AEROPORTI DI ROMA

Accident victims and their Families Assistance Plan

Aeroporto di Fiumicino

Lasciata intenzionalmente in bianco

Sommario

1. INTRODUZIONE E GENERALITA' 5

1.1 PREMESSA 5

1.2 SCOPO DEL PIANO 5

1.3 GESTIONE DEL PIANO 6

1.4 LISTA DI DISTRIBUZIONE 7

1.5 ARCHIVIAZIONE 7

1.6 REVISIONI 7

1.7 RESPONSABILITA' 8

DEFINIZIONI ED ACRONIMI 10

2. ATTIVAZIONE E GESTIONE DELL'ASSISTENZA 12

2.1 CASISTICHE DI ATTIVAZIONE DEL PIANO 12

2.2 FUNZIONI COINVOLTE NEL PIANO DI ASSISTENZA 12

2.3 SCHEMA DI ATTIVAZIONE 13

2.4 COMPITI E RESPONSABILITA' ADR 13

2.4.1 Capo scalo ADR 13

2.4.2 Post Holder Movimento 13

2.4.3 Post Holder Terminal 13

2.4.4 Supervisore Terminal 14

2.4.5 Direttore Airport Management 14

2.4.6 Membri ADR del Team di Contatto Aeroportuale 14

2.4.7 Coordinatore ADR sala assistenza familiari 15

2.4.8 Capo area ADR Security 16

2.4.9 Personale ADR Security 16

2.4.10 ADR Care Team 16

2.4.11 ADR Task Force 16

2.4.12 Sala operativa Mobility 16

2.5 COMPITI E RESPONSABILITA' ALTRI ENTI/ORGANISMI 16

2.5.1 Psicologi dell'emergenza (associazioni esterne) 16

2.5.2 Team di Contatto Aeroportuale 17

2.5.3 Forze dell'Ordine 17

2.5.4 Personale medico di pronto soccorso 17

2.6 SALE PREPOSTE ALL'ASSISTENZA 17

2.7 ALTRE SALE 18

2.8 EQUIPAGGIAMENTI DELLE SALE 19
2.9 COMPILAZIONE MODULI DI REGISTRAZIONE NELLE SALE DI ASSISTENZA 19
2.10 PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SPECIAL ASSISTANCE TEAM (SAT) DEL VETTORE 19
2.11 PROCEDURA DISATTIVAZIONE DEL PIANO DI ASSISTENZA E DELLE SALE 20
2.12 RESPONSABILITA' POST DISATTIVAZIONE 20
2.13 FASE DI RICONGIUNGIMENTO 21
3. FORMAZIONE 22
3.1 Team di Contatto Aeroportuale 22
3.2 ADR Care Team 22
3.3 Altre figure ADR 22
4. ESERCITAZIONI 23
5. APPENDICI 24
5.1 PERSONALE ADR A GESTIONE E SUPPORTO NELLE SALE 25
5.2 PERSONALE ADR SECURITY PER CONTROLLO ACCESSI 26
5.3 MATERIALE ED EQUIPAGGIAMENTI PRESENTI NELLE SALE 26
5.4 MODULO REGISTRAZIONE PASSEGGERI ILLESI 27
5.5 MODULO RACCOLTA PRIMI DATI COMPILATO DA PASSEGGERI ILLESI 28
5.6 MODULO REGISTRAZIONE PARENTI 29
5.7 MODULO RACCOLTA PRIMI DATI COMPILATO DA PARENTI O AMICI 30
5.8 MODULI FABBISOGNI SALE E INFORMAZIONI 31
5.9 OPUSCOLO ENAC 36
5.10 ACCORDI E CONTRATTI DISRUPTION 37
5.11 INCIDENT REPORT 38
5.12 COMUNICAZIONE 39
5.13 DOTAZIONI PRESENTI NELLA SALA ASSISTENZA FAMILIARI 40
5.14 MEMBRI ADR QUALIFICATI PER IL TEAM DI CONTATTO 41
5.15 COORDINAMENTO CON MEDIA E COMUNICAZIONE ESTERNA 42
5.16 CONTATTO SOGGETTI TERZI DI NATURA PSICOSOCIALE 43
5.17 LINEA GUIDA BRIEFING AI FAMILIARI 44

1. INTRODUZIONE E GENERALITA'

1.1 PREMESSA

Il presente Piano di Assistenza ai Familiari di ADR (FAP-ADR) è stato predisposto da Aeroporti di Roma S.p.a. in ottemperanza al Regolamento ENAC del 05 maggio 2023 (che sostituisce la precedente Circ. ENAC GEN 05/2018, abrogata il 06 dicembre 2023) che assegna al gestore aeroportuale la responsabilità di garantire, nelle more dell'arrivo dell'operatore aereo, l'assistenza alle vittime e ai familiari coinvolti in un incidente aereo.

Il Piano si applica alle persone coinvolte in eventi incidentali di natura aeronautica e ad altre tipologie di maxi-emergenza aeroportuale, nelle more dell'intervento del vettore aereo o degli Enti preposti alla gestione della maxi-emergenza territoriale, definendo ruoli, responsabilità e modalità operative coerenti con il quadro normativo nazionale e internazionale vigente.

Il presente Piano, pur adottando un'impostazione fortemente operativa, mantiene invariati i principi fondanti di tutela, dignità, rispetto e corretta informazione delle persone coinvolte e dei loro familiari, garantendo che ogni azione sia orientata alla centralità dell'individuo, alla salvaguardia della riservatezza e al coordinamento istituzionale tra i soggetti coinvolti nella gestione dell'emergenza.

L'obiettivo del Piano non è esclusivamente l'organizzazione delle attività di assistenza, ma anche la tutela dei diritti e della fiducia dei familiari nei confronti delle istituzioni, assicurando un flusso informativo corretto, verificato e coerente con le indicazioni delle Autorità competenti.

Le procedure descritte traducono tali principi in azioni concrete, strutturate e verificabili, in continuità con le precedenti revisioni del Piano e in coerenza con le migliori pratiche nazionali e internazionali in materia di assistenza alle vittime di incidente aereo e alle loro famiglie.

1.2 SCOPO DEL PIANO

Il presente Piano si applica alle persone coinvolte in eventi incidentali di natura aeronautica e ad altre tipologie di maxi-emergenza aeroportuale, nelle more dell'arrivo del vettore o degli Enti preposti alla gestione della maxi-emergenza territoriale.

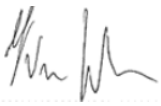
Scopo del piano è pertanto quello di fornire assistenza, compatibilmente con le responsabilità e gli strumenti dati al Gestore per esercitarle nel contesto normativo nazionale ed internazionale in materia, alle persone coinvolte in un incidente aereo o in una maxi-emergenza aeroportuale e loro familiari. Tra le attività previste:

- gestione delle operazioni di logistica previste dal FAP-ADR;
- attivazione del personale ADR, di ADR Security e di enti terzi;
- apertura e presidio delle sale di assistenza preposte;
- gestione della prima accoglienza e relativo trasporto dei familiari/passeggeri presso le sale di assistenza previste;
- registrazione dei familiari e dei passeggeri presso le sale di assistenza previste;
- assistenza e fornitura dei generi di prima necessità e conforto ai familiari;
- assistenza di natura psicosociale tramite l'intervento di psicologi dell'emergenza di soggetti terzi qualificati e competenti precedentemente identificati;
- partecipazione al Team di Contatto Aeroportuale;
- informative all'interno dello scalo;
- tutela della privacy delle persone coinvolte e dei familiari.

Le attività previste dal piano vengono regolarmente condivise con gli Enti di Stato, con i vettori aerei, handler e altri stakeholder presenti sullo scalo individualmente e/o nell'ambito degli appositi comitati aeroportuali e relative esercitazioni.

1.3 GESTIONE DEL PIANO

Il documento è gestito dalla Direzione Airport Management – Operazioni Land side e servizi al passeggero.
Il documento è approvato da:

Post Holder Terminal ***(per redazione ed approvazione)***	Federica Pistola	
Safety & Compliance Monitoring Manager (per verifica)	Ivan Satriano	

La copia elettronica del documento è archiviata presso la Direzione Airport Management – Operazioni Land side e Servizi al Passeggero – Nuova Palazzina Uffici NPU2, Mezzanino T3 – QT10.

Il Post Holder Terminal, in collaborazione con le funzioni ADR preposte, calendarizza e pianifica le attività di formazione ed aggiornamento di tutti i collaboratori coinvolti nel Piano di Assistenza Familiari ADR con cadenza biennale.

All'inizio di ogni anno solare il **Safety & Compliance Monitoring Manager** in collaborazione con le funzioni ADR preposte, calendarizza e pianifica le attività di esercitazione per tutti i collaboratori coinvolti nel Piano di Assistenza Familiari ADR.

1.4 LISTA DI DISTRIBUZIONE

Il documento è un allegato al Piano di Emergenza Aeroportuale e viene distribuito a:

- Accountable Manager
- Post Holder Terminal
- Post Holder Movimento
- Safety & Compliance Monitoring Manager
- Training Manager
- Managing Director ADR Security
- Pronto Soccorso ADR
- Press office & digital communication
- Security Manager
- Health, Safety and Environment
- Managing Director ADR Assistance

Compito delle figure della lista di distribuzione è condividere il documento con le proprie unità organizzative coinvolte e garantire l'informazione e la formazione del personale alle proprie dipendenze.
La formazione è erogata in accordo con quanto previsto nella sezione dedicata del presente piano.

