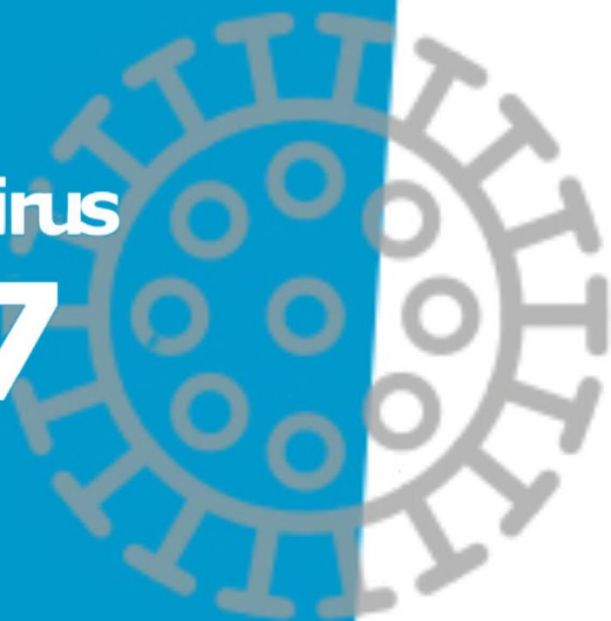


# REPORT

Numero Verde Coronavirus

**800936677**

Regione Marche



Report N.8  
19 Maggio 2020

A cura di:

Daniel Fiacchini, Giorgia Acquaviva,  
Alessandro Catalini, Francesca Diotallevi,  
Alberto Lino Masiero, Vincenzo Montagna

# Report Numero Verde N.8 del 19/05/2020

D. Fiacchini, G. Acquaviva, A. Catalini, F. Diotallevi, A. Masiero, V. Montagna

Dal 25/02/2020 al 18/05/2020 il Numero Verde Regionale ha dato risposta a 35257 telefonate con una media di 420 chiamate giornaliere.

Settimana	N° Chiamate ricevute	Media settimanale
25/02-02/03	4838	691
03/03-09/03	3632	519
10/03-16/03	3925	561
17/03-23/03	5493	785
24/03-30/03	3842	549
31/03-06/04	2591	370
07/04-13/04	1652	236
14/04-20/04	1911	273
21/04-27/04	1525	218
28/04-04/05	2316	331
05/05-11/05	2176	311
12/05-18/05	1356	194

Tabella 1. Numero di telefonate settimanali

La settimana appena trascorsa ha visto una grande riduzione del numero di chiamate rispetto alle precedenti, confermandosi la settimana con media di chiamate giornaliere più bassa dall'inizio dell'attività del Numero Verde. Il trend è sovrapponibile a quello delle settimane precedenti, con un'importante riduzione del numero di chiamate nel weekend.

