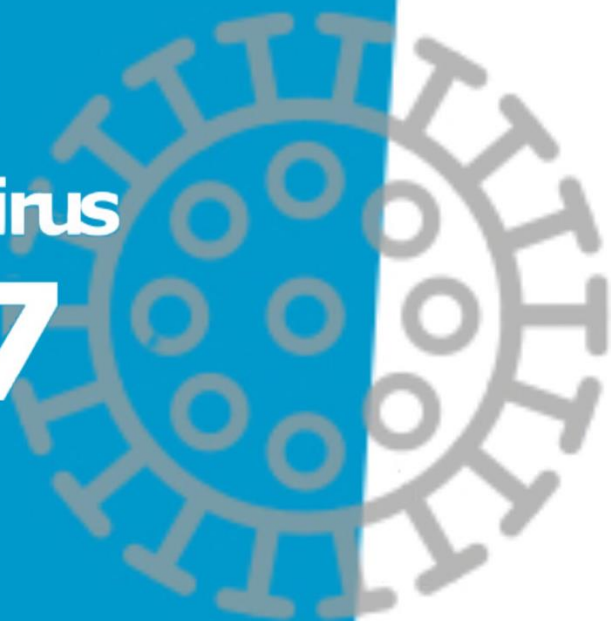


# REPORT

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.6 del 05/05/2020

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

Dal 28/04/2020 al 04/05/2020 il Numero Verde Regionale ha dato risposta a 2316 telefonate con una media di 331 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

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.

## Trend chiamate giornaliere

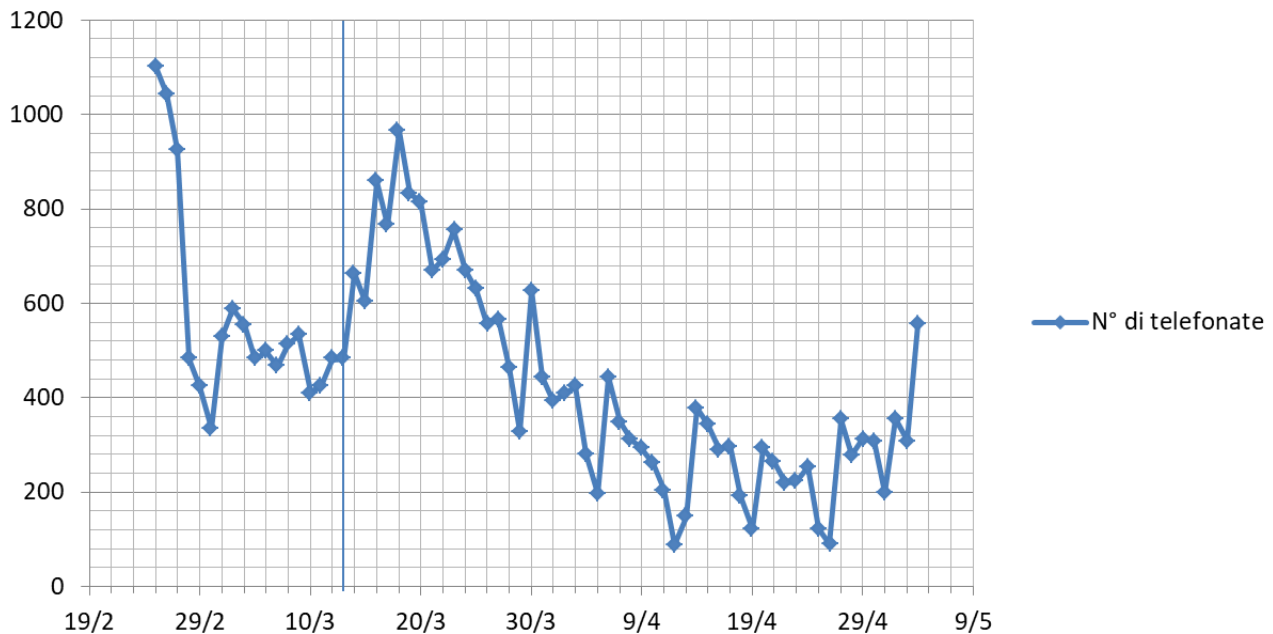


Figura 1. Andamento del numero delle telefonate ricevute dal numero verde. La linea blu verticale identifica la giornata in cui sono state raddoppiate le linee