1.5 ARCHIVIAZIONE

Tutta la documentazione prodotta da ADR, checklist e form, sono archiviate da ogni ENTE ADR di competenza alla conclusione del processo di gestione dell'emergenza secondo procedure del Manuale di Aeroporto e Regolamento di Scalo.

1.6 REVISIONI

Revisione	Data	Sezioni	Descrizione Revisione
0	30/04/2019	Tutte	Prima emissione
1	16/04/2025	Tutte	Adeguamento al regolamento "Redazione e gestione del piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari ed.1 del 5/5/2023" e linea guida "LG–2023/004-APT"
	04/05/2026	Tutte	Riorganizzazione complessiva del piano

1.7 RESPONSABILITA'

ENAC: L'ENAC, Autorità Nazionale per l'Aviazione Civile, in ottemperanza all'art. 21.1 del Reg. (UE) n. 996/2010, nell'ambito delle competenze attribuite dal quadro normativo internazionale e nazionale vigente per la gestione di un incidente aereo, con specifico riferimento al tema dell'assistenza alle persone coinvolte, provvede, tra le altre cose, a:

- partecipare, su base territoriale, al Team di Contatto Aeroportuale, con propri rappresentanti specificatamente formati secondo quanto previsto dall'art. 5 del presente Regolamento;
- predisporre e aggiornare periodicamente, secondo necessità, l'Opuscolo informativo contenente la previsione dei diritti spettanti alle vittime di incidente aereo ed ai loro familiari, nonché ogni altra informazione necessaria;
- presiedere il COE nel caso in cui l'evento dovesse verificarsi nell'ambito di applicazione territoriale del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo, mantenendo i contatti con la propria Sala Crisi.

Operatore aereo: ai sensi del presente documento l'operatore aereo è una persona fisica o giuridica che effettua operazioni di trasporto aereo commerciale inteso come esercizio di un aeromobile finalizzato al trasporto di passeggeri, merci e posta effettuato dietro compenso o ad altro titolo oneroso. Ai sensi della regolamentazione europea Reg UE 965/2012 deve essere dotato di un Certificato di Operatore Aereo rilasciato dal proprio stato membro che attesta che l'operatore possiede la capacità professionale e l'organizzazione aziendale necessarie ad assicurare l'esercizio dei propri aeromobili in condizioni di sicurezza per le attività aeronautiche in esso specificate. Ai sensi del presente documento è responsabilità dell'operatore aereo disporre, in adempimento al comma 2 dell'art. 21 del Reg. (UE) n.996/2010, di un piano di assistenza alle vittime e loro familiari. Tale piano deve prevedere anche il sostegno psicologico alle vittime degli incidenti aerei e ai loro familiari per consentire alla compagnia di far fronte ad un incidente di grandi dimensioni. È responsabilità dello stato membro controllare tali piani. Secondo gli standard IATA, è altresì tenuto a contattare il proprio Prestatore dei servizi di assistenza a terra per stabilire le sue necessità in caso di emergenza/incidente e inviargli le sue procedure di emergenza.

Gestore aeroportuale: ai sensi del regolamento ENAC del 05 Maggio 2023, il gestore aeroportuale è il soggetto cui è affidato il compito di provvedere:

- alle operazioni di logistica richiesta dall'evento in atto;
- alla prima accoglienza e relativo trasporto dei familiari presso le sale previste;
- alla registrazione dei familiari e dei passeggeri nelle sale di assistenza previste;

- alla assistenza e fornitura dei generi di prima necessità e conforto ai familiari delle vittime;
- all'assistenza di natura psicosociale tramite l'utilizzo di personale di soggetti terzi qualificati e competenti;
- alla partecipazione al Team di Contatto Aeroportuale;
- a fornire informativa all'interno dello scalo;
- a tutelare la privacy delle vittime e dei familiari.

Il presente Piano declina tali attività.

Prestatori dei servizi di assistenza a terra: soggetti che, ai sensi del Dlgs 18/99, sono certificati dall'Ente Nazionale dell'Aviazione Civile, e a cui sono affidati i servizi di assistenza agli aeromobili e passeggeri. Ai sensi degli standard IATA, devono coordinarsi con il proprio vettore contrattualizzato, per definire, nelle more dell'intervento di quest'ultimo, l'assistenza necessaria in caso di emergenza/incidente aeronautico. Ha altresì l'obbligo di dare immediata notifica al Vettore stesso circa il suo coinvolgimento in un incidente aeronautico.

DEFINIZIONI ED ACRONIMI

Di seguito sono riportate le definizioni e/o gli acronimi specifici per il Piano di Assistenza alle Vittime di Incidente Aereo e loro Familiari. È inteso che, per le definizioni applicabili anche al resto del Piano di Emergenza Aeroportuale (PEA), si rimanda al Par. 16 – "Definizioni e acronimi" della Parte A del PEA stesso, a cui è allegato il presente documento.

ADR Care Team	Composto da personale ADR appositamente formato, opera presso le sale di assistenza familiari, passeggeri e membri dell'equipaggio.
ADR Task Force	Task force composta da volontari ADR che può essere attivata per svolgere attività operative nel caso siano necessarie risorse aggiuntive.
Camminante (Passeggero/Crew)	Persona coinvolta nell'evento incidentale che non presenta lesioni incompatibili con la deambulazione autonoma e che, a seguito del triage iniziale effettuato dai soccorsi, non necessita di assistenza sanitaria immediata. Tale classificazione ha esclusivamente finalità logistiche e organizzative e non costituisce valutazione clinica né esclude la presenza di lesioni fisiche o psicologiche che richiedano successivi accertamenti sanitari.
COE	Centro Operativo per l'Emergenza presieduto dal Direttore aeroportuale o suo delegato, in caso di incidente aereo all'interno del sedime aeroportuale, cui partecipano i responsabili di tutti gli enti e soggetti coinvolti nella gestione dell'emergenza che abbiano potere decisionale in merito alle operazioni in atto. Nelle more dell'intervento dell'ENAC, il gestore aeroportuale, in coerenza con quanto previsto nel Piano di Emergenza, assicura il coordinamento delle attività sul sedime aeroportuale di tutti i soggetti pubblici e privati, ai fini del corretto svolgimento delle funzioni che il Piano stesso assegna.
Familiare	Il coniuge della persona coinvolta o i diretti ascendenti o discendenti, per consanguineità o affinità, o il parente più prossimo o un'altra persona strettamente legata (biologicamente, legalmente o emotivamente)
Incidente aereo	Un evento, associato all'impiego di un aeromobile che, nel caso di un aeromobile con equipaggio, si verifica fra il momento in cui una persona si imbarca con l'intento di compiere un volo e il momento in cui tutte le persone che si sono imbarcate con la stessa intenzione sbarcano o, nel caso di un aeromobile a pilotaggio remoto, si verifica tra il momento in cui l'aeromobile è pronto a muoversi per compiere un volo e il momento in cui si arresta alla conclusione del volo e il sistema propulsivo principale viene spento, nel quale: - una persona riporti lesioni gravi o mortali per il fatto di essere all'interno dell'aeromobile, oppure venire in contatto diretto con una parte qualsiasi dell'aeromobile, comprese parti staccatesi dall'aeromobile stesso, oppure, essere direttamente esposta al getto dei reattori atta eccezione per i casi in cui le lesioni siano dovute a cause naturali, siano auto inflitte o procurate da altre persone, oppure siano riportate da passeggeri clandestini nascosti fuori dalle zone normalmente

	accessibili ai passeggeri e all'equipaggio; - l'aeromobile sia scomparso o sia completamente inaccessibile.
Maxi emergenza	Un evento di grandi proporzioni che produce un numero elevato di vittime e supera la capacità ordinaria dei soccorsi aeroportuali, richiedendo l'attivazione del Piano di Emergenza Aeroportuale e il coordinamento straordinario di più enti e risorse.
Numero Verde	Numero di telefono gratuito attivato immediatamente dal vettore aereo, da ENAC o da ADR per fornire notizie ai familiari e raccogliere informazioni utili alla verifica della lista passeggeri.
SAT del vettore	Special Assistance Team inviata dal vettore presso lo scalo aeroportuale per assistere i familiari e le persone coinvolte nell'evento incidentale.
Superstite	Persona coinvolta che non ha sofferto lesioni mortali risultanti dall'evento.
Team di Contatto Aeroportuale	È individuato nel "Piano di Assistenza alle Vittime di Incidente Aereo e loro Familiari", sezione del Piano di Emergenza Aeroportuale per Incidente Aereo. La funzione del Team è quella di assicurare una corretta informazione alle persone coinvolte ed ai loro familiari rispetto alla all'evento. È composto da almeno un rappresentante ENAC, da due rappresentati ADR con formazione specifica e può include anche un rappresentante del Vettore aereo e altri enti esterni quali ad esempio i VVF o i Carabinieri.
Vittima	Persona coinvolta nell'evento di incidente aereo o maxi-emergenza, indipendentemente dal tipo e gravità di ferite riportate.

2. ATTIVAZIONE E GESTIONE DELL'ASSISTENZA

Il presente capitolo disciplina ruoli, responsabilità e azioni nella attivazione e disattivazione del presente Piano di Assistenza ai Familiari.

