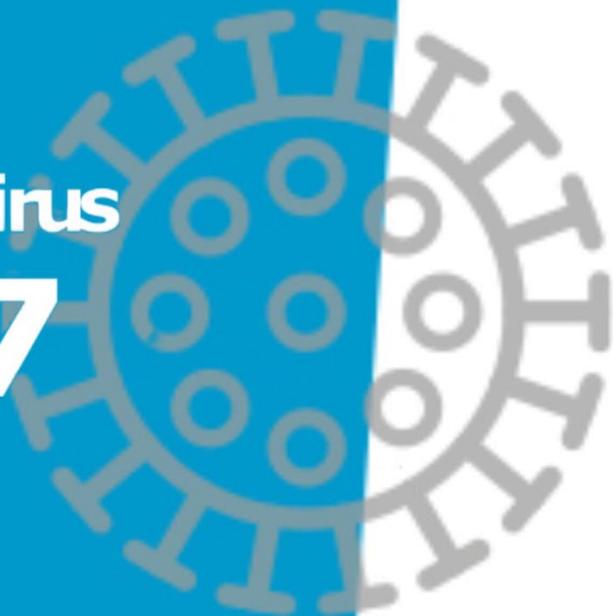


# REPORT

Numero Verde Coronavirus

**800936677**

Regione Marche



Report N.5  
28 Aprile 2020

A cura di:

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

# Report Numero Verde N.5 del 28/04/2020

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

Dal 21/04/2020 al 27/04/2020 il Numero Verde Regionale ha dato risposta a 1520 telefonate con una media di 218 chiamate giornaliere.

Tabella 1. Numero di telefonate settimanali

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

L'andamento della curva ricalca il trend delle settimane precedenti. Un'importante eccezione è lunedì 27 Aprile, giorno successivo all'annuncio e all'emanazione da parte del Presidente del Consiglio dei Ministri di un nuovo DPCM: molte chiamate e molte domande riguardavano proprio questo tema, nello specifico chiedendo delucidazioni riguardo agli spostamenti.

## Trend chiamate giornaliere

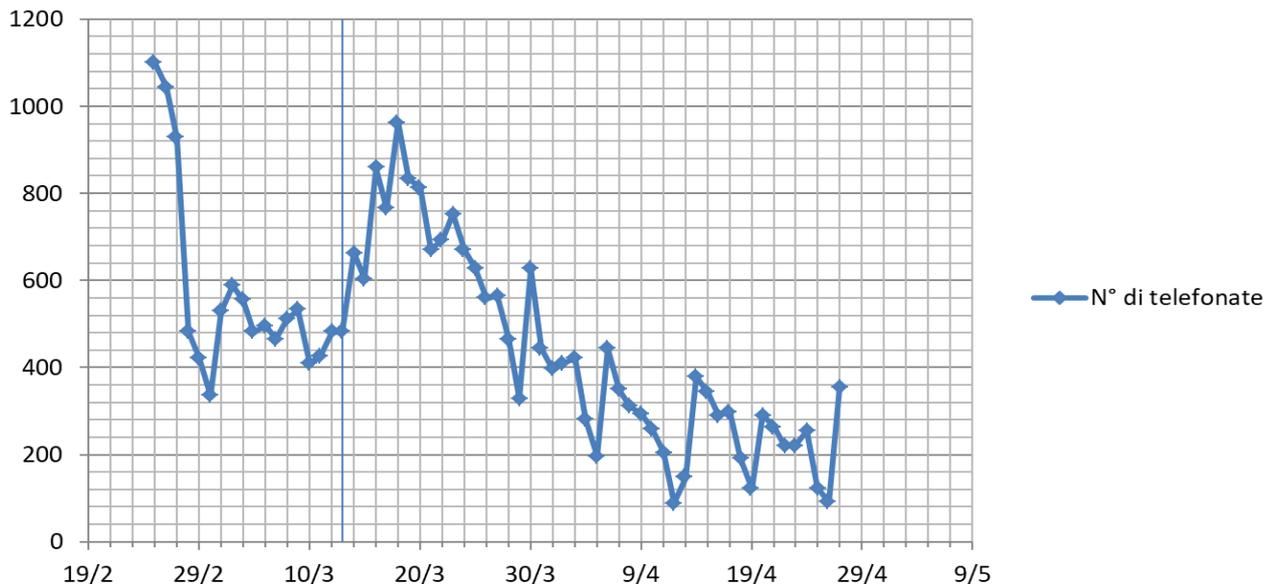


Figura 1. Andamento del numero delle telefonate ricevute dal numero verde. La linea blu verticale identifica la giornata in cui sono state raddoppiate le linee

Il totale delle chiamate ricevute dall'inizio dell'attività è di 29412 con una media di 466 al giorno.

