

**RELAZIONE TRIMESTRALE
SULLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO 1522
GENNAIO – FEBBRAIO – MARZO
2023**

La presente relazione riporta lo stato del Servizio di gestione da parte dell'Associazione Differenza Donna APS, a partire dal 1° Aprile 2022 per i successivi 24 mesi, del call center dedicato al numero nazionale di pubblica utilità, nel corso del trimestre di attività relativo ai mesi di Gennaio, Febbraio, Marzo 2023.

A - Servizio di gestione del Centralino 1522

Il 1522 - numero di pubblica utilità messo a disposizione dal Dipartimento per le Pari Opportunità presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri e gestito dall'Associazione Differenza Donna APS, per sostenere e aiutare le vittime di violenza di genere e stalking, in linea con quanto definito all'interno della Convenzione di Istanbul e dal Piano Strategico Nazionale sulla violenza maschile contro le donne (2021-2023). Esso è gratuito, garantisce l'anonimato per 24 ore al giorno. Il 1522 fornisce informazioni in caso di emergenza o indicazioni utili sui servizi e i centri anti violenza attivi a livello territoriale cui le vittime di violenza, o altri utenti possono rivolgersi.

Tutte le telefonate vengono registrate attraverso la raccolta delle informazioni da parte dell'operatrice sul n Sistema Applicativo

Il servizio è organizzato nella sede operativa dell'Associazione Differenza Donna APS, in via Tacito,90 – Roma.

Le postazioni delle operatrici dedicate al servizio, sono tutte fornite di PC, cuffia professionale personale, con un numero di 5 postazioni attive in contemporanea, così da evitare riduzioni di capacità del servizio.

Il Centralino del 1522 è sempre attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, accessibile gratuitamente sia da rete fissa che mobile dall'intero territorio nazionale in 12 lingue diverse oltre l'Italiano (Inglese, francese, arabo, spagnolo, albanese, polacco, tedesco, portoghese, farsi, ucraino, russo, rumeno). È dedicato alle vittime di violenza e di stalking .

Il report fa riferimento alle statistiche estratte dalle rilevazioni registrate dei singoli contatti giunti al 1522, tramite telefono, segreteria e chat.

Tabella 1- Ripartizione del conteggio dei flussi in entrata alla centralina del 1522 nel trimestre di riferimento

Periodo	gennaio 2023 - marzo 2023
Numero chiamate entrate in coda	12.231
Numero chiamate risposte	10.854
Numero chiamate non risposte (e quindi finite in segreteria)	933
Numero chiamate chiuse durante l'attesa in coda	444
Numero di chiamate in blacklist	4.391
Chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto	8.196
Durata chiamate risposte	1045:29:05
Totale	24.818

I contatti registrati sul sistema applicativo sono stati in totale **13.777**. I contatti registrati e provenienti dal canale chat non sono conteggiati all'interno della Tabella 1 - Ripartizione del conteggio dei flussi in entrata alla centralina del 1522 nel trimestre di riferimento, in quanto seguono una differente via d'accesso ai terminali del 1522.

Tabella 2 – Totale dei contatti registrati sul sistema applicativo del 1522 distribuiti per identità di genere

Identità di genere	Conteggio contatti registrati
Donna	8603
Uomo	1697
Non binario	13
Non risponde	2631
Totale complessivo	12944

A rispondere al telefono e alla chat H24 ci sono operatrici specializzate in violenza di genere, in grado di fornire risposte adeguate anche alle emergenze, attivando, se necessario, la rete con i servizi dislocati nell'intero territorio nazionale.

Tabella 3 - Conteggio schede registrate sul sistema applicativo 1522 sulla base dell'orario e del giorno della settimana