2.1 CASISTICHE DI ATTIVAZIONE DEL PIANO

Ai fini dell'Assistenza alle vittime e ai loro familiari, il piano si attiva per due tipologie di eventi:

- incidente aereo:
  - all'interno del sedime aeroportuale
  - all'esterno del sedime aeroportuale
  - lontano dal sedime aeroportuale per voli con destinazione o origine FCO
- maxi-emergenza aeroportuale

2.2 FUNZIONI COINVOLTE NEL PIANO DI ASSISTENZA

Il Piano predisposto da ADR prevede il coinvolgimento delle seguenti funzioni aziendali:

- Capo Scalo ADR
- Post Holder Movimento
- Post Holder Terminal
- Supervisore Terminal
- Accountable Manager
- Capo area sicurezza ADR
- Personale ADR Security
- Membri ADR del Team di Contatto Aeroportuale
- Coordinatore ADR sala di assistenza familiari
- ADR Care Team
- ADR Task Force
- Sala Operativa Mobility
- Supporto psicologico (Associazioni esterne)
- Servizi Vitto esterno (Sale assistenza)
- Servizio centralino esterno (Numero verde)
- Servizi navette esterni
- Servizi catering esterni

2.3 SCHEMA DI ATTIVAZIONE

Il Capo Scalo ADR, una volta ricevuta l'informazione sull'attivazione dello stato di allerta, come previsto dal Piano di Emergenza Aeroportuale, oltre alle azioni già previste nel PEA, informa i Post Holder Movimento,Terminal e la DT ENAC.

I Post Holder, in coordinamento con il Capo Scalo ADR, hanno il compito di:

- valutare la tipologia della disruption/emergenza,
- definire il livello di criticità e la presunta durata dello stato di emergenza/crisi,
- attivare il Family Assistance Plan, se necessario.

Contestualmente, i Post Holder informano l'Accountable Manager, il quale attiva formalmente lo stato di emergenza/crisi.

Inoltre:

- Il Post Holder Terminal informa il personale operativo, inclusi i soggetti terzi incaricati dell'assistenza psicosociale, al fine di attivare e coordinare le azioni previste per la Gestione dell'Emergenza;
- Il Capo Scalo ADR informa Relazioni Esterne per l'attuazione del Piano di Comunicazione.

2.4 COMPITI E RESPONSABILITA' ADR

2.4.1 Capo scalo ADR

- informa il Post Holder Terminal ed il Post Holder Movimento
- attiva il Family Assistance Plan
- distribuisce il numero verde, se attivato, del Servizio di centralino esterno a
  - COE
  - Relazioni Esterne ADR se ancora non presente in COE
  - Compagnia Aerea coinvolta se ancora non presente in COE;
  - Uffici informazioni

2.4.2 Post Holder Movimento

- attiva il personale operativo ADR,

2.4.3 Post Holder Terminal

- in coordinamento con il vettore aereo o con il COE, se già operativo, notifica al Supervisore Terminal di attivare il Servizio di centralino esterno;
- condivide con il Capo Scalo di Servizio il numero verde fornito da Servizio di centralino esterno e ricevuto dal Supervisore Terminal;
- se attivato dal vettore aereo, condivide il numero verde di assistenza con:
  - COE
  - Relazioni esterne ADR, se ancora non presente in COE
  - Supervisore terminal
- attiva i soggetti terzi per l'assistenza di natura psicosociale (Appendice 5.16);

- se richiesto dal Coordinatore ADR sala assistenza familiari contatta la parrocchia per richiedere l'intervento di uomini di fede.
- Nell'ambito del COE seleziona i membri ADR del Team di Contatto

2.4.4 Supervisore Terminal

- attiva il personale operativo ADR
- informa i punti informativi ADR nei Terminal
- contatta l'Hilton al fine di richiedere le sale necessarie.
- censisce regolarmente le scorte dei beni di conforto custodite negli appositi magazzini (vedi Appendice 5.3 e 5.13)
- contatta il centralino ADR (06 65951) per avvertire gli operatori telefonici che si è verificato un incidente e fornisce loro istruzioni
- contatta gli uffici informazioni per avvertirli circa l'evento e fornisce loro istruzioni incluso il luogo preposto all'assistenza da comunicare ai familiari che eventualmente chiedono informazioni.
- su indicazione del Post Holder Terminal attiva il Servizio di centralino esterno e riferisce agli operatori i dettagli conosciuti al momento dell'incidente seguendo la check-list "Incident Report" (vedi Appendice 5.11)
    - comunica successivamente il numero verde ricevuto da Servizio di centralino esterno al Capo Scalo di servizio
    - fornisce ad intervalli regolari di 15 minuti aggiornamenti agli operatori del Servizio di centralino esterno
    - controlla regolarmente le informazioni presenti nel database Servizio di centralino esterno accedendovi con la mail aziendale tramite il link fornito
- se attivato dal vettore aereo, condivide il numero verde di assistenza ricevuto dal Post Holder Terminal con:
    - Centralino ADR;
    - Uffici informazioni;
- contatta il Capo Area Sicurezza e richiede la predisposizione di risorse (si veda Appendice 5.2.)
- attiva il Coordinatore ADR della sala assistenza familiari
- contatta ADR Mobility al numero 06 6595 3558, per informarli dell'attivazione del FAP e richiede la sospensione del monitoraggio telecamere della ZTL e ZTC
- contatta ADR Mobility al numero 06 6595 3558 e richiede l'attivazione delle navette per il trasporto dei familiari verso le sale di assistenza
- attiva i servizi di catering e la distribuzione dei beni di conforto in tutte le sale
- se attivata, fornisce indicazioni operative alla Task Force ADR
- alla chiusura del piano si assicura che le scorte dei beni di conforto custodite negli appositi magazzini (vedi Cap. 2.8 – "Equipaggiamenti delle sale") siano ricostituite

2.4.5 Direttore Airport Management

- se necessario richiede l'attivazione dell'ADR Task Force tramite notifica Everbridge.

2.4.6 Membri ADR del Team di Contatto Aeroportuale

- ADR partecipa sempre al Team di Contatto Aeroportuale con due rappresentanti che operano sotto la guida del Direttore Territoriale ENAC o suo delegato, si coordinano con gli altri membri dello stesso rispetto alle informazioni da fornire ai familiari e comunicano seguendo lo schema presente all'Appendice 5.17;
- il Team di Contatto Aeroportuale opera nelle more dell'arrivo del Vettore;
- su indicazioni del Coordinatore ADR sala assistenza familiari, con il supporto del Care Team ADR, organizza il servizio di trasferimento dei familiari dall'Aeroporto alle strutture ospedaliere
- in assenza del Direttore territoriale ENAC o suo delegato guidano il Team di Contatto Aeroportuale e si coordinano con il COE in relazione alle informazioni da fornire ai familiari;
- si relazionano con il Coordinatore ADR sala assistenza familiari;
- si coordinano con i rappresentanti del vettore aereo presenti nel Team di Contatto ai fini del passaggio di consegne con la SAT del vettore;
- all'arrivo della SAT del vettore facilitano la transizione dal ADR Care Team alla SAT in collaborazione con il Coordinatore ADR sala assistenza familiari;
- forniscono indicazioni al Coordinatore ADR sala assistenza familiari ai fini della chiusura della stessa, di comune accordo con il COE.

2.4.7 Coordinatore ADR sala assistenza familiari

- è attivato dal Supervisore Terminal;
- coordina l'ADR Care Team e ne monitora la tenuta psicologica determinando l'eventuale sostituzione o turnazione del personale impegnato;
- all'apertura della sala verifica le dotazioni;
- si assicura che i servizi di catering vengano svolti regolarmente fino alla chiusura della sala;
- coordina il personale ADR Security nella sala e assicura la collaborazione con le Forze dell'Ordine presenti;
- osserva la sala, le sue dinamiche e fornisce aggiornamenti al Team di Contatto Aeroportuale segnalando eventuali richieste speciali da parte dei familiari;
- coordina l'arrivo in sala delle associazioni preposte al supporto psicologico e, in assenza del Team di Contatto Aeroportuale, le introduce ai familiari;
- mantiene la comunicazione con i familiari in assenza del Team di Contatto Aeroportuale;
- facilita l'eventuale sostituzione del personale ADR;
- fornisce al Supervisore Terminal indicazioni circa eventuali richieste di accompagnamento dei familiari presso gli ospedali di riferimento;
- ricevute informazioni su richieste particolari da parte dei familiari dal Care Team ADR, le fornisce al COE;
- all'arrivo della SAT del vettore aereo lavora in stretta collaborazione con il Team di Contatto Aeroportuale per facilitare la transizione dal ADR Care Team alla SAT;
- su indicazioni del Team di Contatto Aeroportuale disattiva le associazioni impegnate nel supporto psicologico;
- su indicazioni del Team di Contatto Aeroportuale procede alla chiusura della sala di assistenza familiari.

2.4.8 Capo area ADR Security

- su indicazioni del Supervisore Terminal attiva il personale ADR Security per il presidio delle sale di assistenza (in accordo all'Appendice 5.2);
- riorganizza l'eventuale presidio delle sale di assistenza in base alle indicazioni ricevute dal Supervisore Terminal.

