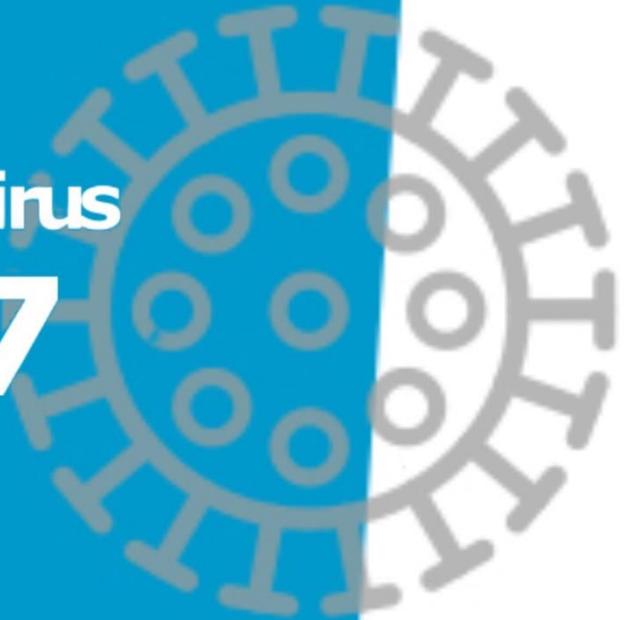


# REPORT

Numero Verde Coronavirus

**800936677**

Regione Marche



**Report finale**  
**15 Giugno 2020**

**A cura di:**

**Daniel Fiacchini, Giorgia Acquaviva,  
Alessandro Catalini, Francesca Diotallewi,  
Alberto Lino Masiero, Vincenzo Montagna  
e Gruppo Operatori Numero Verde**

**Numero Verde Coronavirus delle Marche**

**800.93.66.77**

**Report finale**



**Coordinatori Numero Verde**

# Report Numero Verde Finale del 15/06/2020

## Il report è a cura di

Fiacchini D., Acquaviva G., Catalini A., Diotallevi F., Masiero A.L., Montagna V. e Gruppo Operatori numero Verde\*

## Coordinamento Scientifico N Verde

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

## Coordinamento Tecnico N Verde

Maurizio Ferretti

## Coordinamento Supporto Psicologico e Sociale

Massimo Mari

### \*Gruppo Operatori Numero Verde

*Adalgisa Cianella, Alba Minnozzi, Alessandra Piro, Alessia Bonci, Alessia Pesci, Alice Esposto, Alice Natanti, Amilcare Palenca Tabulazzi, Andrea Fabbrizi, Andrea Ficola, Andrea Lucarelli, Andrea Mariotti, Andrea Omenetti, Andrea Simone Dedato, Anna Barbadoro, Antonella Manna, Arianna Belogi, Arianna Giorgetti, Aurora Luciani, Benedetta Ciribè, Chiara Catalani, Chiara Corinaldesi, Chiara Cosoli, Cinzia Cesari, Claudia Quatraccioni, Claudia Sapigni, Costanza Tascini, Daniele Roia, David Mazzoni, Elena Tomassetti, Eleonora Baroni, Fabio Corradini, Fabio Tarini, Federica Orlando, Federico Diotallevi, Federico Fabbri, Federico Mazzoni, Filippo Pirani, Francesca Accogli, Francesca Di Nicola, Francesca Tassotti, Francesco Busilacchi, Gabriele Maria Casaburi, Giacomo Luna, Giacomo Prosciutti, Gianmaria Salvio, Giorgia Giorgini, Giorgio Giacomini, Giovanna Angelucci, Giovanni Marco D'Agostino, Giulia Ballarini, Giulia Ciattaglia, Giulia Giamprini, Giulia Leoni, Giulia Manciola, Giulia Medici, Giulia Radi, Giulio Gagliardi, Giulio Rizzetto, Giuseppe D'Erasmus, Ilaria Barboni, Jacopo Dolcini, Jacopo Sabbatinelli, Jennifer Candi, Karen Battilà, Kelly Sacripanti, Klaudia Musteqja, Laura Santini, Laura Sarnari, Letizia Guerrini, Lorenza Scalini, Luca Brugiaferri, Luca Formenti, Ludovico Giulio Benedetto Biardi, Madiha El Mechri, Mara Piergallina, Marco Bartocci, Marco Cavina, Marco Lombardi, Marco Silenzi, Margherita Mancini, Margherita Martelli, Margherita Tremaroli, Maria Papiccio, Mario Costamagna, Marica Bordicchia, Marina Togni, Mario Papiccio, Martina Isidori, Martina Mancinelli, Martina Pigliapoco, Martina Rotoloni, Martina Schettino, Martina Vallorani, Massimiliano Bora, Massimiliano Luzi, Matteo Ciotti, Matteo Lucarelli, Matteo Paolinelli, Melania Florenin, Michela Ciotti, Nicola Luciani, Paola Bisoglio, Paola Durazzi, Paola Lodolini, Paola Schiavi, Paolo Petracci, Raffaele Schiavoni, Roberta Bartolomei, Roberta Mazzanti, Saba Ancillai, Sara Banai Milani, Sara Latini, Sara Navisse, Sascia Grafeo, Serena Cedraro, Serena Pucci, Serena Tombolesi, Silvia Brega, Silvia Giacometti, Silvia Mattioli, Silvia Torretta, Simone Rossini, Simonetta Marsigliani, Sofia Sabatelli, Stefano Morini, Stefano Pelagallo, Tania Cernetti, Tiziana Pieristè, Valentina Di Paola, Valentina Mocchegiani, Valeria Gasparini, Valerio Brisigotti, Valerio Di Buono, Vera Dominijanni.*

Gli operatori che nei quattro mesi di attivazione hanno risposto al numero verde, provenienti da vari ambiti professionali, sono stati reclutati su base volontaria. Sono intervenuti: medici specialisti, medici in formazione specialistica, medici del corso regionale di formazione in medicina generale, medici neoabilitati, infermieri, fisioterapisti, psicologi, logopedisti, studenti universitari di varie discipline inerenti, volontari della Croce Rossa.

