



**RELAZIONE ANALITICA TRIMESTRALE
CIRCA L'OGGETTO E I RISULTATI DELL'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO 1522
GENNAIO – MARZO 2021**

La presente relazione riporta lo Stato avanzamento attività delle azioni di progetto di gestione del 1522 e il report dell'Analisi delle schede raccolte, acquisite attraverso la registrazione delle chiamate pervenute al numero 1522, nel corso del trimestre di attività relativo ai mesi di Gennaio, Febbraio e Marzo 2021.

A - Servizio di gestione del Centralino 1522

Il 1522 è il numero di pubblica utilità messo a disposizione dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri e gestito dall'Associazione Differenza Donna ONG, per sostenere e aiutare le vittime di violenza di genere e stalking, in linea con quanto definito all'interno della Convenzione di Istanbul.

Organizzazione logistica e tecnologica del call center - Tutte le telefonate vengono registrate attraverso la raccolta delle informazioni da parte dell'operatrice sul Sistema Applicativo (DPO-LASCAUX). Il servizio è organizzato nella sede principale dell'Associazione Differenza Donna ONG, in via Tacito,90 – Roma. L'Area dedicata al servizio del 1522 è stata pensata in modo specifico per la multicanalità e l'alta affidabilità, dotata di moderne tecnologie e strategie per la salvaguardia dell'operatività. 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. Ogni operatrice può usufruire di stampante di rete, fax digitale, scanner.

Questo periodo ha visto il Lazio, sede del 1522, in alternanza di diverse zone, prevalentemente rossa e arancione. Per questi momenti nella gestione organizzativa sono state rispettate tutte le misure in materia di contenimento del virus SARS-CoV-2, così come da normativa vigente. La necessità di garantire specifiche distanze ha portato alla rivisitazione e organizzare degli arredi adattandoli alle nuove esigenze, sulla base di specifiche regole per il "Layout dell'ufficio e distanziamento sociale volta ad evitare la presenza di fonti di

rischio”. Ciò ha permesso di garantire e mantenere attivo e funzionante senza la minima modifica dell’impianto organizzativo di base il 1522 e senza la necessità di ricorrere agli strumenti alternativi di distanziamento indicati dalla regolamentazione in vigore, quali ad esempio lo smart working o alla diminuzione della turnazione delle operatrici.

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 11 lingue diverse oltre l’Italiano (Inglese, francese, arabo, spagnolo, albanese, polacco, tedesco, portoghese, farsi, ucraino, russo). È dedicato alle vittime di violenza e di stalking e ogni tipo di **violenza fisica, sessuale, psicologica, economica**, in casa, a lavoro o in qualsiasi altro luogo pubblico o privato.

I numeri e i commenti sono sempre riferiti all’unità di rilevazione che è la chiamata (telefonica e via chat).

Il conteggio dei flussi per esito di contatto sono così ripartiti nel trimestre di riferimento:

Tavola 2 - Chiamate valide e non valide al numero 1522 per esito della chiamata. Valori assoluti

Periodo	Gennaio-Marzo 2021
Numero chiamate entrate in coda	12.973
Numero chiamate risposte	10.892
Numero chiamate non risposte (e quindi finite in segreteria)	1.471
Numero chiamate chiuse durante l'attesa in coda	610
Numero di chiamate in blacklist	8.240
Chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto	2.021
Totale	23.234

Le chiamate effettivamente arrivate per via telefonica sono state **10.892**, per via Chat **2031**, di cui **1752 normali, 279 in emergenza**. Le chiamate registrate sono state **12366**.

A rispondere al telefono e alla chat, anche nelle ore notturne, ci sono H24 operatrici specializzate, in grado di fornire risposte adeguate anche alle emergenze, attivando, se necessario, la rete con i servizi.

Tavola 1 – Conteggio schede 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	17	38	7	32	9	29	10	22	7	32	7	32	13	38	293
1	17	18	5	17	14	18	10	23	3	14	15	20	9	17	200
2	7	23	2	14	4	22	4	11	11	14	8	21	3	15	159
3	2	13	1	7	3	13	2	10	1	21	5	11	1	15	105
4	4	11		18	3	23	1	13	2	7	3	19	3	9	116
5	1	8	1	10	2	20	2	10	1	8		6	2	6	77
6	4	10	2	12	3	19	3	19	1	12	2	7	1	18	113
7	4	26	9	35	8	42	2	21	6	23	3	31	4	27	241
8	6	85	6	73	4	65	4	67	4	64	9	55	5	50	497
9	12	127	6	83	7	95	12	93	11	90	4	98	1	70	709
10	9	110	15	123	4	93	5	117	13	91	10	93	7	99	789
11	13	152	8	110	2	113	9	137	16	119	8	93	14	87	881
12	16	125	12	110	15	108	8	89	7	94	6	106	17	91	804
13	25	106	11	101	27	121	11	75	12	101	21	85	11	89	796
14	24	119	22	102	12	113	11	105	18	120	12	86	12	64	820
15	15	92	7	113	9	117	11	101	13	102	11	106	6	72	775
16	9	93	16	110	8	94	9	97	13	102	5	73	18	73	720
17	16	99	15	113	16	103	3	83	13	122	13	109	16	91	812
18	16	88	11	107	11	94	11	84	14	110	6	89	15	74	730
19	17	83	15	113	13	76	13	79	13	95	7	69	14	78	685
20	11	81	10	80	9	77	12	63	14	85	11	93	12	66	624
21	16	65	12	61	13	55	7	42	12	54	16	52	12	64	481
22	23	37	19	43	17	78	15	56	23	43	9	49	21	45	478
23	20	47	21	41	25	47	11	25	17	43	14	30	18	34	393
Totale	304	1656	233	1628	238	1635	186	1442	245	1566	205	1433	235	1292	12298

