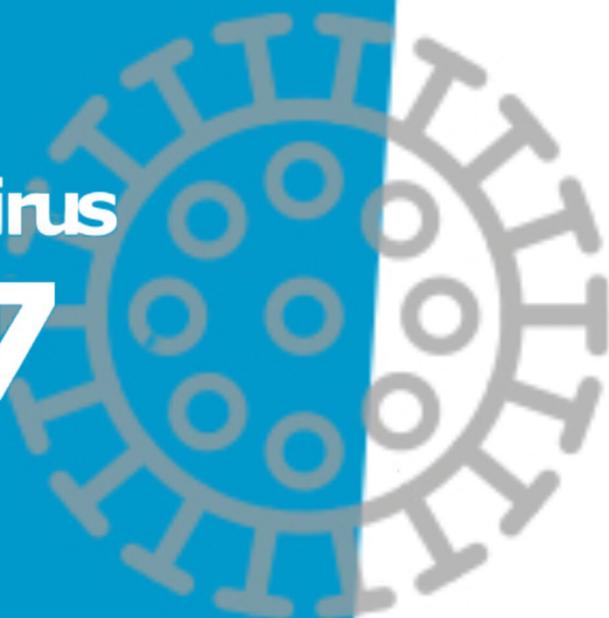


REPORT

Numero Verde Coronavirus

800936677

Regione Marche



Report N.3
14 Aprile 2020

A cura di:

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

Report Numero Verde N.3 del 14/04/2020

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 25000 telefonate, rispondendo in media a 530 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
07/04-13/04	1651	236

Tabella 1 Numero di telefonate settimanali

Nell'ultima settimana (dal 07/04 al 13/04) sono state ricevute 1651 chiamate, come evidenziato dalla Tabella 1. La media giornaliera per settimana è di 236 chiamate in netto calo rispetto alle settimane precedenti confermando il trend della scorsa settimana. 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.

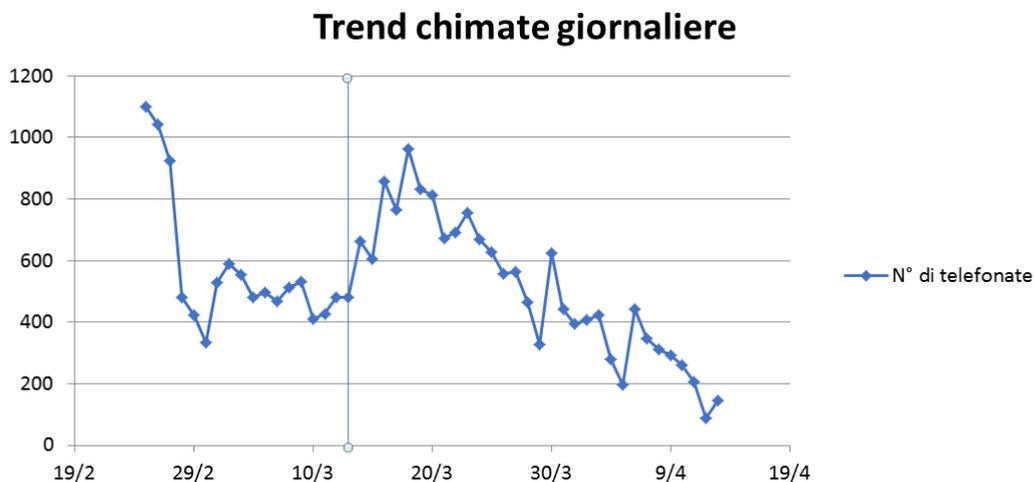


Figura 1. Andamento del numero delle telefonate ricevute dal numero verde. La linea blu verticale identifica la giornata in cui sono state raddoppiate le linee

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.

Nell'ultima settimana i cittadini che hanno contattato il numero verde per motivi di salute sono stati il 54% e, di queste telefonate, il 40% esitava con la segnalazione al SISP.

Dal 07/04 sono state raccolte le schede di 357 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
7/4	3	61	40	81	348
8/4	6	47	42	75	312
9/4	4	51	41	69	292
10/4	4	28	53	52	260
11/4	1	34	22	43	205
12/4	2	19	16	15	88
13/4	2	34	27	22	146

Tabella 2. Principali motivi di chiamata suddivisi per data.

Dalla tabella 3 risulta ancora particolarmente importante la compilazione delle schede da inoltrare alle autorità sanitarie. Rimane stabile l'aumento delle informazioni richieste riguardo ordinanze regionali e nazionali. Inoltre non sono diminuite le domande riguardanti gli spostamenti dei cittadini rispecchiando probabilmente la percentuale di popolazione che effettua spostamenti per necessità.