Il Numero Verde Regionale è stato attivo dal 25/02/2020 al 14/06/2020 e ha dato risposta ad un totale di 37710 telefonate con una media di 337 chiamate giornaliere.

Settimana	N° Chiamate ricevute	Media Giornaliera
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
5/05-11/05	2181	312
12/05-18/05	1356	194
19/05-25/05	1037	148
26/05-01/06	713	102
02/06-08/06	446	64
09/06-14/06	247	41

Tabella 1. Numero di telefonate settimanali e media giornaliera per settimana di attivazione.

L'ultima settimana di attività ha visto un'ulteriore riduzione del numero di chiamate rispetto alle precedenti, confermandosi la settimana con media di chiamate giornaliere più bassa dall'apertura del Numero Verde. Il trend settimanale è sovrapponibile a quello delle settimane precedenti, con un'importante riduzione del numero di chiamate nel weekend. Domenica 14 giugno sono state ricevute 14 telefonate, il dato più basso dall'inizio dell'attività.

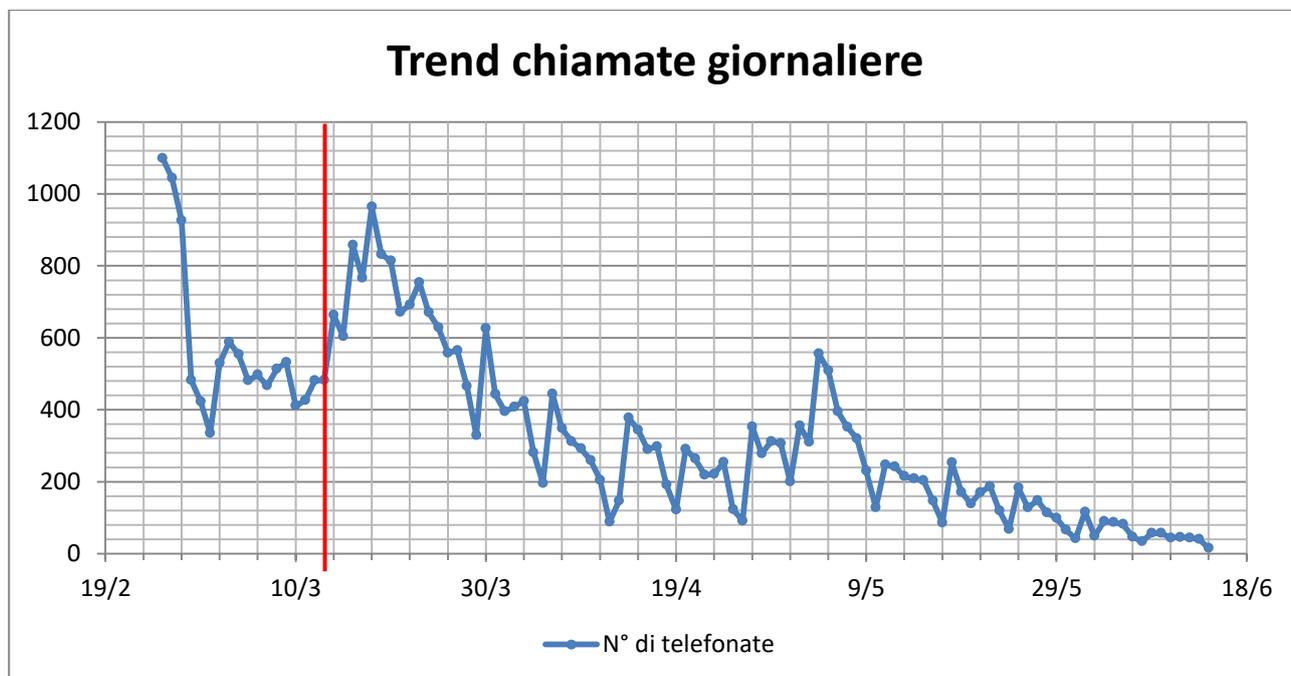


Figura 1. Andamento del numero delle telefonate ricevute dal numero verde. La linea rossa verticale identifica la giornata in cui sono state raddoppiate le linee