Le richieste di aiuto arrivano tutti i giorni al 1522, sebbene siano minori le chiamate durante la domenica rispetto agli altri giorni della settimana, anche in relazione allo stile di vita delle famiglie che sono più spesso radunate insieme durante il fine settimana e sebbene in zona rossa, liberi da eventuali impegni lavorativi anche di tipo smart working. Un dato interessante è legato all’accesso tramite chat che rimane sostanzialmente invariato nel corso della settimana.

Un ruolo importante del 1522 è la facilitazione della metodologia del lavoro “di rete”, assumendo il ruolo di strumento tecnico operativo di supporto alle azioni realizzate dalle reti antiviolenza locali, garantendone i necessari raccordi tra le Amministrazioni Centrali competenti nel campo giudiziario, sociale, sanitario, della sicurezza.

In merito ai collegamenti diretti (telefonata effettuata dall’operatrice del 1522 verso l’esterno) con le strutture ospedaliere, i CAV e le CR nel periodo in esame è possibile fare riferimento alle chiamate in uscita, dove ad oggi è possibile avere solo numeri di telefono senza le denominazioni specifiche a cui corrispondono.

Le chiamate *in uscita dal Centralino* verso la Rete Antiviolenza Territoriale effettuate dalle operatrici sono state 359.

Etichette di riga	Conteggio di ID Univoco
RISPOSTA	359
Totale complessivo	359

Le chiamate in uscita dal 1522 sono indirizzate a Servizi Antiviolenza territoriali, Servizi sanitari, FFOO. A disposizione delle operatrici del 1522 sono presenti su Servizi esterni del Sistema Lascaux i numeri di telefono, mail, sito web, referenti delle Reti Antiviolenza regionali.

Per quanto riguarda i riscontri sull'eventuale trasferimento della vittima in altri territori regionali si tratta di un dato che non è possibile riscontrare, poiché è spesso legato alla valutazione della pericolosità e l'incolumità della vittima e/o dei minori (qualora presenti) ed avviene sicuramente in un periodo post-presa in carico da parte dei Centri Antiviolenza/Case rifugio che territorialmente vengono attivati e che dovranno gestire l'eventuale trasferimento nel massimo della segretezza.

Inoltre, attraverso il sistema informatizzato di raccolta delle informazioni non è possibile recuperare attraverso ricerche di tipo nominale le richieste d'aiuto da parte delle vittime. Pertanto, sebbene in alcune situazioni si realizzi anche l'eventuale trasferimento della vittima in altri territori, tal trasferimento è affidato al lavoro di coordinamento del progetto di fuoriuscita dalla violenza al Centro Antiviolenza territoriale, che monitora la gestione della situazione anche in seguito e in accordo con la Rete Territoriale, FFOO, servizi sanitari e le Istituzioni preposte alla tutela (Procure e Tribunali).

Per quel che riguarda le chiamate in uscita effettuate dalle operatrici come contatto per il monitoraggio e l'implementazione della Rete antiviolenza territoriale, informazioni o follow up, non vengono tracciate in apposite schede complete di informazioni approfondite nel sistema informativo, ma è possibile solo avere a posteriori traccia dei flussi telefonici in uscita con minime informazioni (numero telefonico, data, ora).

ID Univoco	Data/Ora chiamata	Numero destinazione	Durata	Tipo chiamata
------------	-------------------	---------------------	--------	---------------

Sul riscontro dell'effettivo esito positivo dell'invio, si è elaborata una Scheda di follow up strutturato per la richiesta formale semestrale ai CAV regionali, anche grazie alla proficua collaborazione con le Referenti Regionali contattate in questi mesi. La verifica dell'effettiva presa in carico da parte dei servizi a volte è avvenuta anche tramite chiamata diretta della donna che ci teneva ad aggiornare le operatrici dell'esito dell'invio.

Numerose donne contattano il 1522 per riferire l'esito positivo del loro percorso, come ad esempio di aver contattato il Centro Antiviolenza e di aver iniziato un percorso di fuoriuscita dalla violenza, oppure di essere state ospitate presso Case Rifugio segnalate, ma non vi è nessun dato da sistema informatizzato per registrare queste informazioni, così come già segnalato più volte durante le tante riunioni operative.