## Trend chiamate giornaliere

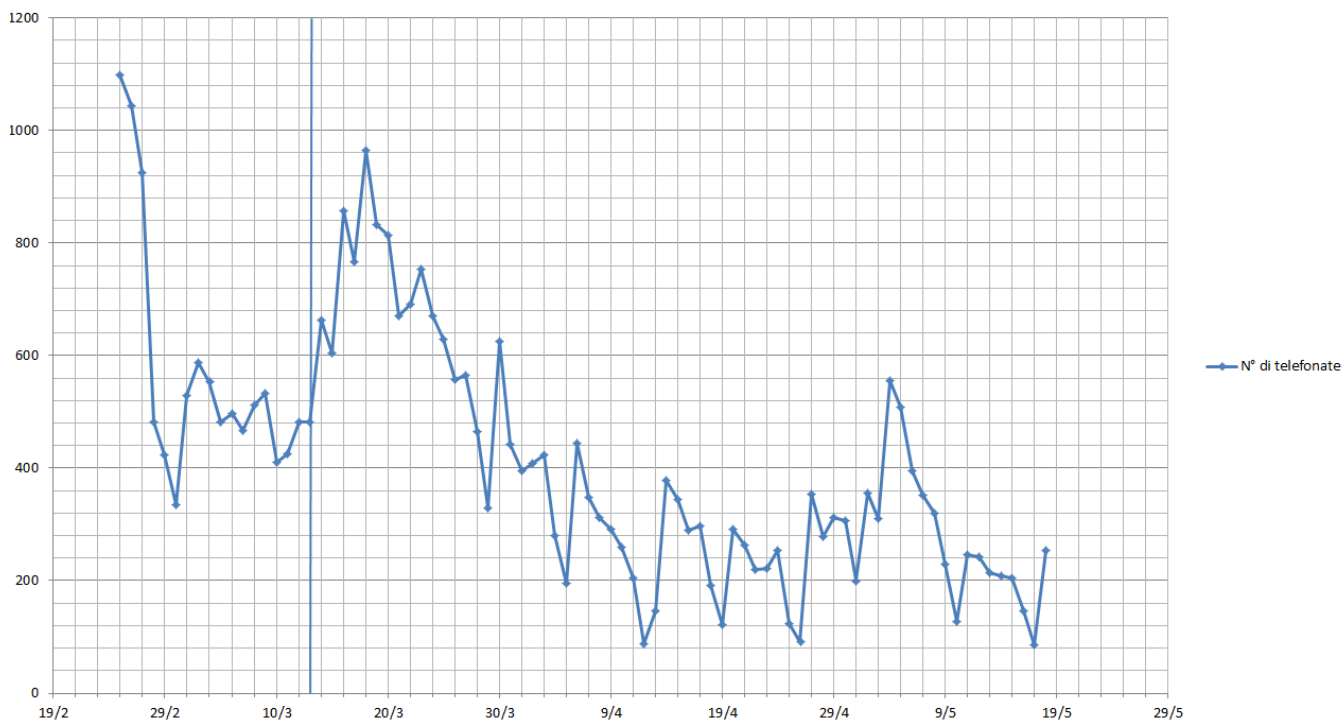


Figura 1. Andamento del numero delle telefonate ricevute dal numero verde. La linea blu verticale identifica la giornata in cui sono state raddoppiate le linee

