

**RELAZIONE TRIMESTRALE DEL SERVIZIO 1522
LUGLIO-AGOSTO-SETTEMBRE
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 Luglio, Agosto, settembre 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.

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	luglio 2024 - settembre 2024
Numero chiamate entrate in coda	18.482
Numero chiamate risposte	14.522
Numero chiamate non risposte (e quindi finite in segreteria)	3.053
Numero chiamate chiuse durante l'attesa in coda	907
Numero di chiamate in blacklist	8.485
Chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto	8.709
Durata chiamate risposte	1583:15:41
Totale	35.676

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	12916
M	2490
NA	2950
Non binario (vuoto)	6 1539
Totale complessivo	19901

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
0	27	56	43	50	58	58	67	359
1	27	32	32	32	27	34	31	215
2	32	21	19	15	27	38	22	174
3	14	15	12	7	18	21	26	113
4	17	8	19	19	20	21	23	127
5	10	10	16	13	11	17	13	90
6	25	26	22	21	17	13	21	145
7	37	40	36	47	55	41	28	284
8	89	81	95	80	75	82	49	551
9	139	135	122	121	148	92	81	838
10	160	153	147	165	151	140	101	1017
11	159	159	140	150	159	132	118	1017
12	152	150	134	138	143	116	119	952
13	171	126	157	129	133	110	111	937
14	152	128	150	142	131	108	115	926
15	174	143	162	133	129	110	99	950
16	163	132	156	116	113	115	106	901
17	153	121	119	129	141	111	109	883
18	143	128	141	139	119	101	104	875
19	161	138	113	120	99	107	101	839
20	123	97	99	97	98	103	97	714
21	104	90	111	94	91	94	69	653
22	83	71	76	73	77	86	76	542
23	61	47	59	60	56	89	48	420
Totale	2376	2107	2180	2090	2096	1939	1734	14522

**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 è interessante notare quanto anche nel weekend, il calo sia veramente marginale. 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.

Nota di lettura dei dati riferiti nelle Tabelle precedenti (Tabella 1 e Tabella 3) - Nell'estrazione completa sono stati registrati **14.522** righe di informazione

Nel trimestre di riferimento (*Grafico 1*) i contatti al 1522, continuano a mantenersi su una media stabile e costante più elevata se paragonato allo stesso periodo nel 2023.

