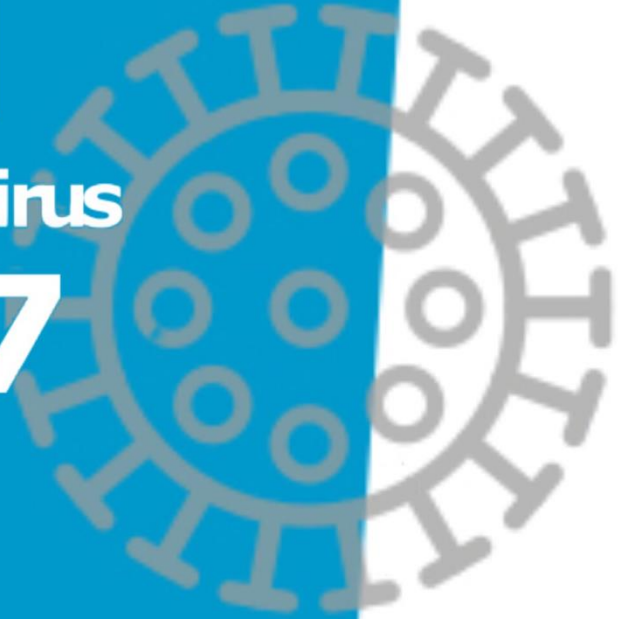


REPORT

Numero Verde Coronavirus

800936677

Regione Marche



Report N.6
5 Maggio 2020

A cura di:

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

Report Numero Verde N.7 del 12/05/2020

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

Dal 05/05/2020 al 11/05/2020 il Numero Verde Regionale ha dato risposta a 33901 telefonate con una media di 440 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
28/04-04/05	2316	331
05/05-11/05	2176	311

Con l'entrata in vigore del DPCM del 26/04/2020 le telefonate sono nettamente aumentate, con un picco il 4 Maggio coerente con le aperture deliberate dal Presidente del Consiglio, per poi ricalcare il trend calante delle settimane precedenti, partendo da 509 chiamate il giorno 5 maggio raggiungendo poi il minimo settimanale domenica 10 maggio con 128 chiamate.