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 48 anni. Il 49% è rappresentato da donne. Nell'ultima settimana, l'Area Vasta 1 (Pesaro Urbino) rappresenta la realtà territoriale da cui sono arrivate più telefonate (37% del totale), seguita dall'AV2 (Ancona, 28%), dall'AV3 (Macerata, 13%), dall'AV5 (Ascoli, 8%) e, infine, dall'AV4 (Fermo, 7%). Il 7% delle rimanenti chiamate sono provenute da utenti residenti fuori regione.

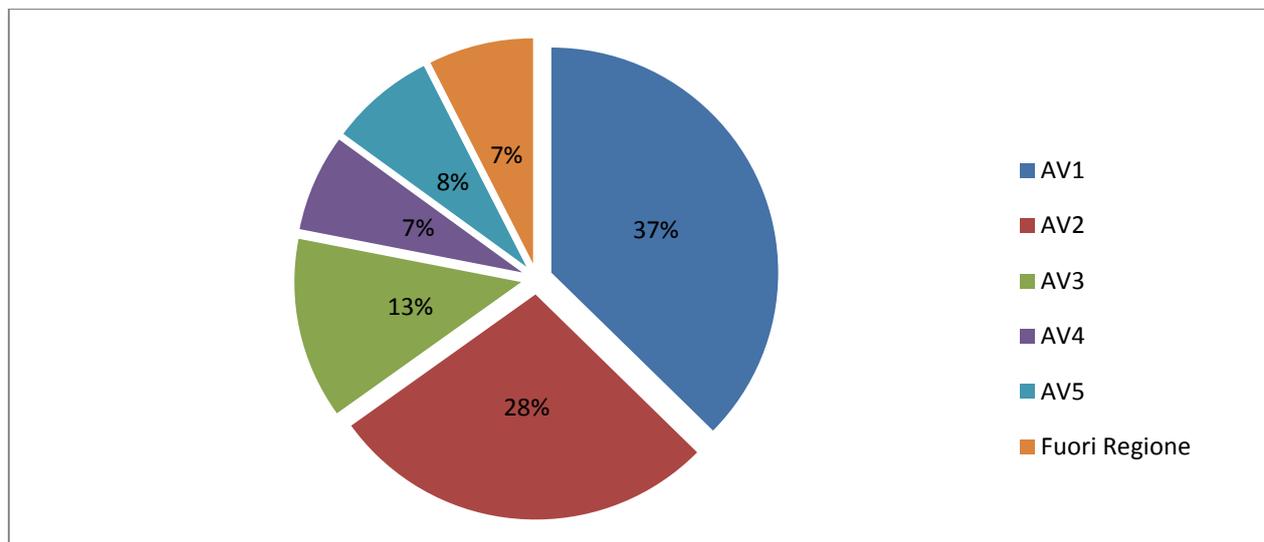


Figura 2. Telefonate per area vasta

Il grafico seguente, che mostra il dettaglio settimanale delle chiamate suddivise per AV Asur di riferimento, evidenzia un calo omogeneo in ogni AV, con un leggero rialzo nella sesta settimana di analisi (14/04-20/04) seguito da un nuovo calo delle telefonate.