Il totale delle chiamate ricevute dall'inizio dell'attività è di 31.725 con una media di 453 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 51% è rappresentato da donne. Nell'ultima settimana, l'Area Vasta 2 (Ancona) è la realtà territoriale da cui sono arrivate più telefonate (33% del totale), seguita dall'AV1 (Pesaro Urbino, 25%), dall'AV3 (Macerata, 12%), dall'AV5 (Ascoli Piceno, 9%) e, infine, dall'AV4 (Fermo, 7%). Il 14% delle chiamate sono provenute, invece, da utenti fuori regione.

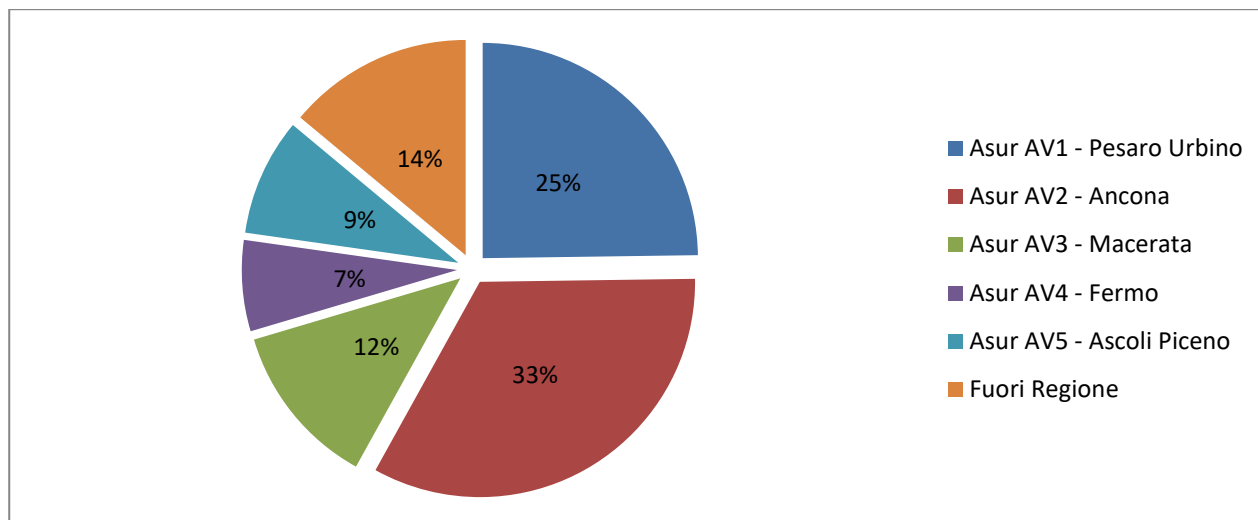


Figura 2. Telefonate per area vasta

Il grafico seguente, che mostra il dettaglio settimanale delle chiamate suddivise per Area Vasta ASUR di riferimento, evidenzia un incremento nel numero delle telefonate nell'ultima settimana simile in tutte le realtà territoriali indagate, più importante in Area Vasta 2 (Ancona) e per i cittadini fuori regione, interessati al ritorno nella propria residenza.

