

**RELAZIONE ANALITICA TRIMESTRALE
CIRCA L'OGGETTO E I RISULTATI DELL'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO 1522
APRILE MAGGIO GIUGNO
2024**

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 numero nazionale di pubblica utilità 1522 e dei connessi servizi di formazione, comunicazione, promozione, informazione, monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche, aggiornamento della mappatura dei centri antiviolenza e delle case rifugio, nonché di gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei canali informativi correlati al 1522. Il report riporta l'analisi delle schede raccolte, acquisite attraverso la registrazione dei contatti pervenuti al numero 1522, nel corso del trimestre di attività relativo ai mesi di Aprile, Maggio, Giugno 2024.

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, ed è attivo per 24 ore al giorno. Il 1522 fornisce informazioni in caso di emergenza nonché indicazioni utili sui servizi e i centri anti violenza attivi a livello territoriale cui le donne che stanno soffrendo violenza, o altri utenti possono rivolgersi.

Tutte le telefonate vengono registrate attraverso la raccolta delle informazioni da parte dell'operatrice sul nuovo 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 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	aprile 2024 - giugno 2024
Numero chiamate entrate in coda	19.364
Numero chiamate risposte	15.545
Numero chiamate non risposte (e quindi finite in segreteria)	2.907
Numero chiamate chiuse durante l'attesa in coda	912
Numero di chiamate in blacklist	8.678
Chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto	9.188
Durata chiamate risposte	1566:19:35
Totale	37.230

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

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
F	12852
M	2282
NA	3059
NB	9
(vuoto)	1573
Totale complessivo	19775

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.

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	25	44	23	41	11	39	35	38	28	48	37	61	27	55	512
1	16	22	10	24	19	26	23	29	14	37	19	30	20	36	325
2	8	33	9	22	10	24	16	10	2	16	9	24	25	34	242
3	5	10	7	16	4	17	2	9	4	11	4	18	9	38	154
4		6	5	11	3	11	6	15	4	13	4	20	6	19	123
5	5	7	4	13	10	19	1	12	2	12		19	6	20	130
6	5	16	3	20	5	16	4	22	3	20	4	30	3	19	170
7	24	61	21	67	16	59	29	53	18	74	15	53	17	45	552
8	13	82	11	111	18	96	14	87	15	94	9	80	7	58	695
9	12	166	21	173	26	140	10	139	18	141	13	94	18	90	1061
10	31	201	27	176	26	176	20	161	19	191	20	100	15	98	1261
11	32	187	28	177	18	175	17	163	22	141	11	122	28	107	1228
12	28	172	27	160	22	149	26	188	22	170	22	120	27	116	1249
13	28	153	32	145	15	178	34	153	33	135	32	117	40	112	1207
14	31	196	34	150	32	130	33	158	25	133	27	142	27	116	1234
15	32	180	33	165	31	150	40	155	34	158	35	151	28	106	1298
16	31	164	22	166	18	146	20	142	30	145	30	125	27	122	1188
17	33	172	32	160	51	138	23	143	24	131	25	114	32	106	1184
18	36	157	31	144	32	157	31	137	23	137	30	129	19	99	1162
19	54	131	25	132	29	126	27	149	36	156	25	133	36	120	1179
20	20	126	33	109	20	88	20	108	22	96	28	93	27	97	887
21	23	112	28	88	30	96	31	94	25	85	35	78	35	109	869
22	41	85	41	89	34	87	27	87	34	94	29	79	49	82	858
23	60	64	39	69	35	78	38	63	38	67	37	90	30	55	763
Totale	593	2547	546	2428	515	2321	527	2315	495	2305	500	2022	558	1859	19531

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

Anche in questo trimestre i contatti che sono stati registrati sul sistema applicativo si sono mantenuti costanti tutti i giorni della settimana con un calo nel weekend. La fascia maggiormente interessata dai contatti va dalle 8:00 alle 20:00 verosimilmente perché in quella fascia risulta più semplice contattare in sicurezza. Emerge anche quanto invece lo strumento della chat venga maggiormente utilizzato dalle ore 22:00 quando verosimilmente è più complesso chiamare perché non da sole.