2.4.9 Personale ADR Security

- garantisce l'accesso alle sale solo alle persone autorizzate;
- presidia le sale sotto il profilo della sicurezza intervenendo quando e se necessario collaborando con le forze dell'ordine presenti o richiedendo il loro intervento;
- è riconoscibile attraverso gli appositi gilet e i tesserini di riconoscimento.

2.4.10 ADR Care Team

- procede a far compilare ai familiari il form cartaceo (Appendice 5.7), andando poi a digitalizzare lo stesso tramite l'apposito applicativo disponibile sul tablet. In caso di malfunzionamento procede alla scansione e alla trasmissione tramite posta elettronica al Capo Scalo FCO, Post Holder Terminal e Post Holder Movimento (o loro rappresentante in COE);
- consegna ai familiari registrati un cartellino con numero identificativo riportato anche sui moduli e li invita ad indossarlo;
- per tutta la durata dell'apertura della sala interagisce con i familiari fornendo loro generi di conforto se richiesti;
- raccoglie eventuali richieste speciali e le condivide con il Coordinatore ADR della sala ed eventualmente le inserisce a sistema tramite l'apposito applicativo disponibile sul tablet;
- si confronta regolarmente con il Coordinatore ADR assegnato alla sala;
- è riconoscibile attraverso gli appositi gilet e i tesserini di riconoscimento.

2.4.11 ADR Task Force

- Se attivata si reca al banco informazioni presso partenze T1 dove riceve istruzioni.

2.4.12 Sala operativa Mobility

- Su notifica del Supervisore Terminal sospende il monitoraggio telecamere della ZTL e ZTC, individuando potenzialmente un parcheggio per i familiari delle vittime.
- Su richiesta del Supervisore Terminal attiva il servizio di navette per il trasporto dei familiari dal Terminal verso la sala di assistenza familiari.

2.5 COMPITI E RESPONSABILITA' ALTRI ENTI/ORGANISMI

2.5.1 Psicologi dell'emergenza (associazioni esterne)

- al loro arrivo, il loro responsabile si coordina con il Coordinatore ADR sala assistenza familiari;

- si accordano tra loro circa le modalità di intervento e supporto ai familiari e forniscono ai familiari ed al personale ADR la necessaria assistenza;
- si disattivano e concludono il loro mandato su indicazione del Team di Contatto ADR.
- Si rende disponibile, nei giorni successivi all'evento, a fornire supporto psicologico al personale ADR che ne faccia richiesta.
- monitora la tenuta psicologica del personale ADR e ne determina l'eventuale sostituzione o turnazione, in coordinamento con il Coordinatore ADR;
- Il coordinatore degli psicologi fornisce supporto al Team di Contatto.

2.5.2 Team di Contatto Aeroportuale

- è attivato dal COE
- è composto da almeno un rappresentante della Direzionale Territoriale dell'ENAC e da due rappresentanti ADR.
- Può essere integrato da rappresentanti degli Enti di Stato coinvolti nella gestione dell'emergenza;
- in caso di presenza e/o arrivo del rappresentante del vettore aereo coinvolto, quest'ultimo si unirà al Team gestendo le comunicazioni di pertinenza del vettore stesso, nelle more dell'arrivo del SAT del vettore;
- assicura una corretta informazione ai familiari delle persone coinvolte sulla gestione dell'evento e riporta al COE informazioni rilevanti ai fini della gestione dell'assistenza;
- il personale è riconoscibile tramite i gilet/le divise di competenza e i tesserini di riconoscimento.

2.5.3 Forze dell'Ordine

- Comunicano, nell'ambito del Team di Contatto aeroportuale, la situazione relativa al numero di feriti/deceduti;
- coadiuvate dagli psicologi dell'emergenza, comunicano ai familiari delle vittime coinvolte nell'incidente aereo le condizioni di salute del proprio congiunto;
- intervengono su richiesta del personale ADR Security e dell'area Terminal ADR per garantire la sicurezza nelle sale.

2.5.4 Personale medico di pronto soccorso

- viene attivato ed interviene presso la sala di assistenza familiari in caso di necessità;

2.6 SALE PREPOSTE ALL'ASSISTENZA

Il piano prevede l'uso di sale di assistenza dedicate ai passeggeri, ai membri dell'equipaggio, ai familiari in assistenza, al ricongiungimento, alla compagnia aerea e al Team di Contatto Aeroportuale come sotto riportato.

Nell'individuare e configurare le sale dedicate, ADR ha considerato la necessità di garantire dimensioni adeguate al numero di passeggeri dell'aeromobile più grande che serve lo scalo, assicurare ambienti sicuri

e protetti dal pubblico e dai media, consentire l'accesso esclusivamente a personale riconoscibile e autorizzato, e offrire condizioni di comfort e facile accessibilità. Le sale sono inoltre organizzate per assicurare la massima riservatezza, permettendo la movimentazione e l'uscita dei sopravvissuti dall'aeroporto in modo discreto.

Acronimo	Descrizione	Airside/Landside	Localizzazione
SAP	Sala Assistenza Passeggeri	Airside	Sala Alfa: Gates A74-83
			Sala Echo: Gates E51-60
		Landside	Presenti punti di raccolta in caso di evacuazione ai lati dei Terminal 1 e 3
SAC	Sala Assistenza Crew	Airside	Gates A51-52
ACP	Punto Accoglienza Parenti	Landside	Presso le porte dei Terminal, porta 1 arrivi T1 e porta 4 arrivi T3
ASP	Sala Assistenza Parenti	Landside	Hotel Hilton Rome Airport
-	Sala ricongiungimento familiari/passeggeri	Landside	Hotel Hilton Rome Airport
-	Sala Team di Contatto Aeroportuale	Landside	Hotel Hilton Rome Airport
SCA	Sala Compagnia Aerea	Landside	Torre Uffici EPUA 1 - Piano 7 - Stanza 726

2.7 ALTRE SALE

Il piano prevede l'uso di ulteriori sale/luoghi:

ROS	Sala Rappresentanti Organi di Stampa	Landside	Presso l'Innovation Hub (Terminal 1). Come back-up è stato individuato l'Hotel Garden Inn
RIS	Sala Ricovero Salme[1] temporanea	Airside	Cargo City/Hangar
		Landise	Chiesa (Parrocchia di Santa Maria degli Angeli, Via Fratelli Wright)

[1] Nota: luogo provvisorio in attesa della preparazione di opportuni luoghi attrezzati disponibili presso il territorio.

2.8 EQUIPAGGIAMENTI DELLE SALE

Tutte le sale di assistenza sono equipaggiate con materiali e beni utili a fornire una prima assistenza come da Appendice 5.3 e 5.13.

La somministrazione di viveri e bevande nelle sale di assistenza destinate ai membri dell'equipaggio e ai passeggeri camminanti dovrà essere autorizzata dal medico presente in sala, trattandosi di persone che sono rimaste oggetto di trauma e le cui condizioni fisiche non sono certe se non dopo un congruo tempo di osservazione a discrezione del medico stesso.

I passeggeri sono accolti ed assistiti da personale ADR riconoscibile attraverso apposito gilet e tesserino di riconoscimento e vengono registrati attraverso appositi moduli (Appendice 5.4). Ad ognuno viene consegnato anche un cartellino con numero identificativo riportato anche sui moduli. Ai familiari vengono inoltre consegnati eventuali opuscoli informativi ENAC se disponibili (Appendice 5.9).

2.9 COMPILAZIONE MODULI DI REGISTRAZIONE NELLE SALE DI ASSISTENZA

L'ADR Care Team è responsabile della registrazione delle persone coinvolte siano essi passeggeri, equipaggio o familiari utilizzando l'apposita modulistica sotto riportata attraverso l'applicativo digitale (Software PEA) presente sui tablet.

Modulo	Sala	Scopo della raccolta dati
5.5 Modulo raccolta primi dati compilato da passeggeri illesi	Crew / Illesi (passeggeri)	Velocizzare ed ottimizzare la raccolta dei dati per la registrazione vera e propria dei passeggeri
5.7 Modulo raccolta primi dati compilato da familiari	Parenti	Velocizzare il processo di riconciliazione e ricongiungimento tra passeggeri e familiari
5.8 Modulo fabbisogni ed informazioni	Crew / Illesi (passeggeri) / Parenti	Fornire supporto ulteriore alle persone coinvolte
5.9 Opuscolo ENAC	Crew / Illesi (passeggeri) / Parenti	Dare alla persona il maggior numero di informazioni utili possibili in caso si tratti di un incidente aereo. La distribuzione avviene solamente a seguito di richiesta esplicita da parte di ENAC.

2.10 PASSAGGIO DI CONSEGNE ALLA SPECIAL ASSISTANCE TEAM (SAT) DEL VETTORE

Il responsabile del vettore aereo o suo delegato, all'arrivo dell'apposita Special Assistance Team del vettore stesso (SAT) si coordina con il COE e il capo scalo ADR e concorda le modalità e le tempistiche con le quali avviene il passaggio di consegne tra ADR e il vettore aereo. Il Team di Contatto Aeroportuale, se non precedentemente integrato con un rappresentante del vettore, viene integrato con il responsabile SAT del vettore e comunica tali modalità ai familiari nel corso di un briefing. È responsabilità della SAT del vettore prendere contatto con i familiari/passeggeri non più presenti presso la sala di assistenza familiari o altre sale.

Nelle more dell'arrivo della compagnia aerea, il Care Team ADR, utilizzerà i moduli ADR.