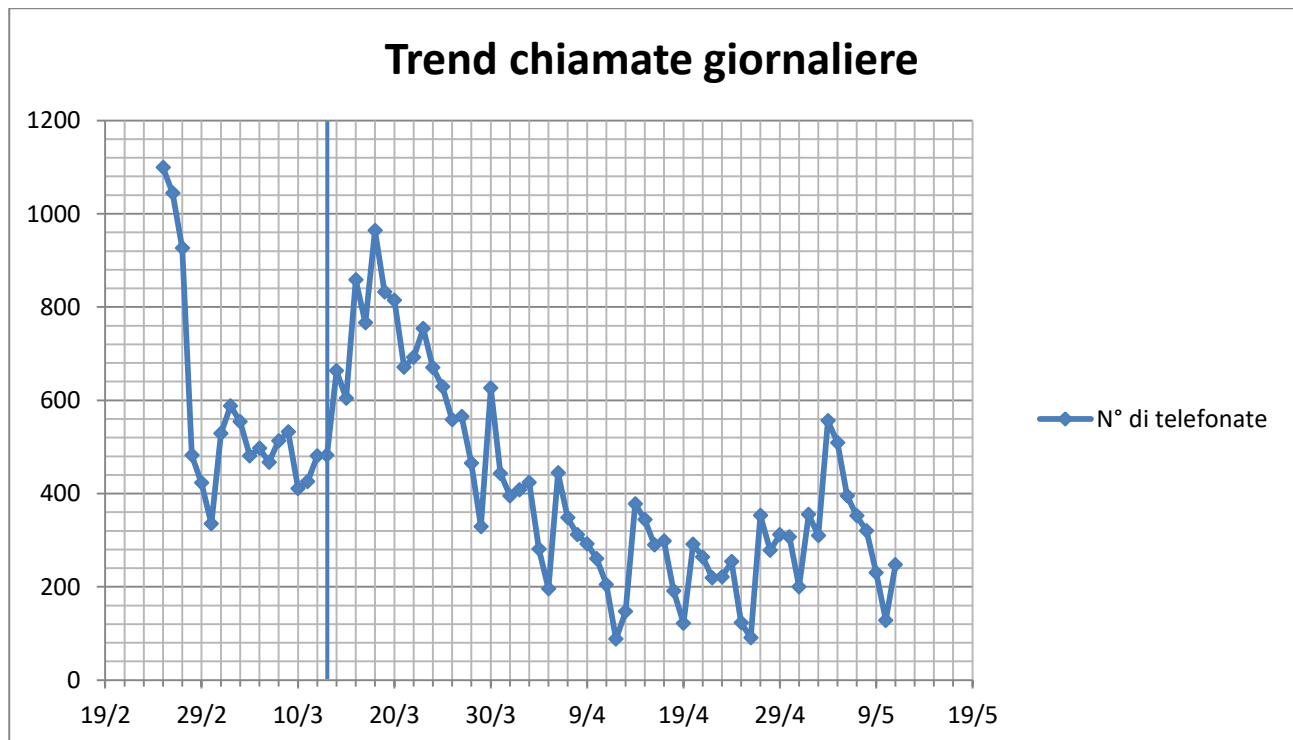


Figura 1. Andamento del numero delle telefonate ricevute dal numero verde. La linea blu verticale identifica la giornata in cui sono state raddoppiate le linee

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, 26%), dall'AV3 (Macerata, 14%), dall'AV5 (Ascoli Piceno, 8%) e, infine, dall'AV4 (Fermo, 5%). Il 16% delle chiamate sono provenute, invece, da utenti fuori regione, i quali hanno la residenza o interessi lavorativi nelle Marche.

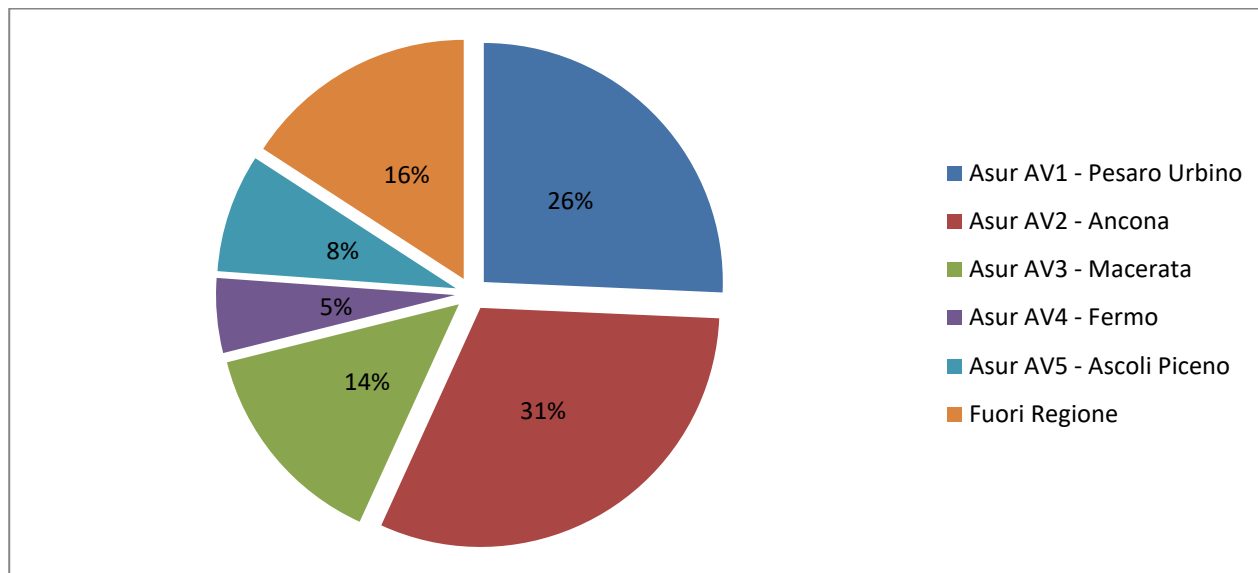


Figura 2. Telefonate per area vasta

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, molto più marcato nelle Aree Vaste 1 (Pesaro Urbino) e 2 (Ancona) rispetto alle altre.