Grafico 1 – Flussi giornalieri registrati nei mesi di Riferimento

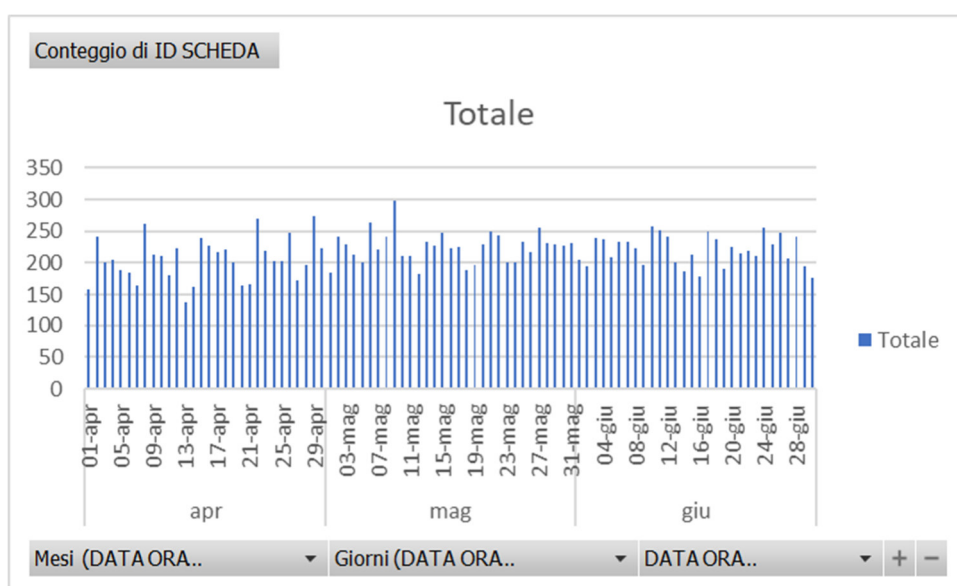


Tabella 4 - Ripartizione sul trimestre di riferimento dei contatti al 1522:

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
apr	6176
mag	6992
giu	6607
Totale complessivo	19775

**Tabella 5 – Totale dei contatti da operatori e operatrici
appartenenti alla Rete Antiviolenza e della rete familiare e sociale**

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Altro	3490
Appartiene alla rete sociale	1106
Assistente sociale	54
Carabinieri	145
Educatore	9
Finanza	1
Insegnante	21
Operatore sanitario	54
Operatrice C.A.V./C.R.	39
Polizia	21
Psicologo	15
Rete familiare	1158
Vicino di casa	152
Totale complessivo	6265

Gli operatori hanno principalmente fatto richiesta di avere Informazioni sul servizio 1522, Segnalazione di un caso di violenza, Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali, Informazioni Giuridiche, Richiesta di aiuto vittima di violenza, Info per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza, Richiesta di aiuto vittima di stalking, Consulenza, Emergenza.

Anche nel trimestre di riferimento come si evince dalla Tabella 5 le categorie che maggiormente hanno contattato il 1522, oltre alle vittime di violenza, sono state “Rete familiare” e “Rete sociale” che hanno segnalato o chiesto indicazioni su come sostenere una vittima di loro conoscenza. Sempre di più la rete prossima alle vittime inizia a cogliere gli indicatori di pericolo riconoscendo il 1522 come strumento orientativo ed informativo.

Utenti per Regione di provenienza

Tabella 6 - Conteggio contatti a seconda della Regione di provenienza

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Abruzzo	173
Basilicata	47
Calabria	210
Campania	1003
Emilia-Romagna	771
Friuli-Venezia Giulia	173
Lazio	1508
Liguria	246
Lombardia	1766
Marche	217
Molise	32
Non risponde	6700
Piemonte	752
Puglia	600
Sardegna	225
Sicilia	612
Toscana	632
Trentino-Alto Adige/South Tyrol	106
Umbria	142
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	12
Veneto	842
(vuoto)	3006
Totale complessivo	19775

Sulla base del motivo di contatto al 1522 (*Tabella 7*) 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.