Nel prendere in mano il comando delle sale, il vettore può scegliere di continuare ad utilizzare i vari form ADR od utilizzare i propri. Nel caso in cui venga deciso di utilizzare i moduli della compagnia aerea, al fine di alimentare il Software PEA per il riconcilio/ricongiungimento, è responsabilità del vettore condividere i dati raccolti con il Care Team ADR.

2.11 PROCEDURA DISATTIVAZIONE DEL PIANO DI ASSISTENZA E DELLE SALE

Disattivazione del personale ADR coinvolto nel Piano di Assistenza ai Familiari

Il Team di Contatto ADR, previo coordinamento con il COE e con il vettore aereo o suo rappresentante, comunica al personale ADR impegnato nelle sale di assistenza la loro disattivazione e il passaggio di consegne alla SAT del vettore aereo.

Disattivazione psicologi dell'emergenza intervenuti

Il Team di Contatto ADR, previo coordinamento con il COE e con il vettore aereo o suo rappresentante, comunica direttamente, o tramite il responsabile di sala ove previsto, al responsabile degli psicologi dell'emergenza intervenuti su richiesta del gestore stesso la disattivazione e il passaggio di consegne alla SAT del vettore aereo.

Chiusura delle sale di assistenza

Il COE comunica la chiusura delle sale di assistenza dando istruzioni ai responsabili di ciascuna sala di recuperare i materiali presenti;

I responsabili di sala ADR consegnano al Team di Contatto Aeroportuale e/o al COE tutta la documentazione presente nella sala assegnatagli. Il COE preserverà ed archivierà tale documentazione presso gli uffici NPU2 ADR e li manterrà per almeno 5 anni.

2.12 RESPONSABILITA' POST DISATTIVAZIONE

Supporto psicologico personale ADR

Al termine dell'evento emergenziale, Aeroporti di Roma S.p.A. prevede l'attivazione di un supporto psicologico specifico destinato a tutti i dipendenti ADR impegnati nella gestione del Piano di Assistenza ai Familiari inclusi i dipendenti ADR che hanno preso parte al Team di Contatto Aeroportuale ADR.

Recupero e verifica dei generi di conforto

Al termine dell'evento emergenziale, Il Supervisore Terminal procede al recupero e al ricovero dei generi di conforto presso gli appositi depositi e, ove necessario, provvede alla loro reintegrazione.

2.13 FASE DI RICONGIUNGIMENTO

Luogo di ricongiungimento

Il ricongiungimento avviene in un luogo dedicato e non accessibile ad altri, così da garantire riservatezza, tutela della privacy e adeguata assistenza. Il gestore provvede a predisporre ambienti idonei, come stanze d'albergo riservate o aree appositamente allestite con caratteristiche di normale utilizzo.

Modalità di ricongiungimento

Il ricongiungimento tra un passeggero/membro dell'equipaggio camminante ed il proprio familiare presente presso la sala di assistenza familiari, avviene singolarmente (per nucleo familiare), per assicurare un contesto protetto.

Per lo spostamento dalle sale illesi al luogo dedicato, il gestore aeroportuale, nelle more del vettore, mette a disposizione cobus, bus o vetture idonee, con partenza da un'area in airside e transito tramite i varchi disponibili (es. VARCO 1).

3. FORMAZIONE

3.1 Team di Contatto Aeroportuale

Dopo aver completato una valutazione psicologica, ADR ha individuato per lo scalo di Fiumicino i propri collaboratori destinati a partecipare al Team di Contatto Aeroportuale (si veda all'Appendice 5.14).

ADR predispone ogni 24 mesi specifiche sessioni di formazione/aggiornamento per i membri ADR del Team di Contatto Aeroportuale. Tale formazione/aggiornamento prevede sessioni frontali condotte da formatori esterni ed esercitazioni esperienziali finalizzate a rafforzare la comprensione delle dinamiche dei familiari in situazioni di emergenza, le tecniche di comunicazione, la sequenza temporale dei briefing, i contenuti degli stessi con l'obiettivo di consolidare conoscenze e rafforzare la fiducia dei collaboratori.

3.2 ADR Care Team

Il personale individuato e deputato all'assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari facente parte dell'ADR Care Team è formato, secondo i criteri della formazione professionale permanente e continua, con la previsione di sessioni formative iniziali e ricorrenti a cadenza periodica, almeno biennale.

ADR ha individuato la formazione specifica per ciascuna risorsa individuata con compiti di assistenza all'interno delle sale di assistenza e accoglienza per sviluppare consapevolezza, conoscenze e competenze che permettano di affrontare situazioni umane e organizzative particolarmente delicate e complesse, sviluppare le abilità necessarie per identificare i primi e importanti bisogni delle vittime e dei loro familiari.

Il syllabus di tale formazione specifica è riportato all'interno del Training Manual ADR.

Le sessioni formative privilegiano l'approccio esperienziale e prevedono, tra gli strumenti didattici, l'impiego di materiale multimediale audio e video (ad es. testimonianze di familiari, vittime, soccorritori; materiale giornalistico, documentari) e la realizzazione di role-play dedicati, al fine di acquisire le necessarie conoscenze sulle buone prassi stabilite a livello internazionale per l'assistenza alle vittime e ai loro familiari, avendo cura di considerare le differenze sociali, culturali, linguistiche e religiose dei discenti e dei destinatari dell'assistenza.

È inoltre prevista la partecipazione del personale coinvolto nell'assistenza alle simulazioni periodiche di incidente aereo di cui al successivo cap. 4.

La formazione del personale e le sessioni di "initial" e "recurrent" training sono organizzate e gestite tramite il Training Manual ADR.

3.3 Altre figure ADR

Per le altre figure per cui è richiesta una formazione basica sul FAP, ADR ha predisposto una formazione e-learning in accordo al Manuale di Aeroporto Parte B sezione 3.

4. ESERCITAZIONI

L'esercitazione del Piano di Assistenza alle Vittime di Incidente Aereo e loro Familiari è condotta sia sotto forma di simulazione parziale del Piano stesso sia nell'ambito dello scenario di simulazione su scala totale del Piano di Emergenza Aeroportuale secondo quanto definito sul PEA - Piano di Emergenza Aeroportuale Par. 12. "Esercitazioni e formazione". Le esercitazioni su scala totale sono programmate ad intervalli non superiori a due anni.

Tali esercitazioni sono essenziali per verificare le procedure di intervento di ogni singolo reparto o area dell'aeroporto nell'ambito del piano, oltre a verificare il livello di preparazione del personale.

A seguito delle esercitazioni, ADR convoca sia un de-briefing a caldo, sia un debriefing a freddo secondo le modalità definite sul PEA - Piano di Emergenza Aeroportuale Par. 12. "Esercitazioni e formazione" in una logica di miglioramento continuo.

Ulteriori esercitazioni "table top" del Piano di Assistenza alle Vittime di Incidente Aereo e ai loro Familiari possono essere pianificate dal Safety & Compliance Monitoring Manager con una frequenza massima di due anni.

Le risultanze delle attività esercitative saranno distribuite a tutto il personale qualificato per le attività previste dal Family Assistance Plan.



5. APPENDICI

5.1 PERSONALE ADR A GESTIONE E SUPPORTO NELLE SALE

Ubicazione	*ATTIVITA'*	*Risorse garantite*
Sala Illesi Alfa **Sala Illesi Echo**	Predisposizione sala illesi e attività di registrazione su moduli cartacei o Software Gestione Sale	1 AO / ATM
Accoglienza e supporto in aerostazione Landside T1 e T3	Predisposizione per accoglienza alle porte del terminal e direzionamento alle navette dei parenti e parenti crew	2 Addetti Terminal
Hotel Hilton Rome Airport	Predisposizione sala assistenza parenti (presso Hilton) e parenti crew attività di registrazione su moduli cartacei o Software Gestione Sale	1 AO/ATM
Sala Illesi	Predisposizione sala crew e attività di registrazione su moduli cartacei o Software Gestione Sale	1 Addetto Terminal
Annunci – Centralino	Una volta attivato da SPV, comunica a tutti gli altri banchi info/adt terminal le informazioni sull'emergenza. *Per le specifiche si rimanda a pag. 20 del presente manuale.*	1 Addetto Terminal

A seconda della situazione in atto, il numero di risorse della tabella può differire.

5.2 PERSONALE ADR SECURITY PER CONTROLLO ACCESSI

Sala	Numero risorse security
Familiari/parenti/amici	2
Sala Illesi	2
Sala Illesi Crew	1
Centro Operativo di emergenza	1
Navetta per Hilton	0
Stampa	1
Totale	7

A seconda della situazione in atto, il numero di risorse della tabella può variare

La struttura Terminal si riserva il possibile cambiamento del dislocamento degli addetti ADR Security a seconda delle esigenze riscontrate in itinere.