Grafico 1 – Flussi giornalieri registrati nei mesi di Riferimento

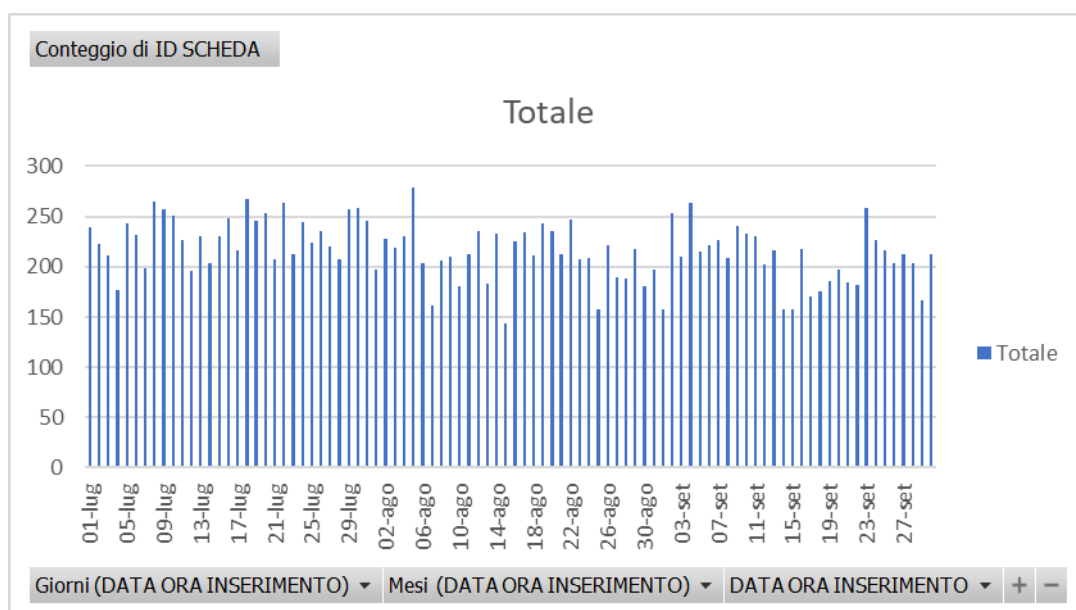


Tabella 4 - Ripartizione sul trimestre di riferimento dei contatti al 1522:

Etichette di riga ▼	Conteggio di ID SCHEDA
lug	7193
ago	6500
set	6208
Totale complessivo	19901

**Tabella 5 – Totale delle chiamate in uscita
effettuate alla Rete Antiviolenza dalle operatrici del 1522**

Periodo considerato	luglio 2024 - settembre 2024		
Stato ▼	Chiamate Fisso ▼	Chiamate Cellulare ▼	Totale ▼
Num. Risposte	60	46	106
Num. Occupate	5	5	10
Num. Non riuscite	4	1	5
Num. Nessuna risposta	29	40	69
Num Totale Chiamate	98	92	190
Tot.Durata chiamate risposte	4:21:18	1:11:32	5:32:50

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. 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. Le persone possono chiamare il 1522 per segnalare disfunzioni riscontrate che vengono prontamente verificate.

Il 1522 in questo trimestre è stato un valido riferimento sia per operatori e operatrici esterni (*Centri Antiviolenza, Case Rifugio, Servizi Sociali, Istituzioni, Magistratura, Servizi Sanitari, Forze dell'Ordine*), così come specificato in *Tabella 6*

***Tabella 6 – 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	3197
Appartiene alla rete sociale	1034
Assistente sociale	37
Carabinieri	216
Educatore	5
Insegnante	2
Operatore sanitario	53
Operatrice C.A.V./C.R.	35
Polizia	13
Psichiatra	1
Psicologo	10
Rete familiare	1198
Vicino di casa	180
(vuoto)	13920
Totale complessivo	19901

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.

Utenti per Regione di provenienza

Tabella 7 - Conteggio contatti a seconda della Regione di provenienza

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Abruzzo	175
Basilicata	53
Calabria	213
Campania	991
Emilia-Romagna	799
Friuli-Venezia Giulia	140
Lazio	1545
Liguria	216
Lombardia	1726
Marche	258
Molise	34
Non risponde	6877
Piemonte	684
Puglia	610
Sardegna	248
Sicilia	571
Toscana	685
Trentino-Alto Adige/South Tyrol	99
Umbria	145
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	16
Veneto	878
(vuoto)	2938
Totale complessivo	19901

Sulla base del motivo di contatto al 1522 (*Tabella 8*) 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 8 - 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 2024**

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chiamata errata	3876
Chiamate fuori target	1754
Consulenza	13
Disagio psichico	1468
Emergenza	11
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	44
Informazioni Giuridiche	647
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	2238
Informazioni sul servizio 1522	5081
Molestatore	333
Responsabilit� giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	1
Richiesta di aiuto per Discriminazione	1
Richiesta di aiuto vittima di stalking	575
Richiesta di aiuto vittima di violenza	3304
Scherzo	78
Segnalazione di un caso di violenza	472
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	5
Totale complessivo	19901

Nello specifico le chiamate non valide al numero 1522 per motivi della chiamata sono rappresentate nella *Tabella 9*

Tabella 9 – Chiamate non valide per motivo di chiamata

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chiamata errata	3876
Molestatore	333
Scherzo	78
Totale complessivo	4287

**Tabella 10 - Chiamate valide registrate sul sistema applicativo 1522 per motivi di chiamata
Periodo dal 1° luglio al 30 Settembre 2024. Valori assoluti e percentuali**

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chiamate fuori target	1754
Consulenza	13
Disagio psichico	1468
Emergenza	11
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	44
Informazioni Giuridiche	647
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	2238
Informazioni sul servizio 1522	5081
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	1
Richiesta di aiuto per Discriminazione	1
Richiesta di aiuto vittima di stalking	575
Richiesta di aiuto vittima di violenza	3304
Segnalazione di un caso di violenza	472
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	5
Totale complessivo	15614

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 **5.081**, Richiesta di aiuto vittima di violenza **3.304** e Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali **2.238** .