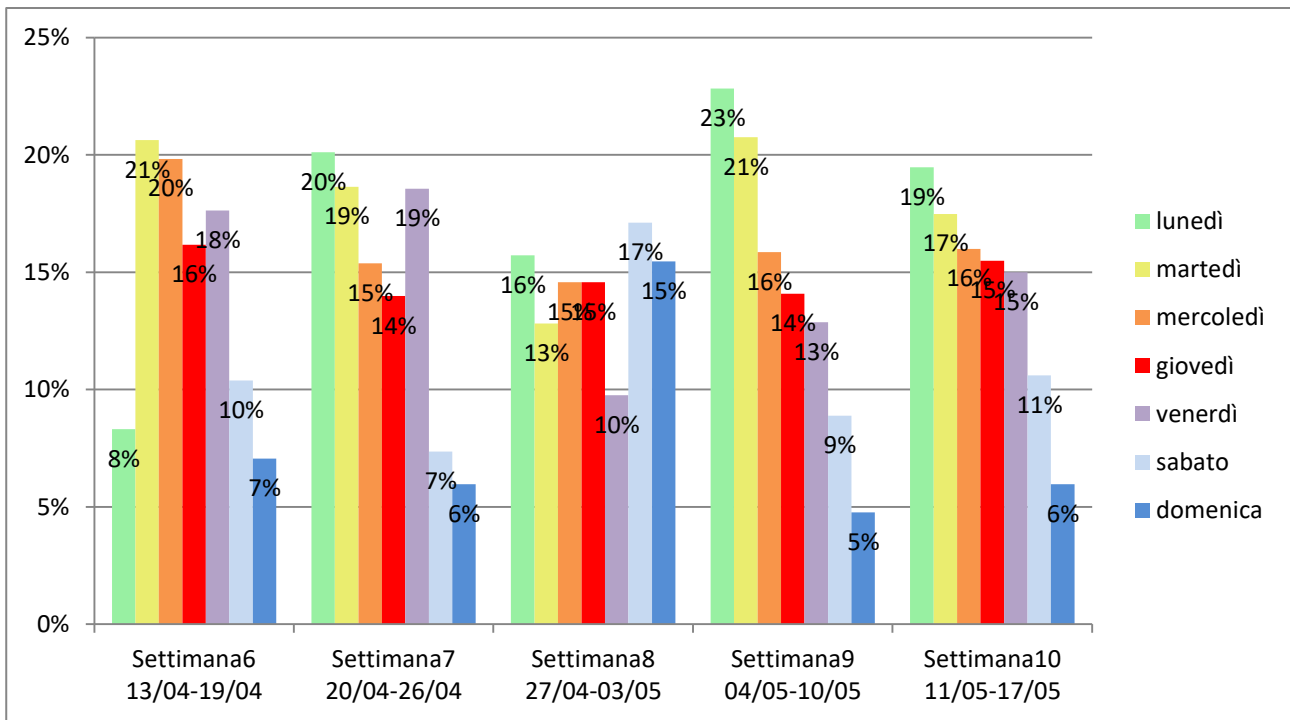


Figura 2 Percentuale delle chiamate giornaliere divise per settimana

Come mostra la figura 2, la distribuzione delle telefonate all'interno della settimana evidenzia come il numero di contatti si riduca progressivamente durante la stessa, con un decremento evidente il sabato e la domenica. Nel periodo considerato vi sono solo due eccezioni, che coincidono con il fine settimana precedente l'inizio della "fase 2", in cui si è registrato un numero di chiamate maggiore rispetto al resto della settimana, e lunedì 13 aprile, ovvero la festività di Pasquetta, in cui il numero di telefonate è inferiore al 10% delle chiamate settimanali, e quindi compatibile con i dati dei fine settimana. In figura 3, invece, è analizzato l'andamento per fascia oraria delle telefonate nel corso della settimana 11/05-17/05.