Tabella 7 - Chiamate non valide e valide al numero 1522 per motivi di chiamata in valori assoluti
Registrati sul sistema applicativo 1522 nel Periodo dal 1°Aprile al 30 Giugno 2024

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chiamata errata	3989
Chiamate fuori target	1790
Consulenza	6
Disagio psichico	1588
Emergenza	13
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	41
Informazioni Giuridiche	595
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	2160
Informazioni sul servizio 1522	5318
Molestatore	378
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	1
Richiesta di aiuto per Discriminazione	2
Richiesta di aiuto vittima di stalking	377
Richiesta di aiuto vittima di violenza	3078
Scherzo	59
Segnalazione di un caso di violenza	374
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	4
Segnalazione su Media	2
Totale complessivo	19775

Nello specifico le chiamate non valide al numero 1522 per motivi della chiamata sono rappresentate nella *Tabella 8*

Tabella 8 – Chiamate non valide per motivo di chiamata

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chiamata errata	3989
Molestatore	378
Scherzo	59
Totale complessivo	4426

Tabella 9 - Chiamate valide registrate sul sistema applicativo 1522 per motivi di chiamata

Periodo dal 1° Aprile al 30 Giugno 2024. Valori assoluti e percentuali

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Chiamate fuori target	1790	12%
Consulenza	6	0%
Disagio psichico	1588	10%
Emergenza	13	0%
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	41	0%
Informazioni Giuridiche	595	4%
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	2160	14%
Informazioni sul servizio 1522	5318	35%
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	1	0%
Richiesta di aiuto per Discriminazione	2	0%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	377	2%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	3078	20%
Segnalazione di un caso di violenza	374	2%
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	4	0%
Segnalazione su Media	2	0%
Totale complessivo	15349	

Per i contatti “chiamate fuori target” il dato è ritenuto valido in quanto fa riferimento a tutte le persone che contattano il 1522, che non si trovano in una situazione di violenza esplicita o attuale, ma che hanno bisogno di essere indirizzate a servizi sul territorio o persone sole e spesso anziane, che esprimono una serie di richieste d’aiuto.

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 **5.318**, Richiesta di aiuto vittima di violenza **3078** e Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali **2.160**.

Tramite il canale chat sono stati registrati **3780** contatti - A contattare il 1522 dall’estero sono state **71** persone.

La chat hanno 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 riferiscono di essere vittime di violenza **13.586** ma le chiamate al 1522 arrivano anche dalla rete sociale, rete familiare, vicini di casa , in questo trimestre sono state in totale le richieste di aiuto per motivi di chiamata validi, sia dirette che indirette **15.349**.

Tabella 10– Distribuzione dei motivi di chiamata strettamente collegati alla richiesta di aiuto da parte delle persone che contattano il 1522

 L'interlocutore è vittima	3243
Emergenza	9
Richiesta di aiuto vittima di stalking	356
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2878
Totale complessivo	3243

Descrizione Range di età:

L'interlocutore è vittima	2857
DA 10 A 16	24
DA 17 A 20	132
DA 21 A 25	204
DA 26 A 30	237
DA 31 A 35	332
DA 36 A 40	393
DA 41 A 45	347
DA 46 A 50	354
DA 51 A 55	274
DA 56 A 60	196
DA 61 A 65	132
DA 66 A 70	100
DA 71 A 75	72
DA 76 A 80	38
Oltre 80	22
Totale complessivo	2857

Discriminazioni multiple

Anche in questo trimestre è stato registrato un numero di contatti di donne che riferiscono di subire discriminazioni multiple, in particolare donne anziane e con disabilità che subiscono violenza, 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, Psicologhe, Mediatrici e Avvocate altamente formate e specializzate.

Donne con disabilità vittime di violenza

Le donne con disabilità che hanno contattato per la prima volta il 1522 e hanno riferito specificatamente di subire una qualche forma di violenza sono state **392**.

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 della psicologa esperta per l'accoglienza delle donne vittime di violenza con disabilità dott.ssa Rosalba Taddeini. Ciò ha permesso di accogliere con un'alta specializzazione le richieste d'aiuto delle donne con disabilità.

Tabella 11 – I Paesi di origine delle donne migranti vittime di violenza.

