CODICE DI CONDOTTA NELLA PRESTAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AI PASSEGGERI PRM E NELLO SVOLGIMENTO DEI CONTROLLI DI SICUREZZA

ALLEGATO A

REGOLAMENTO "LA TUTELA DELLE PERSONE CON DISABILITÀ E A RIDOTTA MOBILITÀ NEL TRASPORTO AEREO"

Edizione n° 1, Revisione n° // del …/…/2026

BOZZA

STATO DI AGGIORNAMENTO

Edizione	Revisione	Data	Motivo dell'aggiornamento
1	//	…/…/…	Prima emissione

BOZZA

SOMMARIO

1. FINALITÀ 5

2. PRINCIPI FONDAMENTALI 5

3. PRINCIPI GENERALI NELL'ORGANIZZAZIONE E NELLA GESTIONE DELLE ASSISTENZE 5

4. CONSAPEVOLEZZA DELLA DISABILITÀ NELLO SVOLGIMENTO DEI CONTROLLI DI SICUREZZA 6

5. PRINCIPI APPLICABILI AI CONTROLLI SUI BAGAGLI DEI PASSEGGERI PRM 7

BOZZA

1. FINALITÀ

Il presente Allegato disciplina la condotta da tenere nella prestazione dei servizi di assistenza ai passeggeri PRM e nello svolgimento dei controlli di sicurezza, tenendo conto dei principi di libertà di movimento e non discriminazione. Destinatari del presente Allegato sono il personale che presta servizi di assistenza ai passeggeri PRM e personale addetto allo svolgimento dei controlli di sicurezza.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle assistenze e nello svolgimento dei controlli di sicurezza sui passeggeri PRM si applicano i seguenti principi fondamentali:

- Dignità: l'attenzione è rivolta alla persona, non alla disabilità; tutti i passeggeri sono trattati con rispetto.
- Consapevolezza: non tutte le disabilità sono manifeste;
- Sensibilità: alcune persone possono non essere in grado di sollevare le braccia o muoversi in un determinato modo; una volta note le capacità della persona, il personale è attento alle indicazioni ricevute agendo di conseguenza, poiché un movimento condotto in modo inadeguato può causare dolore anche per ore o giorni successivi;
- Discrezione: sono disponibili locali riservati per l'effettuazione dei controlli; la gestione degli effetti personali, in particolare quelli connessi a esigenze igieniche o di disabilità, avviene con discrezione.

3. PRINCIPI GENERALI NELL'ORGANIZZAZIONE E NELLA GESTIONE DELLE ASSISTENZE

Nell'organizzazione e nella gestione delle assistenze si osservano i seguenti principi:

a) Il servizio è erogato in modo armonizzato, trasparente e non discriminatorio, in conformità al Regolamento (CE) n. 1107/2006 e ai relativi Orientamenti Interpretativi.
b) le procedure di presa in carico tra aeroporto e vettore aereo assicurano continuità dell'assistenza e una transizione agevole per il passeggero;

BOZZA

c) durante la prestazione di una assistenza, i cambi tra addetti sono evitati ove possibile; qualora non evitabili, sono previste procedure che garantiscano la continuità del servizio;
d) sono rese disponibili ai passeggeri in formato accessibile e fruibile informazioni chiare sui servizi forniti, anche in formati accessibili per diverse tipologie di disabilità, tenendo conto delle differenti esigenze delle persone;
e) sono previste aree di attesa/incontro facilmente individuabili e adeguatamente collocate nei punti strategici di ciascun aeroporto;
f) ciascun addetto all'assistenza PRM si occupa di un solo passeggero PRM alla volta. È vietato l'affidamento contestuale di più PRM allo stesso addetto, salvo il caso di più persone appartenenti allo stesso nucleo familiare o gruppo di viaggio che richiedano di essere assistite congiuntamente e sempre che ciò non comprometta la qualità, la tempestività e la sicurezza dell'assistenza fornita a ciascuna di esse;
g) ciascun addetto chiede al passeggero PRM come fornire al meglio l'assistenza e ne ascolta con attenzione le esigenze;
h) le capacità funzionali e motorie residue del passeggero sono considerate, sulla base delle informazioni fornite dalla persona, al fine di individuare la modalità di assistenza e di trasferimento più appropriata, sicura e rispettosa della sua autonomia, tenendo conto delle indicazioni dalla stessa fornite;
i) le capacità residue della persona possono essere valorizzate nell'organizzazione dell'assistenza, ma non possono essere utilizzate per supplire alle mancanze nella prestazione del servizio.

