

SCOPO E FINALITA' DELL'ASSISTENZA AI FAMILIARI E LE VITTIME DI INCIDENTE

Il Piano ha il fine di fornire un'adeguata risposta e assistenza in caso di incedente aereo alle vittime e ai loro familiari, assicurando il coordinamento tra gli attori interessati nella predisposizione delle previste modalità di assistenza. L'obiettivo è di garantire un'informazione semplice, diretta e tempestiva circa l'evento e assicurare che venga fornita un'adeguata assistenza materiale e psicologica alle persone coinvolte in un incidente aereo.

Secondo la Circolare dell'ENAC serie GEN-05 (ultima edizione) e le linee guida in essa contenute, i piani di assistenza dei vettori arei alle vittime e loro familiari devono prevedere i seguenti punti principali:

- Attivazione di un numero gratuito da pubblicizzare sul sito web, se si considera che è stato calcolato che nelle prime 24 ore successive all'incidente aereo un numero dedicato può arrivare a ricevere almeno 50mila telefonate.
- Procedure che, per una facile reperibilità delle informazioni, mettono in collegamento i familiari e le vittime unicamente con il Team di contatto presente in aeroporto o al numero di emergenza dedicato.
- Procedura per la protezione, il trattamento e la restituzione degli effetti personali in accordo con le Forze di Polizia (procedura che deve considerare anche gli oggetti eventualmente non reclamati).
- Consulenza di crisi di persone esperte, adeguatamente addestrate e in possesso dei requisiti professionali.
- Aiuto finanziario immediato in quanto le famiglie devono ricevere informazioni relative al loro diritto di un aiuto finanziario immediato per le spese di prima necessità.
- Immigrazione e formalità doganali per i sopravvissuti stranieri che hanno perso i documenti e procedure ad hoc per far immediato ritorno nel loro Paese di origine (stessa procedure per le salme da considerare).
- Informazioni riguardanti i servizi in cui includere le risorse monetarie per le esigenze finanziarie, assistenza logistica per spostamenti, vitto e alloggio; gestione degli effetti personali, consulenza medica, psicologica e servizi funerari.
- Supporto logistico.
- Visita al luogo dell'incidente per i familiari delle vittime che lo richiedono considerando che se non fosse possibile (p.e. causa inchiesta o motivi contingenti) il vettore può fornire materiale fotografico.
- Privacy e sicurezza a protezione dei giornalisti, legali, consulenti, assicuratori ecc, laddove non sia espressamente richiesto di voler parlare con i media o di ricevere le consulenze previste che spettano loro di diritto.
- Considerazioni culturali e religiose.
- Cerimonie commemorative e memoriali.

COE, CTM E TEAM DI CONTATTO

Il Centro Operativo per l’Emergenza (COE) lavora in stretto coordinamento con il CTM della Direzione Generale dell’ENAC, tramite un CMT Aeroportuale ENAC.

Al fine di ottemperare al coordinamento dell’assistenza psicologica, finanziaria, assicurativa e legale delle vittime e loro familiari, il COE deve fornire tutti i dati necessari al Team di Contatto, deputato a rilasciare informazioni ufficiali sull’incidente alle vittime e loro familiari.

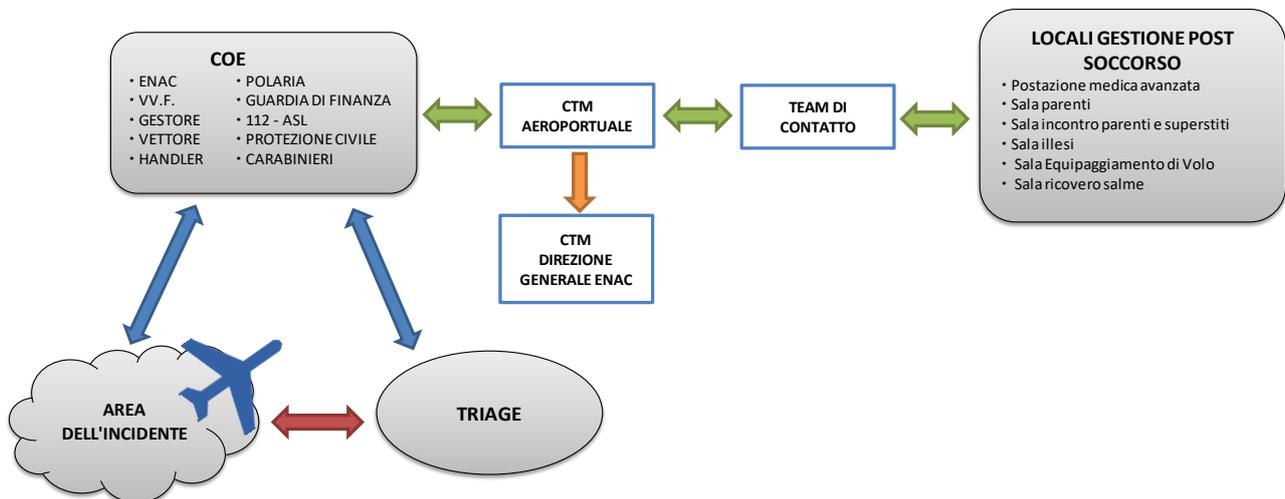
ENAC, nomina i componenti del Team di Contatto che deve essere composto, in composizione variabile a seconda della tipologia di incidente e delle persone coinvolte, da referenti dell’ENAC, dei vettori aerei, del Gestore aeroportuale, psicologi delle ASL e/o terzi soggetti, in coordinamento con il CTM Aeroportuale e della Direzione Generale, con personale adeguatamente formato.