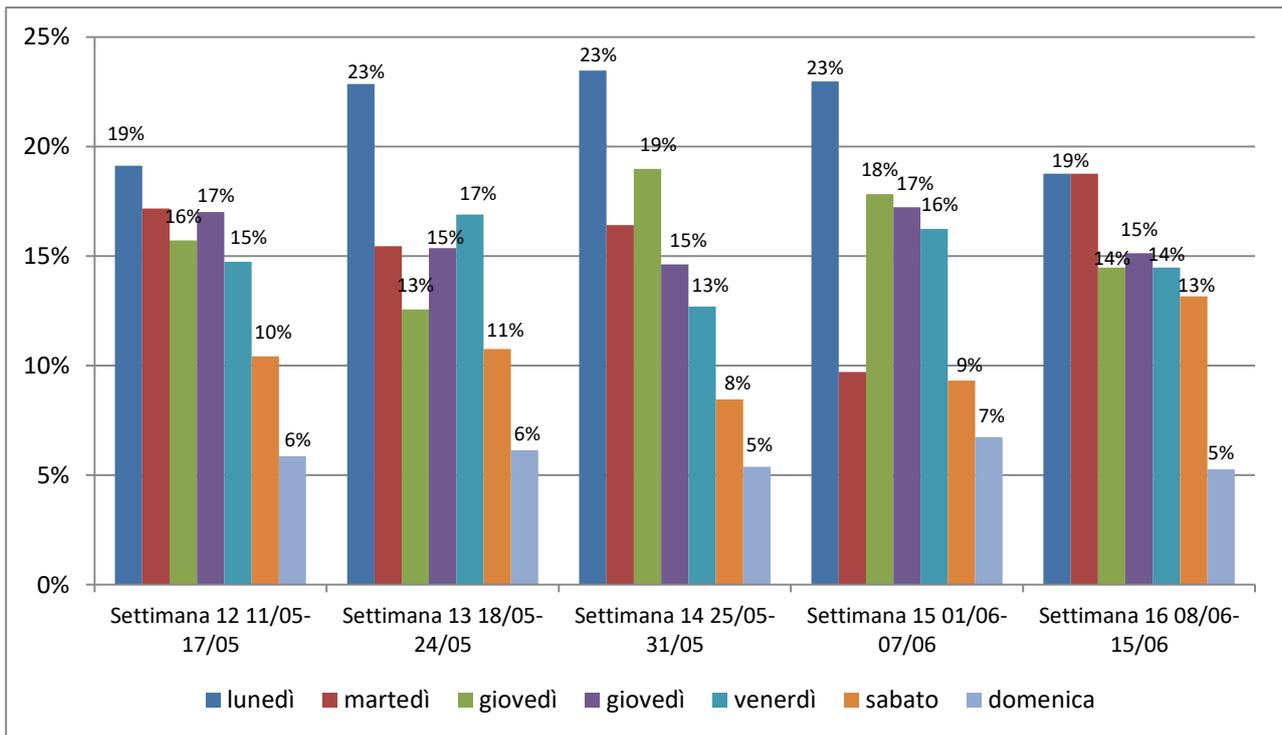


Figura 2. Percentuale delle chiamate giornaliere divise per settimana

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. Fa eccezione martedì 2 giugno, in quanto festivo, durante il quale è stata registrata una percentuale di chiamate simile ai valori tipici del fine settimana.

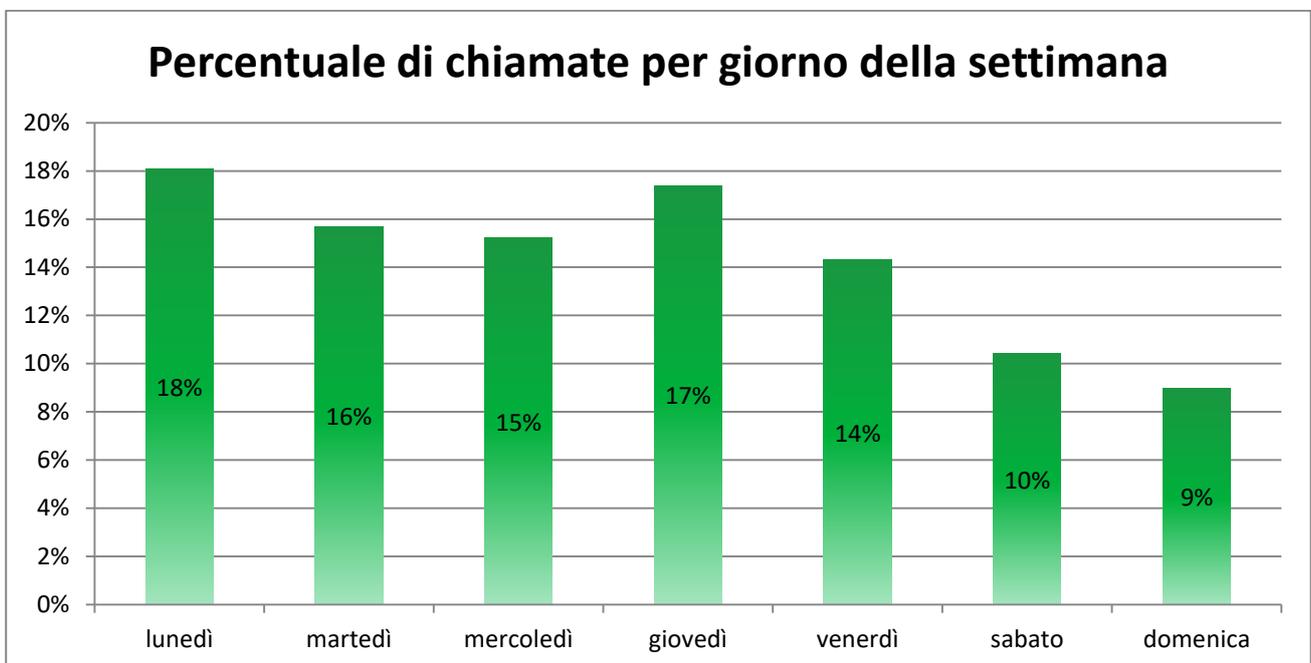


Figura 3. Percentuale delle chiamate per giorno della settimana

La figura 3 mostra la distribuzione delle chiamate nella settimana calcolata su tutto il periodo di attività del Numero Verde. I lunedì sono stati i giorni con la percentuale più alta di attivazioni, mentre le domeniche hanno registrato il numero più basso di telefonate.