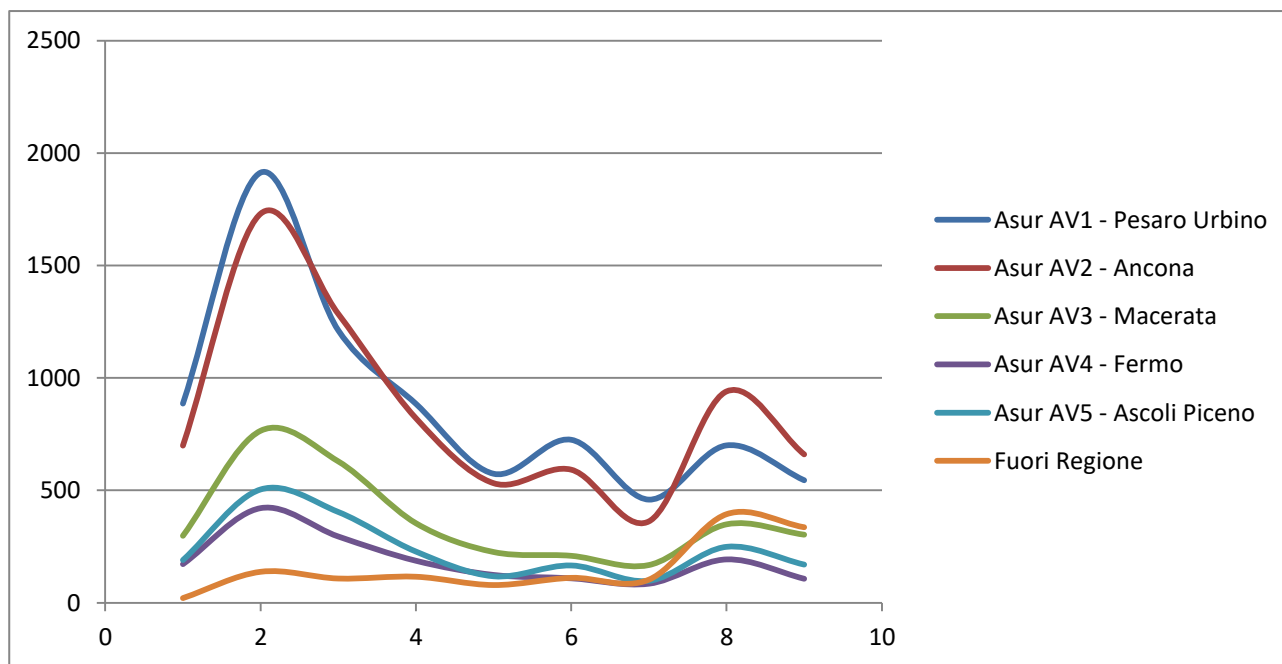


Figura 3. Andamento delle telefonate per area vasta e per settimana

Data	Domande su spostamenti	Informazioni cliniche sul coronavirus	Informazioni generali sul coronavirus	Notizie Rilevanti	N° di telefonate
5/5	272	34	59	30	508
6/5	181	40	35	29	394
7/5	165	36	16	27	351
8/5	155	33	26	23	319
9/5	85	18	17	25	229
10/5	51	12	11	18	127
11/5	112	40	5	12	247

Tabella 2. Principali motivi di chiamata suddivisi per data

Dall'inizio delle attività il N 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 27% delle domande riguarda lo stato di salute della persona, ed il 29% di queste esitava con la compilazione della scheda. Dal 05/05 sono state raccolte le schede di 164 soggetti, le cui informazioni sono state infine inviate ai rispettivi Dipartimenti di Prevenzione per la messa in atto delle opportune misure di isolamento, per l'attivazione della sorveglianza sanitaria o per valutare se organizzare o meno le indagini diagnostiche del caso (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
Domande su spostamenti	16%	16%	18%	23%	43%	47%
Informazioni cliniche	20%	17%	16%	18%	10%	10%
Informazioni generali	17%	17%	15%	15%	9%	9%
Notizie rilevanti*	24%	23%	16%	17%	8%	8%
Chiarimenti su ordinanze	16%	16%	23%	17%	26%	22%
Polemica	2%	2%	2%	2%	1%	1%
Altro	7%	10%	10%	7%	3%	4%

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

Dalla tabella 3 risulta evidente l'aumento delle informazioni richieste riguardanti gli spostamenti, probabilmente in conseguenza all'emanazione del DPCM del 26/04, con un 69% di richieste di chiarimenti sulle disposizioni riguardanti gli spostamenti entro la regione, fuori dalla regione e le attività che possono essere svolte all'aperto.