Valori assoluti in ordine di presenza

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Interlocutore è vittima	
Albania	27
Algeria	1
Arabia Saudita	2
Argentina	6
Australia	1
Austria	1
Azerbaigian	1
Bangladesh	2
Belgio	1
Bielorussia	4
Bolivia	3
Bosnia-Erzegovina	1
Brasile	22
Bulgaria	2
Capo Verde	1
Cile	1
Cina	1
Colombia	9
Croazia	3
Cuba	10
Dominica	3
Ecuador	8
Egitto	1
El Salvador	1
Etiopia	1
Federazione russa	11
Filippine	4
Finlandia	1
Francia	4
Georgia	2
Grecia	1
Honduras	1
India	5
Iran	4
Kenya	2
Kosovo	3
Libano	2
Macedonia del Nord	2
Madagascar	1
Marocco	23
Maurizio	1
Messico	1
Moldova	19
Niger	2
Nigeria	2
Pakistan	2
Paraguay	3
Perù ¹	25
Polonia	8
Regno Unito	4
Repubblica ceca	1
Repubblica Dominicana	4
Romania	67
Senegal	1
Serbia	6
Slovenia	2
Spagna	5
Sri Lanka	2
Stati Uniti d'America	4
Svizzera	1
Tunisia	12
Turchia	1
Ucraina	25
Ungheria	2
Venezuela	6
Totale complessivo	385

Tabella 12 – Tipologie di violenza subita per motivo di contatto – Valori percentuali e assoluti

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Richiesta di aiuto vittima di stalking	355	10,86%
atti persecutori	227	6,94%
Minacce	2	0,06%
riduzione in schiavit� ¹	1	0,03%
Violenza digitale	2	0,06%
violenza fisica	26	0,80%
violenza psicologica	97	2,97%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2914	89,14%
Altro	5	0,15%
atti persecutori	76	2,32%
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	8	0,24%
Minacce	33	1,01%
Mobbing	10	0,31%
molestie sessuali sul luogo di lavoro	10	0,31%
NA	7	0,21%
sfruttamento della prostituzione	3	0,09%
Violenza digitale	2	0,06%
violenza economica	23	0,70%
violenza fisica	1431	43,77%
violenza psicologica	1190	36,40%
violenza sessuale	108	3,30%
violenza sessuale minori	8	0,24%
Totale complessivo	3269	100,00%

Tabella 13– Frequenza della violenza per motivo di contatto

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Emergenza	11	0,34%
Non Risponde	3	0,09%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	6	0,18%
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	1	0,03%
Un unico episodio	1	0,03%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	355	10,82%
Non Risponde	13	0,40%
Pochi episodi	48	1,46%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	111	3,38%
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	182	5,55%
Un unico episodio	1	0,03%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2914	88,84%
Non Risponde	54	1,65%
Pochi episodi	112	3,41%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	1991	60,70%
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	654	19,94%
Un unico episodio	103	3,14%
Totale complessivo	3280	100,00%

L'autore della violenza

A La maggior parte degli autori delle violenze è un uomo (**3.500**) su un totale di **3.678**.

Gli autori di violenza sono nel 91,08% di nazionalità italiana.

Tabella 14 – Range di età degli autori di violenza

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
DA 10 A 16	14
DA 17 A 20	82
DA 21 A 25	177
DA 26 A 30	244
DA 31 A 35	297
DA 36 A 40	355
DA 41 A 45	392
DA 46 A 50	420
DA 51 A 55	333
DA 56 A 60	286
DA 61 A 65	163
DA 66 A 70	116
DA 71 A 75	88
DA 76 A 80	61
Non Risponde	423
Oltre 80	35
Totale complessivo	3486

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 (v. Convenzione di Istanbul). Nel servizio 1522 DD si è impegnata a fornire personale qualificato e stabile, adeguatamente formato e specializzato sul tema della violenza di genere, al contenimento del turnover e alla sostituzione del personale assente per qualunque motivo con soggetti idonei per le

mansioni da svolgere e in possesso degli stessi requisiti professionali. 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.

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 sito del 1522 con la Mappatura 1522 viene aggiornata costantemente in linea con quanto presente nell'Applicativo a disposizione delle operatrici.

Dott.ssa Elisa Ercoli

Legale rappresentante

Associazione Differenza Donna APS



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