

**ENAC****CIRCOLARE****SERIE MED****Data: XX/XX/2021****YYY- ZZ**

**ISTITUZIONE DEL *SUPPORT PROGRAMME*
IN ATTUAZIONE DEL REGOLAMENTO (EU) 2018/1042
REQUISITO CAT.GEN.MPA.215**

L'appartenenza di una Circolare ad una serie specifica è rappresentativa della materia in essa prevalentemente trattata. L'applicabilità o meno della Circolare ai diversi soggetti (operatori, gestori aeroportuali, etc.) deve essere tuttavia desunta dai contenuti di essa.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 3 di 64

I N D I C E

GLOSSARIO

SEZIONE 1 - PARTE GENERALE

- 1.1. Premessa
- 1.2. Introduzione
- 1.3. Scopo
- 1.4. Ambito di applicazione
- 1.5. La Regolamentazione EASA ed il *peer support*
- 1.6. La Normativa generale di riferimento
- 1.7. Il Regolamento UE 2018/1042 ed il Requisito CAT.GEN. MPA.215
- 1.8. Il supporto psico-sociale come fattore protettivo
- 1.9. Cosa è un Programma di supporto

SEZIONE 2 – RUOLI E FUNZIONI NEI PROGRAMMI DI SUPPORTO

- 2.1. Il Responsabile/Coordinatore del programma
- 2.2. Il Gruppo dei Pari
- 2.3. I Professionisti della salute mentale
- 2.4. I Gruppi di conduzione e gestione
- 2.5. La Commissione di sorveglianza
- 2.6. Il Comitato di progettazione

SEZIONE 3 – IL PROCESSO DEL PEER SUPPORT

- 3.1. Programma di supporto interno o esterno
- 3.2. Schema del processo di supporto
- 3.3. Funzionamento in una singola azienda o in un raggruppamento di piccole aziende
- 3.4. La richiesta personale ed il supporto del Pari
- 3.5. Altri percorsi di aiuto (Progetti interni, esterni ed il *continuum* di cure)
- 3.6. I percorsi di aiuto professionale e la riservatezza dei dati
- 3.7. La supervisione del processo di *output*
- 3.8. Richiesta personale *versus* intervento del Pari
- 3.9. Il Punto di contatto

SEZIONE 4 – I *TRAINING* PER I PROGRAMMI DI SUPPORTO

- 4.1. Formazione nei programmi di supporto

SEZIONE 5 – PRINCIPI O CONDIZIONI PER IL FUNZIONAMENTO

**Circolare****YYY- ZZ**Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 4 di 64

- 5.1. Riservatezza dei dati e clima confidenziale
- 5.2. Fondato sulla Fiducia
- 5.3. Partecipazione volontaria
- 5.4. Indipendenza dal *management*
- 5.5. Modalità facile
- 5.6. Tempestività dell'intervento
- 5.7. Monitoraggio dei risultati
- 5.8. Collegamento al *Safety Management System*
- 5.9. *Just Culture*

SEZIONE 6 – IL RUOLO DELL'AUTORITA'