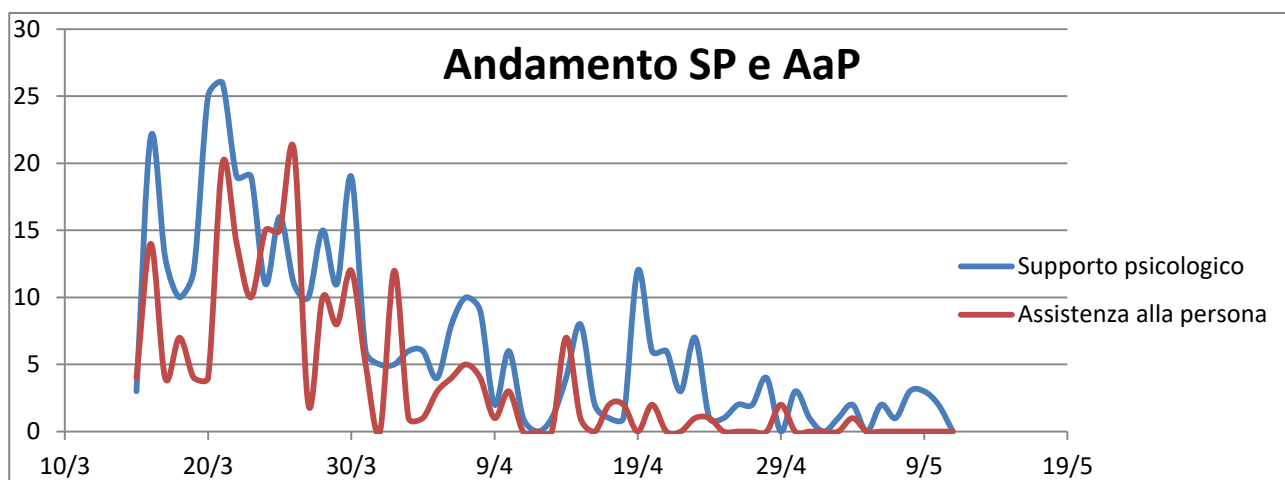


Figura 4. Andamento richieste di SP (supporto psicologico) e AaP (assistenza alla persona)

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 04/05 sono state inoltrate 389 richieste di consulto psicologico, 11 nell'ultima settimana, con una media di 7 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 invariate rispetto alla settimana precedente, con 222 richieste totali, nessuna nell'ultima settimana, con una media giornaliera di 4 richieste.

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.

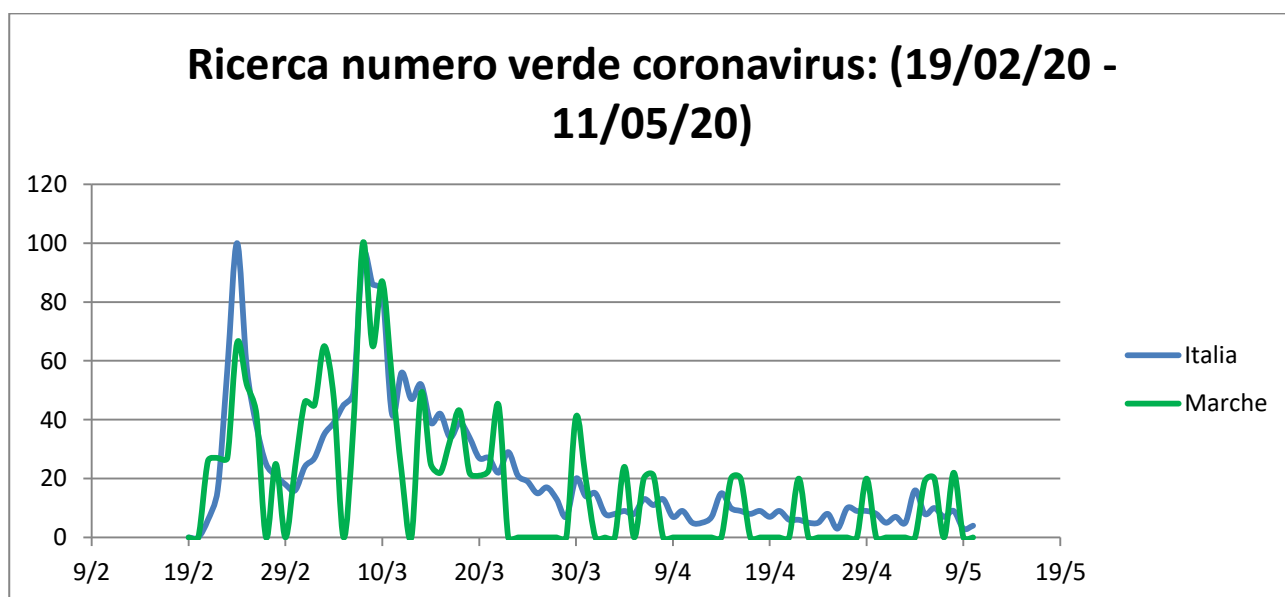


Figura 5 Trend ricerca "numero verde coronavirus" in Italia e nelle Marche (Google Trends)

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.

