

**RELAZIONE TRIMESTRALE SULL'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO 1522
LUGLIO – AGOSTO –SETTEMBRE 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 helpline dedicato al numero nazionale di pubblica utilità 1522, nel corso del trimestre di attività relativo ai mesi di Luglio, Agosto, Settembre 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 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 in casa, a lavoro o in qualsiasi altro luogo pubblico o privato.

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 | luglio 2023 - settembre 2023 |
|--|------------------------------|
| Numero chiamate entrate in coda | 13.870 |
| Numero chiamate risposte | 12.241 |
| Numero chiamate non risposte (e quindi finite in segreteria) | 1.111 |
| Numero chiamate chiuse durante l'attesa in coda | 518 |
| Numero di chiamate in blacklist | 6.790 |
| Chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto | 10.057 |
| Durata chiamate risposte | 1138:31:46 |
| Totale | 30.717 |

I contatti registrati sul sistema applicativo sono stati in totale **15.367**. 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 | 10179 |
| Uomo | 1886 |
| Non binario | 6 |
| Non risponde | 2415 |
| Totale complessivo | 14486 |

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 | |
| 0 | 32 | 39 | 29 | 43 | 25 | 29 | 25 | 28 | 20 | 31 | 22 | 32 | 20 | 40 | 415 |
| 1 | 14 | 15 | 17 | 29 | 21 | 25 | 13 | 23 | 16 | 21 | 19 | 35 | 18 | 28 | 294 |
| 2 | 15 | 11 | 6 | 22 | 8 | 21 | 15 | 22 | 14 | 14 | 12 | 25 | 7 | 31 | 223 |
| 3 | 2 | 16 | 4 | 9 | 6 | 15 | 10 | 14 | 6 | 9 | 5 | 14 | 6 | 18 | 134 |
| 4 | | 14 | | 17 | 1 | 11 | 3 | 9 | 10 | 19 | 8 | 9 | 5 | 9 | 115 |
| 5 | 2 | 12 | 2 | 12 | 1 | 9 | | 9 | 3 | 27 | 8 | 15 | 3 | 12 | 115 |
| 6 | 8 | 25 | 4 | 14 | 6 | 33 | 4 | 19 | 4 | 25 | 7 | 21 | 7 | 18 | 195 |
| 7 | 13 | 72 | 8 | 105 | 15 | 84 | 10 | 103 | 10 | 67 | 17 | 85 | 11 | 75 | 675 |
| 8 | 19 | 87 | 17 | 75 | 16 | 83 | 23 | 55 | 11 | 59 | 10 | 55 | 7 | 59 | 576 |
| 9 | 14 | 126 | 14 | 98 | 17 | 111 | 21 | 105 | 12 | 104 | 9 | 83 | 10 | 66 | 790 |
| 10 | 23 | 147 | 18 | 125 | 19 | 120 | 21 | 117 | 22 | 115 | 20 | 96 | 22 | 76 | 941 |
| 11 | 16 | 155 | 17 | 98 | 20 | 123 | 18 | 141 | 26 | 112 | 15 | 100 | 14 | 99 | 954 |
| 12 | 18 | 136 | 20 | 116 | 21 | 119 | 17 | 136 | 21 | 112 | 15 | 88 | 25 | 84 | 928 |
| 13 | 12 | 118 | 26 | 107 | 24 | 122 | 23 | 108 | 24 | 115 | 25 | 103 | 32 | 83 | 922 |
| 14 | 15 | 145 | 21 | 113 | 18 | 113 | 19 | 112 | 31 | 108 | 30 | 102 | 29 | 83 | 939 |
| 15 | 32 | 133 | 23 | 145 | 24 | 109 | 18 | 139 | 34 | 91 | 20 | 94 | 19 | 75 | 956 |
| 16 | 22 | 146 | 17 | 93 | 25 | 106 | 20 | 106 | 22 | 102 | 20 | 113 | 34 | 79 | 905 |
| 17 | 23 | 142 | 27 | 106 | 20 | 128 | 9 | 103 | 27 | 122 | 21 | 104 | 26 | 75 | 933 |
| 18 | 17 | 126 | 23 | 104 | 21 | 114 | 25 | 86 | 19 | 109 | 19 | 96 | 19 | 74 | 852 |
| 19 | 28 | 119 | 19 | 84 | 28 | 98 | 13 | 97 | 24 | 91 | 19 | 90 | 21 | 88 | 819 |
| 20 | 16 | 74 | 17 | 86 | 16 | 78 | 12 | 73 | 21 | 80 | 30 | 84 | 17 | 70 | 674 |
| 21 | 29 | 69 | 16 | 83 | 20 | 68 | 19 | 67 | 26 | 79 | 17 | 84 | 15 | 88 | 680 |
| 22 | 37 | 74 | 31 | 69 | 28 | 49 | 14 | 59 | 29 | 75 | 22 | 59 | 25 | 59 | 630 |
| 23 | 31 | 45 | 23 | 36 | 24 | 51 | 20 | 50 | 24 | 34 | 30 | 47 | 24 | 71 | 510 |
| Totale | 438 | 2046 | 399 | 1789 | 424 | 1819 | 372 | 1781 | 456 | 1721 | 420 | 1634 | 416 | 1460 | 15175 |