5.3 MATERIALE ED EQUIPAGGIAMENTI PRESENTI NELLE SALE

- BORSE MEDICHE
- COPERTE
- CASSE ACQUA
- LETTINI da CAMPO
- TAVOLI
- TRANSENNE ADR
- SEDIE
- PARATIE IN LEGNO
- GUANTI IN LATTICE
- TALLONCINI RICONOSCIMENTO NUMERATI LACCETTI BLU LOGO "ADR"
- TABLET DEDICATO ALLA SALA PER SOFTWARE DI CENSIMENTO ELENCO PASSEGGERI ILLESI/FAMILIARI
- MATERIALE CARTACEO "CHECK LIST SPV" ED ELENCO PASSEGGERI ILLESI/FAMILIARI
- GILET ARANCIO ALTA VISIBILITA CON SCRITTA EMERGENZA PER SPV
- CARTOLERIA (SCATOLA MATITE COLORATE-NASTRO ADESIVO-LEVAPUNTI- PENNE-BLOCK NOTES ETC)
- SCATOLE CUFFIE
- SCATOLA PANTALONI BIANCHI
- SCATOLA CAPPELLI CON VISIERA
- SCATOLA CON SCARPETTE MONOUSO IN STOFFA
- SCATOLA PRIME NECESSITA' INFANT/CHILD (confezioni pannolini taglia 2 e 5, biberon, ciucci, crema Fissan per il cambio pannolino)
- GIOCATTOLI
- CIOTOLE PER CANI

5.4 MODULO REGISTRAZIONE PASSEGGERI ILLESI

PASSENGER REGISTRATION FORM

SCHEDA REGISTRAZIONE PASSEGGERO

MODULO REV 0 DEL 05/03/2018

FLIGTH INFORMATION - *Informazioni sul volo*

DATE *Data*	FLIGHT NUMBER *Numero Del volo*	ORIGIN *Origine*	DESTINATION *Destinazione*

PASSENGER DATA - *Dati del passeggero*

FIRST NAME *Nome*		FAMILY NAME/SURNAME *Cognome*	
MALE *Maschio*		FEMALE *Femmina*	
CHILD (2-12 year) *Bambino (2-12 anni)*		INFANT (> 2 year) *Neonato (>2anni)*	
PASSENGER *Passeggero*		CREW MEMBER *Membro equipaggio*	
SEAT/POSITION ON BOARD *Posto/posizione a bordo*			
NATIONALITY *Nazionalità*		OTHER SPOKEN LANGUAGES - *Altre lingue parlate*	
FAVOURITE LANGUAGE *Lingua preferita*			
PRIMARY PHONE NUMBER *Numero di telefono principale*	country code + area code + number prefisso paese + prefisso zona + numero		
ALT. PHONE NUMBER *Numero di telefono alternativo*	country code + area code + number prefisso paese + prefisso zona + numero		
PRIMARY ADDRESS *Indirizzo principale*			
ALTERNATIVE ADDRESS *Indirizzo alternativo*			

PASSENGER IDENTIFICATION DOCUMENT - *Documento di riconoscimento del passeggero*

DOC. TYPE *Tipo documento*	DOC. NUMBER *Numero documento*	EXIPIRING DATE *Data di validità*

TRIAGE INFORMATION - Informazioni sul *triage*

				TRIAGE CODE - Codice triage	
☐	PMA - Emergency Medical Post *PMA - Posto Medico Avanzato*	☐	SCI - Crew Assistance Centre *SCI - Sala Crew Illesi*	WHITE - Bianco	☐
☐	ASI - Survivor Assistance Centre *ASI - Sala Illesi*	☐	RIS - Remains Holding Room *RIS - Sala Ricovero Salme*	GREEN - Verde	☐
				YELLOW - Giallo	☐
IDENTIFICATION NUMBER *Numero di registrazione*				RED - Rosso	☐
				BLACK - Nero	☐

CONTACT PERSONS PROVIDED BY PASSENGER - *Contatti forniti dal passeggero*

	NAME SURNAME - *Nome cognome*	CONTACTS - *contatti*	RELATIONSHIP - *Relazione*
PEOPLE TRAVELLING WITH THE PASSENGER ON BOARD - *Persone che viaggiano insieme al passeggero a bordo*			
RELATIVES OF PASSENGER - *Parenti del passeggero*			
MEETERS & GREATERS - *Persone che attendono il passeggero in aeroporto*			

FORM FILLED BY - *Form compilato da*

NOME & SURNAME - *Nome e cognome*	COMPANY - *Scoietà*	DATE - *Data*	TIME - *ora*

5.5 MODULO RACCOLTA PRIMI DATI COMPILATO DA PASSEGGERI ILLESI

Passenger Form

Le chiediamo gentilmente di compilare questa scheda, in tutte le sue parti, di modo che, quando saremo da lei, potremo procedere più velocemente nella raccolta dei suoi dati. Aeroporti di Roma la ringrazia per la pazienza e la comprensione.

We kindly request you to fill out any part of the following form in order to proceed faster as soon as we will get to you. Aeroporti di Roma thanks you for your patience and tolerance.

DATI PERSONALI (*del compilatore*) *Personal Data (person who's filling out this form)*						
Cognome *Family Name/Surname*		Nome *First Name*		Sesso *Male / Female* M F	Passeggero / Membro Crew *Pax / Crew Member* PAX CREW	
Data di Nascita *Date of Birth*		Indirizzo Principale *Primary Address*		Telefono *Phone Number*		PRM ☐
Nazionalità *Nationality*		Tipo e Numero Documento *Doc. Type and Number*		Data di Scad. Expiry Date		
Numero Volo *Flight Number*		Lingua Preferita *Favourite Language*		Numero Cartellino *Identification Number*		
Segni Particolari - Bagagli *Distinguishing Marks - Baggage*		**Dati Compagni di Viaggio** *Family or Friends ' datas you are travelling with*				
Necessità del Passeggero – Persona da Contattare *Passenger's Needs - Contact Person*						
Cognome e Nome *Family Name/Surname – First Name*		Telefono *Phone Number*				
Indirizzo *Address*		Persona che attende in aeroporto *Person who's waiting at the airport / Greeters*				
Messaggio da recapitare *Messagge to deliver*		**Altre Richieste** *Other Requests*				

TOGETHER, BEYOND FLYING

5.6 MODULO REGISTRAZIONE PARENTI

RELATIVE REGISTRATION FORM

SCHEDA REGISTRAZIONE PARENTI

MODULO REV 0 DEL 05/03/2018

RELATIVE DATA - *Dati del parente*			
FIRST NAME *Nome*		FAMILY NAME/SURNAME *Cognome*	
PRIMARY ADDRESS *Indirizzo principale*			
PRIMARY PHONE NUMBER *Numero di telefono principale*	country code + area code + number prefisso paese + prefisso zona + numero		
ALT. PHONE NUMBER *Numero di telefono alternativo*	country code + area code + number prefisso paese + prefisso zona + numero		
FAVOURITE LANGUAGE *Lingua preferita*		RELATIONSHIP *Grado di parentela*	
IDENTIFICATION NUMBER *Numero di registrazione*			

PASSENGER DATA - *Dati del passeggero*							
FIRST NAME *Nome*		FAMILY NAME/SURNAME *Cognome*					
MALE *Maschio*		FEMALE *Femmina*		CHILD (2-12 year) *Bambino (2-12 anni)*		INFANT (> 2 year) *Neonato (>2anni)*	
PASSENGER *Passeggero*		CREW MEMBER *Membro equipaggio*		FAVOURITE LANGUAGE *Lingua preferita*			
OTHER INFORMATION ABOUT PASSENGER - *Altre informazioni sul passeggero*							

OTHER CONTACT PERSONS PROVIDED BY RELATIVE - *Ulteriori contatti forniti dal parente*		
NAME SURNAME - *Nome cognome*	CONTACTS - *contatti*	RELATIONSHIP - *Relazione*

FORM FILLED BY - *Form compilato da*			
NOME & SURNAME - *Nome e cognome*	COMPANY - *Scoietà*	DATE - *Data*	TIME - *ora*

5.7 MODULO RACCOLTA PRIMI DATI COMPILATO DA PARENTI O AMICI

Relative or Friend Form

Le chiediamo gentilmente di compilare questa scheda, in tutte le sue parti, di modo che, quando saremo da lei, potremo procedere più velocemente nella raccolta dei suoi dati. Aeroporti di Roma la ringrazia per la pazienza e la comprensione.

We kindly request you to fill out any part of the following form in order to proceed faster as soon as we will get to you. Aeroporti di Roma thanks you for your patience and tolerance.

