



Alla Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento per le Pari Opportunità

RUP Dott.ssa Gaia Bariletti

Largo Chigi, 19

00187 Roma

**OGGETTO:** integrazione attività svolte nel trimestre Luglio-Settembre 2020 in risposta ai rilievi pervenuti con Nota Integrativa "DPO-0010526-P-16/12/2020" - contratto di affidamento del servizio di gestione del call center dedicato al numero di pubblica utilità 1522 a sostegno delle vittime di violenza di genere e stalking – CIG 802305419C.

In risposta agli aspetti segnalati:

- a) **Riscontri delle mail, chiamate o chat da cui si evinca che il servizio è stato effettuato 24 ore/24 tutti i giorni (es. indicazione dei giorni della settimana e degli orari con le relative percentuali).**

Per quanto riguarda le chiamate, di seguito i dati relativi alle chiamate ricevute nel periodo Luglio-Settembre, suddivise per giorno della settimana ed ora di ricezione:

Telefonate risposte (entrate in coda operatori) – *Fonte dati: Lascaux*

Ore	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday	Totale complessivo
0	24	40	37	37	36	26	30	<b>230</b>
1	26	30	22	38	25	26	32	<b>199</b>
2	19	26	27	35	23	19	14	<b>163</b>
3	15	11	16	21	14	15	18	<b>110</b>
4	6	14	18	11	12	19	14	<b>94</b>
5	14	16	15	8	11	20	15	<b>99</b>
6	16	13	24	20	17	16	17	<b>123</b>
7	43	37	43	34	39	40	36	<b>272</b>
8	65	62	75	67	67	72	59	<b>467</b>
9	109	93	109	87	82	79	59	<b>618</b>
10	132	103	104	91	100	71	73	<b>674</b>
11	132	108	136	111	106	112	74	<b>779</b>
12	120	103	99	115	94	81	78	<b>690</b>

13	107	100	109	109	78	74	64	641
14	115	104	117	110	114	79	76	715
15	137	126	124	100	105	97	71	760
16	116	96	113	93	93	86	77	674
17	119	110	105	99	118	78	74	703
18	117	122	106	91	89	73	78	676
19	99	103	71	94	81	87	72	607
20	69	92	69	83	69	68	70	520
21	76	81	74	80	76	72	55	514
22	73	46	56	52	71	59	67	424
23	46	51	61	51	49	48	60	366
<b>Totale</b>	<b>1795</b>	<b>1687</b>	<b>1730</b>	<b>1637</b>	<b>1569</b>	<b>1417</b>	<b>1283</b>	<b>11118</b>

Per quanto riguarda le email, il servizio 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.

Per quanto riguarda le chat, di seguito vengono riportati i dati di tutte le Chat nel periodo di riferimento. Non è possibile avere il dato disaggregato, per questo i dati si riferiscono a tutte le chat (comprese quelle abbandonate prima che l'operatrice accedesse alla Chat e/o abbandonate successivamente). La tabella di seguito esplicita i dati e le percentuali suddivisi per i giorni della settimana su un totale di 1933 chat.

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Totale
319	303	290	276	241	220	284	1933
16,5%	15,68%	15%	14,28%	12,47%	11,38%	14,69%	100%

Di queste, il 10.86% è avvenuta nella fascia orario 8.00 -11, il 15% nella fascia oraria 11- 14, 19.76 % in quella dall 14 alle ore 17.00, nella fascia 17-20.00 si riscontra un decremento raggiungendo il 17.9 % per poi però nella fascia oraria successiva, dalle 20 alle 00.00 crescere nuovamente riscontrando un 21.99% delle chat. L'ultima fascia oraria, dalle 00.00 alle 8.00 14.49%.