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.

Nei casi in cui chi contatta il 1522 ha bisogno di un riferimento sul territorio, le operatrici sono in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per effettuare un invio adeguato alla specifica richiesta d'aiuto. 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, che può essere ad uno o più servizi.

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 interno denominato "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 sia per operatori e operatrici esterni in contatto con il 1522 (*Centri Antiviolenza, Case Rifugio, Servizi Sociali, Istituzioni, Magistratura, Servizi Sanitari, Forze dell'Ordine*), sia per tutta la rete familiare e amicale.

Utenti per regione di provenienza

In relazione alle regioni di provenienza dei contatti al 1522, nel 9,23% (*Tabella 4*) 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*” 35,09%) 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 |
|------------------------------|--------------------|------------------|
| Non risponde | 35,09% | 5393 |
| ND | 9,23% | 1419 |
| Lazio | 8,64% | 1328 |
| Lombardia | 7,94% | 1220 |
| Emilia-Romagna | 7,85% | 1206 |
| Campania | 5,37% | 825 |
| Veneto | 4,08% | 627 |
| Piemonte | 3,61% | 555 |
| Toscana | 3,12% | 479 |
| Sicilia | 2,99% | 459 |
| Puglia | 2,84% | 436 |
| Calabria | 1,34% | 206 |
| Liguria | 1,33% | 205 |
| Sardegna | 1,33% | 205 |
| Abruzzo | 1,24% | 190 |
| Marche | 1,02% | 156 |
| Umbria | 0,87% | 133 |
| Friuli-Venezia Giulia | 0,82% | 126 |
| Trentino-Alto Adige/Südtirol | 0,66% | 101 |
| Basilicata | 0,42% | 64 |
| Molise | 0,14% | 21 |
| Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste | 0,08% | 13 |
| Totale complessivo | 100,00% | 15367 |

Sulla base del motivo di contatto al 1522 (*Tabella 5*) è stato possibile delineare due principali macro-raggruppamenti:

- 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° Luglio al 30 Settembre 2023

| Descrizione motivo della chiamata | Conteggio |
|--|------------------|
| Informazioni sul servizio 1522 | 3565 |
| Chiamata errata | 2963 |
| Richiesta di aiuto vittima di violenza | 2647 |
| Disagio psichico | 1559 |
| Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali | 1556 |
| Molestatore | 955 |
| Chiamate fuori target | 787 |
| Segnalazione di un caso di violenza | 480 |
| Informazioni Giuridiche | 431 |
| Richiesta di aiuto vittima di stalking | 292 |
| Scherzo | 77 |
| Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza | 21 |
| Emergenza | 15 |
| Consulenza | 13 |
| Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati | 3 |
| Segnalazione su Media | 2 |
| Totale complessivo | 15366 |

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 della chiamata | Conteggio |
|-----------------------------------|-------------|
| Chiamata errata | 2963 |
| Molestatore | 955 |
| Scherzo | 77 |
| Totale complessivo | 3995 |

7Tabella 7 - Chiamate valide registrate sul sistema applicativo 1522 per motivi di chiamata
Periodo dal 1° Luglio al 30 Settembre 2023. Valori assoluti e percentuali

| Motivo della chiamata valido | Percentuale | Conteggio |
|--|----------------|--------------|
| Informazioni sul servizio 1522 | 31,35% | 3565 |
| Richiesta di aiuto vittima di violenza | 23,28% | 2647 |
| Disagio psichico | 13,71% | 1559 |
| Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali | 13,68% | 1556 |
| Chiamate fuori target | 6,92% | 787 |
| Segnalazione di un caso di violenza | 4,22% | 480 |
| Informazioni Giuridiche | 3,79% | 431 |
| Richiesta di aiuto vittima di stalking | 2,57% | 292 |
| Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza | 0,18% | 21 |
| Emergenza | 0,13% | 15 |
| Consulenza | 0,11% | 13 |
| Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati | 0,03% | 3 |
| Segnalazione su Media | 0,02% | 2 |
| Totale complessivo | 100,00% | 11371 |

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 Informazioni sul servizio 1522 (**3.565**), Richiesta di aiuto vittima di violenza (**2.647**), Disagio psichico (**1.559**), Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali (**1.556**).