DATI PERSONALI COMPILATORE *Personal Data (Relative or Friend who's filling out this form)*					
Cognome e Nome *Family Name/Surname – First Name*		Telefono *Phone Number*		Sesso *Male / Female* M F	
Indirizzo *Address*		Relazione con il passeggero *Relationship*			
Nazionalità *Nationality*		Tipo e Numero Documento *Doc. Type and Number*		Data di Scad. *Expiry Date*	
Numero Volo *Flight Number*		Numero Cartellino *Identification Number*		Lingua Preferita *Favourite Language*	

Ulteriori Contatti Forniti dal parente o amico *Other contact person provided by a relative or a friend*			Note *Notes*
Nome e Cognome *Name and Surname*	Contatti *Contacts*	Relazione con il passeggero *Relationship*	

DATI PERSONALI PASSEGGERO *Passenger Personal Data*					
Cognome *Family Name/Surname*		Nome *First Name*		Sesso *Male / Female* M F	Passeggero / Membro Crew *Pax / Crew Member* PAX CREW
Telefono *Phone Number*		Indirizzo Principale *Primary Address*			PRM
Nazionalità *Nationality*		Luogo di Nascita *Place of Birth*		Data di Nascita *Date of Birth*	
Numero Volo *Flight Number*		Lingua Preferita *Favourite Language*		Numero Cartellino *Identification Number*	

Segni Particolari - Bagagli *Distinguishing Marks - Baggage*	Altre Informazioni riguardo il passeggero *Other Passenger Information*

TOGETHER, BEYOND FLYING

5.8 MODULI FABBISOGNI SALE E INFORMAZIONI

AEROPORTI DI ROMA	**MODULO DEI FABBISOGNI FAMILIARI/ILLESI E INFORMAZIONI UNINJURED PASSENGERS / FAMILY NEEDS FORM**	Rev.1 – 01/11/2024
Medicine ☐ (*Medicines*) 	Tipo di medicina (Type of Medicine)	
Ricarica scheda telefonica ☐ (*Uploading money on card phone*) 	Numero di telefono_____ (Telephone number) Wind ☐ Tre☐ Vodafone ☐ Tim ☐ Altro ☐_____ (Other)	
Ho lasciato la macchina in area a pagamento ☐ I leave my car in a fee-paying parking ☐ 	Marca_____Modello_____ Targa_____ Make, model, license plate.	
Ho bisogno di pregare alla presenza di un parroco/altro ☐ *(I need to pray in presence of a priest/Imman/ecc)*	Religione (*Religious belief*)	
Ulteriori esigenze (Additional needs)		

Nome (Name)	Cognome (Surname)

AEROPORTI DI ROMA	**MODULO DEI FABBISOGNI FAMILIARI/ILLESI E INFORMAZIONI UNINJURED PASSENGERS / FAMILY NEEDS FORM**	Rev.1 – 01/11/2024

English version

This Centre has been set up to support you.
Under this stressful circumstances, Rome Airports will be working in this Centre to ensure your welfare and your immediate needs will be looked after while you are here.
If you are here because person(s) you love has been involved in an aircraft Accident, the Airline, responsible for your assistance, is going to arrive with its task force.
At the moment we can confirm only that the leading authorities in charge in the emergency response are doing all the best in order to manage the situation.
We'll do all the best to provide you some information as soon as we can, as they will become available and appropriately validated. The Centre will provide also food/beverage to you.
Everyone in this Centre comes under its own responsibility ensuring that is a family member or a friend of a person(s) involved in the emergency. This is the only reason why He/She is authorized to be in this Centre. If this is not applied to you, please, in respect of people involved in the emergency, leave the Centre now.
If you are aware of others that should not be in this Centre, please advise staff immediately.
You will be asked some information about the person you love, involved in the emergency, in order to enable Centre staff to pass these important information to other centres, where they will be used to sustain identification procedures of people involved.
All the information will also be used in the eventual re-uniting process between you and the person(s) you are enquiring about. This might take some time, so your understanding, patience and tolerance is kindly requested.
Our staff in the Centre will assist you in this process.
If you have already been in contact with your relatives and/or friends from the accident area, by mobile phone, other phone, sms text, ecc, please advise immediately our Centre staff.

You'll be asked to complete forms with your needs. Please fulfil it if you need something, or if you need to speak to a faith representative in order to better manage this extremely stressful circumstance.
Moreover, psychologists are arriving in order to support you.

Aeroporti di Roma S.p.a Centre staff will try to do the best they can, to assist you.
For your safety and the one of your loved ones, please pay attention to the following bullet points. You, probably, left your home/car in a hurry.
Please make sure:

- You didn't leave the stove on;
- You didn't leave children unattended in your car or at home;
- You didn't leave animals unattended in your car or at home;
- You didn't have other lapses due to the stressful circumstance.

As follow you can find the list of main hospitals of the city where person(s) you loved could be admitted in order to receive the proper care.

Nome (*Name of Hospital*)	**Indirizzo (*Address*)**	**City (Distanza - *Distance*)**
PRESIDIO OSPEDALIERO GIOVAN BATTISTA GRASSI	00122 Ostia lido - Via Giancarlo Passeroni, 28	Ostia (10.6 Km)
AURELIA HOSPITAL	00165 Roma (RM) – Via Aurelia, 860	Rome (23.8 Km)
AZIENDA OSPEDALIERA S. CAMILLO FORLANINI	00152 Roma (RM) - Circonvallazione Gianicolense, 87	Rome (24.5 Km)
IRCCS LAZZARO SPALLANZANI	00149 Roma (RM) - Via Portuense, 292/332	Rome (24.1 Km)
OSPEDALE S. EUGENIO	00144 Roma (RM) - Piazzale dell'Umanesimo, 10	Rome (24.1 Km)

Nome (*Name of Hospital*)	**Indirizzo (*Address*)**	**City (Distanza - *Distance*)**
AZIENDA OSPEDALIERA S. GIOVANNI ADDOLORATA	00169 Roma (RM) - Via dell'Amba Aradam, 8	Rome (26.6 Km)
OSPEDALE BAMBINO GESU'	00165 Roma (RM) – Piazza di S. Onofrio, 4 - Gianicolo	Rome (29.6 Km)
OSPEDALE SANTO SPIRITO	00193 Roma (RM) – Lungotevere in Sassia, 1	Rome (29.7 Km)
POLICLINICO GEMELLI	00168 Roma (RM) – Largo Agostino Gemelli, 8	Rome (29.7 Km)
UMBERTO I ISTITUTO DI TERAPIA MEDICA	00161 Roma (RM) – Viale del Policlinico, 156	Rome (33.2 Km)
AZIENDA COMPLESSO OSPEDALIERO S. FILIPPO NERI	00135 Roma (RM) -Via Martinotti, 20	Rome (33.9 Km)
OSPEDALE SANT'ANDREA	00189 Roma (RM) - Via di Grottarossa 1035/1039	Rome (36.8 Km)
POLICLINICO TOR VERGATA	00133 Roma (RM) - Viale Oxford, 81	Rome (42.1 Km)

Useful links
Embassies 'Contacts: https://www.ambasciata.net/2.php?c=Italia
Emergency Call center (Centre staff will provide you information as soon as they become available).

If you are in this Centre because person(s) you love has been involved in an aircraft accident, the Italian Civil Aviation Authority has drawn up a brochure where you can be aware about your rights concerning this situation.
You can find the brochure herewith attached.

Aeroporti di Roma S.p.A thanks you for your patience and tolerance.

Versione Italiana

Questo centro è stato organizzato per supportarti in questo delicato momento.
In considerazione delle circostanze, Aeroporti di Roma S.p.a. si adopererà per soddisfare le tue necessità mentre dovrai permanere in questa sala.
Se sei in questa sala perché una o più persone che ami sono coinvolte in un incidente aereo, arriverà la Compagnia aerea con il suo team dedicato, in quanto responsabile della tua assistenza.
Allo stato attuale possiamo confermarti solo che i vigili del fuoco e il personale medico stanno facendo tutto il possibile per gestire l'emergenza.
Noi faremo del nostro meglio per forniti informazioni non appena saranno disponibili e verificate.
Il centro mette a vostra disposizione cibo e bevande.
Ogni persona in questo centro ha accesso sotto la propria responsabilità assicurando che è un familiare o amico della persona coinvolta nell'emergenza, ragione per la quale è autorizzato a stare in questa sala.
Qualora così non fosse, siete pregati di abbandonare la sala immediatamente nel rispetto delle persone coinvolte.
Se siete a conoscenza del fatto che sono presenti persone estranee alla situazione in atto non abbiate remore ad evidenziarlo al nostro personale di sala.
Vi saranno chieste alcune informazioni sulle persone che conoscete coinvolte nell'emergenza. Tali informazioni sono importanti per permettere al nostro staff di trasferirle in altri centri di gestione dell'emergenza dove saranno utilizzati per assistere il sistema nella identificazione delle persone coinvolte e nell'accelerare il processo di ricongiungimento con i vostri cari.
Tale procedura potrebbe portarvi via del tempo, confidiamo nella vostra comprensione, pazienza e tolleranza.

Il nostro staff vi affiancherà nel processo.

Se hai già avuto notizie dirette dai tuoi cari attraverso cellulare, sms, ecc, fornisci tutte le informazioni al nostro staff.
Inoltre, vi sarà richiesto di compilare alcuni moduli specificando i vostri bisogni e necessità eventuali così come di richiedere di avere vicino un uomo di fede che possa assistervi in questo pesante momento di incertezza.

Stanno inoltre raggiungendo la sala degli psicologi che potranno supportarvi ulteriormente.

Lo staff di Aeroporti di Roma S.p.a farà tutto quanto possibile per supportarvi.
Per la tua sicurezza e quella delle persone o cose a te care, ipotizzando che tua abbia lasciata casa tua o la tua macchina in tutta fretta non prevedendo la lunga sosta in aeroporto, speriamo di esserti di supporto nel chiederti di accertare che:

- Tu non abbia lasciato a casa pentole sul fuoco;
- Tu non abbia lasciato bambini non costuditi a casa o in macchina;
- Tu non abbia lasciato animali non costuditi a casa o in macchina;
- Tu non abbia avuto altre dimenticanze che potrebbero compromettere la sicurezza.