Ore	Lunedì		Martedì		Mercoledì		Giovedì		Venerdì		Sabato		Domenica		Totale complessivo	
	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica		
0	26		34	30	22	29	28	18	31	14	26	23	19	12	34	
1	11		17	12	16	16	10	16	30	8	23	9	17	17	17	
2	3		11	6	13	11	13	7	11	12	9	3	11	8	23	
3	2		10	1	10	5	13	13	12	2	8	5	10	2	8	
4	1		13	1	6	4	9	2	12	5	4		2	3	8	
5	3		5	8	32	1	8	1	8	2	10	3	13	2	16	
6	2		9	6	14	3	9	3	14	10	18	8	8	2	11	
7	33		47	11	51	12	26	12	45	13	36	23	42	12	31	
8	12		68	7	81	7	70	12	68	9	80	5	58	7	50	
9	20		114	14	109	10	102	12	111	11	83	12	70	9	58	
10	9		140	20	117	17	138	27	105	12	112	9	84	12	72	
11	21		150	32	106	18	127	21	117	8	101	12	101	17	90	
12	27		115	17	87	21	141	17	101	17	99	12	89	17	57	
13	22		128	25	102	20	114	15	93	26	112	31	90	17	79	
14	22		109	15	111	15	105	16	99	18	97	17	87	22	72	
15	17		117	16	116	32	103	15	107	22	108	18	84	22	76	
16	20		161	10	115	12	153	22	97	30	105	21	80	34	81	
17	14		128	26	115	20	129	9	81	29	104	35	82	20	57	
18	15		113	24	90	18	98	18	109	21	104	27	85	24	73	
19	31		125	29	95	22	85	18	74	37	83	31	68	29	60	
20	23		95	27	70	19	62	21	84	19	77	12	52	34	72	
21	28		63	26	85	24	55	18	82	16	61	34	51	17	55	
22	46		52	30	52	23	35	20	37	16	60	30	42	31	51	
23	51		48	37	37	34	29	24	35	39	45	17	28	26	61	
Totale	459		1872	430	1652	393	1662	357	1563	396	1565	397	1273	396	1212	13627

I contatti che arrivano al 1522 si mantengono costanti tutti i giorni sebbene diminuiscano lievemente nel fine settimana, in particolar modo nella giornata della domenica. L'accesso al Servizio 1522 tramite chat, invece, rimane sostanzialmente invariato nel corso della settimana.

A disposizione delle operatrici del 1522 vi sono tutti i riferimenti telefonici, mail, sito web, relativi ai e alle referenti delle Reti Antiviolenza regionali, così come aggiornati in accordo con il DPO, che vengono forniti alle persone nel momento in cui viene valutato un invio sul territorio. Quando il contatto è registrato come richiesta d'aiuto da parte di vittima di violenza, le donne che chiamano vengono ascoltate, accolte, sostenute e orientate prevalentemente ai Centri e ai servizi antiviolenza, Case Rifugio, Forze dell'Ordine, cui seguono, i servizi sociali e sanitari, i consultori e altri importanti riferimenti territoriali.

Per quel che riguarda il monitoraggio dei CAV e CR, le informazioni e i follow up, vengono condivise con le Referenti Regionali e con le Referenti del Dipartimento per le Pari Opportunità, così da aggiornare costantemente il data base "Mappatura 1522 CAV e CR". L'inserimento di nuovi CAV o CR avviene solo su disposizione del DPO. Il data base è diviso per Regioni e Capoluoghi di provincia e comprende oltre alla Rete antiviolenza territoriale anche tutti gli altri servizi sociali e sanitari, ed è a disposizione delle operatrici per rispondere nella maniera più idonea alle richieste che pervengono al 1522

Il 1522 in questo trimestre è stato un valido riferimento per **1.078** operatori e operatrici esterni in contatto con il 1522 (*Centri Antiviolenza, Case Rifugio, Servizi Sociali, Istituzioni, Magistratura, Servizi Sanitari, Forze dell'Ordine*)

Utenti per regione di provenienza

In relazione alle regioni di provenienza dei contatti al 1522, nel 62,2% (*Tabella 8*) delle chiamate non è stato possibile registrare la Provenienza regionale in quanto non reperita (ND), in questi casi il più delle volte si tratta di motivi della chiamata fuori target (chiamata errata, scherzo...), o, non fornita

(“non risponde”) dal soggetto chiamante, che prevalentemente motiva tale scelta come maggiore garanzia del proprio anonimato.

Tabella 4 - Conteggio contatti a seconda della regione di provenienza

Regione	Percentuale	Conteggio registrato
ND	49,3%	6792
Non risponde	12,9%	1780
Lombardia	6,3%	869
Lazio	5,9%	813
Campania	3,6%	491
Piemonte	3,2%	442
Emilia-Romagna	2,9%	397
Veneto	2,9%	397
Toscana	2,6%	359
Sicilia	2,1%	284
Puglia	1,8%	246
Marche	1,1%	154
Sardegna	1,0%	138
Liguria	0,9%	121
Calabria	0,9%	119
Abruzzo	0,8%	112
Friuli-Venezia Giulia	0,5%	71
Umbria	0,5%	64
Trentino-Alto Adige/Südtirol	0,4%	61
Basilicata	0,3%	36
Molise	0,2%	24
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	0,1%	7
Totale complessivo	100,0%	13777

- chiamate e chat valide, provenienti da interlocutori che chiamano per avere informazioni o chiedere supporto per sé stessi o per altre persone facenti parte della propria rete amicale e/o parentale;

- chiamate non valide in quanto provenienti da utenti il cui scopo non è quello di chiedere aiuto bensì quello di scherzare o denigrare le operatrici e chiamate fatte per errori non intenzionali.