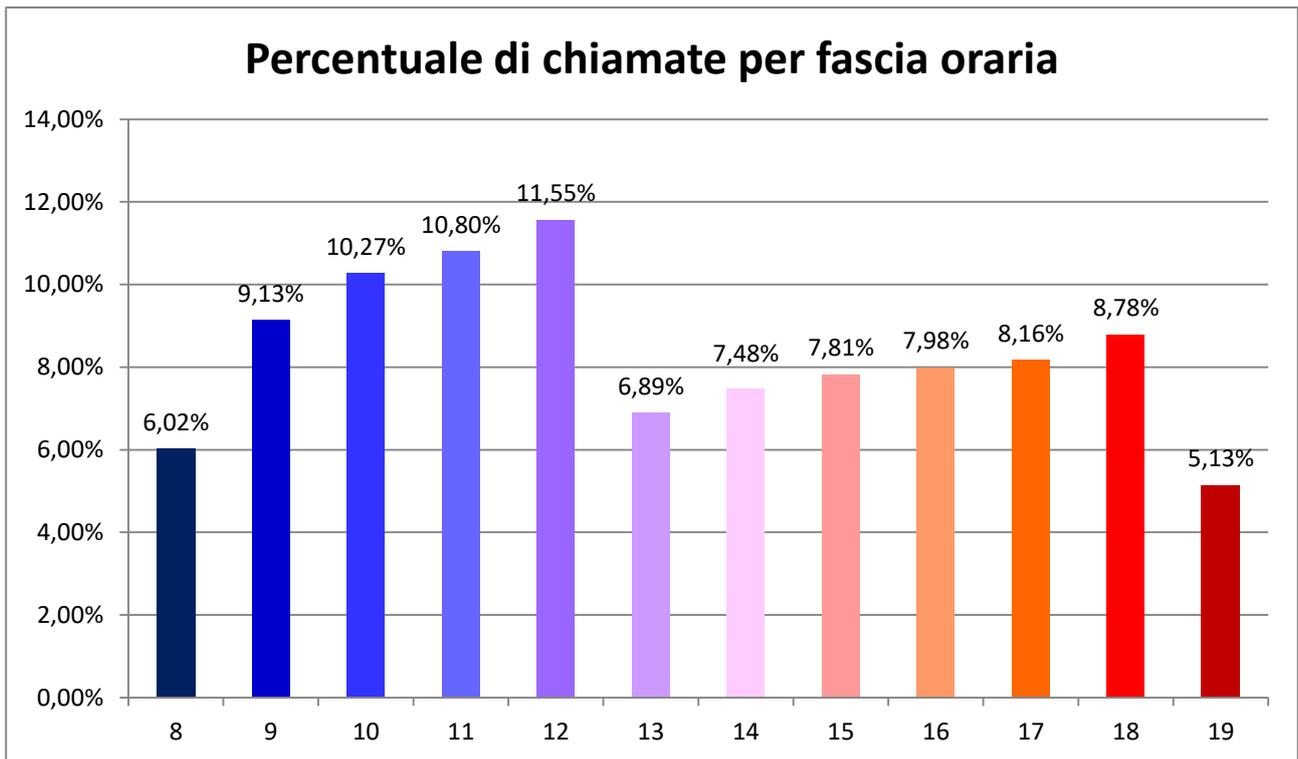


Figura 4. Chiamate complessive suddivise per fascia oraria

In figura 4 l'analisi delle chiamate stratificate per fascia oraria è stata effettuata sul totale di chiamate ricevute durante tutto il periodo di attività del Numero Verde.

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. L'Area Vasta 1 (Pesaro Urbino) è la realtà territoriale da cui sono arrivate più telefonate (32% del totale), seguita dall'AV2 (Ancona, 31%), dall'AV3 (Macerata, 14%), dall'AV5 (Ascoli Piceno, 9%) e, infine, dall'AV4 (Fermo, 7%). Il 7% delle chiamate è relativo ad utenti residenti fuori regione (figura 4).

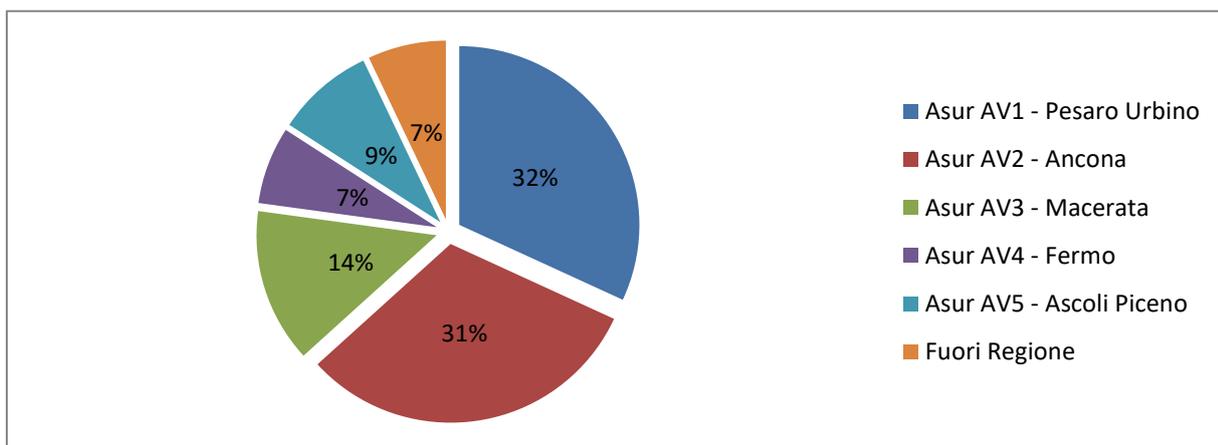


Figura 4. Telefonate per Area Vasta ASUR di residenza dell'utente

La figura 5 mostra l'andamento settimanale (settimana 1 - settimana 14) delle chiamate suddivise per Area Vasta ASUR di riferimento. Dopo il picco registrato durante la settimana 2 per tutte le realtà territoriali regionali, si è assistito ad un progressivo decremento delle attivazioni. Si

registrano picchi minori in corrispondenza dell’emanazione dei DPCM, in particolare con l’inizio della “Fase 2” quando le chiamate provenienti da fuori regione hanno subito un brusco incremento, superando in numero quelle provenienti da Area Vasta ASUR 3, 4 e 5. Se fino alla settimana 7 il maggior numero di attivazioni proveniva dall’Area Vasta ASUR 1, nell’ultima fase le chiamate provenivano per la maggior parte dall’Area Vasta ASUR 2.