- 6.1. Promozione e sorveglianza

SEZIONE 7 – DECORRENZA e CONCLUSIONI

- 7.1. Decorrenza
- 7.2. Conclusioni

Allegato 1

Allegato 2



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 5 di 64

GLOSSARIO

| | |
|-------------|---|
| AeMC | <i>Aeromedical Center</i> |
| AME | <i>Aeromedical Examiner</i> |
| AMS | <i>Aeromedical Section</i> |
| AMC | <i>Acceptable Means of Compliance</i> |
| ATC | <i>Air Traffic Control</i> |
| ATCO | <i>Air Traffic Controller</i> |
| CAT | <i>Commercial Air Transport</i> |
| CIRP | <i>Critical Incident Response Programme</i> |
| CISM | <i>Critical Incident Stress Management</i> |
| CNOP | Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi |
| COA | Certificato di Operatore Aereo |
| CRM | <i>Crew Resource Management</i> |
| EASA | <i>European Aviation Safety Agency</i> |
| ENAV | Ente Nazionale Assistenza al Volo |
| GM | <i>Guidance Material</i> |
| MHP | <i>Mental Health Professional</i> |
| MMG | Medico di Medicina Generale |
| OMS | Organizzazione Mondiale della Sanità |
| OCC | <i>Operation Conversion Course</i> |
| PSP | <i>Peer Support Programme</i> |
| SMS | <i>Safety Management System</i> |
| SGQ | Sistema di Gestione della Qualità |



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 6 di 64

SEZIONE 1

PARTE GENERALE

1.1. Premessa

Questa Circolare nasce dall'obbligo, derivante dal Regolamento EU 2018/1042 del 25 luglio 2018, di istituire Programmi di supporto psicologico per gli equipaggi di condotta, con responsabilità di attuazione da parte degli Operatori di Trasporto Aereo Commerciale (CAT) in possesso di Certificato di Operatore Aeronautico (COA) e dei Providers di Assistenza al Volo. L'obbligo di attuazione, inizialmente stabilito a decorrere dal 14 agosto del 2020, a causa della Pandemia da SARS Covid-19 è stato differito al 14 febbraio 2021 dal Regolamento UE 2020/745 del 4 giugno 2020.

1.2. Introduzione

In tutti i sistemi ad alta complessità e ad alto rischio, gli eventi che mettono in pericolo la sicurezza possono aprire la strada a innovazioni e miglioramenti.

In aviazione, alcuni avvenimenti degli ultimi anni hanno riportato l'attenzione sul fattore umano perché quando sembrava che la tecnologia fosse l'aspetto che più di ogni altro avrebbe garantito lo sviluppo del settore, è emersa l'esigenza di riconsiderare l'elemento umano perché in alcuni casi è in grado di salvare vite, in altri si è dimostrato essere elemento critico.

Dopo il volo 9525 della *Germanwings* del 24 marzo 2015, concluso sulle Alpi Francesi con esito drammatico per tutti i passeggeri, è divenuto chiaro che un nuovo capitolo si è aperto nell'aviazione europea che si focalizza sugli aspetti psicologici e mentali del personale impegnato in aviazione.

All'indomani dell'evento, infatti, una *Task Force*, diretta dall' EASA – *European Aviation Safety Agency*, è stata incaricata di esaminare i primi *findings* risultanti dalle investigazioni sull'accaduto.

Le indagini svolte hanno messo in luce l'importanza, per l'*aviation safety*, di elementi nuovi concernenti lo *human factor* dei modelli conosciuti, riconfermandolo come fattore importante del



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 7 di 64

sistema, sia in quanto risorsa - essendo l'ultima barriera di sicurezza verso gli errori delle organizzazioni - sia perché potrebbe, esso stesso, divenire fonte di errori e violazioni.

È comprensibile, peraltro, che la trattazione della salute psicologica degli equipaggi presenta aspetti peculiari di privacy e resistenze culturali in quanto il rilievo di tali aspetti sembra contrastare con l'immagine diffusa del personale impegnato in aviazione come di professionisti con la 'stoffa giusta, di 'uomini veri', con caratteristiche che sembrano situarli al di sopra delle normali capacità.

L'individuazione della nuova area di rischio in ambito psico-sociale e le relative misure di mitigazione che la Commissione Europea ha recepito nelle norme, ha segnato l'inizio di un cambiamento di prospettiva che permette di guardare con attenzione alle necessità delle persone che lavorano nella *safety*, siano essi piloti, assistenti di volo, controllori del traffico aereo o altro personale.