È presente a sistema solo la modalità di “Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati”, che nel periodo di riferimento registra **12** chiamate in questa direzione.

A fronte di queste segnalazioni, ove possibile, sono state effettuate le idonee verifiche, come ad esempio contattare il servizio disfunzionante.

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

Tavola 2 – Conteggio contatti da operatori e operatrici esterni

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Altro	27
Assistente Sociale	11
Educatore	3
Medico	7
Operatore Arma dei Carabinieri	65
Operatore Guardia di Finanza	1
Operatore Polizia di Stato	22
Operatrice Centri Antiviolenza	15
Pedagogista	1
Psichiatra	2
Psicologo	8
Totale complessivo	162

Utenti per regione di provenienza

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Lazio	15,59%
Lombardia	14,69%
Campania	10,86%
Veneto	8,16%
Piemonte	7,07%
Puglia	6,72%
Emilia-Romagna	6,51%
Sicilia	6,43%
Toscana	6,32%
Sardegna	3,03%
Calabria	2,90%
Liguria	2,87%
Abruzzo	2,26%
Marche	2,10%
Trentino-Alto Adige	1,28%
Umbria	1,11%
Friuli-Venezia Giulia	1,09%
Basilicata	0,71%
Molise	0,27%
Valle d'Aosta	0,03%
Totale complessivo	100%

a. Supporto specializzato alle vittime di violenza

Il 1522 attraverso l'attività di ascolto e idonei strumenti elaborati all'interno della metodologia di DD, decodifica la domanda di aiuto, valuta la pericolosità, permette l'emersione dei bisogni, offre informazione sulle opportunità e i servizi del 1522 e dei Servizi Antiviolenza presenti sul territorio nazionale. Il modello di accoglienza telefonica del 1522 ha un carattere orientativo, informativo e di sostegno con l'obiettivo di offrire delle risposte competenti e professionali da parte delle operatrici e delle diverse figure professionali presenti (mediatrice, psicologa, legale, assistente sociale) che a vario titolo possono entrare in contatto con la persona vittima di violenza e con l'utenza in generale. La capacità di ascolto sviluppata dall'equipe di DD consente un modello di ascolto duttile capace di far emergere le forme di violenza ancora sommerse e di ideare una risposta adeguata in presenza di specifiche situazioni. Il 1522 diventa uno strumento di aiuto e di emersione delle varie forme di violenza.

Le statistiche sono state effettuate dall'analisi dei dati raccolti dalle schede del sistema applicativo attraverso cui vengono registrate le chiamate (telefonate e chat) pervenute al numero 1522 durante il trimestre di riferimento. La registrazione avviene a seguito di domande poste dalle operatrici del numero di pubblica utilità secondo un percorso standardizzato il cui filtro è rappresentato dal motivo della chiamata. A seconda dei diversi motivi della chiamata l'operatrice inserisce informazioni e dati, riportando quanto dichiarato dagli utenti del 1522.

A seconda della motivazione le chiamate sono state classificate in tre macro-raggruppamenti:

- chiamate valide che provengono da interlocutori che chiamano per avere informazioni o chiedere supporto per sé stessi, 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 ma di scherzare o denigrare lo stesso 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". Le vittime sono coloro che hanno subito qualche forma di violenza e/o stalking, e di cui si dispongono dettagli socio-anagrafici che negli utenti sono molto meno indagati.

Tavola 2 - Chiamate non valide e valide al numero 1522 per motivi della chiamata.

Periodo 1° Gennaio – 31 Marzo 2020. Valori assoluti

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Chiamata errata	3499
Chiamata Internazionale fuori orario	5
Emergenza	26
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	19
Informazioni giuridiche	230
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	1291
Informazioni sul servizio 1522	1401
Molestatore	756
Numeri utili per chiamate fuori target	680
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	6
Richiesta di aiuto per Discriminazione	5
Richiesta di aiuto vittima di stalking	436
Richiesta di aiuto vittima di violenza	3072
Scherzo	137
Segnalazione di un caso di violenza	782
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	12
Segnalazione su Media	9
Totale complessivo	12366

Le chiamate non valide al numero 1522 per motivi della chiamata sono **4392**.

Le chiamate non valide (non considerando gli Scherzi) indicano che le operatrici del 1522 rispondono, in generale, ad una necessità di ascolto che non viene trovata in altri servizi. Con riferimento all'epidemia da Covid-19, molte "chiamate errate" (3499) in questi tre mesi hanno interessato la sfera legata alla solitudine e ad un bisogno sociale di interagire con qualcuno, specialmente per persone sole e spesso anziane.

Le chiamate che vengono registrate come "molestatore" fanno riferimento a persone che chiamano il 1522 manifestando una profonda intolleranza nei confronti di chi supporta e sostiene le vittime di violenza di genere. Considerando che in questo periodo sono state registrate in blacklist 8240 chiamate di numeri bloccati in questo periodo e nel periodo precedente, ciò porterebbe a considerare quanto i periodi di lockdown siano correlati anche all'aumento di questo tipo di chiamata.