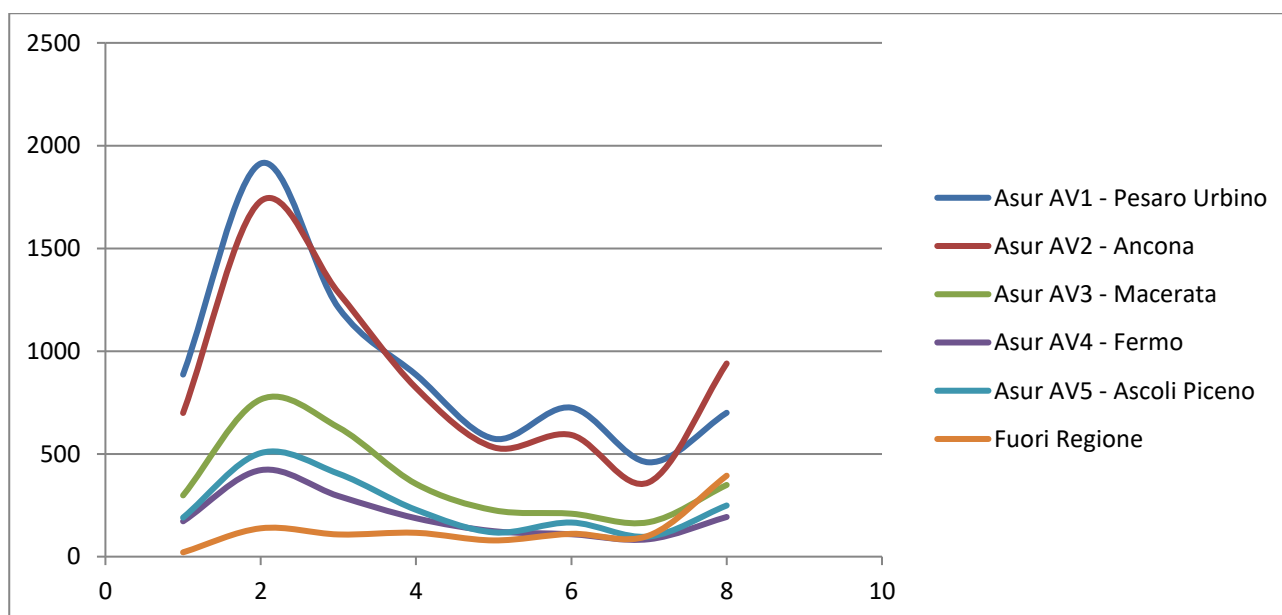


Figura 3. Andamento delle telefonate per area vasta e per settimana

<b>Data</b>	<b>Domande su spostamenti</b>	<b>Informazioni cliniche sul coronavirus</b>	<b>Informazioni generali sul coronavirus</b>	<b>Notizie rilevanti</b>	<b>Totale</b>
<b>28/4</b>	91	37	38	<b>31</b>	278
<b>29/4</b>	117	27	25	31	312
<b>30/4</b>	108	45	33	26	307
<b>1/5</b>	82	18	17	12	200
<b>2/5</b>	203	37	38	25	355
<b>3/5</b>	178	18	15	12	310
<b>4/5</b>	221	53	23	29	556

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 28/04 sono state raccolte le schede di 166 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).

<b>Motivi di chiamata</b>	<b>Dal 31/3 al 6/4</b>	<b>dal 07/4 al 13/4</b>	<b>dal 14/4 al 20/4</b>	<b>dal 21/4 al 27/4</b>	<b>dal 28/4 al 04/5</b>
<b>Domande su spostamenti</b>	<b>16%</b>	<b>16%</b>	<b>18%</b>	<b>23%</b>	<b>43%</b>
<b>Informazioni cliniche</b>	<b>20%</b>	<b>17%</b>	<b>16%</b>	<b>18%</b>	<b>10%</b>
<b>Informazioni generali</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>9%</b>
<b>Notizie rilevanti*</b>	<b>24%</b>	<b>23%</b>	<b>16%</b>	<b>17%</b>	<b>8%</b>
<b>Chiarimenti su ordinanze</b>	<b>16%</b>	<b>16%</b>	<b>23%</b>	<b>17%</b>	<b>26%</b>
<b>Polemica</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>
<b>Altro</b>	<b>7%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>7%</b>	<b>3%</b>

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 riguardo 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.

