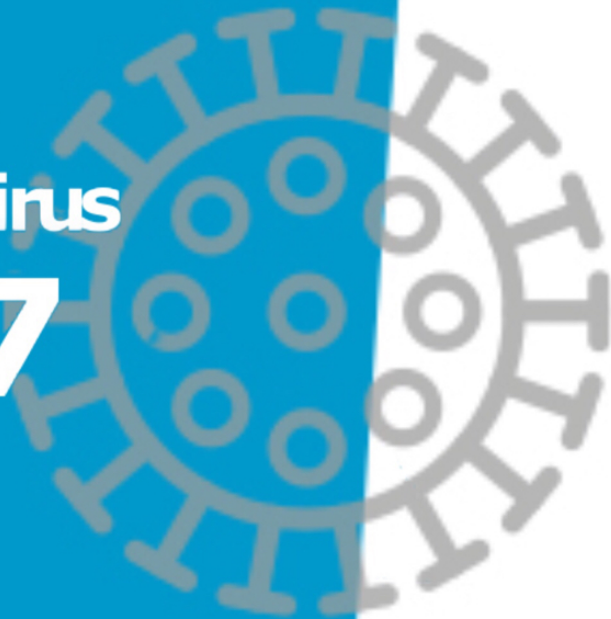


REPORT

Numero Verde Coronavirus

800936677

Regione Marche



Report N.2
7 Aprile 2020

A cura di:

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

Report Numero Verde N.2 del 07/04/2020

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

Attualmente il Numero Verde della regione Marche per informazioni sull'emergenza Covid19 ha ricevuto più di 24000 telefonate, rispondendo in media a 579 telefonate al giorno.

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

Tabella 1 Numero di telefonate settimanali

Nell'ultima settimana (dal 31/03 al 06/04) sono state ricevute 2591 chiamate, in netto calo rispetto alle settimane precedenti, come evidenziato dalla Tabella 1. Se fino al 30/03 si aveva una media settimanale sempre superiore alle 500 telefonate, nell'ultima settimana si è avuta una riduzione importante con una media di 370 chiamate al giorno. Anche all'interno della settimana vi sono grandi differenze tra le diverse giornate: la figura 1 denota la progressiva diminuzione complessiva delle chiamate da parte dell'utenza, con picchi di attivazioni successivi ai fine settimana.

Trend chiamate giornaliere

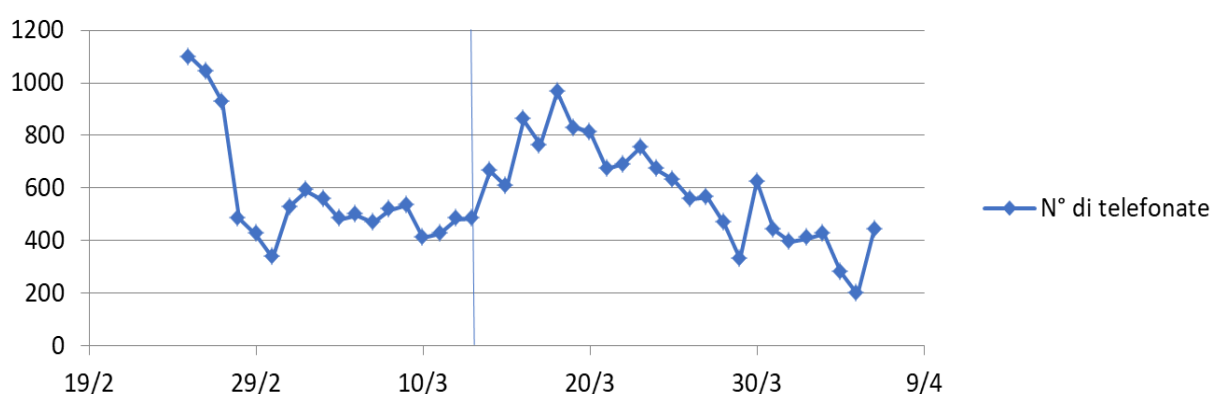


Figura 1. Andamento del numero delle telefonate ricevute dal numero verde. La linea blu verticale identifica la giornata in cui sono state raddoppiate le linee

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 di competenza.