All'interno delle chiamate valide, le informazioni riportate sono state ulteriormente suddivise per le macro-categorie “utenti” e “vittime” laddove la categoria “vittime” include tutti coloro che hanno subito qualche forma di violenza e/o stalking e di cui si dispongono dettagli socio-anagrafici che negli altri utenti sono molto meno indagati.

Tabella 5 - Chiamate non valide e valide al numero 1522 per motivi di chiamata in valori assoluti

Registrati sul sistema applicativo 1522 nel Periodo dal 1° Gennaio al 31 Marzo 2023

Descrizione Motivo di chiamata	Conteggio
Chiamata errata	3235
Richiesta di aiuto vittima di violenza	3001
Informazioni sul servizio 1522	2924

Disagio psichico	1230
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	1020
Chiamate fuori target	612
Molestatore	539
Segnalazione di un caso di violenza	496
Richiesta di aiuto vittima di stalking	358
Informazioni Giuridiche	222
Scherzo	64
Consulenza	27
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	25
Emergenza	18
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	3
Segnalazione su Media	2
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	1
Totale complessivo	13777

Nello specifico le chiamate non valide al numero 1522 per motivi della chiamata sono rappresentate nella *Tabella 6*

Tabella 6 – Chiamate non valide per motivo di chiamata

Descrizione Motivo di chiamata	Conteggio
Chiamata errata	3235
Molestatore	539
Scherzo	64
Totale	3838

Tabella 7 - Chiamate valide registrate sul sistema applicativo 1522 per motivi di chiamata

Periodo dal 1° Gennaio al 31 Marzo 2023. Valori assoluti e percentuali

Motivo di chiamata Valido	Percentuale	Conteggio
Richiesta di aiuto vittima di violenza	34,46%	3001
Informazioni sul servizio 1522	33,57%	2924
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	11,71%	1020
Chiamate fuori target	7,03%	612
Segnalazione di un caso di violenza	5,70%	496
Richiesta di aiuto vittima di stalking	4,11%	358
Informazioni Giuridiche	2,55%	222
Consulenza	0,31%	27
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	0,29%	25
Emergenza	0,21%	18
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	0,03%	3
Segnalazione su Media	0,02%	2
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	0,01%	1
Totale complessivo	100,00%	8709

I motivi di chiamata VALIDI per cui si chiama il 1522

I motivi principali di chiamata al numero di pubblica utilità, in questo trimestre, sono Richiesta di aiuto vittima di violenza (**3.001**), Informazioni sul servizio 1522 (**2.924**), Informazioni sui centri Antiviolenza Nazionali (**1.020**).

Nel trimestre di riferimento sono state registrate **1.988 chat** .

La chat ha rappresentato un ulteriore luogo di informazione e di contatto garantendo una diversificazione delle possibilità di accesso al 1522.

La chat è accessibile dall'APP 1522 o direttamente dal sito WEB 1522. L'accesso alla chat avviene prevalentemente attraverso:

- Pagina WEB Sito 1522 numero Antiviolenza e Stalking
- APP 1522 per Android
- APP 1522 IOS
- Altro (siti inerenti il tema della violenza e social dedicati)

Da chi e da dove vengono le richieste di aiuto

A chiedere aiuto sono soprattutto le persone che sono vittime di violenza, ma le chiamate al 1522 arrivano anche da parenti, amici e conoscenti, in questo trimestre sono state in totale (**781**), che prevalentemente richiedono “Informazioni sul servizio 1522”, “Segnalazione di un caso di violenza”, “Richiesta di aiuto vittima di violenza”, “Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali” .

Tabella 8

Genere:

Genere	Percentuale	Conteggio
F	95,50%	3441
M	3,75%	135
ND	0,56%	20
Non binario	0,19%	7
Totale	100,00%	3603

- **Classi d'età:**

Classe d'età	Percentuale	Conteggio
DA 10 A 16	1,9%	55
DA 17 A 20	6,3%	179
DA 21 A 25	9,6%	274
DA 26 A 30	9,8%	280
DA 31 A 35	11,8%	335
DA 36 A 40	12,5%	356
DA 41 A 45	12,1%	344
DA 46 A 50	11,5%	328
DA 51 A 55	7,9%	226
DA 56 A 60	5,5%	157
DA 61 A 65	3,9%	111
DA 66 A 70	2,8%	79
DA 71 A 75	1,9%	55
DA 76 A 80	1,5%	44
Oltre 80	0,9%	27
Totale	100,0%	2850