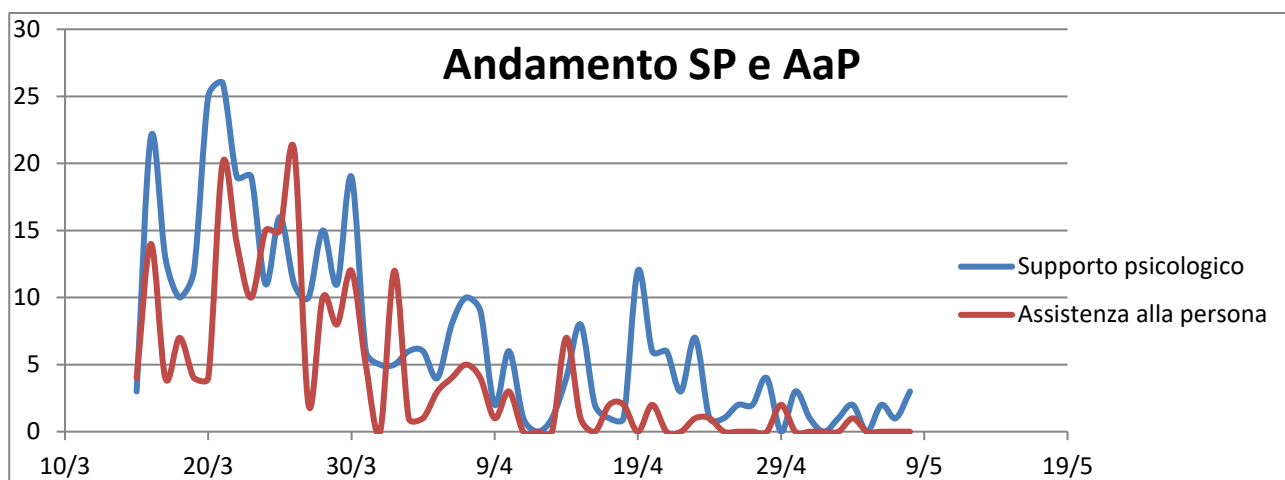


Figura 4. Andamento richieste di SP (supporto psicologico) e AaP (assistenza alla persona)

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 378 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 state in totale 222, 3 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) è avvenuta una lieve inversione della tendenza. Nelle Marche l'andamento ricalca quello nazionale.

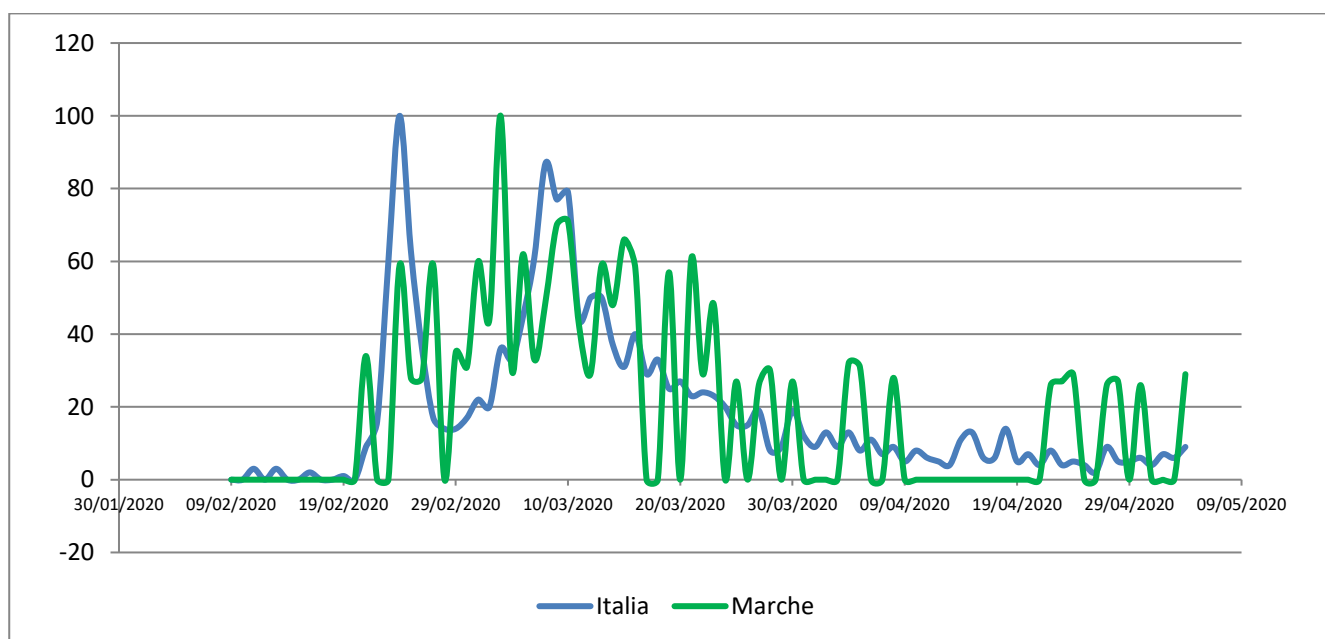


Figura 5 Trend ricerca "numero verde coronavirus" in Italia e nelle Marche (Google Trends)

Come è evidente dal grafico sottostante, dal 09/02/2020 al 04/05/2020 la regione in cui sono state cercate di più le parole “numero verde coronavirus”, sempre secondo Google Trends, è proprio la Regione Marche.