Nel periodo di riferimento, in **26** situazioni è stata attivata la procedura di emergenza (Motivi Contatto = Emergenza); sotto richiesta esplicita delle vittime è stato contattato il numero unico per le emergenze e richiesto un intervento presso l'abitazione. Va precisato però che tale dato non è rappresentativo del reale lavoro compiuto dalle operatrici nei casi di emergenza, in quanto nel

sistema informativo di raccolta delle informazioni è possibile “registrare” come motivo di chiamata “emergenza” solo quelle in cui è possibile terminare tutta la compilazione della scheda dedicata. Spesso quello che accade è proprio agire con una modalità in emergenza e le vittime riescono a fornire solo il numero di telefono per essere aiutate. Grazie al numero di telefono è sempre stato possibile contattare da parte delle operatrici le Forze dell’ordine e richiedere il loro intervento. Si specifica, inoltre, che in tali casi, la scheda è stata sempre registrata all’interno del sistema, con motivo chiamata “richiesta d’aiuto come vittima di violenza”, con invio alle FFOO.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
112 - Stazioni Carabinieri	115
Richiesta di aiuto vittima di stalking	31
Richiesta di aiuto vittima di violenza	84
113 - Commissariati PS	20
Richiesta di aiuto vittima di stalking	11
Richiesta di aiuto vittima di violenza	9
Totale complessivo	135

Le chiamate valide al numero 1522 per motivi della chiamata sono **7.974**, così ripartite in valori percentuali e assoluti.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Chiamata Internazionale fuori orario	0,1% 5
Emergenza	0,3% 26
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	0,2% 19
Informazioni giuridiche	2,9% 230
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	16,2% 1291
Informazioni sul servizio 1522	17,6% 1401
Numeri utili per chiamate fuori target	8,5% 680
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	0,1% 6
Richiesta di aiuto per Discriminazione	0,1% 5
Richiesta di aiuto vittima di stalking	5,5% 436
Richiesta di aiuto vittima di violenza	38,5% 3072
Segnalazione di un caso di violenza	9,8% 782
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	0,2% 12
Segnalazione su Media	0,1% 9
Totale complessivo	100,0% 7974

I motivi per cui si chiama il 1522

I motivi principali di chiamata al numero di pubblica utilità sono le richieste di aiuto da parte delle vittime della violenza (38,5%) e informazioni sul servizio 1522 (17,6%), le Informazioni sui centri Antiviolenza Nazionali (16,2%) e le segnalazioni dei casi di violenza (9,8%). Elevato però anche la percentuale di chiamate (8,5%) di utenti che esprimono bisogni altri da quelli della violenza e che vengono indirizzati dalle operatrici ad altri servizi (indicate, nei motivi, come “numeri utili per chiamate fuori target”).

Contatto telematico. Il 13,4% delle chiamate è arrivato tramite chat. Il servizio della chat è attivo H24 7/7, e non ci sono limiti orari per inviare email al 1522. Principalmente arrivano email di informazioni sul servizio telefonico o chat da parte di utenti o da Centri Antiviolenza, alle quali viene risposto fornendo tutte le Info utili. L'utilizzo della chat si preferisce in quanto legata alla maggiore protezione da parte di chi la utilizza, soprattutto in questo periodo di pandemia Covid-19. La modalità della chat è peraltro più diffusa tra chi richiede aiuto per violenza.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Chat	100,0%
Chiamata Internazionale fuori orario	0,1%
Emergenza	0,5%
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	0,1%
Informazioni giuridiche	2,9%
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	10,6%
Informazioni sul servizio 1522	20,3%
Numeri utili per chiamate fuori target	3,8%
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	0,1%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	7,8%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	46,0%
Segnalazione di un caso di violenza	7,8%
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	0,1%
Totale complessivo	100,0%

La chat ha rappresentato un ulteriore luogo di informazione e di contatto utile per diversificare le possibilità di accesso al 1522, soprattutto per le fasce di età più basse. La chat è accessibile dall'APP 1522 o direttamente dal sito WEB 1522. L'accesso alla chat è avvenuto prevalentemente attraverso:

- Pagina WEB Sito 1522 numero Antiviolenza e Stalkink: numero chat 1338
- APP 1522 per Android: numero chat 437
- APP 1522 IOS: numero chat 160
- Altro (siti inerenti il tema della violenza e social dedicati): numero chat 96

Come si è venuti a conoscenza del 1522

Con riferimento ai canali attraverso i quali si entra in contatto con il 1522, quelli più conosciuti sono la rete internet (42,2%), la televisione (19,4%), parente/Amico/Conoscente (14,1%), servizi e uffici pubblici (10,4%) e la Stampa (5,8%).