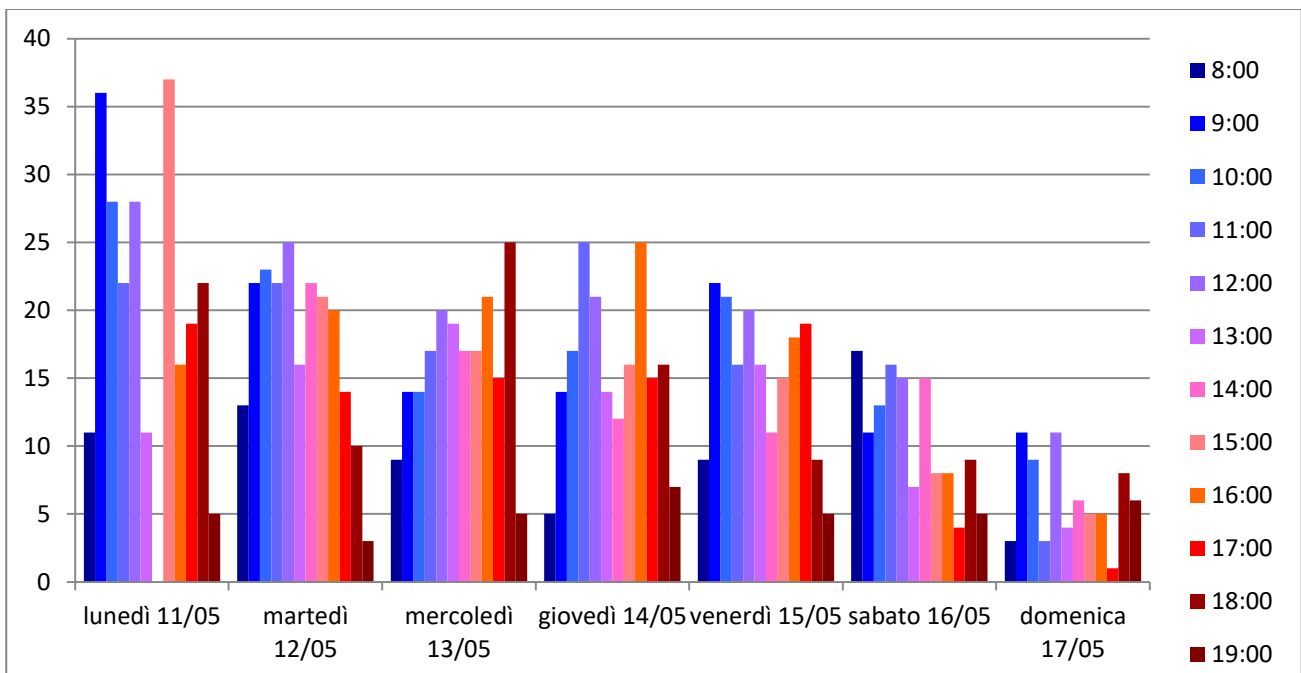


Figura 3 Chiamate per fascia oraria settimana 11/05-17/05

È stato inoltre esaminato il numero di chiamate ricevute in base all'età, al sesso e all'Area Vasta ASUR di provenienza dell'utente. L'età media dei fruitori del servizio è di 47 anni. Gli utenti sono ugualmente distribuiti nei due sessi. Nell'ultima settimana, l'Area Vasta 2 (Ancona) è la realtà territoriale da cui sono arrivate più telefonate (31% del totale), seguita dall'AV1 (Pesaro Urbino, 23%), dall'AV3 (Macerata, 15%), dall'AV5 (Ascoli Piceno, 9%) e, infine, dall'AV4 (Fermo, 6%). Il 16% delle chiamate sono provenute da utenti fuori regione.

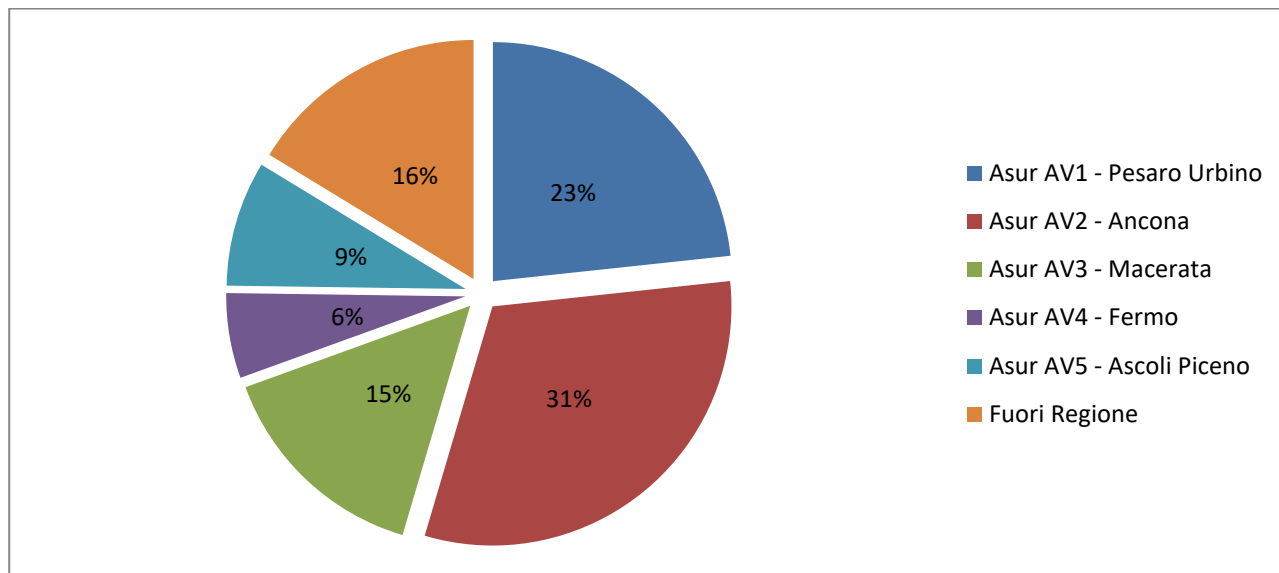


Figura 4. Telefonate per area vasta

Il grafico seguente, che mostra il dettaglio settimanale delle chiamate suddivise per Area Vasta ASUR di riferimento, evidenzia un calo in tutte le realtà territoriali indagate.