I componenti del Team devono essere in possesso dei requisiti personali e professionali adeguati al ruolo. Oltre ad avere una spiccata sensibilità e conoscenza linguistica devono ricevere opportuna formazione psicologica, anche attraverso test e simulazioni, che consenta loro di affrontare al meglio la situazione di emergenza.

Il CTM Aeroportuale è in stretto contatto con il referente del Numero verde dedicato, messo a disposizione dal vettore, per rispondere alle chiamate dei familiari delle persone coinvolte nell’evento e per acquisire informazioni e dati delle persone a bordo dell’aeromobile.

Il CTM Aeroportuale è inoltre in collegamento diretto con il Direttore Tecnico dei Soccorsi, individuato nel responsabile del distaccamento aeroportuale dei Vigili del Fuoco.

Il CMT Aeroportuale rimane in stretto contatto con 112 e Posto Medico Avanzato.



LA COMUNICAZIONE DELL'EMERGENZA

L'aeroporto, così come i vettori aerei, si devono dotare di protocolli di emergenza orientati alla comunicazione verso il pubblico ed i media.

La Circolare ENAC GEN-05 prevede che venga distribuito l'opuscolo informativo di cui all'allegato 08 del PEA e che gli stessi vengano affissi in aeroporto anche in formato "poster".

Di seguito sono evidenziate alcune strategie per l'elaborazione dei messaggi:

qualità dell'informazione

- Deve essere veritiera e strategica, perché l'obiettivo della comunicazione è la promozione di comportamenti adattivi, efficaci rispetto all'evento, da parte dei destinatari (p.e. il pubblico presente nell'aere aeroportuale) e l'elaborazione di un contesto mediatico di riferimento da parte dei media (comprensione/spiegazione).
- È necessario coerenti in tutti il dispiegarsi dell'emergenza evitando comunicazioni conflittuali da parte dei possibili attori che potrebbero attivarsi, per questo è necessario prevedere nell'immediato l'attivazione dell'ufficio stampa in supporto al COE.

quantità dell'informazione

- La quantità dell'informazione comunicata è misurata in base alle capacità ricettive dei destinatari (ascolto-decodifica) e non sulla quantità di informazioni a disposizione delle fonti.
- Le informazioni vengono fornite in tempi prestabiliti con l'obiettivo di dare una prima comunicazione immediata prossima all'evento e una seconda comunicazione sistematica nel tempo.

linee guida operative per la comunicazione nell'emergenza

- Le fonti devono dimostrarsi sempre attendibili e oneste.
- Le informazioni devono essere focalizzate su argomenti specifici e non generici.
- Si deve fare attenzione a quanto il pubblico già conosce per elaborare il messaggio, attenendosi quindi ai bisogni del pubblico.
- Le informazioni devono seguire una organizzazione gerarchica.

GLI ATTORI DI RIFERIMENTO

È auspicabile identificare un solo attore istituzionale per la comunicazione. In questa prospettiva il COE può assumere questo ruolo supportato dall'ufficio stampa, che:

- organizza gli eventi comunicativi mediatici
- dispensa i comunicati stampa
- dirama i messaggi secondo una scaletta temporale accordata
- determina comunicazione interna di scalo: tabelloni display, annunci audio, web, centralino, front line ecc.

	PEA Piano di assistenza alle vittime e familiari di incidente aereo	ALLEGATO 07 Del 01/01/2024
---	--	--------------------------------------

I destinatari della comunicazione esterna all'aeroporto sono i media ed il pubblico indifferenziato che accedono all'informazione via web, attraverso il centralino telefonico, il front line o le compagnie.

I criteri principali da considerare sono:

- collocazione temporale e spaziale dell'evento.
- Conseguenze sul traffico.
- andamento delle operazioni di soccorso.
- la determinazione dei vari appuntamenti informativi.
- la sorgente delle informazioni.