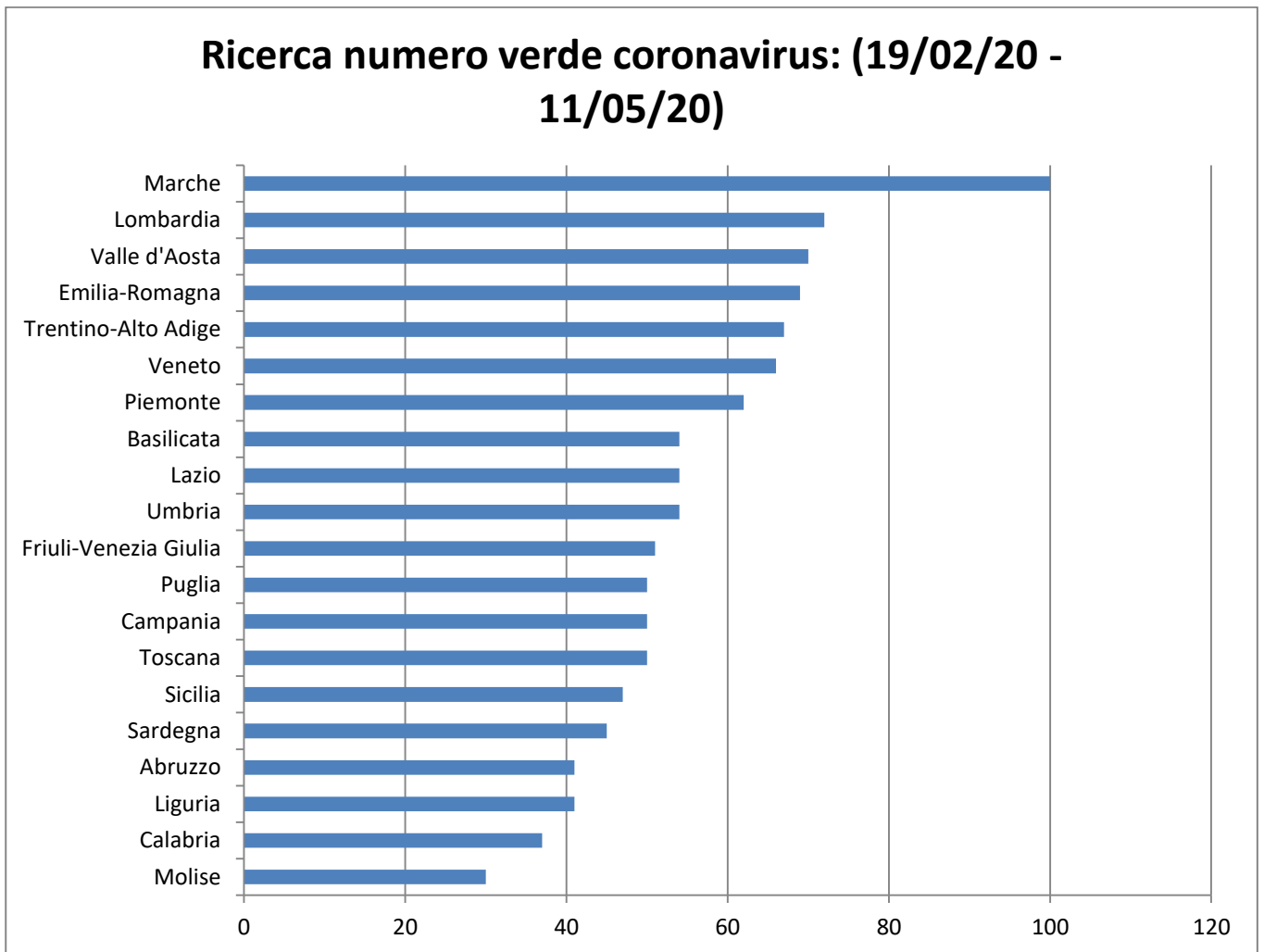


Figura 6 Interesse a "numero verde coronavirus" per regione (Google Trends)