Tramite il canale chat sono stati registrati **4.716** contatti - A contattare il 1522 dall’estero sono state **79** persone.

Tabella 11 – Conteggio chat valide e non valide distribuite per motivi di contatto in valore assoluto

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Chat dall'Estero	79
Chiamata errata	8
Chiamate fuori target	1
Disagio psichico	1
Informazioni Giuridiche	8
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	5
Informazioni sul servizio 1522	47
Richiesta di aiuto vittima di violenza	7
Segnalazione di un caso di violenza	2
Chat dall'Italia	4637
Chiamata errata	864
Chiamate fuori target	275
Consulenza	6
Disagio psichico	302
Emergenza	1
Informazioni Giuridiche	187
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	481
Informazioni sul servizio 1522	1756
Molestatore	123
Richiesta di aiuto vittima di stalking	99
Richiesta di aiuto vittima di violenza	482
Scherzo	11
Segnalazione di un caso di violenza	50
Totale complessivo	4716

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)

Tabella 12 – I differenti canali attraverso cui si è entrati in contatto con il 1522 registrati in “Modalità conoscenza numero”

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Altro	55
Amici/Conoscenti	254
Campagne di comunicazione	5714
Consultorio	2
FFOO	300
Internet	3426
Luogo di culto	1
Medico di famiglia	8
Non risponde	6775
Parente	35
Psicologo/a psichiatra	24
Radio	2
Scuola	7
Servizi Sociali	14
Servizio Pubblico	99
Social Media	28
Stampa	20
Strutture Sanitarie	69
TV	640
Totale complessivo	17473

Tabella 13 – Distribuzione dei motivi di chiamata strettamente collegati alla richiesta di aiuto da parte delle persone che contattano il 1522

Interlocutore è vittima	Conteggio di ID SCHEDA
Emergenza	8
Richiesta di aiuto vittima di stalking	537
Richiesta di aiuto vittima di violenza	3093
Totale complessivo	3638

Tabella 14 – Distribuzione delle variabili sociodemografiche inerenti l'interlocutore è vittima

Genere:

Interlocutore è vittima	Conteggio di ID SCHEDA
F	3467
M	72
Non binario	2
Totale complessivo	3541

Descrizione Range di età:

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
DA 10 A 16	22
DA 17 A 20	130
DA 21 A 25	225
DA 26 A 30	281
DA 31 A 35	329
DA 36 A 40	389
DA 41 A 45	341
DA 46 A 50	415
DA 51 A 55	288
DA 56 A 60	215
DA 61 A 65	166
DA 66 A 70	102
DA 71 A 75	62
DA 76 A 80	45
Oltre 80	32
Totale complessivo	3042

Stato civile:

Interlocutore è vittima	Conteggio di ID SCHEDA
Coniugata/o	1242
Divorziata/o	160
Non risponde	187
Nubile/Celibe	1525
Separata/o	324
Vedova/o	79
Totale complessivo	3517

Descrizione occupazione vittima

Interlocutore è vittima	Conteggio di ID SCHEDA
Casalinga/o	241
Disoccupata/o	520
Inoccupata/o	52
Lavoratrice/tore in nero	107
Non risponde	469
Occupata/o	1613
Pensionata/o	235
Ritirata/o o inabile al lavoro	74
Studentessa/Studente	198
Totale complessivo	3509

Discriminazioni multiple

Anche in questo trimestre è stato registrato un numero di contatti di donne che riferiscono di subire discriminazioni multiple.

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 **573**.