Gli esempi e le pratiche svolte in altri Paesi da molti anni, gli sviluppi della psicologia nel campo delle emergenze, il riconoscimento unanime della comunità medica mondiale che la salute non è solo l'assenza di malattia ma uno stato di benessere psico-fisico, hanno contribuito a riconoscere l'ineluttabilità degli aspetti legati all'essere umano in quanto tale, hanno portato alla ricerca di strumenti che potessero essere di aiuto nel preservare il valore del capitale umano che lavora in aviazione; una necessità legata in primo luogo alla responsabilità del Regolatore Europeo e delle Autorità degli Stati membri verso il passeggero, ma anche una necessità economica ed un grande valore etico e di responsabilità sociale.

Da tutto quanto sopra si arriva, in Europa, con un lungo lavoro di pareri, raccomandazioni, decisioni, incontri, *workshop* e *webinar*, avvenuti tra il 2015 ed il 2020, ad una sistematizzazione graduale nella normativa delle misure finalizzate ad attenuare i rischi nell'ambito della salute psicologica.

Una tappa importante di questa produzione di norme è stata l'emanazione, tra le altre, del Regolamento (UE) 2018/1042 che ha introdotto nuovi requisiti che affrontano direttamente la tematica psicologica tra i quali anche il requisito che ha integrato le norme per la valutazione e lo screening iniziale degli equipaggi e quello riguardante l'uso dei test randomici per alcool e droghe in quanto notoriamente il loro consumo influisce sull'equilibrio psichico.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 8 di 64

Ma la novità più importante riguarda l'introduzione dei 'Programmi di supporto' che costituisce l'oggetto di questa circolare.

Vista la grande importanza che i colleghi-pari ed i relativi *teams* assumono all'interno dei programmi di supporto, si è ritenuto di trattare in una scheda separata il ruolo del Pari (ved. Allegato 1).

I numerosi riferimenti, nella normativa, ai professionisti della salute mentale (*MHP - Mental Health Professional*) con specifiche conoscenze in aviazione, hanno portato ad affrontare anche la tematica delle competenze necessarie per poter svolgere le attività professionali previste con la dovuta qualificazione; ciò al fine di trovare, in quella che, in Italia, è una attività di tipo sanitario, uniformità nello standard di intervento. A tale proposito una trattazione a sé stante del profilo professionale necessario agli psicologi che operano in aviazione è fornita nell'allegato 2.

1.3. Scopo

Il Regolamento della Commissione Europea n° 2018/1042 del 23 luglio 2018, che modifica il Regolamento (UE) n. 965/2012 per quanto riguarda i requisiti tecnici e le procedure amministrative concernenti l'introduzione di programmi di sostegno, ha introdotto il Requisito CAT.GEN.MPA.215 al fine di dotare gli operatori di uno strumento di intervento precoce sui disagi che possono mettere a rischio la sicurezza.

Lo scopo di questa circolare è quella di fornire sia alle aziende sulle quali ricade la competenza dell'applicazione del requisito CAT.GEN.MPA.215 *Support Programm*, sia alle altre organizzazioni che potrebbero decidere di istituire sistemi di supporto al proprio interno, metodologie ed informazioni utili per il loro sviluppo e funzionamento.

1.4. Ambito di applicazione

a) Il Requisito CAT.GEN.MPA.215 – *Support Programme* di cui al Regolamento 2018/1042 si applica a:

- Operatori del Trasporto Aereo Commerciale in possesso di Certificato di Operatore Aeronautico (COA).



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 9 di 64

b) I programmi di supporto, come concepiti nel Regolamento 2018/1042, sono applicati “*come misura idonea a prevenire ed attenuare gli effetti negativi legati allo stress e all'affaticamento*” di cui al Regolamento UE 2017/373 nonché in base a quanto previsto dall’art. 35 del Regolamento Medico ENAC a:

- *Providers* di Controllo del Traffico Aereo

c) I programmi di supporto sono pertanto rivolti a:

- Equipaggi di condotta (in base al Regolamento 2018/1042).
- Controllori del traffico aereo (estensione attuata dall’art. 35 del Regolamento Medico ENAC in quanto considerata idonea ad integrare le previsioni del Regolamento UE 2017/373 – Sez.3).
- Altro personale critico per la *safety* (possibilità di istituzione volontaria dei Programmi).