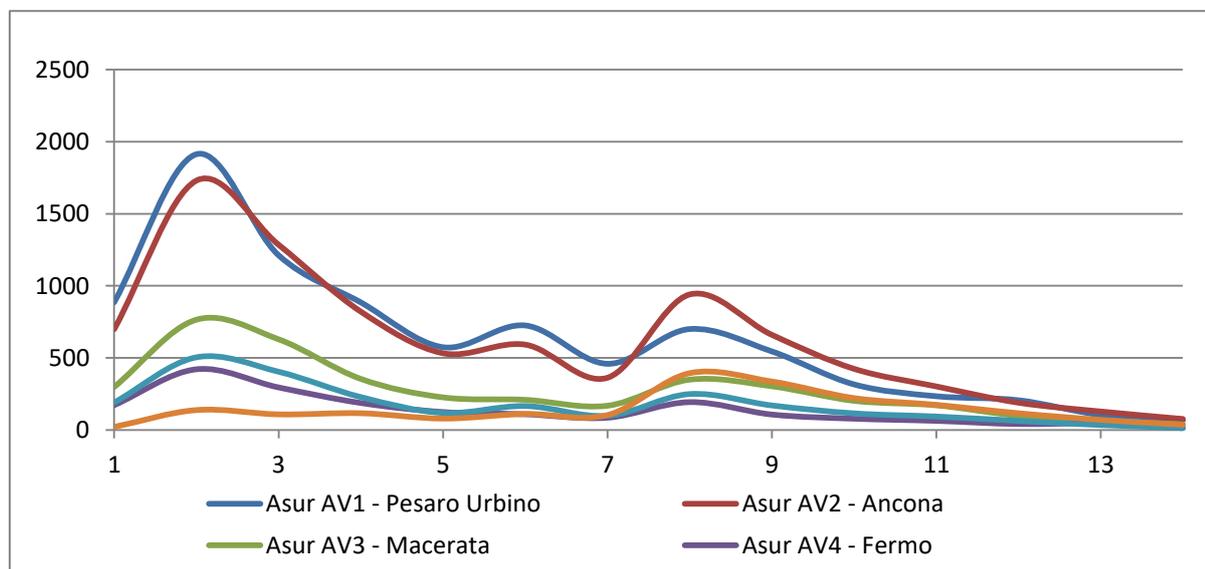


Figura 5. Andamento delle telefonate per area vasta e per settimana

Data	Domande su spostamenti	Informazioni cliniche sul coronavirus	Informazioni generali sul coronavirus	Notizie rilevanti	N° di telefonate
9/6	8(14%)	3(5%)	10(18%)	15(18%)	57
10/6	13(30%)	5(11%)	9(21%)	4(20%)	44
11/6	19(41%)	4(8%)	4(9%)	8(9%)	46
12/6	13(30%)	3(7%)	5(11%)	6(11%)	44
13/6	3(8%)	3(7%)	6(15%)	8(15%)	40
14/6	5(31%)	3(19%)	3(19%)	3(19%)	16

Tabella 2. Principali motivi di chiamata suddivisi per data

Dall’inizio dell’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.

Dall’inizio dell’attività, sono state inviate in totale 6176 segnalazioni ai SISP di competenza (figura 6) categorizzate come:

- Casi complessi 2310 (37%) identificati come soggetti meritevoli di attenzione di ulteriori approfondimenti da parte dell’autorità sanitaria sebbene non rientrassero nei criteri di caso sospetto;

- Contatti stretti di casi confermati 1764 (29%) ovvero soggetti che sono entrati in contatto, secondo i criteri definiti dal Ministero della Salute, con persona positiva al tampone;
- Persone provenienti da zone a trasmissione locale 2102 (34%) secondo le indicazioni aggiornate definite dalle circolari ministeriali.