- **Variabili socio-anagrafiche:**

Stato civile

Stato civile	Percentuale	Conteggio
Coniugata/o	35,9%	1174
Divorziata/o	3,6%	117
Nubile/Celibe	49,9%	1629
Separata/o	8,0%	262
Vedova/o	2,6%	85
Totale	100,0%	3267

Condizione occupazionale

Condizione occupazionale	Percentuale	Conteggio
Casalinga/o	7,7%	214
Disoccupata/o	23,1%	645
Inoccupata/o	1,4%	39
Lavoratrice/tore in nero	3,2%	90
Occupata/o	46,4%	1294
Pensionata/o	7,1%	197
Ritirata/o o inabile al lavoro	1,8%	51
Studentessa/Studente	9,4%	261
Totale	100,0%	2791

Titolo di studio

Titolo di studio	Percentuale	Conteggio
Altro	0,3%	2
Altro titolo universitario	1,1%	7
Corsi professionali	4,5%	28
Laurea o Diploma di laurea	33,6%	208
Licenza Elementare	1,8%	11
Licenza Media Inferiore	14,1%	87
Licenza Media Superiore	43,9%	272
Nessun titolo	0,6%	4
Totale	100,0%	619

Nazionalità

Nazionalità	Percentuale	Conteggio
Migrante	14,8%	534
Italiana	85,2%	3069
Totale	100,0%	3603

Tabella 9 – I Paesi di origine delle donne migranti vittime di violenza.

Valori assoluti in ordine di presenza.

Paese di origine	Conteggio
Donna migrante	534
Romania	72
Ucraina	49
Perù	33
Marocco	33
Albania	32
Moldova	29
Brasile	22
Polonia	15
Colombia	15
Federazione russa	14
Tunisia	13
Egitto	9
Messico	8
Spagna	8
Stati Uniti d'America	8
Argentina	8
Venezuela	8
Cina	8
Macedonia del Nord	8
India	7
Ecuador	7
Filippine	7

Bangladesh	7
Iran	6
Cuba	5
Nigeria	4
Francia	4
Senegal	4
Bolivia	4
Danimarca	4
Siria	3
Camerun	3
Ghana	3
Ungheria	3
El Salvador	3
Kenya	3
Somalia	3
Bulgaria	3
Dominica	3
Georgia	3
Repubblica Dominicana	3
Grecia	3
Sri Lanka	2
Giappone	2
Togo	2
Portogallo	2
Germania	2
Costa Rica	2
Irlanda	2
Gambia	2
Cile	2
Algeria	2
Capo Verde	2
Honduras	2
Kosovo	2
Paesi Bassi	1
Lettonia	1
Liberia	1
Repubblica ceca	1
Svizzera	1
Haiti	1
Turchia	1
Austria	1
Niger	1
Bosnia-Erzegovina	1
Sudafrica	1
Serbia	1
Thailandia	1
Eritrea	1

Pakistan	1
Slovenia	1
Libano	1
Estonia	1
Lituania	1
Mongolia	1
Kazakhstan	1
Totale complessivo	534

Qual è la tipologia riferita al 1522

Le persone che contattano il 1522 riferiscono alle operatrici di subire per se stesse (motivo di contatto: Richiesta di aiuto vittima di stalking e Richiesta di aiuto vittima di violenza) o come segnalazione (Segnalazione di un caso di violenza) differenti tipologie di violenza per lo più di tipo fisico e psicologica

Tabella 10 – Tipologie di violenza subita per motivo di contatto

Tipologia di violenza subita	Percentuale	Conteggio
Richiesta di aiuto vittima di violenza	77,1%	2675
Altro	0,1%	2
atti persecutori	0,9%	31
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	0,4%	13
Matrimonio forzato	0,1%	3
Minacce	0,6%	20
Mobbing	0,1%	2
molestie sessuali sul luogo di lavoro	0,5%	18
Violenza digitale	0,1%	3
violenza economica	0,5%	17
violenza fisica	39,1%	1355
violenza psicologica	31,1%	1080
violenza sessuale	3,8%	131
Segnalazione di un caso di violenza	13,3%	461
atti persecutori	0,5%	16
Minacce	0,0%	1
molestie sessuali sul luogo di lavoro	0,1%	3
sfruttamento della prostituzione	0,1%	2
violenza economica	0,0%	1
violenza fisica	7,6%	265
violenza psicologica	4,2%	146
violenza sessuale	0,8%	27
Richiesta di aiuto vittima di stalking	9,6%	332
Altro	0,1%	4
atti persecutori	5,7%	198
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	0,1%	2
Minacce	0,3%	9
Mobbing	0,0%	1
Violenza digitale	0,1%	3
violenza fisica	0,8%	29
violenza psicologica	2,5%	86
Totale complessivo	100,0%	3468