1.5. La Regolamentazione EASA ed il Peer Support

I lavori della *Task Force* sopra citata hanno evidenziato un’area di rischio relativa alle condizioni di salute del personale in aviazione. Sono state quindi delineate 6 raccomandazioni. Queste consistono in descrizioni di azioni miranti ad innalzare i livelli di sicurezza.

Le stesse sono state recepite nella normativa aeronautica trovando collocazione in ambiti diversi dell’aviazione: quello delle Operazioni di volo, che trova una sua definizione nel Regolamento UE 965/2012 e quello delle Licenze o Requisiti per gli equipaggi di volo, che ha una sua sistematizzazione nel Regolamento UE 1178/2011.

Per un quadro completo si forniscono di seguito le 6 Raccomandazioni che danno conto dell’unitarietà di intenti del Regolatore Europeo e dell’Agenzia nell’affrontare un argomento attinente alla salute psicologica pur nella diversità delle azioni introdotte:

- 1) Mantenimento della regola di due persone in cabina in ogni fase del volo.
- 2) Valutazione psicologica dei piloti prima che questi siano impiegati nel servizio di linea.
- 3) Esecuzione di controlli randomici per l’uso di alcool e droghe sul proprio personale.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 10 di 64

- 4) Pianificazione di un solido programma di supervisione degli Esaminatori aero-medici (AME).
- 5) Creazione di un data-base europeo per i dati aero-medici.
- 6) Introduzione, all'interno di ogni compagnia aerea, di un sistema di sostegno/assistenza per i piloti.

Ognuna di queste raccomandazioni ha trovato, alla data di pubblicazione della presente circolare, una precisa definizione e collocazione in un emendamento delle norme esistenti.

In questa circolare l'attenzione è rivolta alla Raccomandazione n° 6 che è stata inserita come requisito specifico, il CAT.GEN.MPA.215 - Programma di sostegno, nel Regolamento 1042/2018 che ha emendato il Regolamento UE 965/2012.

1.6. La Normativa generale di riferimento

- a) Regolamento della Commissione (EU) 2018/1042, CAT.GEN.MPA.215 - Programma di sostegno che ha emendato il Regolamento EU 965/2012.
- b) Regolamento della Commissione (EU) 965/2012, *Air Operation Regulation*, relativi metodi accettabili di rispondenza e materiale guida di cui alla ED Decision (EASA) 2018/012/R del 21 novembre 2018.
- c) Regolamento di esecuzione (UE) 2020/745 della Commissione del 4 giugno 2020 che modifica il regolamento (UE) 2018/1042 della Commissione per quanto riguarda il rinvio delle date di applicazione di determinate misure nel contesto della pandemia di Covid-19.
- d) Regolamento di esecuzione (EU) 2017/373 della Commissione, sez. 3 - Requisiti specifici legati al fattore umano per i servizi di controllo del traffico aereo.
- e) Regolamento di esecuzione (UE) 2020/745 del 4 giugno 2020.
- f) Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016: Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.
- g) Codice della Navigazione art. 732.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 11 di 64

- h) Regolamento Medico ENAC ed. IV del 12 marzo 2018 “Organizzazione sanitaria e certificazioni mediche d’idoneità per il conseguimento delle licenze e degli attestati aeronautici”.
- i) Circolare ENAC MED-01B del 10.01.2020 “Attuazione del Regolamento”
- j) Nota informativa ENAC n° 2020-028 del 30 Luglio 2020 – CAT.GEN.MPA.215 *Support Programme* (che ha sostituito la N.I. 2020-02 del 20 Gennaio 2020).
- k) Delibera del Consiglio Nazionale dell’Ordine degli Psicologi (CNOP) del 22 novembre 2019.
 - La normativa europea è disponibile sul sito web di EASA www.easa.europa.eu
 - Il Regolamento medico ENAC è disponibile sul sito web di ENAC www.enac.gov.it