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Internet	42,2%
Tv	19,4%
Parente / Amico / Conoscente	14,1%
Servizio pubblico e/o ufficio pubblico	10,4%
Stampa	5,8%
Altro	3,7%
Manifesti pubblicitari nelle città e/o sui mezzi di trasporto	1,6%
Non Risponde	1,3%
Non sa/non ricorda	0,4%
Elenco telefonico	0,3%
Social media	0,3%
Notizie dal web - ricerca sui motori di ricerca	0,2%
Radio	0,2%
Chat di amici e conoscenti	0,1%
Totale complessivo	100,0%

Da chi e da dove vengono le richieste di aiuto

A chiedere aiuto sono soprattutto le persone che sono vittime della violenza, ma le chiamate arrivano anche da parenti, amici e conoscenti e da operatori. Gli operatori chiamano soprattutto per avere informazioni sul 1522, sui centri antiviolenza e per segnalare casi di violenza.

Di questa tipologia di chiamate il 91% è stata effettuata da donne, mentre il 9% da uomini.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
F	91,0%
Emergenza	0,5%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	8,9%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	68,2%
Segnalazione di un caso di violenza	13,3%
M	9,0%
Emergenza	0,0%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	1,2%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	3,0%
Segnalazione di un caso di violenza	4,8%
Totale complessivo	100,0%

E' importante sottolineare come "le segnalazioni di casi di violenza" provengano da donne nel 13,3% piuttosto che dagli uomini, 4,8%, sottolineando una sensibilità ed una attenzione maggiore a tematiche legate alla violenza.

Il 1522 come starter della Rete Antiviolenza nazionale

Nella maggior parte dei casi le donne che subiscono violenza sono state inviate ad altri servizi, questo ha riguardato invii ai Centri e servizi antiviolenza e Case protette, cui seguono in misura residuale gli invii ai servizi sociali, alle forze dell'ordine e ai consultori, così come riportato dalla tabella seguente.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
F	100,00%
Emergenza	0,37%
112 - Stazioni Carabinieri	0,29%
113 - Commissariati PS	0,04%
Case protette e di accoglienza	0,04%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	11,33%
114	0,04%
112 - Stazioni Carabinieri	0,82%
113 - Commissariati PS	0,37%
Case protette e di accoglienza	0,04%
Centri con solo servizi antistalking	0,04%
Centri e Servizi Antiviolenza	9,94%
Servizi di psicologia ASL	0,04%
Servizi sociali	0,04%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	88,30%
114	0,37%
118	0,16%
112 - Stazioni Carabinieri	2,91%
113 - Commissariati PS	0,25%
Caritas	0,20%
Case protette e di accoglienza	1,27%
Centri con solo servizi antistalking	0,04%
Centri e Servizi Antiviolenza	79,50%
Consultori familiari	1,27%
DSM	0,20%
Pronto soccorso	0,12%
Pronto soccorso dedicati	0,04%
Questure	0,04%
Servizi di psicologia ASL	0,65%
Servizi sociali	1,27%
Totale complessivo	100,00%

Chi sono le vittime della violenza che cercano aiuto

Il 1522 rappresenta per molte un primo passo importante per uscire o tentare di uscire dall'isolamento e dalle difficoltà di una situazione di violenza.

Nella maggioranza dei casi chi si rivolge al 1522 in cerca di aiuto sono al primo contatto (83,43%), mentre solo il 16,57% di queste lo ha contattato più volte.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
F	100,00%
N	16,57%
S	83,43%
Totale complessivo	100,00%

Le donne che chiamano il 1522 presentano per chi ha fornito la propria età le seguenti percentuali per classi d'età:

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
18 - 24 anni	12,03%
25 - 34 anni	17,76%
35 - 44 anni	19,76%
45 - 54 anni	20,24%
55 - 64 anni	11,50%
65 ed oltre	14,55%
Inferiore a 18 anni	4,15%
Totale complessivo	100,00%

Tavole sulle Variabili socio-anagrafiche delle vittime: Stato civile

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Coniugata/o	35,56%
Divorziata/o	2,64%
Non risponde	11,39%
Nubile/Celibe	40,62%
Separata/o	6,77%
Vedova/o	3,03%
Totale complessivo	100,00%

Condizione occupazionale

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Casalinga/o	7,92%
Disoccupata/o	17,72%
Inoccupata/o	1,22%
Lavoratrice/tore in nero	1,81%
Non risponde	25,86%
Occupata/o	27,11%
Pensionata/o	9,09%
Ritirata/o o inabile al lavoro	2,54%
Studentessa/Studente	6,72%
Totale complessivo	100,00%

Titolo di studio

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Laurea o Diploma di laurea	44,36%
Licenza Elementare	1,88%
Licenza Media Inferiore	12,78%
Licenza Media Superiore	40,98%
Totale complessivo	100,00%

Cittadinanza

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Straniera	8,71%
Italiana	91,29%
Totale complessivo	100,00%

Discriminazioni multiple

Anche in questo trimestre, le Operatrici hanno potuto constatare che un numero considerevole di donne con vulnerabilità hanno contattato il 1522 riferendo di essere vittime di discriminazioni multiple. Nel trimestre in esame, si è registrato a sistema un considerevole numero di donne con disabilità e donne anziane (quasi il 15%), traduzione del fatto che il 1522 può essere uno strumento funzionale oltre che strategico di emersione della violenza grazie alla capacità di ascolto e di accoglienza delle Operatrici, Mediatrici e Avvocate presenti.