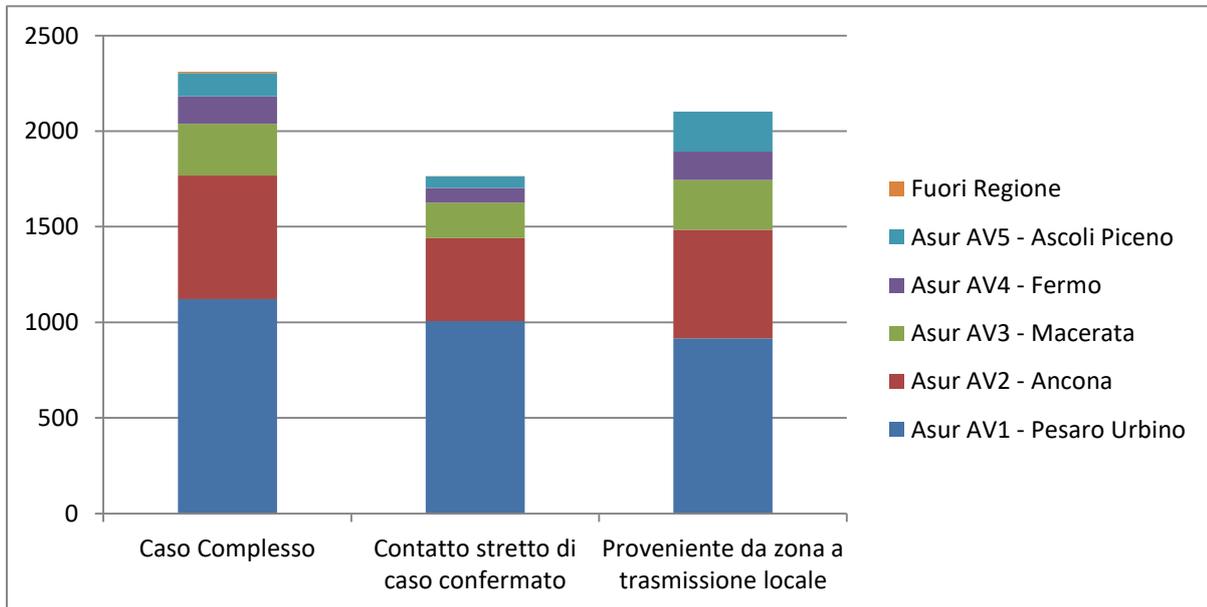


Figura 6. Notizie rilevanti per definizione del caso e realtà territoriale

Con la progressiva riduzione dei contagi l'attività di segnalazione ai SISP è stata sempre meno preponderante, ma ha avuto un ruolo importante nella risposta all'emergenza. È stato segnalato il 17,5% degli utenti. Questi ultimi, valutati dai rispettivi SISP di competenza, sono stati eventualmente sottoposti a procedure diagnostiche e/o di sorveglianza sanitaria.

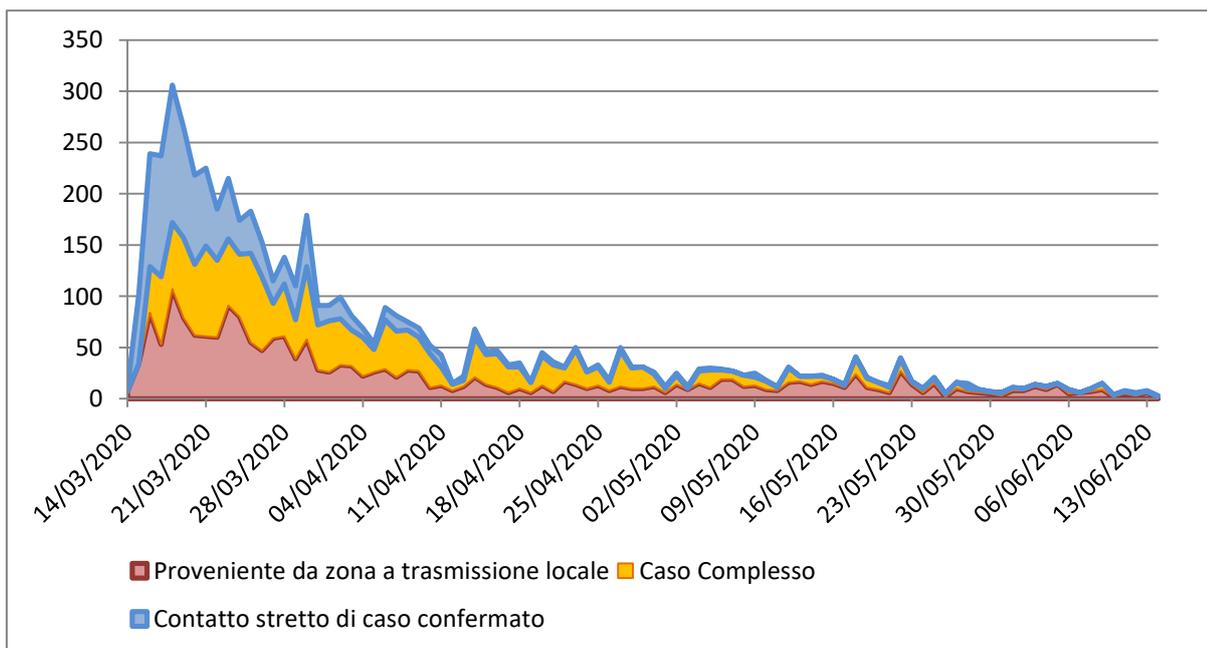


Figura 7. Trend delle notizie rilevanti inviate ai dipartimenti di prevenzione per definizione dei casi (dal 14/03 al 14/06)

Nella figura 7 è proposto graficamente l'andamento delle segnalazioni per tipo dall'attivazione del sistema informatico di gestione dei dati. Si nota come se nelle prime settimane i diversi tipi di segnalazione erano equamente rappresentati, nell'ultima fase sono prevalse le segnalazioni di soggetti rientranti da zone a trasmissione locale (estero)

Dal 9/06 sono state raccolte le schede di 44 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).

Nel complesso il 53% di tutte le attivazioni ha riguardato lo stato di salute della persona, ed il 51% di queste esitava con la compilazione della scheda di segnalazione.