La chat ha rappresentato un ulteriore luogo di informazione e di contatto garantendo una diversificazione delle possibilità di accesso e richiesta di aiuto 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 dalla rete sociale, rete familiare, vicini di casa, in questo trimestre sono state in totale (**1.581**), che prevalentemente richiedono "Informazioni sul servizio 1522", "Segnalazione di un caso di violenza", "Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali", "Informazioni Giuridiche", "Richiesta di aiuto vittima di violenza".

Tabella 8 – Distribuzione dei motivi di chiamata strettamente collegati alla richiesta di aiuto da parte delle persone che contattano il 1522

| Motivo di chiamata | Conteggio |
|--|------------------|
| Richiesta di aiuto vittima di violenza | 2647 |
| Richiesta di aiuto vittima di stalking | 292 |
| Emergenza | 15 |
| Totale complessivo | 2954 |

Genere:

| Motivo di chiamata e genere | Conteggio |
|---|------------------|
| Richiesta di aiuto vittima di violenza | 2647 |
| Vuoto | 186 |
| Donna | 2401 |

| | |
|---|-------------|
| Uomo | 58 |
| Non Binario | 2 |
| Richiesta di aiuto vittima di stalking | 292 |
| Vuoto | 17 |
| Donna | 259 |
| Uomo | 14 |
| Non Risponde | 1 |
| Non Binario | 1 |
| Emergenza | 15 |
| Donna | 15 |
| Totale complessivo | 2954 |

- **Descrizione Range di età:**

| Range di età | Percentuale | Conteggio |
|---------------------------|----------------|-------------|
| DA 10 A 16 | 1,95% | 52 |
| DA 17 A 20 | 5,03% | 134 |
| DA 21 A 25 | 9,53% | 254 |
| DA 26 A 30 | 9,91% | 264 |
| DA 31 A 35 | 12,23% | 326 |
| DA 36 A 40 | 12,76% | 340 |
| DA 41 A 45 | 12,12% | 323 |
| DA 46 A 50 | 10,32% | 275 |
| DA 51 A 55 | 7,95% | 212 |
| DA 56 A 60 | 6,72% | 179 |
| DA 61 A 65 | 4,43% | 118 |
| DA 66 A 70 | 2,74% | 73 |
| DA 71 A 75 | 1,80% | 48 |
| DA 76 A 80 | 1,39% | 37 |
| Oltre 80 | 1,13% | 30 |
| Totale complessivo | 100,00% | 2665 |

- **Variabili socio-anagrafiche:**

Descrizione Stato civile vittima

| Stato civile vittima | Percentuale | Conteggio |
|-----------------------------|--------------------|------------------|
| Nubile/Celibe | 47,30% | 1385 |
| Coniugata/o | 37,57% | 1100 |
| Separata/o | 9,22% | 270 |
| Divorziata/o | 3,45% | 101 |
| Vedova/o | 2,46% | 72 |
| Totale complessivo | 100,00% | 2928 |

Descrizione occupazione vittima

| Descrizione Occupazione vittima | Percentuale | Conteggio |
|--|--------------------|------------------|
| Occupata/o | 49,62% | 1298 |
| Disoccupata/o | 20,41% | 534 |
| Studentessa/Studente | 8,94% | 234 |
| Pensionata/o | 7,15% | 187 |
| Casalinga/o | 6,88% | 180 |
| Lavoratrice/tore in nero | 3,40% | 89 |
| Inoccupata/o | 2,10% | 55 |
| Ritirata/o o inabile al lavoro | 1,49% | 39 |
| Totale complessivo | 100,00% | 2616 |

Descrizione Qualifica Vittima

| Qualifica Vittima | Percentuale | Conteggio |
|----------------------------|--------------------|------------------|
| Licenza Media Superiore | 43,55% | 385 |
| Laurea o Diploma di laurea | 31,56% | 279 |
| Licenza Media Inferiore | 17,65% | 156 |
| Corsi professionali | 4,52% | 40 |
| Altro titolo universitario | 1,24% | 11 |
| Licenza Elementare | 1,24% | 11 |
| Altro | 0,23% | 2 |
| Totale complessivo | 100,00% | 884 |