Donne con disabilità vittime di violenza

Le persone che hanno contattato il 1522 e hanno dichiarato di avere una qualche forma di disabilità sono state 1581, di queste 1293 hanno riguardato donne con disabilità. Se si prende come informazione la richiesta registrata con motivo di chiamata “Richiesta di aiuto vittima di violenza e stalking”, è possibile riportare a 351 le esplicite richieste d’aiuto in caso di violenza da parte di donne con disabilità.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
☐ si disabilità	351
☐ F	351
Richiesta di aiuto vittima di stalking	29
Richiesta di aiuto vittima di violenza	322
Totale complessivo	351

Tavola - Chiamate di donne con disabilità valide al numero 1522 per motivi della chiamata. Valori percentuali

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
S	100,00%
F	100,00%
Emergenza	0,46%
Informazioni giuridiche	3,40%
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	13,12%
Informazioni sul servizio 1522	25,93%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	4,48%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	49,69%
Segnalazione di un caso di violenza	2,93%
Totale complessivo	100,00%

Le forme di violenza maggiormente subite dalle donne con disabilità sono descritte nella tavola successiva.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
F	356
si disabilità	356
Psicologica	160
Fisica	137
Sessuale	37
Minacce	11
Molestie sessuali	4
Non risponde	3
Mobbing	3
Economica	1
Totale complessivo	356

Dati rilevanti sono una più equa distribuzione tra la violenza fisica e quella psicologica rispetto alle donne che non presentano disabilità a discapito di un'emersione della violenza sessuale.

Per **387** chiamate si è attivata la rete tra la richiesta d'aiuto arrivata al 1522 e le risorse presenti sul territorio.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
F	100,00%
si disabilità	100,00%
114	0,3%
118	1,0%
112 - Stazioni Carabinieri	4,7%
113 - Commissariati PS	1,8%
Caritas	1,0%
Case protette e di accoglienza	1,6%
Centri e Servizi Antiviolenza	65,9%
Consultori familiari	3,1%
DSM	2,6%
Pronto soccorso	0,3%
Questure	0,3%
Servizi di psicologia ASL	8,0%
Servizi sociali	9,3%
UNAR (800 90 10 10)	0,3%
Totale complessivo	100,0%

Da un'analisi di contenuto emerge quanto sia presente nelle loro storie un forte pregiudizio rispetto alla violenza subita, soprattutto per le donne con disabilità cognitive/intellettive e psichiatriche.

Le operatrici del 1522 hanno accolto, codificato le differenti richieste d'aiuto e hanno inviato le donne al percorso più idoneo. I percorsi sono stati supervisionati grazie alla presenza dell'esperta psicologa senior per l'accoglienza delle donne vittime di violenza con disabilità, la dott.ssa Rosalba Taddeini. Ciò ha permesso di accogliere con un'alta specializzazione le richieste d'aiuto delle donne con disabilità. Sono state inviate, ove necessario, alle Forze dell'Ordine, al fine di sostenerle con un adeguato accesso alla giustizia, o ai CAV e/o alle Associazioni sul territorio, con cui si è lavorato in stretta sinergia per garantire l'accoglienza più adeguata.

Per quanto riguarda strumenti digitali che garantiscano una maggiore accessibilità al sito per persone con disabilità sensoriale, considerato che le persone sorde hanno già a disposizione lo strumento chat accessibile tramite il sito o app.

Donne migranti vittime di violenza

Le persone che hanno contattato il 1522 straniere sono state **556**, di queste 521 sono donne e quelle che hanno esplicitato la propria nazionalità **418**.

Tavola Nazionalità maggiormente presenti. Valori percentuali

Afghanistan	0,48%	Marocco	6,94%
Albania	5,98%	Mauritania	0,24%
Arabia Saudita	0,48%	Mauritius	0,24%
Argentina	1,67%	Messico	0,72%
Armenia	0,24%	Moldavia	4,07%
Austria	0,24%	Nicaragua	0,24%
Bahamas	0,24%	Niger	0,48%
Bangladesh	0,96%	Nigeria	1,67%
Belgio	0,24%	Paesi Bassi	0,24%
Bolivia	0,48%	Pakistan	0,96%
Bosnia ed Erzegovina	0,96%	Paraguay	0,24%
Brasile	7,66%	Perù	5,98%
Bulgaria	0,72%	Polonia	1,44%
Burundi	0,24%	Regno Unito	0,48%
Camerun	0,24%	Repubblica Ceca	0,96%
Canada	0,24%	Repubblica Dominic	0,24%
Cile	0,24%	Repubblica Sudafric	0,24%
Cina	2,63%	Romania	14,35%
Colombia	3,59%	Russia	2,87%
Cuba	1,20%	San Marino	1,44%
Dominica	0,96%	Senegal	0,24%
Ecuador	2,87%	Serbia	0,48%
Egitto	1,44%	Slovacchia	0,48%
El Salvador	0,96%	Slovenia	0,24%
Etiopia	0,48%	Spagna	1,20%
Filippine	0,72%	Sri Lanka	1,44%
Francia	0,72%	Stati Uniti d'America	0,96%
Georgia	0,48%	Svizzera	0,24%
Germania	0,48%	Thailandia	0,72%
Honduras	0,24%	Togo	0,48%
India	1,20%	Tunisia	1,20%
Iran	0,96%	Ucraina	4,55%
Kenya	0,24%	Ungheria	1,67%
Libano	0,24%	Venezuela	0,96%
Madagascar	0,24%	Vietnam	0,24%