4. CONSAPEVOLEZZA DELLA DISABILITÀ NELLO SVOLGIMENTO DEI CONTROLLI DI SICUREZZA

I passeggeri PRM non sono esentati dai controlli di sicurezza; tali controlli sono effettuati con attenzione e professionalità. A tale scopo, nell'esecuzione dei controlli, il personale addetto alla sicurezza:

a) informa i passeggeri prima di agire e descrive verbalmente le azioni;
b) agisce sempre con discrezione;
c) utilizza un linguaggio semplice e chiaro, privo di termini tecnici;

BOZZA

d) si rivolge direttamente e in modo naturale alla persona;
e) considera l'impatto delle proprie azioni sul passeggero;
f) effettua il controllo in modo dignitoso in ogni circostanza;
g) spiega le ragioni dell'eventuale utilizzo di un metodo di controllo differente;
h) illustra sempre le procedure seguite;
i) verifica la corretta individuazione di tutte le esigenze particolari;
j) non impone l'assistenza;
k) tiene conto della possibilità che il passeggero presenti disabilità non visibili;
l) verifica l'eventuale presenza di indicatori per disabilità non visibili
m) chiede al passeggero PRM come fornire al meglio l'assistenza e ne ascolta con attenzione le esigenze;
n) è in grado di riconoscere i più comuni ausili medici e le modalità adeguate di controllo degli stessi, tenendo presente che tali ausili possono essere non visibili, utilizzando movimenti fermi ma delicati e agendo con discrezione;
o) offre sempre la possibilità di un controllo riservato, non visibile ad altre persone; in presenza di segnali di disagio, verifica con la persona l'eventuale esistenza di una disabilità non visibile;
p) invita il passeggero PRM a segnalare eventuale disagio, restando pronto a utilizzare una tecnica alternativa se necessario;
q) verifica che la persona sia in grado di stare in piedi autonomamente prima di allontanare bastone, deambulatore o stampelle ai fini del controllo; in caso contrario, prevede nelle procedure l'utilizzo di tecniche alternative eventualmente comunicate dal passeggero PRM;
r) qualora sia richiesto l'uso di dispositivi di protezione delle vie respiratorie per motivi sanitari, presta particolare attenzione alle persone con disabilità nell'applicazione dei protocolli sanitari;
s) in nessun caso chiede al passeggero di dimostrare la sua disabilità.

5. PRINCIPI APPLICABILI AI CONTROLLI SUI BAGAGLI DEI PASSEGGERI PRM

Nel controllo del bagaglio dei passeggeri PRM, il personale addetto alla sicurezza:

a) effettua sempre il controllo in modo discreto e professionale;

BOZZA

b) tiene conto dell'eventuale impossibilità della persona di sollevare il bagaglio sul nastro dell'apparecchio a raggi X;

c) tiene conto dell'eventuale impossibilità della persona di udire la richiesta relativa alla proprietà del bagaglio, o di vedere il proprio bagaglio ai fini della sua identificazione dopo il controllo;

d) richiede sempre la presenza di un testimone nel controllo del bagaglio di una persona non vedente;

e) nel caso di persona non vedente, chiede al passeggero se può procedere a ricomporre il bagaglio, ripristinandolo e ricomponendone il contenuto con cura esattamente nell'ordine in cui si trovava, oppure se il passeggero preferisca farlo autonomamente e/o facendosi aiutare dall'operatore;

f) assicura il corretto ricollocamento di tutti i medicinali;

g) agisce con discrezione, in particolare nella gestione di ausili medici e nella richiesta di ulteriori informazioni, garantendo la riservatezza di quanto comunicato dalla persona, la quale potrebbe non voler condividere con i propri accompagnatori informazioni relative a medicinali o altre questioni personali;

h) tiene conto che gli ausili medici possono comprendere anche articoli di uso generale, quali salviette, guanti o un ricambio di biancheria;

i) offre sempre al passeggero PRM la possibilità di un controllo riservato.

BOZZA