Donne migranti vittime di violenza - Le donne migranti che hanno riferito di subire una qualche forma di violenza sono state 668. Le forme di violenza maggiormente subite dalle donne migranti sono descritte nella Tabella 15.

Tabella 15 - Forme di violenza maggiormente subite dalle donne migranti

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
atti persecutori	16
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	1
Matrimonio forzato	1
Minacce	5
molestie sessuali sul luogo di lavoro	1
sfruttamento della prostituzione	1
Sfruttamento lavorativo	1
tratta di esseri umani	1
Violenza digitale	1
violenza economica	4
violenza fisica	215
violenza psicologica	123
violenza sessuale	7
violenza sessuale minori	1
Totale complessivo	378

Tabella 16 – I Paesi di origine delle donne migranti vittime di violenza.

Valori assoluti in ordine di presenza

Interlocutore è vittima	
Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA
Albania	21
Arabia Saudita	3
Argentina	12
Armenia	2
Bangladesh	6
Belgio	2
Bielorussia	4
Bolivia	5
Bosnia-Erzegovina	1
Brasile	42
Bulgaria	7
Burundi	1
Camerun	2
Canada	1
Cile	5
Cina	3
Colombia	22
Costa d'Avorio	5
Cuba	14
Dominica	2
Ecuador	14
Egitto	3
El Salvador	6
Etiopia	2
Federazione russa	22
Filippine	9
Francia	6
Gambia	1
Georgia	3
Germania	8
Ghana	2
Giappone	2
Giordania	1
Grecia	2
Honduras	3
India	12
Indonesia	3
Iran	9
Iraq	1
Israele	1
Kenya	2
Kirghizistan	1
Lettonia	1
Lituania	1
Madagascar	1
Marocco	44
Mauritania	1
Maurizio	1
Messico	9
Moldova	28
Nicaragua	1
Niger	1
Nigeria	11
Norvegia	4
Paesi Bassi	1
Pakistan	9
Palestina	1
Paraguay	2
Perù	48
Polonia	17
Portogallo	3
Regno Unito	5
Repubblica ceca	1
Repubblica Dominicana	5
Romania	74
Senegal	6
Serbia	5
Slovacchia	4
Slovenia	2
Spagna	7
Sri Lanka	8
Stati Uniti d'America	5
Svizzera	2
Tanzania	1
Tunisia	14
Turchia	2
Ucraina	58
Uganda	2
Venezuela	9
Vietnam	1
Totale complessivo	668

Tabella 17 – 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	509	15,01%
Altro	1	0,03%
atti persecutori	321	9,46%
Minacce	6	0,18%
molestie sessuali sul luogo di lavoro	1	0,03%
Violenza digitale	3	0,09%
violenza fisica	44	1,30%
violenza psicologica	132	3,89%
violenza sessuale	1	0,03%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2883	84,99%
Altro	5	0,15%
atti persecutori	31	0,91%
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	9	0,27%
Matrimonio forzato	1	0,03%
Minacce	38	1,12%
Mobbing	4	0,12%
molestie sessuali sul luogo di lavoro	14	0,41%
NA	5	0,15%
sfruttamento della prostituzione	3	0,09%
Sfruttamento lavorativo	2	0,06%
tratta di esseri umani	1	0,03%
Violenza digitale	6	0,18%
violenza economica	30	0,88%
violenza fisica	1431	42,19%
violenza psicologica	1204	35,50%
violenza sessuale	95	2,80%
violenza sessuale minori	4	0,12%
Totale complessivo	3392	100,00%

Tabella 18– Frequenza della violenza per motivo di contatto

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Emergenza	8	0,24%
Non Risponde	3	0,09%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	4	0,12%
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	1	0,03%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	509	14,97%
Non Risponde	10	0,29%
Pochi episodi	84	2,47%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	112	3,29%
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	297	8,74%
Un unico episodio	6	0,18%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2883	84,79%
Non Risponde	46	1,35%
Pochi episodi	168	4,94%
Ripetuti episodi, la violenza durava da anni	1839	54,09%
Ripetuti episodi, la violenza durava da mesi	717	21,09%
Un unico episodio	113	3,32%
Totale complessivo	3400	100,00%

