

Sessantamila chiamate solo nel mese di maggio Il servizio entra nel vivo

L'ANDAMENTO

**Lo sprint nel 2025
crescono gli utenti
oltre l'80% cerca
la Guardia medica
di sera e nel weekend**

MARIA DUCOLI

I numeri

Da servizio sperimentale a punto di riferimento per l'assistenza sanitaria territoriale. A un anno e mezzo dall'avvio, il numero unico europeo 116-117 del Veneto ha superato quota 368.000 chiamate gestite, confermandosi uno strumento sempre più utilizzato dai cittadini per orientarsi nel sistema sanitario regionale e accedere ai servizi di continuità assistenziale.

Numeri in crescita

Dal debutto nel dicembre 2024 fino a giugno 2026, la centrale operativa ha registrato complessivamente 368.084 contatti. Un percorso caratterizzato da una crescita costante che ha accompagnato l'estensione progressiva del servizio alle diverse aziende sanitarie del Veneto. Nei primi mesi del 2025 i volumi erano ancora contenuti, limitati a poche migliaia di chiamate mensili, in linea con la fase sperimentale. La svolta è arrivata dalla seconda metà dello scorso anno: da luglio 2025, con l'ingresso graduale delle Usl 1, 2, 3, 4 e 5, tutte afferenti alla centrale di piazzale Giustiniani, il numero di contatti è aumentato rapidamente fino a raggiungere il record di quasi 60 mila chiamate nel maggio 2026, mese che coincide con l'attivazione del servizio sull'intero territorio regiona-

le.

Guardia medica al centro

I dati mostrano con chiarezza come il 116117 sia diventato soprattutto una porta d'accesso ai bisogni sanitari dei cittadini. Circa nove chiamate su dieci riguardano infatti richieste di carattere sanitario, una quota che nel tempo ha oscillato tra l'84% e il 93% del totale. Solo nell'ultimo mese le chiamate riconducibili a questa categoria sono state 52.942.

Oltre l'80% delle richieste sanitarie viene indirizzato verso la Guardia medica, che rappresenta il principale sbocco operativo del numero unico. Seguono i Medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta con il 6,8%, mentre il 5% delle segnalazioni viene indirizzato alle Case della Comunità già attive.

Le informazioni

Molto più contenute, ma comunque significative, le richieste di tipo informativo, che si attestano stabilmente al secondo posto con quasi 4 mila contatti mensili. Residuale in termini numerici, ma importante sotto il profilo dell'assistenza, il bisogno socio-sanitario, che permette di orientare gli utenti verso i servizi territoriali e attivare percorsi di presa in carico da parte delle aziende sanitarie.

I tempi di gestione

Sul fronte operativo, il tempo medio di gestione delle chia-

mate si attesta a 4 minuti e 38 secondi. Le richieste di natura socio-sanitaria risultano le più complesse e richiedono generalmente tempi più lunghi rispetto alle chiamate esclusivamente sanitarie o informative.

Resta, tuttavia, la sfida dei tempi di attesa. Nell'ultimo mese il 14,02% delle chiamate non ha trovato risposta o è stato abbandonato dall'utente prima del contatto con l'operatore. Il tempo medio di attesa si è attestato a 3 minuti e 42 secondi, con momenti di particolare pressione concentrati nelle fasce serali tra le 19 e le 22, soprattutto intorno alle 20, e nelle mattinate dei giorni festivi e prefestivi, tra le 10 e le 12. Gli orari, insomma, in cui gli ambulatori medici sono chiusi e la guardia medica diventa l'unico punto di riferimento per i cittadini anche se, va detto, spesso vanno direttamente in Pronto soccorso, sommergendolo così di codici minori.

Il Pronto soccorso

L'obiettivo principale del numero unico, infatti, è proprio quello di sgravare i reparti di Emergenza-urgenza da tutti quei pazienti che, di fatto, non avrebbero bisogno del Pronto soccorso.

A un anno dalla sua attivazione, anche l'Ordine dei medici della provincia di Venezia ha promosso il 116-117, sottolineando come il contatto diretto con gli operatori sia fondamentale soprattutto per gli an-



ziani, sia per i problemi di salute che per questioni informative e strettamente burocratiche.

Gli utenti

Il profilo degli utenti racconta, inoltre, un servizio trasversale alle diverse generazioni. Nel 61,4% dei casi è il paziente stesso a effettuare la chiamata, mentre nel 33,3% interviene un familiare.

La fascia d'età più rappresentata è quella degli over 65, che costituiscono il 28,1% dell'utenza complessiva. Seguono i giovani adulti tra i 18 e i 35 anni con il 23,8% e le persone tra i 50 e i 65 anni, che rappresentano il 20,3% delle chiamate. Numeri che confermano il crescente radicamento del 116-117 nel sistema sanitario veneto.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

93%

La percentuale degli utenti che chiama il numero unico per problemi sanitari. Il restante chiama per contattare i medici di base e per andare nelle Case di comunità.



Una centralinista al lavoro nella sede di piazzale Giustiniani