Organizzazione del gruppo di lavoro – Turnazione e Piano di formazione

Il servizio del 1522 si avvale esclusivamente di personale femminile con formazione e specifiche competenze nell'accoglienza e sostegno delle donne e minori in uscita dalla violenza in un'ottica di genere secondo i requisiti previsti dalle vigenti normative di settore nazionali e regionali. Le operatrici sono assunte con regole Contratto Collettivo per le collaborazioni coordinate e continuative dei lavoratori operanti nelle OSC, sottoscritto tra le Associazioni delle ONG Italiane (AOI e Link2007) e le Organizzazioni sindacali FeLSA-CISL, NidiL-CGIL, UILTEMP in data 9 aprile 2018.

Il personale coinvolto è composto da:

- 1 esperta Responsabile della gestione dei servizi
- 1 Coordinatrice - Assistente Team Leader per la gestione del gruppo operatrici
- 15 operatrici telefoniche esclusive; per ogni turno è prevista la presenza di due operatrici, interamente dedicate al servizio telefonico 1522, che garantiscono il servizio 24h su 24h per 365 giorni l'anno. L'accoglienza è disponibile in italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo, farsi, albanese, russo ucraino, portoghese, polacco.
- 1 psicologa – supervisora esperta per il supporto psicologico delle operatrici
- 9 avvocate dedicate al 1522, esperte in consulenza legale a donne vittime di violenza e stalking

In aggiunta

- Esperta in donne vittime di violenza di genere e disabilità
- Esperta in Comunicazione
- Responsabile Sistema Qualità
- Direttore Tecnico, Coordinamento Staff ICT Metadonors
- Referente Tecnico Staff Lascaux

Tutte le operatrici impegnate nel servizio 1522 e la responsabile sono assicurate con la Polizza infortuni e assicurativa di responsabilità civile verso terzi e saranno tenute alla firma e al rispetto della informativa ex.art 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679 (General Data Protection Regulation) ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali (GDPR n.2016/679).

Vengono realizzate settimanalmente **Riunioni di equipe** in cui è possibile esaminare punti di forza e criticità riscontrate nella esecuzione delle proprie attività e nella disamina di particolari situazioni gestite sia in emergenza che non.

Una volta al mese vi è un incontro di tre ore strutturato per la **supervisione del lavoro delle operatrici del servizio 1522**, che garantisce la qualità del lavoro.

Tutte le operatrici in turno sono state altamente formate e continuano con adeguata formazione permanente, maturando sempre di più un'esperienza sul campo tale da garantire un immediato sostegno. Il piano formativo redatto da DD per la gestione del 1522 raccoglie, esplicita e programma tutte le attività di apprendimento e sviluppo di competenze professionali ritenute necessarie a garantire al servizio di call center operatrici professionali altamente qualificate, specializzate e periodicamente aggiornate.

sono svolte tutte le procedure dell'ambiente test per poter procedere al suo avvio il 1° Gennaio 2023.

Monitoraggio – Gestione ed aggiornamento della mappatura 1522 fornita dal DPO, Rete e Servizi territoriali Antiviolenza

Nel trimestre di riferimento, le Responsabili del 1522 hanno monitorato e aggiornato la mappatura dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio e strutture di accoglienza dislocati sull'intero territorio nazionale. Il confronto con il Dipartimento per le Pari Opportunità e con le Referenti Regionali è sempre costante, consentendo un canale diretto di scambio e aggiornamento orientato alla tempestiva accessibilità delle informazioni riguardanti sia i Centri Antiviolenza già presenti in mappatura sia i nuovi. Nel trimestre successivo sarà possibile aggiornare il sito del 1522 con la Mappatura 1522 aggiornata.

Il 1522 dovendo garantire l'anonimato, non ha modo di verificare l'effettiva attivazione di un percorso. Può invece verificare e accompagnare le procedure gestite in emergenza e monitorare eventuali disservizi.

Dott.ssa Elisa Ercoli

Legale rappresentante

Associazione Differenza Donna APS



Ass. Differenza Donna
Via della Lungara, 19
00165 ROMA
Cod. Fisc. 96126560588