#### **b) Riscontri sulla durata delle telefonate**

Il seguente schema sintetizza numero, durata totale e durata media delle telefonate ricevute, suddiviso per tipo di chiamata:

Fonte dati: Lascaux

Tipo chiamata	Numero telefonate	Durata totale (minuti)	Durata media (minuti)
Fisso	1090	6.742	6,19
Cellulare	8663	60.652	7,00
Anonima	1365	3.933	2,88
<b>Totale</b>	<b>11118</b>	<b>71.326</b>	<b>6,42</b>

**c) Riscontri sull'attivazione di strumenti informatici idonei a fornire la fruibilità ai disabili (es. mail/chat dedicate)**

L'emersione del fenomeno delle donne con disabilità vittime di violenza è stata sostenuta grazie all'attivazione della messa in rete tra la richiesta d'aiuto arrivata al 1522 e le risorse presenti sul territorio, associazioni, CAV, servizi dedicati. Da un'analisi di contenuto emerge quanto sia presente nelle loro storie un forte pregiudizio nei loro confronti e in particolare rispetto alla violenza da loro subita, soprattutto per le donne con disabilità cognitive/intellettive e psichiatriche. Le donne con disabilità subiscono spesso vittimizzazione secondaria, in quanto le violenze narrate vengono confuse e/o percepite come "fantasie, invenzioni", non credibili.

Le operatrici del 1522 hanno accolto le donne con disabilità, codificato le differenti richieste d'aiuto e inviato al percorso più idoneo e rispondente alle esigenze di ciascuna. 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 accoglierle con un'alta specializzazione. Sono state inviate, ove necessario, alle Forze dell'Ordine, al fine di sostenerle con un adeguato accesso alla giustizia, 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, stiamo approfondendo la possibilità di rendere il sito più fruibile per gli/le ipovedenti. Si sta lavorando ad un'applicazione open source che permetta di personalizzare la lettura e la navigazione delle pagine web del sito. Si sta valutando la proposta del Progetto Farfalla <https://farfalla-project.org/> che permetterebbe ad esempio di ingrandire o rimpicciolire il testo per renderlo più leggibile, cambiare le combinazioni dei colori di una pagina per migliorare il contrasto, attivare una tastiera multilingue sullo schermo, da usare con un clic del mouse o altri dispositivi di puntamento, infine ingrandire la freccetta-puntatore del mouse per renderla più visibile sullo schermo.

d) **Riscontri sullo stato civile delle vittime (se possibile anche titolo di studio/occupazione lavorativa)**

Stato civile delle vittime:

Row Labels	%
Coniugata/o	36,7%
Nubile/Celibe	33,7%
Non risponde	17,3%
Separata/o	7,1%
Vedova/o	3,0%
Divorziata/o	2,3%
<b>Grand Total</b>	<b>100,0%</b>

Titolo di studio delle vittime:

Row Labels	%
Licenza Media Superiore	44,4%
Laurea o Diploma di laurea	39,3%
Licenza Media Inferiore	14,0%
Licenza Elementare	2,3%
<b>Grand Total</b>	<b>100,0%</b>

Situazione lavorativa delle vittime:

Row Labels	%
Occupata/o	39,3%
Disoccupata/o	28,0%
Pensionata/o	10,8%
Studentessa/Studente	8,4%
Casalinga/o	7,8%
Ritirata/o o inabile al lavoro	3,0%
Lavoratrice/tore in nero	2,7%
<b>Grand Total</b>	<b>100,0%</b>

- e) Ricontri su come siano stati gestiti i casi di emergenza o pericolo che richiedevano intervento immediato volto alla protezione delle vittime ovvero se vi sia stato collegamento con le Forze dell'Ordine, centri antiviolenza, case rifugio, strutture ospedaliere, anche mediante trasferimento di chiamata alle stesse Forze dell'Ordine.

Nel periodo di riferimento per 11 donne 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.

Nel sistema applicativo Lascaux a disposizione delle operatrici del 1522 è possibile "registrare" come chiamate in 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. Così come si evince dalle chiamate in uscita dal 1522 che fanno esplicito riferimento all'intervento dell'operatrice in chiamata con le FFOO.