Nazionalità

| Nazionalità | Percentuale | Conteggio |
|---------------------------|--------------------|------------------|
| Italiana | 87,50% | 2394 |
| Migrante | 12,50% | 342 |
| Totale complessivo | 100,00% | 2736 |

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

Valori assoluti in ordine di presenza

| Paese d'origine | Conteggio |
|------------------------|------------------|
| Donna migrante | 359 |
| Romania | 50 |
| Ucraina | 27 |
| Perù | 21 |
| Brasile | 20 |
| Albania | 18 |
| Federazione russa | 16 |
| Marocco | 16 |
| Argentina | 15 |
| Polonia | 14 |
| Filippine | 11 |
| Colombia | 10 |
| Ecuador | 9 |
| Cuba | 8 |
| India | 8 |
| Tunisia | 7 |
| Moldova | 7 |
| Repubblica Dominicana | 6 |
| Stati Uniti d'America | 6 |
| Bangladesh | 6 |
| Venezuela | 6 |
| Bulgaria | 6 |
| Pakistan | 5 |
| Lituania | 4 |

| | |
|--------------------|---|
| Sri Lanka | 3 |
| Cina | 3 |
| Niger | 3 |
| Camerun | 3 |
| Dominica | 2 |
| Slovacchia | 2 |
| Serbia | 2 |
| Ungheria | 2 |
| Spagna | 2 |
| Honduras | 2 |
| Iran | 2 |
| Senegal | 2 |
| Guinea | 2 |
| Congo | 2 |
| Burkina Faso | 2 |
| Macedonia del Nord | 2 |
| Irlanda | 2 |
| Lettonia | 1 |
| Uruguay | 1 |
| Costa d'Avorio | 1 |
| Nigeria | 1 |
| El Salvador | 1 |
| Ghana | 1 |
| Algeria | 1 |
| Paraguay | 1 |
| Maurizio | 1 |
| Grecia | 1 |
| Georgia | 1 |
| Guatemala | 1 |
| Slovenia | 1 |
| Portogallo | 1 |
| Estonia | 1 |
| Repubblica ceca | 1 |

| | |
|---------------------------|------------|
| Svezia | 1 |
| Canada | 1 |
| Turchia | 1 |
| Australia | 1 |
| Messico | 1 |
| Ruanda | 1 |
| Francia | 1 |
| Angola | 1 |
| Egitto | 1 |
| Totale complessivo | 359 |

Qual è la tipologia riferita al 1522

Le persone che contattano il 1522 riferiscono alle operatrici di subire per se stesse differenti tipologie di violenza per lo più di tipo fisico e psicologica (Tabella 10).

Tabella 10 – Tipologie di violenza subita per motivo di contatto – Valori percentuali e assoluti

| Descrizione motivo di contatto e violenza subita | Percentuale | Conteggio |
|---|--------------------|------------------|
| Richiesta di aiuto vittima di violenza | 89,64% | 2405 |
| violenza fisica | 46,66% | 1252 |
| violenza psicologica | 34,33% | 921 |
| violenza sessuale | 4,66% | 125 |
| atti persecutori | 1,53% | 41 |
| Minacce | 0,71% | 19 |
| violenza economica | 0,56% | 15 |
| violenza sessuale minori | 0,30% | 8 |
| molestie sessuali sul luogo di lavoro | 0,22% | 6 |
| Mobbing | 0,19% | 5 |
| diffusione di immagini e video sessualmente espliciti | 0,19% | 5 |
| Altro | 0,15% | 4 |
| Violenza digitale | 0,11% | 3 |
| sfruttamento della prostituzione | 0,04% | 1 |
| Richiesta di aiuto vittima di stalking | 9,99% | 268 |
| atti persecutori | 6,11% | 164 |
| violenza psicologica | 3,06% | 82 |
| violenza fisica | 0,52% | 14 |

| | | |
|---|----------------|-------------|
| Violenza digitale | 0,19% | 5 |
| Minacce | 0,07% | 2 |
| diffusione di immagini e video sessualmente espliciti | 0,04% | 1 |
| Emergenza | 0,37% | 10 |
| violenza fisica | 0,37% | 10 |
| Totale complessivo | 100,00% | 2683 |

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 Organizzazioni nel terzo Settore, 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
- 14 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.

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

Nel trimestre di riferimento, la Responsabile del 1522 ha 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.

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



Dott.ssa Elisa Ercoli

Legale rappresentante

Associazione Differenza Donna APS