Fino al 30/03 il 47% delle chiamate riguardava lo stato di salute della persona, e nel 43% dei casi il triage telefonico si completava con la segnalazione della scheda del paziente al dipartimento di

prevenzione. Nell'ultima settimana i cittadini che hanno contattato il numero verde per motivi di salute sono stati il 44% e, di queste telefonate, il 55% esitava con la segnalazione al SISP.

Dal 31/03 sono state raccolte le schede di 570 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).

Data	Caso Sospetto	Informazioni cliniche sul coronavirus	Informazioni generali sul coronavirus	Schede	N° di telefonate
31/3	12	91	51	90	443
1/4	5	78	60	91	395
2/4	3	59	41	99	408
3/4	3	81	49	81	424
4/4	2	67	61	66	281
5/4	1	43	41	54	196
6/4	13	87	69	89	444

Tabella 2. Principali motivi di chiamata suddivisi per data.

Il maggior numero di telefonate che pervengono al numero verde sono quelle per cui l'utente richiede informazioni cliniche, esponendo il suo stato di salute all'operatore. In media ogni giorno il 59% degli utenti richiede un consulto medico, spesso su indicazione dello stesso MMG o del 118. Tramite triage telefonico l'operatore valuta il caso e, se rientra nei criteri, lo segnala come sospetto. È evidente, inoltre, un aumento delle richieste di chiarimenti sulle ordinanze regionali e nazionali, mentre, coerentemente allo stato di lockdown su tutto il territorio nazionale, sono diminuite le domande riguardanti gli spostamenti dei cittadini.

Motivi di chiamata	Percentuale sul totale (fino al 30/3)	Percentuale sul totale dal 31/3 al 6/4
Domande su spostamenti	24%	16%
Informazioni cliniche	27%	20%
Informazioni generali	17%	17%
Schede compilate*	20%	24%
Chiarimenti su ordinanze	5%	16%
Polemica	6%	2%
Altro	1%	7%

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

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 06/04 sono state inoltrate 282 richieste di consulto psicologico con una media di 12 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 190, con una media giornaliera di 8 richieste al giorno. Nel complesso nell'8% delle schede compilate viene accettato il supporto psicologico e nel 5% è richiesta assistenza alla persona.

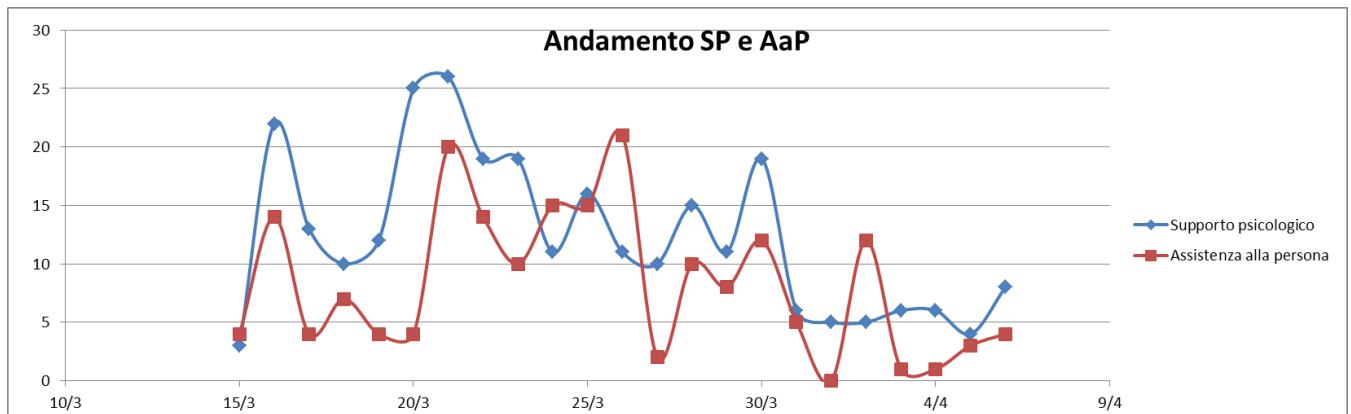


Figura 2. Trend richieste SP (supporto psicologico) e AaP (assistenza alla persona)