1.7. Il Regolamento UE 2018/1042 ed il requisito CAT.GEN.MPA.215

Si riporta di seguito il requisito del Regolamento che introduce i “Programmi di supporto” e che è oggetto di questa Circolare:

CAT.GEN.MPA.215 - Support Programm

- b) L’operatore consente, agevola e assicura l’accesso a un programma di sostegno proattivo e non punitivo volto a fornire assistenza e supporto all’equipaggio di condotta nel riconoscere, affrontare e superare eventuali problemi che potrebbero pregiudicare la capacità di esercitare in sicurezza i privilegi della loro licenza. Tale accesso è messo a disposizione di tutti gli equipaggi di condotta.*
- c) Fatta salva la legislazione nazionale applicabile sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali, nonché di libera circolazione di tali dati, la protezione della riservatezza dei dati è una condizione indispensabile per un programma di sostegno efficace in quanto incoraggia l’uso di un tale programma e ne garantisce l’integrità.*

Nel testo del Requisito si rilevano due principali cardini normativi:



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 12 di 64

- 1) l'obbligo dell'istituzione dei programmi di supporto da parte degli operatori;
- 2) la circolazione dei dati e l'assoluto obbligo alla riservatezza.

Nel predisporre i programmi di supporto una grande importanza dovrà essere affidata dal *management*, non solo agli aspetti economico-formali e di aderenza alle norme, ma anche alla promozione ed al sostegno dei valori e dei principi che sono considerati da tutti come elementi fondanti del sistema di supporto e che devono trovare nella cultura dell'organizzazione le proprie radici; a tale proposito è utile ricordare che il comportamento dei dipendenti, è strettamente collegato alle priorità che il *management* mostra di seguire.

1.8. Supporto psico-sociale come fattore protettivo

La pratica del *Peer Support* è stata usata inizialmente sia in ambito sanitario quale supporto nel campo della salute mentale sia in aviazione dove è stata applicata, in particolare, nella trattazione dell'abuso di sostanze. Successivamente è stata utilizzata come pratica standard per supportare il personale in molte organizzazioni ad alto rischio dove è potenzialmente alta la possibilità di essere esposti ad eventi traumatici ed anche in aviazione per coloro che possono essere esposti ad un incidente critico.

L'efficacia del sistema è messa in evidenza da molte ricerche che concordano sul fatto che la protezione fornita dal supporto sociale ed il suo potenziamento, può incrementare la capacità individuale di fronteggiare gli eventi traumatici.

Tutte le persone sono esposte alle avversità che possono presentarsi nel corso della vita personale e lavorativa: queste rappresentano un fattore di rischio ormai riconosciuto e prevenibile per i disagi.



Circolare

YYY- ZZ

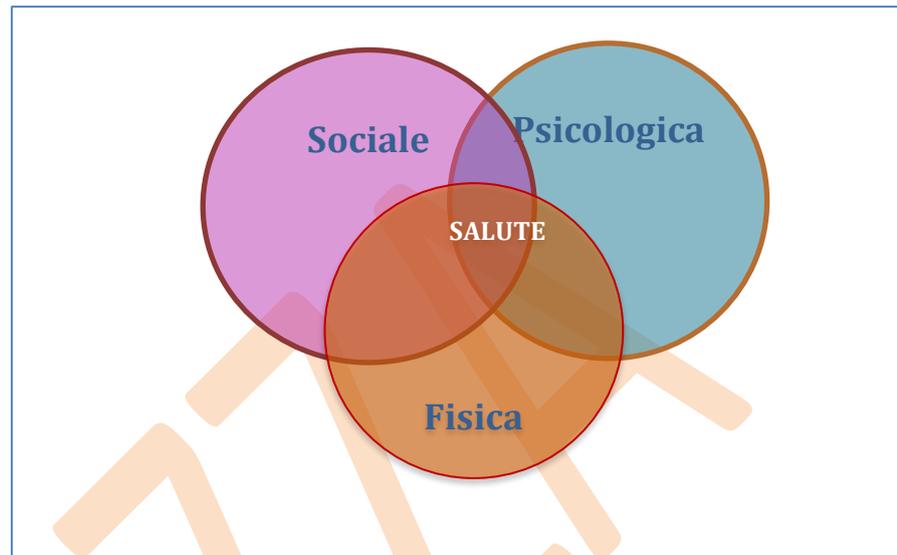
Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 13 di 64