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.

Nel periodo Luglio-Settembre sono state registrate:

- 150 chiamate che hanno fatto riferimento ad invii ai servizi delle Forze dell'Ordine, così suddivise:

Servizio	Conteggio
114	18
118	10
112 - Stazioni Carabinieri	78
113 - Commissariati PS	36
Questure	8
<b>Grand Total</b>	<b>150</b>

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. Al fine di rispondere alla richiesta di approfondimento, è stato verificato random un campione di 100 chiamate in uscita: circa il 70% sono indirizzate a Servizi Antiviolenza territoriali, Servizi sanitari, FFOO.

Si ricorda che le chiamate in uscita effettuate dalle operatrici come contatto per implementazione della Rete antiviolenza territoriale, informazioni o follow up, non vengono tracciate in apposite

schede complete di informazioni approfondite, ma il sistema applicativo ne traccia solo i flussi con minime informazioni (numero telefonico, data, ora).

Dal sistema è possibile evincere gli invii diretti per chi ha contattato il 1522.

Gli invii alle strutture ospedaliere sono dello 0.41%, mentre gli invii ai Centri Antiviolenza o alle Case Rifugio sono circa l'89%.

**f) Riscontri sull'attivazione di collegamenti telefonici o informatici diretti con le Forze dell'Ordine, i centri antiviolenza, le case rifugio, inseriti nella mappatura 1522, e con strutture ospedaliere.**

Il contenuto di questa risposta rimanda in parte alla risposta e.

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.

**g) Riscontri sull'effettiva presa in carico delle vittime da parte dei suddetti servizi.**

**h) Riscontri sull'accertamento che le vittime abbiano usufruito dei servizi indicati dal call center e l'esito della presa in carico.**

Di seguito la risposta per g) ed h).

Sul riscontro dell'effettivo esito positivo dell'invio, si sta procedendo ad una richiesta formale semestrale ai CAV regionali in riferimento agli invii registrati sulle schede anagrafiche delle donne che realmente si sono rivolte ai servizi sul territorio come INVIO dal 1522.

Si procede in questa direzione in quanto, per diversi motivi, nell'immediatezza della chiamata della vittima al 1522 appare non congrua una verifica immediata: potrebbe infatti anticipare un tempo scelto direttamente dalla persona interessata; potrebbe innescare un sentimento di "controllo" andando ad accentuare i vissuti di malessere conseguenti alla violenza subita; potrebbe bloccare il percorso di maturazione della scelta di contattare il CAV; non garantirebbe, se non precedentemente concordata, il rispetto della privacy e anonimato.

Il sistema del follow up rivisto come sistema attualmente a disposizione, potrebbe permettere di superare questi possibili ed eventuali limiti con alcune modifiche indispensabili (superamento della privacy con possibile formula di accettazione del rilascio dei dati identificativi).

**i) Riscontri sui casi urgenti in cui l'intervento è stato repentino anche con l'azione diretta delle Forze dell'Ordine e/o la presa in carico immediata da parte di centri antiviolenza o case rifugio**

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 Lascaux per registrare queste informazioni, così come già segnalato più volte durante le tante riunioni operative (stesso problema

come sopra rispetto al riconoscimento della scheda "personale" possibile solo con il rilascio dei dati personali a seguito di accettazione del doc di privacy).

E' presente a sistema solo la modalità di "Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati", che nel periodo di riferimento registra 30 chiamate in questa direzione.

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

**j) Riscontri sull'eventuale trasferimento della vittima in altri territori regionali.**

L'eventuale trasferimento della vittima presso altri territori è 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 Lascaux 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 monitorerà 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).

Roma 11 gennaio 2021

Ass. Diff. **2019**  
Via de **19**  
00187 ROMA  
C.F. 96123500588