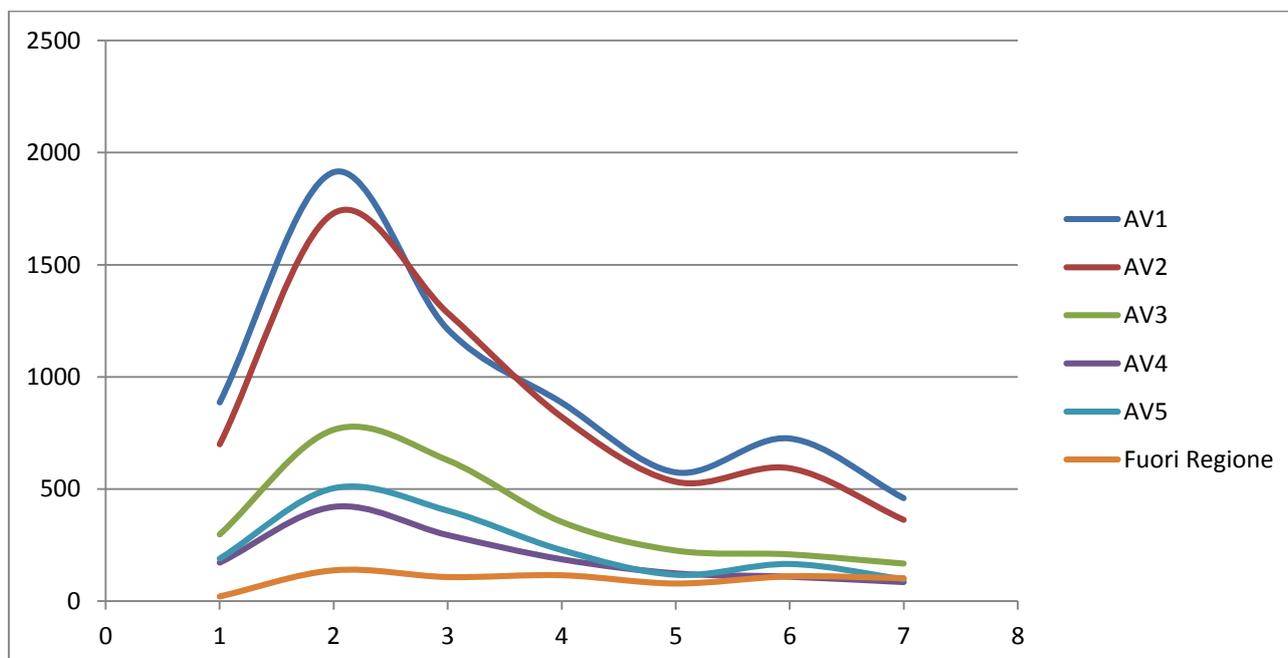


Figura 3. Andamento delle telefonate per area vasta e per settimana

Tabella 2. Principali motivi di chiamata suddivisi per data

Data	Caso Sospetto	Consigli per prevenire il coronavirus	Informazioni cliniche sul coronavirus	Informazioni generali sul coronavirus	Informazioni organizzative sull'emergenza Covid-19	Schede
21/4	2	8	60	24	19	36
22/4	0	8	49	12	28	31
23/4	5	4	33	37	19	50
24/4	0	12	50	50	22	27
25/4	0	1	21	22	9	33
26/4	1	1	16	15	14	18
27/4	2	6	41	34	31	50

Dalla Tabella 2, si nota come la compilazione di schede da inviare ai SISP sia ancora una componente importante dell'attività degli operatori del Numero Verde. Queste vengono rielaborate a fine turno per poi essere inviate ai Dipartimenti di Prevenzione dell'Area Vasta Asur di competenza.

Il 50% delle domande riguarda lo stato di salute della persona, ed il 32% di queste esitava con la compilazione della scheda. Dal 14/04 sono state raccolte le schede di 245 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	fino al 30/3	dal 31/3 al 6/4	dal 07/4 al 13/4	dal 14/4 al 20/4	dal 21/4-27/4
Domande su spostamenti	24%	16%	16%	18%	23%
Informazioni cliniche	27%	20%	17%	16%	18%
Informazioni generali	17%	17%	17%	15%	15%
Schede compilate*	20%	24%	23%	16%	17%
Chiarimenti su ordinanze	5%	16%	16%	23%	17%
Polemica	6%	2%	2%	2%	2%
Altro	1%	7%	10%	10%	7%

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

Dalla tabella 3 risulta ancora particolarmente importante la compilazione delle schede da inoltrare alle autorità sanitarie, sebbene in riduzione rispetto alle settimane precedenti. Vi è stato un evidente aumento delle informazioni richieste riguardo gli spostamenti, probabilmente in conseguenza all'emanazione del DPCM del 26/04.