Se si prende come informazione la richiesta registrata con motivo di chiamata “Richiesta di aiuto vittima di violenza e stalking”, è possibile riportare a **313** le esplicite richieste d’aiuto in caso di violenza da parte di donne migranti.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
N	313
F	313
Richiesta di aiuto vittima di stalking	24
Richiesta di aiuto vittima di violenza	289
Totale complessivo	313

Le forme di violenza maggiormente subite dalle donne migranti sono descritte nella tavola successiva.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
N	100,00%
F	100,00%
Fisica	57%
Psicologica	30%
Sessuale	6%
Minacce	4%
Economica	2%
Molestie sessuali	1%
Non risponde	0%
Totale complessivo	100%

Interessante i dati che fanno riferimento al maggior riconoscimento e consapevolezza in merito alla violenza fisica rispetto alla psicologica, sessuale ed economica.

Vittime per regione di provenienza e nazionalità

(N: straniera; S: italiana)

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
F	100,00%
N	9,06%
Lombardia	1,81%
Lazio	1,78%
Veneto	1,02%
Emilia-Romagna	0,87%
Toscana	0,70%
Campania	0,55%
Piemonte	0,44%
Liguria	0,38%
Puglia	0,35%
Sicilia	0,32%
Marche	0,26%
Trentino-Alto Adige	0,17%
Sardegna	0,12%
Calabria	0,09%
Abruzzo	0,09%
Basilicata	0,06%
Friuli-Venezia Giulia	0,03%
Umbria	0,03%
S	90,94%
Lazio	14,07%
Lombardia	14,04%
Campania	9,27%
Veneto	7,98%
Puglia	6,41%
Emilia-Romagna	6,32%
Toscana	6,00%
Piemonte	6,00%
Sicilia	5,80%
Sardegna	2,59%
Calabria	2,53%
Liguria	2,16%
Marche	1,95%
Abruzzo	1,89%
Trentino-Alto Adige	1,02%
Umbria	0,99%
Friuli-Venezia Giulia	0,87%
Basilicata	0,76%
Molise	0,23%
Valle d'Aosta	0,03%
Totale complessivo	100%

Qual è la violenza subita

La violenza denunciata al telefono è per lo più di tipo fisico (45,60%) e psicologica (36,67%).

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Fisica	45,60%
Psicologica	36,67%
Sessuale	9,42%
Minacce	4,35%
Molestie sessuali	1,19%
Non risponde	1,11%
Economica	0,84%
Mobbing	0,77%
Tratta	0,05%
Totale complessivo	100%

Quella riportata è quasi sempre una violenza che si ripete da anni (56,36%) o da mesi (30,40%), in pochi casi si riferisce a pochi episodi (7,55%), mentre nel 5,69% dei casi si tratta della segnalazione del primo ed unico caso di violenza.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	56,36%
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	30,40%
Pochi episodi	7,55%
Un unico episodio	5,69%
Totale complessivo	100%

Le violenze segnalate al 1522 si qualificano soprattutto come violenza domestica, avvengono in casa in circa 85,67% dei casi. I luoghi di lavoro e i luoghi pubblici infatti sono decisamente minoritari.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
La propria casa	85,67%
Altro	3,93%
Non risponde	3,30%
La strada	2,59%
La casa altrui	1,93%
Il luogo di lavoro	1,93%
Un locale pubblico	0,55%
L'automobile	0,11%
Totale complessivo	100%

Le conseguenze della violenza

A causa della violenza le donne provano paura o timore per la propria incolumità (27,42%), ansia nel 26,33%, provano un grave stato di soggezione (22,29%), hanno paura per la propria incolumità e quella dei propri cari (5,18%).

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Ha paura o timore per la propria incolumità	27,42%
Prova ansia	26,33%
Prova un grave stato di soggezione	22,29%
Si sente molestata ma non ha timore di pericolo imminente	10,57%
Prova fastidio	7,06%
Ha paura di morte	3,69%
Ha paura per l'incolumità dei propri cari	1,49%
Non risponde	1,14%
Totale complessivo	100%

Le conseguenze non sono solo per le vittime: quasi il 56% di queste ha figli minori.