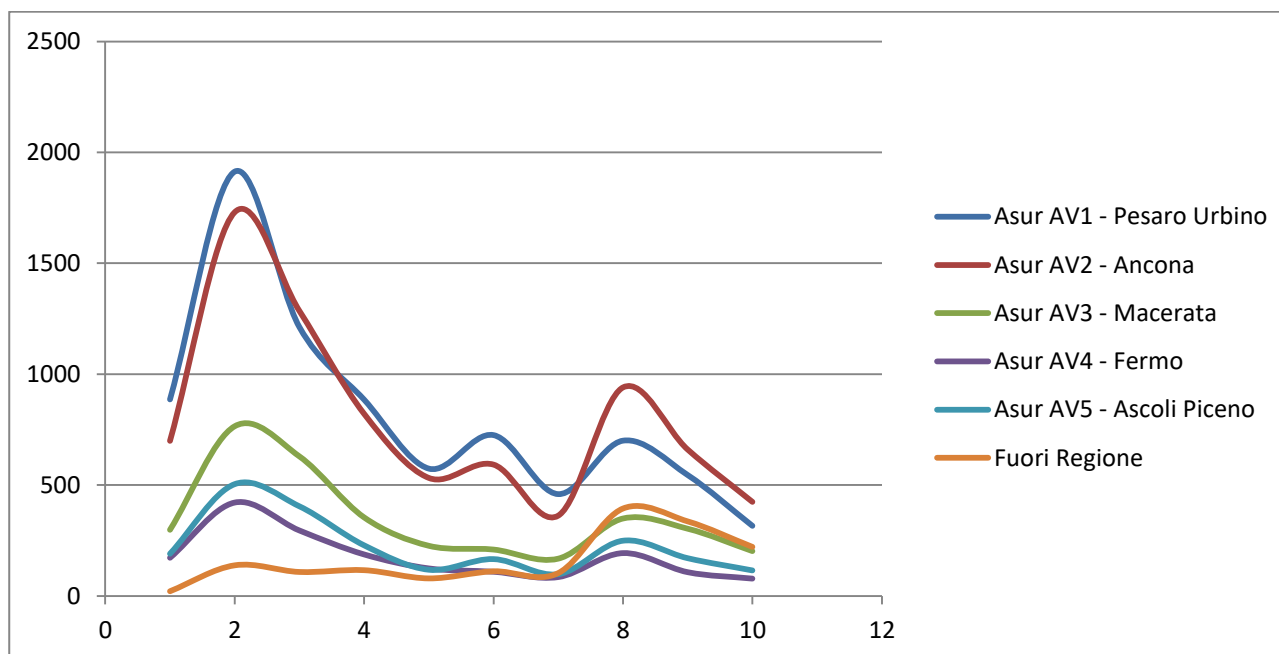


Figura 5. Andamento delle telefonate per area vasta e per settimana

Data	Domande su spostamenti	Informazioni cliniche sul coronavirus	Informazioni generali sul coronavirus	Notizie rilevanti	N° di telefonate
12/5	92	18	13	31	242
13/5	77	20	21	22	215
14/5	57	12	22	22	113
15/5	63	22	10	23	118
16/5	56	23	10	19	108
17/5	38	15	6	14	73
18/5	90	27	6	41	164

Tabella 2. Principali motivi di chiamata suddivisi per data

Dall'inizio delle attività il Numero Verde ha trasferito notizie rilevanti ai Dipartimenti di Prevenzione: casi sospetti per gli opportuni approfondimenti diagnostici, contatti di casi confermati meritevoli di isolamento, segnalazioni di rientri dall'estero e casi complessi bisognosi di una presa in carico adeguata. Dalla Tabella 2, si nota come nella settimana in studio la segnalazione di notizie rilevanti non sia stata la principale occupazione degli operatori del Numero Verde. Il 31% delle domande riguarda lo stato di salute della persona, ed il 42% di queste esitava con la compilazione della scheda. Dal 12/05 sono state raccolte le schede di 172 soggetti, le cui informazioni sono state infine inviate ai rispettivi Dipartimenti di Prevenzione per la messa in atto della sorveglianza attiva o per valutare caso per caso se organizzare o meno le indagini diagnostiche (effettuazione del tampone).