<b>Motivi di chiamata</b>	<b>31/3-6/4</b>	<b>7/4-13/4</b>	<b>14/4-20/4</b>	<b>21/4-27/4</b>	<b>28/4-4/5</b>	<b>5/5-11/5</b>	<b>12/5-18/5</b>	<b>19/5-25/5</b>	<b>26/5-1/6</b>	<b>2/6-8/6</b>	<b>9/6-14/6</b>	<b>totale</b>
<b>Domande su spostamenti</b>	16%	16%	18%	23%	43%	47%	35%	35%	31%	31%	25%	22%
<b>Informazioni cliniche</b>	20%	17%	16%	18%	10%	10%	10%	12%	10%	6%	9%	17%
<b>Informazioni generali</b>	17%	17%	15%	15%	9%	9%	8%	8%	14%	13%	17%	14%
<b>Notizie rilevanti*</b>	24%	23%	16%	17%	8%	8%	13%	14%	10%	17%	19%	22%
<b>Chiarimenti su ordinanze</b>	16%	16%	23%	17%	26%	22%	25%	22%	26%	18%	14%	17%
<b>Polemica</b>	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	2%
<b>Altro</b>	7%	10%	10%	7%	3%	4%	7%	7%	8%	12%	15%	6%

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 riguardava chiarimenti sulle disposizioni in merito agli spostamenti entro la regione, fuori dalla regione e le attività che possono essere svolte all'aperto. Dal 9 giugno il 39% degli utenti chiedeva informazioni su questi argomenti.

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. In totale sono state inoltrate 425 richieste di consulto psicologico, 1 nell'ultima settimana, con una media di 5 telefonate al giorno (figura 8). Le richieste da parte di persone non autosufficienti o impossibilitate a causa delle misure di isolamento a reperire beni di prima necessità sono state 225 in totale, 1 nell'ultima settimana, con una media giornaliera di 3 segnalazioni.

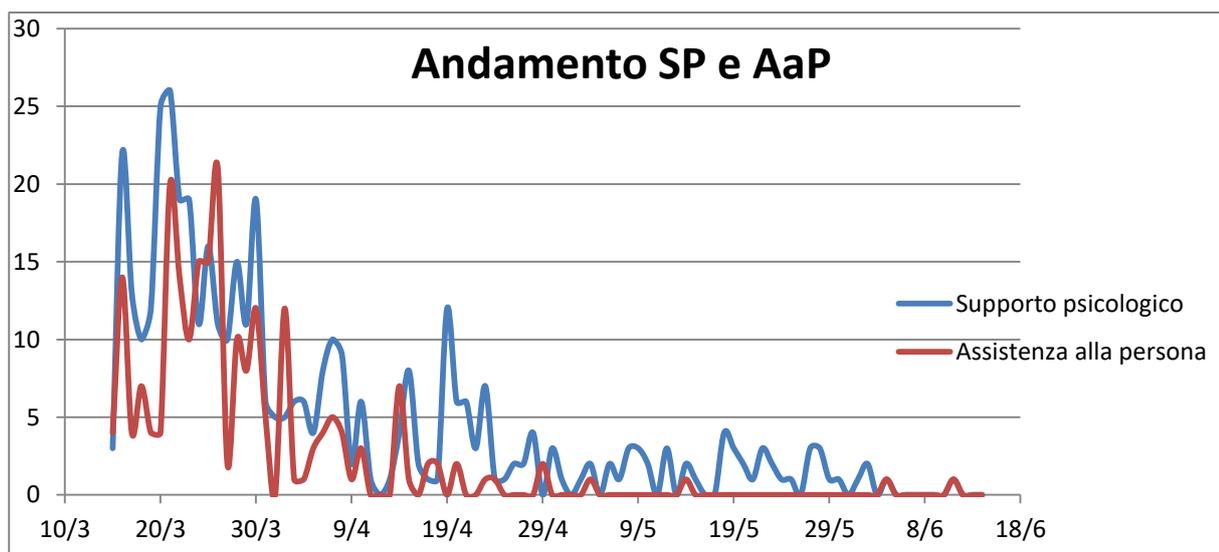


Figura 8. Andamento richieste di SP (supporto psicologico) e AaP (assistenza alla persona)

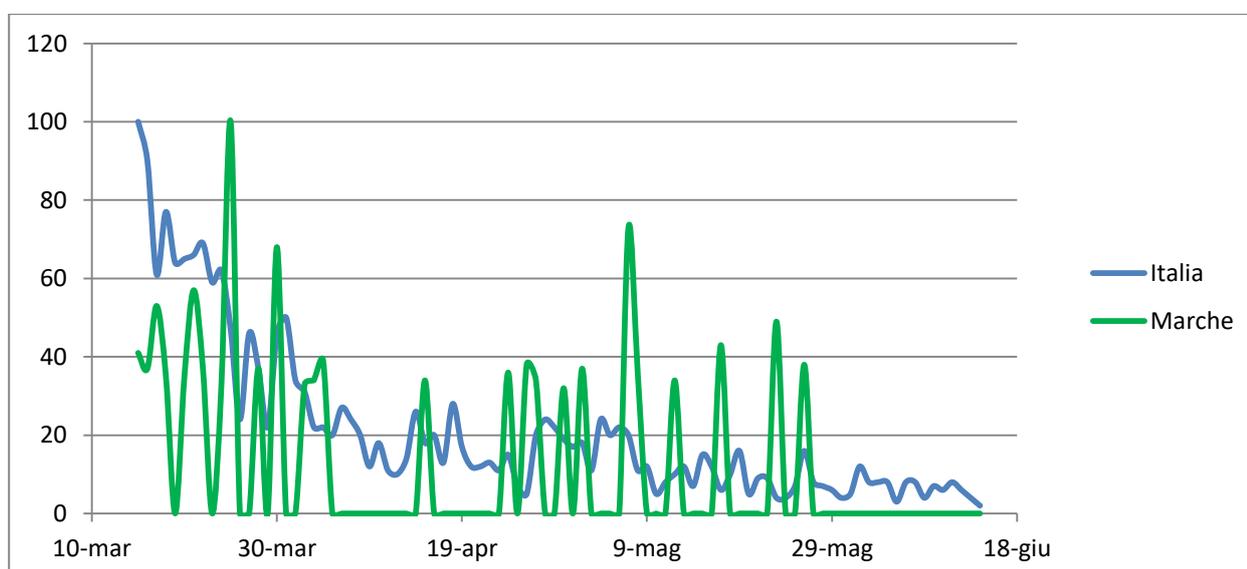


Figura 9. Trend ricerca "numero verde coronavirus" in Italia e nelle Marche (Google Trends)

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 9).