La violenza assistita è purtroppo un fenomeno diffuso per queste vittime, nel 58,2% dei casi i figli hanno assistito alla violenza e nel 2% l'hanno subita loro stessi. Come conseguenza, circa il 69,90% ha mostrato inquietudine, il 14,88% aggressività, il 5,54% ha assunto comportamenti adultizzati di accudimento verso i familiari. Meno frequenti, invece, sono i disturbi dell'alimentazione e del sonno.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Inquietudine	69,90%
Aggressività	14,88%
Comportamenti adultizzati di accudimento verso i familiari	5,54%
Disturbi del sonno	4,50%
Ipermaturità	4,15%
Difficoltà nel comportamento alimentare	0,69%
Disturbi gastro-intestinali	0,35%
Totale complessivo	100%

La maggior parte delle donne che chiamano e subiscono violenza non denuncia la violenza subita alle autorità competenti. Il 19,60% ha denunciato la violenza subita.

I motivi del ritiro della denuncia sono legati a:

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Non vuole compromettere la famiglia	29,97%
Ha paura del violento	26,13%
Ha paura	10,97%
Non ha un posto sicuro dove andare	8,64%
Non risponde	7,75%
E' tornata dal maltrattante	6,17%
Non ha fiducia nelle Forze dell'Ordine	3,84%
E' stata invitata dalle FF.OO. a non fare denuncia o ritirarla	3,77%
Teme di essere giudicata male dai propri familiari	1,92%
Perchè le FF.OO. non hanno accettato la denuncia	0,48%
Ha già denunciato e non è successo niente	0,34%
Totale complessivo	100%

Consulenze in ambito psicologico, legale, sociale, linguistico – In alcune situazioni si è reputato necessario offrire una consulenza specializzata e professionale in diversi ambiti di intervento in linea con il modello di intervento che prevede **l'integrazione di diverse professionalità**: giuridico-legale, psicologico, sociale, linguistiche-culturali e di comunicazione.

Nel periodo in esame, le chiamate pervenute al 1522 richiedendo informazioni giuridiche sono state **230**. L'attività di consulenza legale è stata fornita come primo orientamento informativo sui propri diritti, sulla responsabilità genitoriale e sugli strumenti di difesa e azione giudiziaria in tema di diritto di famiglia e dei minori, diritto del lavoro e previdenza, diritto penale, diritto dell'immigrazione e protezione internazionale, diritto internazionale privato e cooperazione giudiziaria europea.

Alle persone che hanno chiamato sono state fornite tutte le indicazioni sulla gestione della situazione o dell'emergenza e si è attivato ove necessario la rete dei servizi.

L'autore della violenza

La violenza riferita dalle donne al 1522 è soprattutto una violenza nella coppia o in famiglia

:

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Marito	33,18%
Convivente	14,73%
Padre	8,53%
Ex Partner	7,65%
Figlio	5,64%
Ex Convivente	4,44%
Partner	4,20%
Conoscente	3,82%
Ex Marito	3,45%
Fratello / Sorella	2,89%
Vicino	2,59%
Altro familiare	2,41%
Sconosciuto	1,90%
Collega - Datore di lavoro	1,84%
Amico/a	1,42%
Partner Occasionale	0,53%
Non Risponde	0,48%
Partner (convivente o meno) del genitore	0,19%
Paziente / Cliente	0,11%
Totale complessivo	100,00%

La maggior parte degli autori delle violenze, al contrario delle vittime, è un uomo.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
F	7,39%
M	92,61%
Totale complessivo	100,00%

Il titolo di studio di chi agisce violenza è medio-alto, il 46,21% ha il diploma o la laurea, caratteristiche che mostrano la trasversalità del fenomeno della violenza che interessa diverse età e background socio-economici.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Laurea o Diploma di laurea	46,21%
Licenza Media Superiore	39,39%
Licenza Media Inferiore	9,85%
Licenza Elementare	4,55%
Totale complessivo	100,00%

Analogamente alle vittime, gli autori sono soprattutto italiani il 91,78 %.

Per quanto riguarda lo Stato Civile per il 53,02% sono coniugati con la vittima. Di seguito la distribuzione della Variabile “Stato Civile”.

Etichette di riga	Conteggio di Id Univoco Scheda
Coniugata/o	53,02%
Nubile/Celibe	37,36%
Separata/o	6,10%
Divorziata/o	2,60%
Vedova/o	0,92%
Totale complessivo	100,00%

Tavola - Variabili socio demografiche dell'autore della violenza. Stato civile. Valori percentuali

Approfondimento – La Zona Rossa-

Come è possibile evincere dall'analisi dei dati proposti, si segnala che nel periodo in cui tutto il territorio Italiano è entrato in Zona Rossa (Decreto-Legge 13 marzo 2021, n. 30), le operatrici hanno visto un chiaro incremento rispetto al trend della media. L'incremento delle chiamate è legato a una pluralità di fattori che vanno dalla pubblicizzazione delle campagne promozionali del 1522 e al timore e alla concreta paura di un innalzamento del rischio di subire violenza da parte del maltrattante, consapevoli di non poter accedere alla rete amica, familiare e dei servizi a causa della zona rossa e di una diminuzione sostanziale di molti servizi.