L'organizzazione Mondiale della Sanità ha da tempo definito la salute come uno stato di completo benessere non solo fisico ma anche mentale e sociale, quindi non solo assenza di malattia; tale riconoscimento ha portato ad individuare le macro-aree che contribuiscono al suo mantenimento.

Fig. 1 _ La salute come stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità.



Da quanto sopra deriva il pieno riconoscimento del fatto che, per la condizione di benessere, il supporto sociale è una risorsa fondamentale e svolge una importante funzione protettiva in quanto in grado di rafforzare le capacità resilienti dell'individuo. Sulla base di questo il Regolamento 2018/1042 offre al personale in aviazione un nuovo strumento per prendersi cura della propria salute nell'accezione più completa del termine.

Per i motivi sopraesposti la norma che introduce i Programmi di supporto non stabilisce solo la necessità di istituirli ma ne evidenzia uno dei principi fondamentali: la facilità di accesso (*should be easily accessible*); tale concetto viene ribadito con termini come 'consentire', 'agevolare', 'promuovere', 'assicurare', 'rendere possibile'.

1.9. Cosa è un Programma di Supporto

Un '*Peer Support Programme*' (PSP) può essere definito come un sistema all'interno del quale un pilota o altro personale critico per la *safety*, può chiedere, per sé o per i colleghi, un aiuto, in un ambito strettamente confidenziale, per affrontare un disagio psicologico dovuto a stress derivante da problemi lavorativi o personali o a più generici problemi di salute mentale.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 14 di 64

Si tratta di una modalità di intervento che ha il proprio *focus* sul supporto di colleghi verso altri colleghi che vivono una situazione di difficoltà personale, con lo scopo di prevenire e contrastare problemi di salute mentale che potrebbero avere una influenza sulle prestazioni in sicurezza delle attività di volo e delle altre attività svolte nella filiera della *safety*.

Intorno a tale *focus*, il requisito prevede un pacchetto di possibili azioni e progetti, un programma appunto.

Il Programma, che rispecchia un approccio sia proattivo che reattivo, è finalizzato a promuovere la salute nell'accezione di completo benessere e quindi di equilibrio nell'ambito psichico-fisico-sociale; sviluppare e rafforzare le capacità resilienti degli individui, ridurre i sintomi di disagio e stress con una enfasi ad intervenire in modo tempestivo per contrastare il disagio prima che esso si manifesti in comportamenti disfunzionali per la persona e per la vita di relazione e finisca per avere conseguenze sul piano lavorativo.

Di seguito le attività o misure che sono previsti in un *support programme*:

- a) Attività di promozione, sensibilizzazione e formazione sulla salute ed in particolare sulla salute mentale; il benessere e le condizioni che possono, da sole o in concorrenza, diminuire tale stato; gli elementi che possono contribuire a rendere resilienti gli individui agli eventi avversi della vita e del lavoro.
- b) Programma di *peer support*, ovvero istituzione di un sistema di supporto psico-sociale per coloro che hanno vissuto un evento critico e/o si trovano ad affrontare periodi di crisi personale; queste persone trovano in colleghi esperti e preparati, i cosiddetti 'pari', un supporto emotivo e relazionale per fronteggiare nell'immediatezza difficoltà lavorative o personali.
- c) Interventi professionali da parte di personale sanitario (psicologi, psicoterapeuti, medici)
 - ✓ consulenza specialistica psicologica e medica
 - ✓ Intervento breve di sostegno psicologico
 - ✓ Assessment
- d) Programma per alcool e droghe e/o altre dipendenze (da videogiochi, gioco d'azzardo ecc.)