Può trovare di seguito la lista degli ospedali della città di Roma e dintorni dove i tuoi cari possono essere inviati per ricevere cure idonee necessarie, a seguito dell'evento in cui sono coinvolti:

Nome (*Name of Hospital*)	**Indirizzo (*Address*)**	**City (Distanza - *Distance*)**
PRESIDIO OSPEDALIERO GIOVAN BATTISTA GRASSI	00122 Ostia lido - Via Giancarlo Passeroni, 28	Ostia (10.6 Km)
AURELIA HOSPITAL	00165 Roma (RM) – Via Aurelia, 860	Rome (23.8 Km)
AZIENDA OSPEDALIERA S. CAMILLO FORLANINI	00152 Roma (RM) - Circonvallazione Gianicolense, 87	Rome (24.5 Km)
IRCCS LAZZARO SPALLANZANI	00149 Roma (RM) - Via Portuense, 292/332	Rome (24.1 Km)
OSPEDALE S. EUGENIO	00144 Roma (RM) - Piazzale dell'Umanesimo, 10	Rome (24.1 Km)

Nome (*Name of Hospital*)	**Indirizzo (*Address*)**	**City (Distanza - *Distance*)**
AZIENDA OSPEDALIERA S. GIOVANNI ADDOLORATA	00169 Roma (RM) - Via dell'Amba Aradam, 8	Rome (26.6 Km)
OSPEDALE BAMBINO GESU'	00165 Roma (RM) – Piazza di S. Onofrio, 4 - Gianicolo	Rome (29.6 Km)
OSPEDALE SANTO SPIRITO	00193 Roma (RM) – Lungotevere in Sassia, 1	Rome (29.7 Km)
POLICLINICO GEMELLI	00168 Roma (RM) – Largo Agostino Gemelli, 8	Rome (29.7 Km)
UMBERTO I ISTITUTO DI TERAPIA MEDICA	00161 Roma (RM) – Viale del Policlinico, 156	Rome (33.2 Km)
AZIENDA COMPLESSO OSPEDALIERO S. FILIPPO NERI	00135 Roma (RM) -Via Martinotti, 20	Rome (33.9 Km)
OSPEDALE SANT'ANDREA	00189 Roma (RM) - Via di Grottarossa 1035/1039	Rome (36.8 Km)
POLICLINICO TOR VERGATA	00133 Roma (RM) - Viale Oxford, 81	Rome (42.1 Km)

Link utili
Ambasciate: https://www.ambasciata.net/2.php?c=Italia
Call center emergenza (Il nostro staff vi comunicherà eventuali numeri verdi non appena disponibili).

Se sei in questa sala per un incidente aereo, ti informiamo che l'Ente Nazionale dell'Aviazione civile ha preparato una brochure da cui puoi attingere informazioni utili che riguardano i tuoi diritti per l'evento occorso.
La brochure è allegata al presente documento.

Aeroporti di Roma S.p.a. ti ringrazia per la tua pazienza e tolleranza.
Rimaniamo a tua disposizione per ulteriori informazioni

5.9 OPUSCOLO ENAC

L'opuscolo è disponibile sul sito ENAC:

https://www.enac.gov.it/pubblicazioni/opuscolo-informativo-assistenza-alle-vittime-di-incidenti-aerei-ai-loro-familiari/

5.10 ACCORDI E CONTRATTI DISRUPTION

Tutti gli accordi e i contratti disruption sono in capo all'area Terminal ADR; la check-list aggiornata è sempre disponibile e consultabile tramite Supervisori Terminal.

5.11 INCIDENT REPORT

General Incident Activation Information

Person reporting the incident:

First Name: _____ Last Name: _____

Title/Position with Company: _____

Call back numbers:

Country Code: + _____ Landline Phone: _____

Mobile Phone: _____ Email Address: _____

Company Name:	**Parent Company:**
_____	_____

Will you be the point of contact for incident related questions: YES ☐ Same contact as above

If NO, who will be the contact for the incident
NEW CONTACT information:

First Name: _____ Last Name: _____

Title/Position with Company: _____

Country Code: + _____ Landline Phone: _____

Mobile Phone: _____ Email Address: _____

Are you calling to ☐ **ACTIVATE Kenyon,** ☐ **ALERT Kenyon or is this a** ☐ **Drill/Exercise**

If only to **ALERT** Kenyon, gather information and call Kenyon to discuss the incident details and status

If this is a **Drill/Exercise**, when calling Kenyon office confirm stating "This is an Exercise! This is an Exercise!" and complete the form as part of the training.

If calling to ACTIVATE:
Which services are you requesting to have activated:

- ☐ Call Center
- ☐ Media Call Center
- ☐ Disaster Human Services (Family Assistance Center, Special Assistance Team, Mental Health)
- ☐ Disaster Recovery Services (Search & Recovery, Morgue, ID, Repatriation, Personal Effects)
- ☐ Crisis Communications
- ☐ Disaster Services (Advisory Service)
- ☐ Repatriation
- ☐ Government Only: On Demand Services (circle each service requested):
  Incident Coordination Team **Personal Property and Evidence Services**
  Missing Persons Center **Legal Services**

☐ Other (please describe what you want): _____

Kenyon International Call Center Activation Manual 28 Version 2: 13 July 2017
©Kenyon International Emergency Services, Ltd.

5.12 COMUNICAZIONE

COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE

- ⇒ Assicurarsi che il proprio linguaggio del corpo sia aperto e non venga percepito come una minaccia
- ⇒ Assicurarsi che il proprio tono di voce sia più basso di quello della persona con cui si parla.
- ⇒ Evitare l'uso della terminologia di settore.
- ⇒ Lasciare alla persona lo spazio e il tempo per esprimersi
- ⇒ Mantenere un contatto fisico, solo se gradito o accettato dalle usanze religiose/culturali (mano sulla spalla, mano nella mano, mani nelle mani, abbraccio)
- ⇒ Mettersi in una posizione di "ascolto"
- ⇒ Non correggere le persone o dire che le loro emozioni o stati d'animo sono sbagliati
- ⇒ Non utilizzare acronimi.
- ⇒ Parlare chiaramente e con un tono di voce basso e tranquillizzante
- ⇒ Restare calmi e compassionevoli
- ⇒ Siate empatici
- ⇒ Siate pronti a ripetere con calma le informazioni anche quando le informazioni richieste sono già state fornite.
- ⇒ Siate pronti a spiegare chi sono le istituzioni e gli attori competenti e il loro ruolo nel processo di risposta.
- ⇒ Usare il silenzio e le espressioni non verbali positive, come ad esempio annuire con la testa, per aiutare la conversazione
- ⇒ Usare frasi semplici.

LE FRASI DA EVITARE

- ⇒ "È stata la volontà del Signore"
- ⇒ "Tutto accade per una ragione"
- ⇒ "So/capisco come ti senti"
- ⇒ "Stanno meglio"
- ⇒ "Non hanno sofferto"
- ⇒ "Lei è fortunato/a che sono sopravvissuti"
- ⇒ "Lei è fortunato/a che non sono sopravvissuti."
- ⇒ "Hanno solo riportato …. (una frattura, un ematoma, un'ustione, ecc.)."

5.13 DOTAZIONI PRESENTI NELLA SALA ASSISTENZA FAMILIARI

- GILET DI RICONOSCIMENTO PER IL TEAM DI CONTATTO AEROPORTUALE
- GILET DI RICONOSCIMENTO PER LE SQUADRE DI PSICOLOGI
- CARICABATTERIE
- GIOCATTOLI
- CIOTOLE PER CANI

5.14 MEMBRI ADR QUALIFICATI PER IL TEAM DI CONTATTO

Si veda l'allegato esterno al FAP.

5.15 COORDINAMENTO CON MEDIA E COMUNICAZIONE ESTERNA

Il presente allegato definisce le linee essenziali di coordinamento con i media e per la comunicazione esterna, al fine di garantire tutela della privacy, correttezza informativa e coerenza istituzionale.

Principi generali

- Il personale ADR e sue controllate, non fornisce informazioni a rappresentanti dei media né pubblica o risponde a richieste di informazioni tramite Social Media. È vietata la diffusione di immagini e/o video.
- Il personale ADR dovrà fare riferimento all'ufficio "Press office & digital communication" e relative comunicazioni ufficiali.
- Tutte le comunicazioni esterne sono gestite esclusivamente tramite l'ufficio "Press office & digital communication" ADR.
- Le informazioni destinate alla comunicazione pubblica devono essere preventivamente validate in COE, che è presieduto da ENAC in caso di allerta aeromobile all'interno del sedime aeroportuale.
- L'ufficio "Press office & digital communication", di concerto e nell'ambito del COE, identifica le comunicazioni da fornire all'interno dei Terminal tramite i FIDS, fornendole al PH Terminal.

Gestione Sala Rappresentanti Organi di Stampa

La gestione della Sala Rappresentanti organi di Stampa aeroportuale, inclusa la sua attivazione, il presidio e il coordinamento operativo dei rappresentanti dei media, rientra nelle responsabilità della funzione "Press office & digital communication" ADR.

Tutela delle aree sensibili

- Le sale di assistenza (familiari, illesi, ricongiungimento) sono aree riservate, vietate alla Stampa.
- L'accesso è consentito esclusivamente a personale autorizzato e riconoscibile.
- È vietata qualsiasi ripresa o diffusione di immagini dalle aree di assistenza.

5.16 CONTATTO SOGGETTI TERZI DI NATURA PSICOSOCIALE

Il numero è inserito nella checklist del Supervisore terminal.

5.17 LINEA GUIDA BRIEFING AI FAMILIARI

Si veda allegato esterno al FAP.