Tabella 19 – Descrizione tipo di luogo in cui avvengono le violenze per motivo di contatto

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	
Emergenza	8	0,24%
La propria casa	7	0,21%
Non Risponde	1	0,03%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	509	14,97%
ALTRO	219	6,44%
Il luogo di lavoro	37	1,09%
La casa altrui	5	0,15%
La propria casa	147	4,32%
La strada	87	2,56%
Non Risponde	11	0,32%
Un locale pubblico	3	0,09%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2883	84,79%
ALTRO	197	5,79%
Il luogo di lavoro	50	1,47%
La casa altrui	68	2,00%
La propria casa	2404	70,71%
La strada	97	2,85%
L'automobile	8	0,24%
Non Risponde	42	1,24%
Un locale pubblico	17	0,50%
Totale complessivo	3400	100,00%

Nel periodo in esame, le chiamate pervenute al 1522 richiedendo informazioni giuridiche sono state **187**. L'attività di consulenza legale è stata fornita come primo orientamento informativo sui propri diritti.

L'autore della violenza

La maggior parte degli autori delle violenze è un uomo (**3.917**) su un totale di **4.156**

Gli autori di violenza sono nel 90,52% di nazionalità italiana.

Per quanto riguarda lo Stato Civile i dati sono riportati nella Tabella 20.

Tabella 20 – Descrizione Stato Civile degli autori di violenza – valori percentuali e assoluti

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	Somma di AUTORE N
M	100,00%	3917
Coniugata/o	37,54%	1472
Divorziata/o	3,02%	118
Non risponde	11,37%	446
Nubile/Celibe	39,62%	1551
Separata/o	7,61%	297
Vedova/o	0,85%	33
Totale complessivo	100,00%	3917

Per quanto riguarda l'età i dati sono riportati nella Tabella 21.

Tabella 21 – Range di età degli autori di violenza

Etichette di riga	Conteggio di ID SCHEDA	Somma di AUTORE N
DA 10 A 16	0,37%	14
DA 17 A 20	2,47%	96
DA 21 A 25	4,63%	177
DA 26 A 30	7,05%	268
DA 31 A 35	7,99%	304
DA 36 A 40	10,41%	400
DA 41 A 45	10,33%	394
DA 46 A 50	11,81%	450
DA 51 A 55	9,52%	363
DA 56 A 60	7,84%	300
DA 61 A 65	4,89%	187
DA 66 A 70	3,58%	137
DA 71 A 75	2,63%	102
DA 76 A 80	1,63%	62
Non Risponde	13,57%	517
Oltre 80	1,29%	49
Totale complessivo	100,00%	3820

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). 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 .

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).

Servizi di gestione e implementazione della infrastruttura tecnologica e dei canali informativi a supporto del numero di pubblica utilità 1522

Il servizio di gestione del 1522 è andato in continuità operativa. Differenza Donna ha così potuto garantire immediatamente la completa disponibilità delle attrezzature informatiche e dei programmi su di esse ospitati e del centralino. L'infrastruttura tecnologica utilizzata prevede l'utilizzo di macchine in alta affidabilità per l'hosting delle applicazioni al fine di garantire un servizio H24-7/7.

DD per la gestione del call center si avvale delle ausiliarie Lascaux Srl e Metadonors Srl. Nello specifico, la parte tecnica del servizio è gestita da Metadonors per quanto riguarda le postazioni delle operatrici e i servizi tecnici della sede e da Lascaux per tutto quello che riguarda la gestione del centralino telefonico, dell'applicativo di gestione delle chat, del sito internet istituzionale e dell'app "1522" presenti sugli store Google ed Apple.

Applicativo di gestione Schede 1522 - Per il censimento delle attività svolte dalle operatrici e per la raccolta delle relative statistiche, dal 1° Gennaio 2023 è attualmente utilizzato un applicativo web sviluppato da Lascaux e fornito in licenza come Software as a Service (SaaS) in ambiente cloud.



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