Motivi di chiamata	dal 31/3 al 6/4	dal 07/4 al 13/4	dal 14/4 al 20/4	dal 21/4 al 27/4	dal 28/4 al 04/5	dal 05/05 al 11/05	dal 12/05 al 18/05
Domande su spostamenti	16%	16%	18%	23%	43%	47%	35%
Informazioni cliniche	20%	17%	16%	18%	10%	10%	10%
Informazioni generali	17%	17%	15%	15%	9%	9%	8%
Notizie rilevanti*	24%	23%	16%	17%	8%	8%	13%
Chiarimenti su ordinanze	16%	16%	23%	17%	26%	22%	25%
Polemica	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%
Altro	7%	10%	10%	7%	3%	4%	7%

Tabella 3. Motivi della chiamata al numero verde.\* (casi sospetti + contatti di casi + rientri da aree a rischio)

Dalla tabella 3 risulta evidente che, dalla settimana del 28/04, la maggior parte delle richieste riguarda chiarimenti sulle disposizioni in merito agli spostamenti entro la regione, fuori dalla regione e le attività che possono essere svolte all'aperto. Dal 12 maggio il 60% degli utenti chiedeva informazioni su questi argomenti.

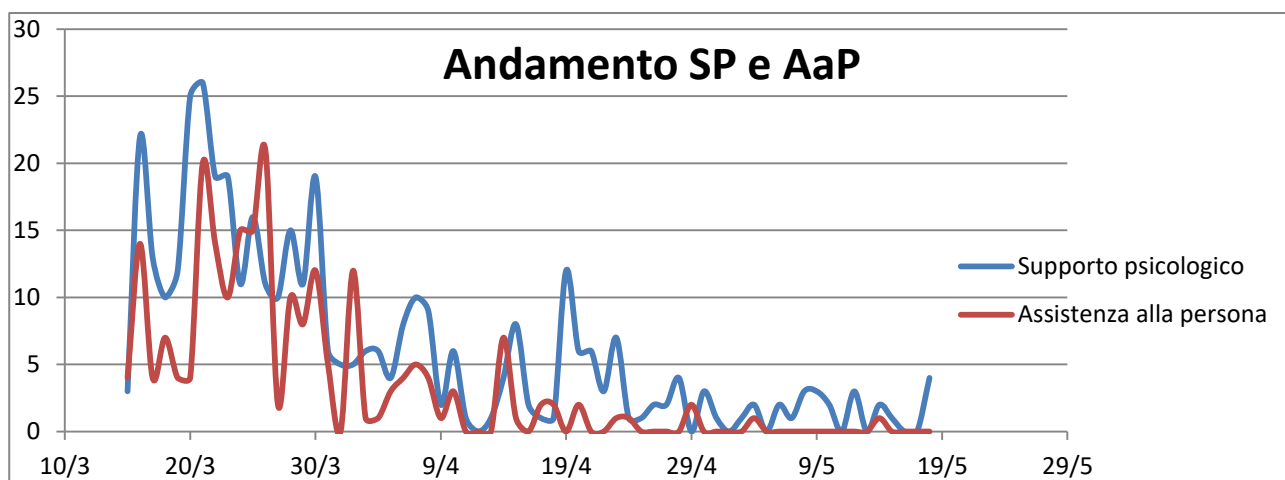


Figura 6. Andamento richieste di SP (supporto psicologico) e AaP (assistenza alla persona)