Motivi di chiamata	Percentuale sul totale (fino al 30/3)	Percentuale sul totale dal 31/3 al 6/4	Percentuale sul totale dal 07/4 al 13/4
Domande su spostamenti	24%	16%	16%
Informazioni cliniche	27%	20%	17%
Informazioni generali	17%	17%	17%
Schede compilate*	20%	24%	23%
Chiarimenti su ordinanze	5%	16%	16%
Polemica	6%	2%	2%
Altro	1%	7%	10%

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 13/04 sono state inoltrate 315 richieste di consulto psicologico con una media di 10 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 211, con una media giornaliera di 7 richieste al giorno.

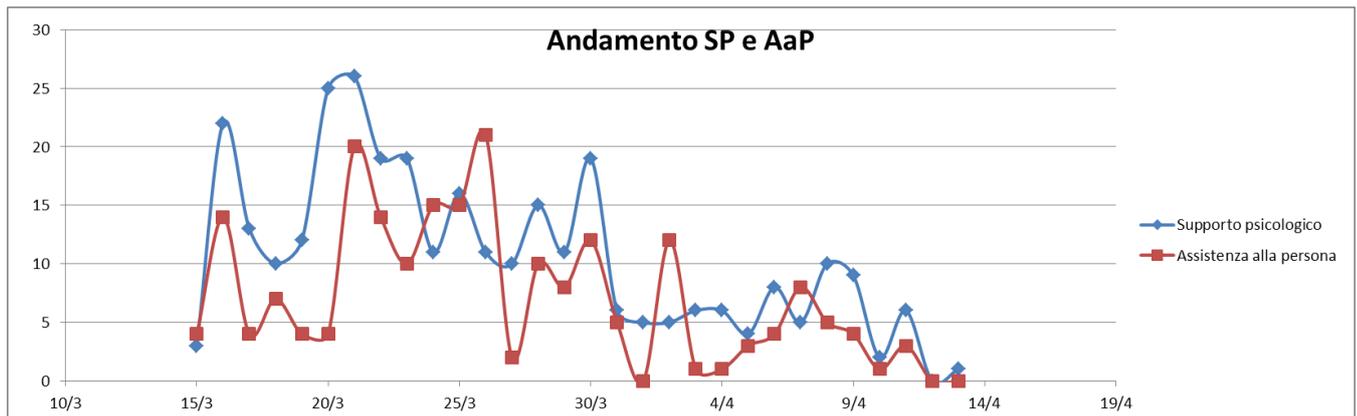


Figura 2. Trend richieste SP (supporto psicologico) e AaP (assistenza alla persona)

Abbiamo inoltre osservato tramite Google Trends che la ricerca delle parole “numero verde coronavirus” tramite il motore di ricerca Google è in discesa in tutta Italia, probabilmente per l’ormai assodata conoscenza da parte della popolazione dei vari numeri verdi regionali o, come sottolineato dalla riduzione delle chiamate pervenute al Numero Verde sul coronavirus della regione Marche, per una diminuita necessità della cittadinanza di chiedere informazioni.

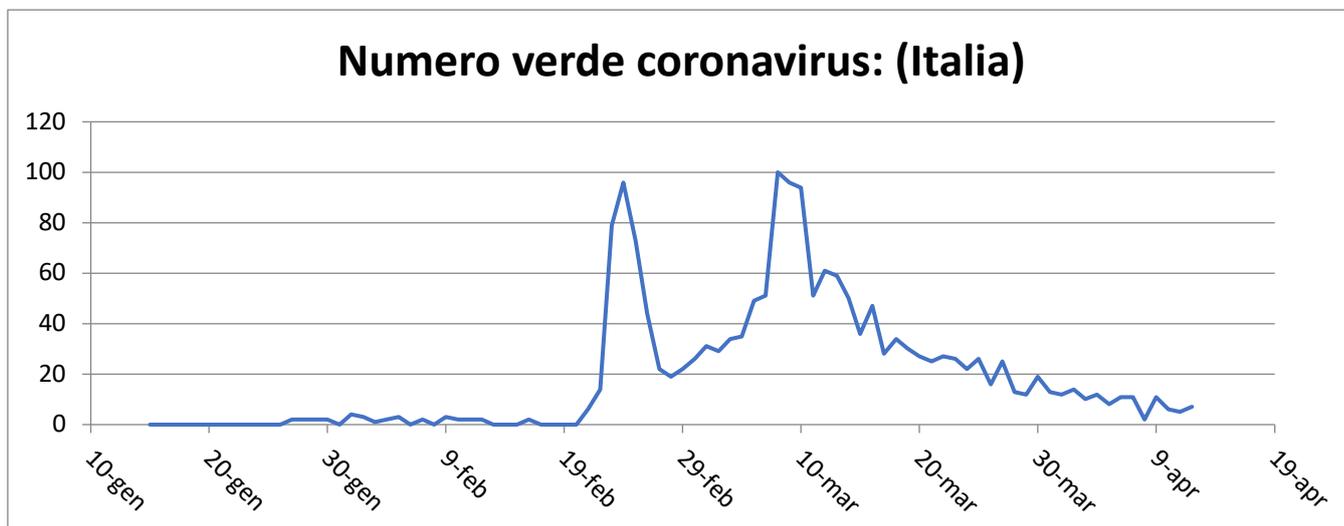


Figura 3. Trend ricerca "numero verde coronavirus" in Italia (Google Trends)