Di seguito si riporta un esempio di possibile programmazione della comunicazione:

tempo dell'incidente	Audio	Display-tabelloni	Comunicati stampa
INCIDENTE		Tabelloni arrivi e partenze rimangono immutati	
A 5 minuti	A causa di un incidente (tecnico) alcuni voli in arrivo saranno dirottati. I voli in partenza saranno ritardati. Sul posto sono già intervenuti i VV.F. ed i soccorsi sanitari. Fra 10 minuti verrà comunicato un aggiornamento della situazione		
A 8 minuti		Sul tabellone arrivi compare il numero del volo incidentato.	
A 10minuti	Le persone in attesa del volo XXX sono invitate a spostarsi nell'area (dedicata) in cui seguiranno indicazioni precise e saranno accompagnati dallo staff aeroportuale.		In data XXX si è verificato un incidente tecnico sull'area aeroportuale XXX. Sul posto sono già intervenuti i VV.F. e i soccorsi sanitari aeroportuali. Alle ore XXX verrà diramato un aggiornamento della situazione. Rimane a disposizione il numero verde 0000 per eventuali informazioni.
A 15-20 minuti		Aggiornamento dei tabelloni sulla situazione reale dei voli	In data XXX alle ore XXX si è verificato (descrizione dell'evento). Sul posto i VV.F. ed i soccorsi stanno

			<p>procedendo con le attività di soccorso. Alle ore XXX. Verrà diramato un aggiornamento delle informazioni. Rimane a disposizione il numero verde 0000 per eventuali informazioni-</p>
A 30 minuti	<p>Si comunica che l'aeromobile coinvolto nell'incidente è Eventuali informazioni relative ai passeggeri imbarcati sul volo coinvolto XXX posso essere richieste a XXX.</p>		<p>In data XXX alle ore XXX si è verificato un incidente. L'aeromobile proveniente / in partenza da / per YY ha subito un incidente. I passeggeri coinvolti sono XXX fino ad ora è stato possibile soccorrere XXX persone, di cui YY sono ferite. Il numero delle perdite non è ancora stato determinato. L'area è stata messa in sicurezza ed i soccorsi stanno operando con XXX mezzi e YY uomini. Alle ore XXX verrà diramato un aggiornamento delle informazioni e rimane a disposizione il numero verde 0000.</p>
A 55 minuti			<p>A questo punto è praticamente possibile diffondere la descrizione dell'evento e la sua dinamica proseguendo con l'aggiornamento del numero delle vittime e dei feriti. L'attivazione della sala stampa in supporto al COE implica un coordinamento che evita la conflittualità delle fonti ed il mantenimento della coerenza dell'informazione.</p>

ORGANIZZAZIONE DELLE SALE DI ASSISTENZA E ACCOGLIENZA

Come descritto nel PEA, il gestore aeroportuale mette a disposizione le sale per l'accoglienza immediata degli illesi, dei famigliari e parenti delle vittime e provvede alla loro registrazione.

Solo a seguito delle opportune verifiche e nulla osta da parte del vettore, delle Autorità competenti e Forze dell'Ordine, tutte le persone, la cui identità e legami siano stati accertati, possono essere trasportati alle sale adibite a punto di raccolta e assistenza.

Gli addetti alla registrazione dati delle sale presso l'Aeroporto (familiari, illesi ed equipaggio) devono essere in grado di registrare i dati personali, così come le informazioni specifiche riguardo al parente coinvolto nell'incidente di cui il familiare richiede informazioni, e viceversa.

- *Per nessuna ragione gli equipaggi sopravvissuti non devono entrare in contatto con i passeggeri sopravvissuti.*
- *Tutti i dati raccolti devono essere protetti dal gestore aeroportuale, che deve garantire che i moduli siano trasmessi unicamente al COE.*
- *In caso di bisogno l'assistenza psicologica deve essere a disposizione anche dello staff del gestore aeroportuale.*

Modulo registrazione dei familiari e degli illesi

A) Modulo registrazione FAM

Please write in capital letters!

REGISTERED BY	
Family Name <input style="width: 300px; height: 25px;" type="text"/>	date <input style="width: 100px; height: 25px;" type="text"/>
First Name(s) <input style="width: 300px; height: 25px;" type="text"/>	time <input style="width: 100px; height: 25px;" type="text"/>
Organization	<input type="checkbox"/> Airport / Handling Agent <input type="checkbox"/> Airline (name) <input type="checkbox"/> Police <input type="checkbox"/> other (specify) <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>

PESENGER DATA	
Family Name <input style="width: 300px; height: 25px;" type="text"/>	Gender <input type="checkbox"/> Mr. <input type="checkbox"/> Mrs.
First Name(s) <input style="width: 250px; height: 25px;" type="text"/>	Place and date of birth Day Month Year
	<input style="width: 100px; height: 25px;" type="text"/> <input style="width: 100px; height: 25px;" type="text"/> <input style="width: 100px; height: 25px;" type="text"/>
Place of residence <input style="width: 550px; height: 25px;" type="text"/>	Country <input style="width: 100px; height: 25px;" type="text"/>

