

Allegato 4: Informazione alla popolazione

All.4.1-Numero verde regionale per la gestione della comunicazione in emergenza radiologica e nucleare

In accordo e su raccomandazione del Dipartimento nazionale della Protezione Civile, potrà essere istituito un **numero verde regionale dedicato** alla gestione della comunicazione durante l'emergenza radiologica o nucleare, con la finalità di fornire informazioni ufficiali, ridurre l'ansia collettiva e alleggerire i canali di emergenza generali (112, pronto soccorso, strutture sanitarie).

L'efficacia della comunicazione in emergenza dipende sia dalla **qualità e coerenza dei messaggi** trasmessi, sia dallo **stato cognitivo ed emotivo** della **popolazione ricevente**.

L'attivazione di un numero verde rappresenta uno **strumento operativo essenziale** per assicurare un flusso informativo costante, verificato e accessibile.

All 4.2-Fasi operative e finalità

- **Fase di pre-allarme:** il servizio contribuisce alla gestione dell'ansia anticipatoria nella popolazione, fornendo informazioni preventive, istruzioni comportamentali e chiarimenti sulle misure di protezione adottate.
- **Fase di allarme:** il numero verde supporta la popolazione nella gestione dell'ansia acuta e confusionale, garantendo la diffusione di messaggi chiari, coerenti e univoci provenienti dalle autorità competenti.
- **Fase post-evento:** il servizio può svolgere una funzione di ascolto e orientamento, facilitando l'elaborazione delle reazioni post-traumatiche e indirizzando ai servizi di supporto psicologico.

All. 4.3-Organizzazione e risorse umane

Il numero verde potrà essere attivato presso una **sede regionale appositamente individuata** e adeguatamente attrezzata per ospitare un gruppo di operatori proporzionato al volume di chiamate previste. Gli operatori dovranno essere in grado di:

- fornire **informazioni tecnicamente corrette e aggiornate** in relazione allo scenario emergenziale;
- **ascoltare e rassicurare** l'utenza, modulando la comunicazione in base al livello di comprensione e allo stato emotivo dell'interlocutore;
- contribuire al mantenimento di un clima di fiducia verso le istituzioni.

Il gruppo di lavoro dovrà comprendere:

- **un esperto tecnico-operativo** (con competenze in radioprotezione o gestione dell'emergenza) incaricato di garantire l'accuratezza e l'autorevolezza delle informazioni fornite;
- **un operatore esperto in dinamiche psicologiche e di gruppo**, con funzione di coordinamento e supporto del team, anche attraverso brevi riunioni di allineamento all'inizio e al termine dei turni di servizio.

All. 4.4-Obiettivi operativi

- Fornire alla popolazione un **canale informativo univoco e ufficiale**.
- Prevenire **congestioni delle linee di emergenza primaria** (es. 112, servizi sanitari).
- Promuovere una **comunicazione empatica e rassicurante**, coerente con le strategie regionali e nazionali di gestione dell'emergenza.
- Favorire la **raccolta di quesiti ricorrenti** (FAQ) per l'aggiornamento continuo dei contenuti informativi.