Dalla stessa ricerca è emerso che, dal 14 di Gennaio al 14 di Aprile, la regione in cui sono state cercate di più le parole “numero verde coronavirus” è stata proprio la Regione Marche.

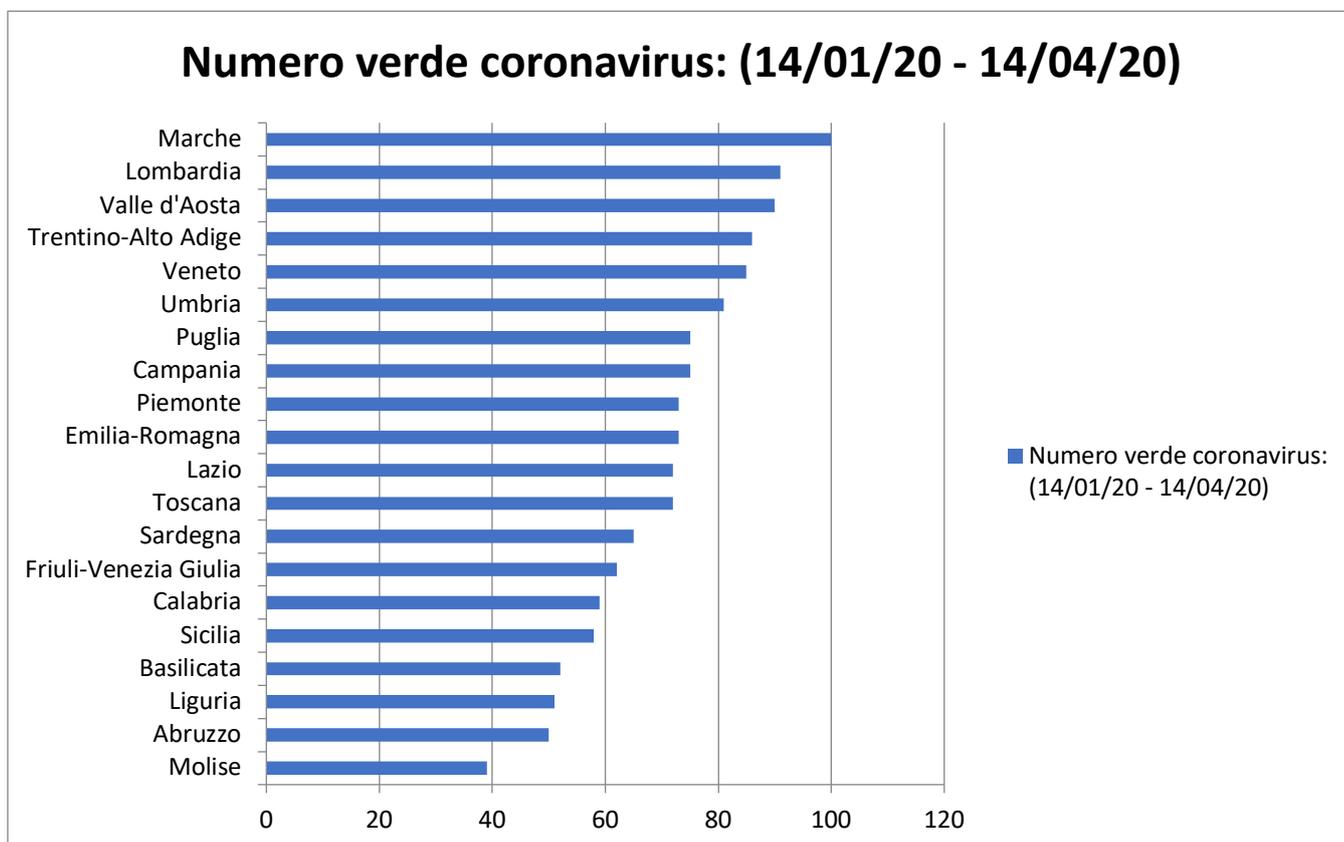


Figura 4. Interesse a "numero verde coronavirus" per regione (Google Trends)