Dal giorno 15/03 il Numero Verde ha comunicato alle associazioni interessate (la rete di supporto psicologico, protezione civile e croce rossa italiana), i contatti dei soggetti che accettavano o richiedevano supporto psicologico e/o assistenza alla persona: fino al giorno 12/05 sono state inoltrate 399 richieste di consulto psicologico, 10 nell'ultima settimana, con una media di 6 telefonate al giorno con intervento psicologico. Le richieste da parte di persone non autosufficienti o impossibilitate a causa delle misure di isolamento a reperire beni di prima necessità sono state 223 in totale, 1 richiesta nell'ultima settimana, con una media giornaliera di 3 segnalazioni.

Abbiamo, inoltre, osservato tramite Google Trends che la ricerca delle parole "Numero Verde Coronavirus" tramite il motore di ricerca Google continua a scendere in Italia. Con l'entrata in vigore del nuovo decreto (dal 26/04/2020) e la relativa riapertura (04/05/2020) è avvenuta una lieve inversione della tendenza. Nelle Marche l'andamento ricalca quello nazionale.

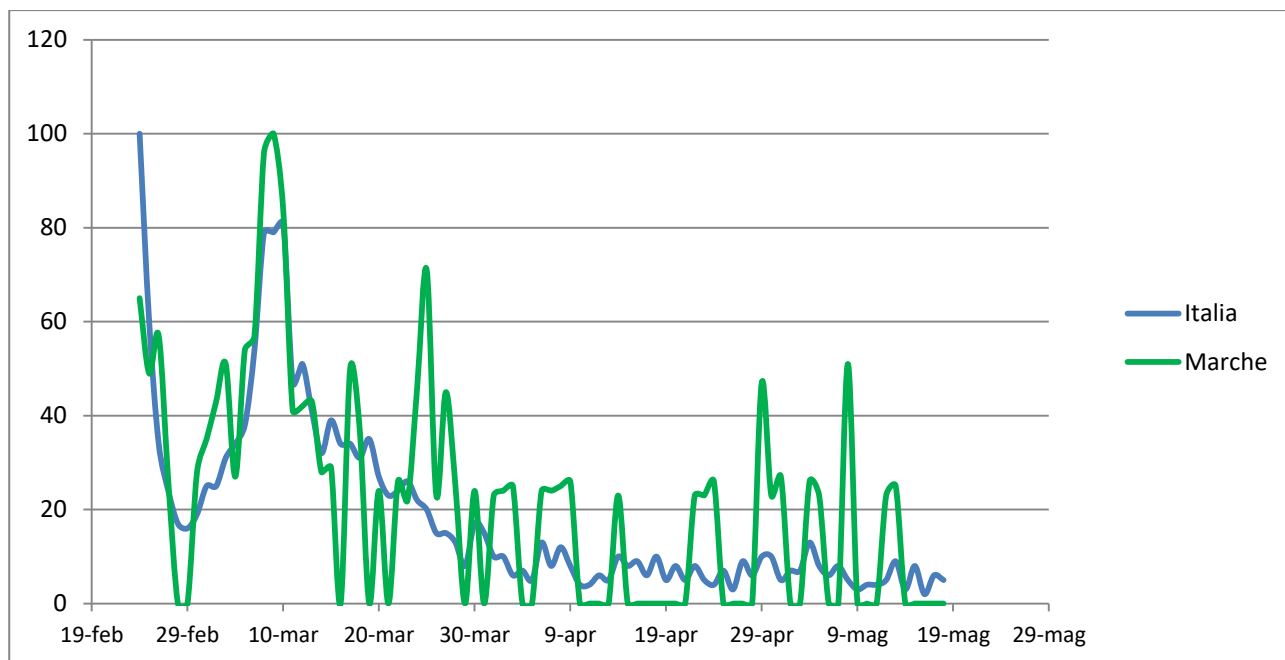


Figura 7 Trend ricerca "numero verde coronavirus" in Italia e nelle Marche (Google Trends)

Come è evidente dal grafico sottostante, dal 19/02/2020 al 11/05/2020 la regione in cui sono state cercate di più le parole “numero verde coronavirus”, sempre secondo Google Trends, è proprio la Regione Marche.