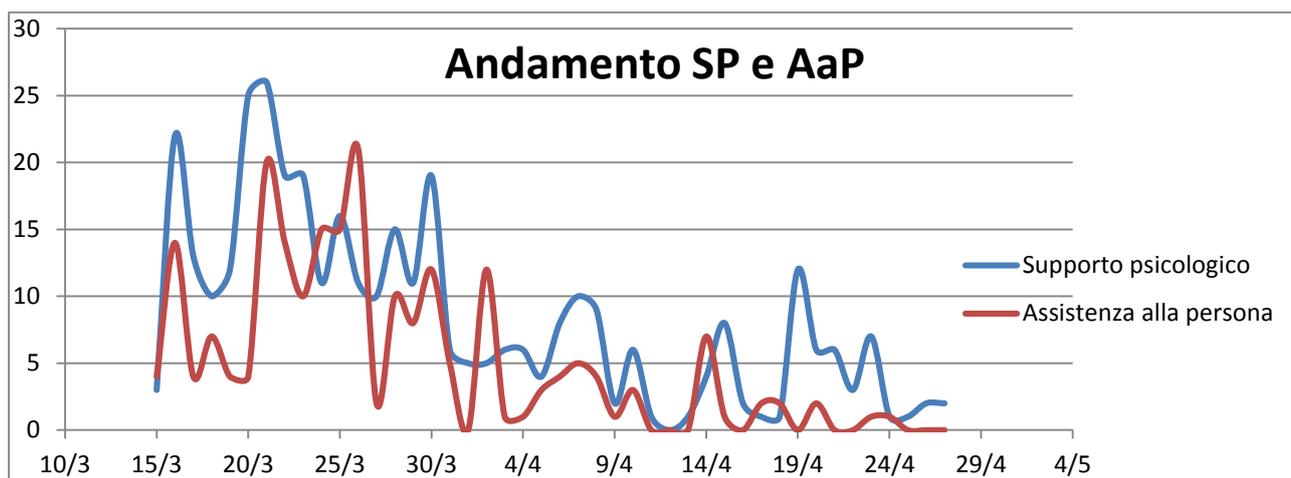


Figura 4. Andamento richieste di SP (supporto psicologico) e AaP (assistenza alla persona)

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 27/04 sono state inoltrate 367 richieste di consulto psicologico con una media di 8 telefonate al giorno con intervento psicologico. Le richieste da parte di persone non autosufficienti o impossibilitate dalla quarantena a reperire beni di prima necessità sono state in totale 219, con una media giornaliera di 5 richieste al giorno.

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. Nelle Marche l’andamento ricalca quello nazionale (figura 5).

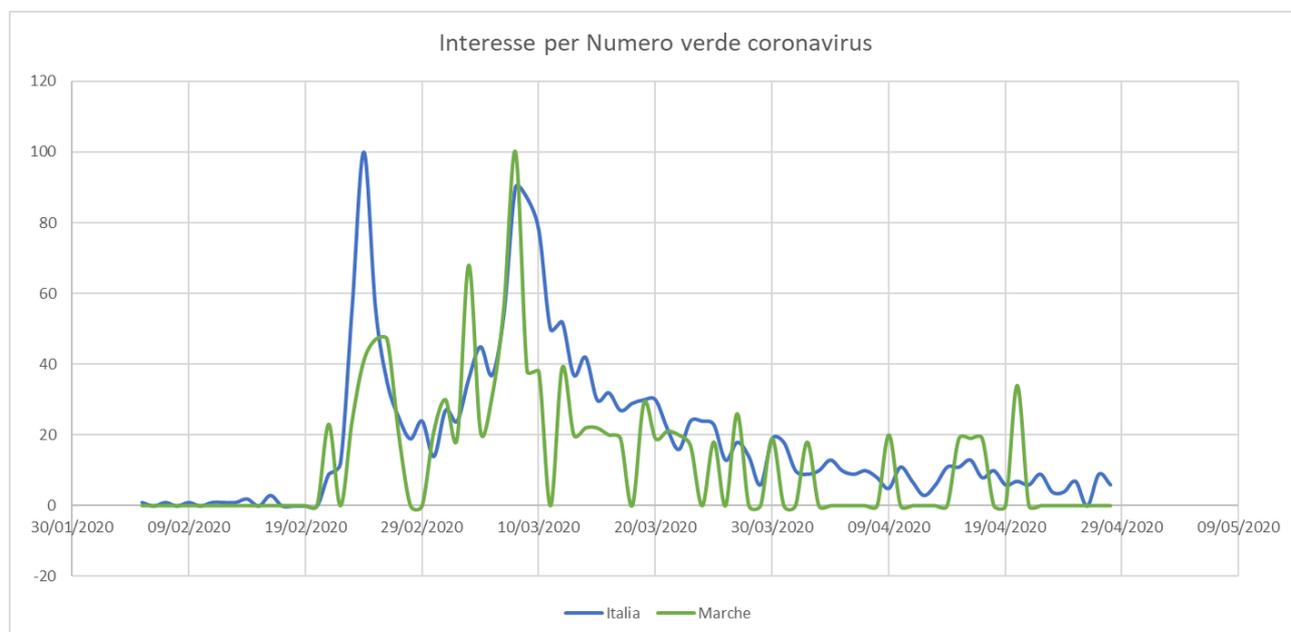


Figura 5 Trend ricerca "numero verde coronavirus" in Italia e nelle Marche (Google Trends)