PERSON WAITING FOR PASSENGER	
Family Name <input style="width: 300px; height: 25px;" type="text"/>	Gender <input type="checkbox"/> Mr. <input type="checkbox"/> Mrs.
First Name(s) <input style="width: 250px; height: 25px;" type="text"/>	Place and Date of birth Day Month Year
	<input style="width: 100px; height: 25px;" type="text"/> <input style="width: 100px; height: 25px;" type="text"/> <input style="width: 100px; height: 25px;" type="text"/>
Date of birth Day Month Year Nationality	<input style="width: 550px; height: 25px;" type="text"/>
Address Street & No. State	<input style="width: 550px; height: 25px;" type="text"/>

ZIP & Residence		Country	
<input type="text"/>			
Contacts	Private Phone	Business Phone	(incl. country & area code)
<input type="text"/>			
E-Mail		Mobile Phone	
<input type="text"/>			
Various	Language	Religion	
<input type="text"/>			
Where can we reach you within the next 48 hours?		Phone	
<input type="text"/>			
Your relationship to passenger?			
<input type="text"/>			
Further contact with Special Assistance team desire?		<input type="checkbox"/> Yes	<input type="checkbox"/> No
<input type="text"/>			

Modulo registrazione degli illesi (passeggeri ed equipaggio)

use fields for possible translation to local language **Please write in capital letters!**

REGISTERED BY			
Family Name		date	
First Name(s)		time	
Organization	<input type="checkbox"/> Airport / Handling Agent <input type="checkbox"/> Police	<input type="checkbox"/> Airline (name) <input type="checkbox"/> other (specify)	

PASSENGER DATA				
Family Name			Gender	<input type="checkbox"/> Mr. <input type="checkbox"/> Mrs.
First Name(s)				
Date of birth	Day	Month	Year	Nationality
Address	Street & No.		State	
	ZIP & Residence		Country	
Contacts (incl. country & area code)	Private Phone		Business Phone	
	E-Mail		Mobile Phone	
Various	Language		Religion	
	Baggage check no. (s)			
Accompanying person(s)	Family or group name		First name(s)	
Where can we reach you within the next 48 hours?	Phone			
Will somebody meet you at the airport?	Name			
Shall we inform somebody?	Name			
	Contact			
Further contact with Special Assistance Team desired?	<input type="checkbox"/> Yes		<input type="checkbox"/> No	

RELEASED BY AUTHORITIES			
by (name)		date	
		time	

use form fields

for possible translation to local language

Please write in capital letters!

PASSENGER			
Family Name		Gender	<input type="checkbox"/> Mr. <input type="checkbox"/> Mrs.
First Name(s)			
Physical status of passenger	<input type="checkbox"/> uninjured <input type="checkbox"/> injured <input type="checkbox"/> dead <input type="checkbox"/> not available		
	Type of injuries / psychological status		
Location	<input type="checkbox"/> airport <input type="checkbox"/> hotel <input type="checkbox"/> hospital <input type="checkbox"/> private address	Source of status information	
Location details	Name of location		
	Room number		
	Directions		
	Street	Number	
	City	ZIP Code	
	Phone #1	#2	
	Fax #1	#2	
CONTACTS			
On location	Family Name	Gender	<input type="checkbox"/> Mr. <input type="checkbox"/> Mrs.
	First Name(s)		
	Phone #1	#2	
Relation to passenger <small>(e.g. family member, friend, caregiver, mental health prof.)</small>			
REMARKS			

Form per l'aiuto finanziario anticipato (illesi e familiari)

Receipt for Immediate Payment

Issued on behalf of _____ (airline)

I/WE, the undersigned

(complete name and address of recipient/s)

HEREBY ACKNOWLEDGE receipt from _____ (airline) for
_____ (currency/amount)

As a payment made without prejudice to liability to cover first necessity items in connection with
_____ (flight) on _____ (date) at _____ (place).

I/we acknowledge that this is not a form of final release and that any rights of claim the airline, or any other party, are preserved. I/we further acknowledge that in the event of any liability credited towards the eventual damage payable.

Place _____

Date _____

Signature _____

OGGETTI PERSONALI

La procedura per la protezione, il trattamento e la restituzione degli effetti personali è di competenza delle Forze di Polizia e deve considerare anche gli oggetti eventualmente non reclamati.

OPUSCOLO INFORMATIVO DELL' ENAC

<https://www.enac.gov.it/passeggeri/diritti-dei-passeggeri/informazioni-utili/assistenza-vittime-familiari-incidenti-aerei> → vedasi allegato 08 del PEA