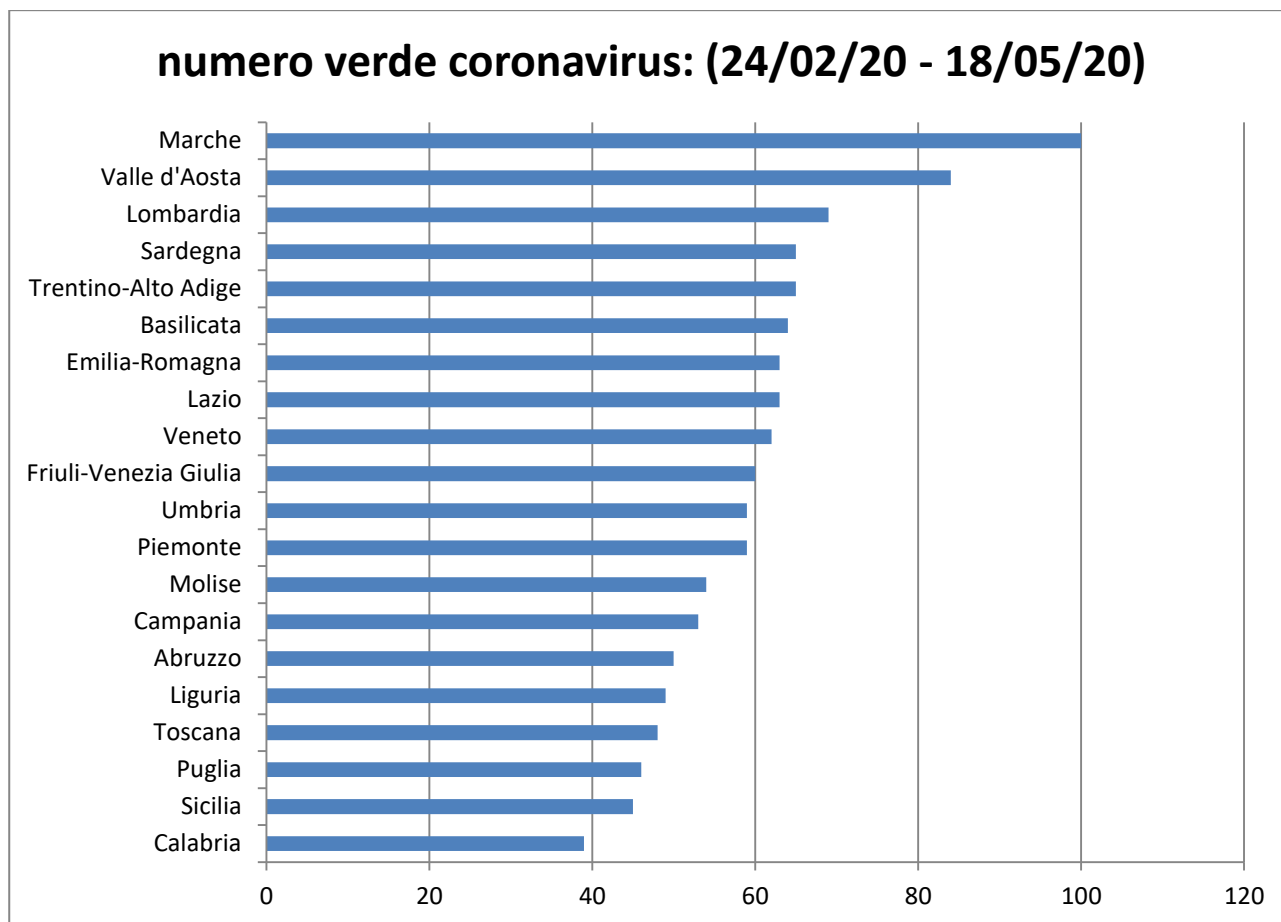


Figura 8 Interesse a "numero verde coronavirus" per regione (Google Trends)