Come è evidente dalla figura sottostante (figura 6), dal 05/02/2020 al 28/04/2020 la regione in cui sono state cercate più frequentemente le parole “numero verde coronavirus”, sempre secondo Google Trends, è proprio la Regione Marche.

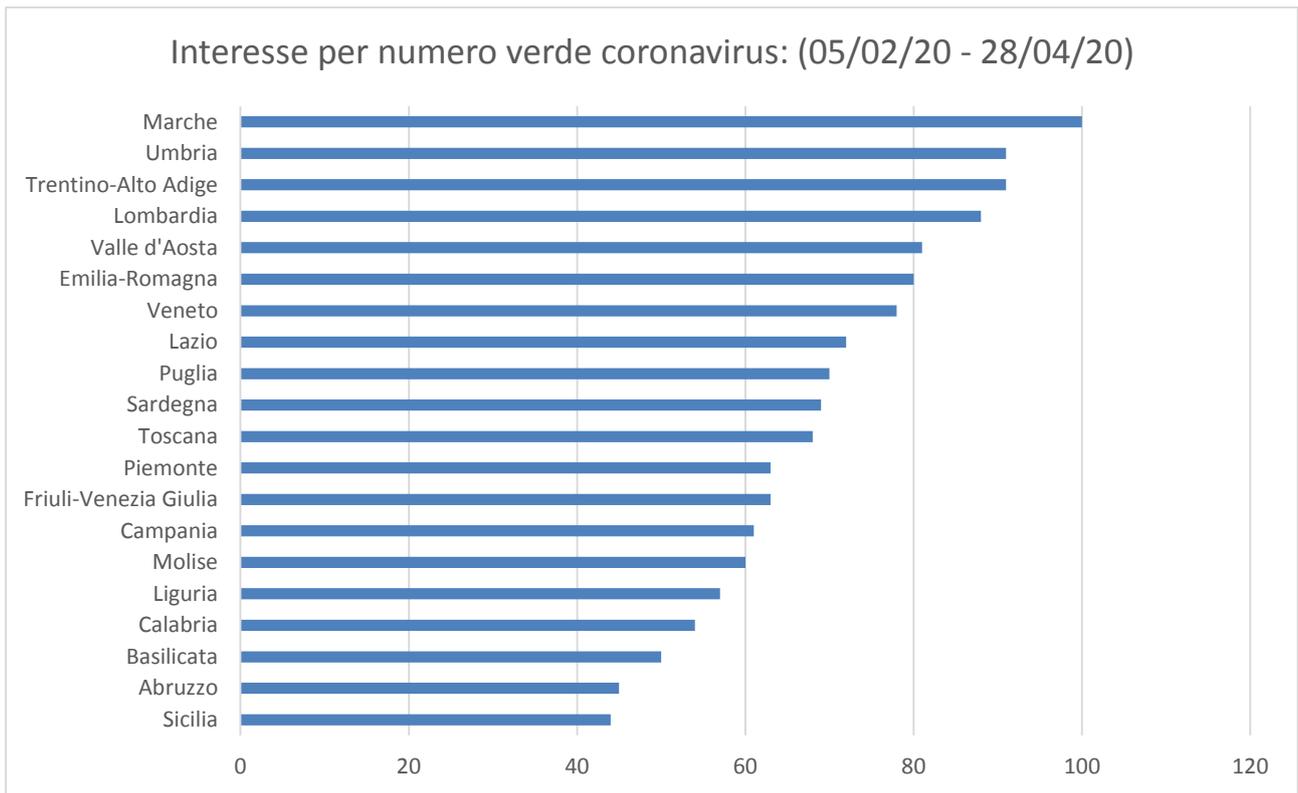


Figura 6 Interesse a "numero verde coronavirus" per regione (Google Trends)