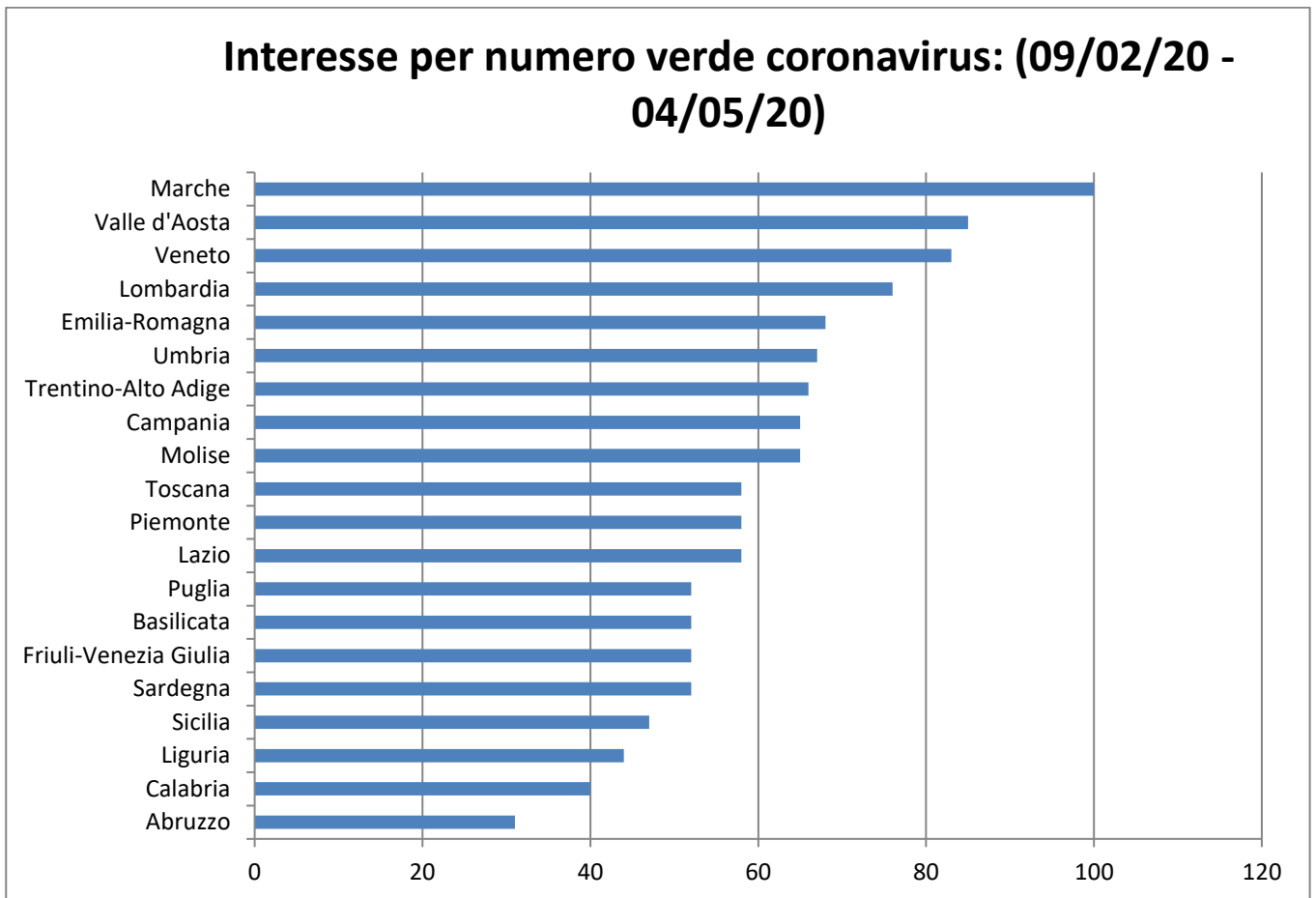


Figura 6 Interesse a "numero verde coronavirus" per regione (Google Trends)