Come è evidente dalla figura 10, dal 15/03/2020 al 15/06/2020 la regione in cui sono state cercate maggiormente le parole “numero verde coronavirus”, sempre secondo Google Trends, è la Regione Valle d’Aosta, con la Regione Marche in quarta posizione.

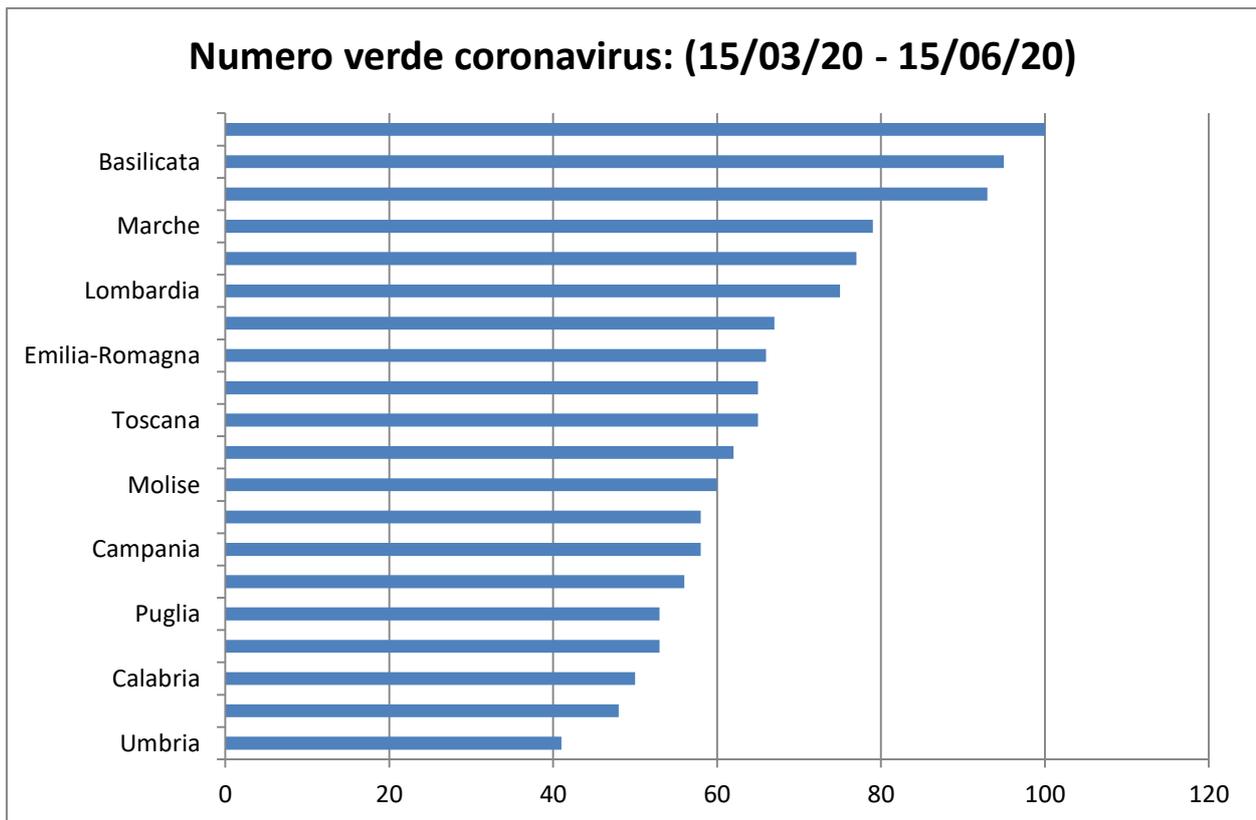


Figura 10. Interesse a "numero verde coronavirus" per regione (Google Trends)

## **RINGRAZIAMENTI**

Si ringrazia tutti coloro che hanno collaborato alla buona riuscita del Servizio N. Verde delle Marche e in particolare: Centrale Operativa 118 Ancona, Croce Rossa, Ampas, Sipem, Ares, Susanna Balducci, Mario Caroli, Massimo Di Muzio, Ermanno Zamponi, Silvia Rossi, Moreno Bompreszi, Maurizio Conforti, Eugenio Ghergo, Andrea Fazi, Andrea Giorgini, Paolo Papili, Leonardo Rossini, Angelo Santoni, Ivo Treppaoli, Remo Appignanesi, Giovanni Guidi, Alberto Lanari, Luigi Sfredda, Raffaella Maceratesi, Giovanna Diotallevi, Sauro Santini, Nadia Storti, Daniela Cimini, Marco Monaldi, Franca Laici, Giuseppe Ciarrocchi, Claudio Angelini e tutti gli operatori dei Dipartimenti di Prevenzione ASUR Marche, Marisol Ferreira e la Direzione Sanitaria dell'A.O.U. Ospedali Riuniti Ancona, Margherita Rinaldi, Andrea Sergiacomi, Angela Alfonsi, Lucia Di Furia, Emilia Prospero, Pamela Barbadoro e i Direttori delle Scuole di Specializzazione dell'Università Politecnica delle Marche che hanno consentito la preziosa collaborazione dei relativi Medici Specializzandi.