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 15 di 64

- e) Proposti di riduzione al datore di lavoro e - quando necessario - eventuale sospensione dagli obblighi professionali su proposta dello psicologo ed a giudizio del medico.
- f) Previsione - su proposta dello psicologo - di attività alternative adeguate al ruolo precedentemente ricoperto.
- g) Interventi di *welfare* anche predisposte all'interno della gestione del personale che possono arricchire il 'pacchetto'.
- h) Altro con le finalità indicate dalla normativa.

Un programma di supporto è un programma proattivo che applica i principi della "*Just Culture*" come definito nel Regolamento UE n° 376/2014, in base al quale, il *management* dell'operatore, i professionisti della salute mentale, i "pari" formati ed in molti casi le organizzazioni rappresentative dei membri dell'equipaggio, lavorano insieme per rendere possibile l'auto-dichiarazione ("*Disclosure*"), il rinvio, la consulenza e/o il trattamento, se necessario, in caso di riduzione della idoneità psico-fisica.

Il sistema proposto è concepito come un'area di sicurezza o "*safe zone*" in cui le persone possono rivolgersi a colleghi di fiducia per condividere le proprie preoccupazioni, in un clima accogliente e sicuro, al fine di superare il momento di difficoltà e tornare al lavoro il più presto possibile. Tale recupero, nei Paesi dove già è attuato, avviene nella quasi totalità dei casi.

Di estrema importanza è il clima di collaborazione entro il quale è costituita la zona di sicurezza e con il quale vengono attuate le azioni rivolte allo scopo principale di favorire l'auto-dichiarazione e realizzare gli altri interventi previsti; tale risultato si può ottenere solo se vi è una sincera convinzione di utilità e la collaborazione da parte di tutti.

A fondamento di tale sistema sono posti alcuni principi come indicato nella Sezione 5 ma in particolare si evidenzia la riservatezza delle informazioni e i valori ispirati alla *just culture*; in un clima improntato alla 'cultura della sicurezza' la comunicazione è fondata sulla fiducia tra i vari livelli dell'organizzazione e su una generale certezza dell'efficacia della prevenzione.

In base a ciò il ricorso al sistema deve avvenire senza l'attribuzione di colpe e con lo scopo di favorire la prevenzione degli incidenti e degli inconvenienti aeronautici.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 16 di 64

SEZIONE 2

RUOLI E FUNZIONI DEI PROGRAMMI DI SUPPORTO

2.1. Il Responsabile / Coordinatore del programma

Un programma di supporto, sia interno che esterno all'azienda deve avere un punto focale dove vengono coordinati i vari elementi che ne costituiscono la struttura.

Tale ruolo può essere ricoperto da:

- uno Psicologo dell'aviazione come individuato da questa circolare;
- un pilota, un controllore le traffico aereo (ATC) o altro profilo critico in relazione ai professionisti ai quali il programma di supporto è rivolto, con esperienza nel proprio lavoro, idonea attitudine alla relazione d'aiuto e capacità organizzative.

Questo può rispondere allo scopo del programma noto anche come programma "gestito da colleghi per colleghi" come indicato in precedenza, a sottolineare l'aiuto ed il supporto fornito dai colleghi che, in quanto tali, possono avere una comprensione profonda della situazione vissuta rafforzando in questo modo l'efficacia del sistema.

Per le organizzazioni più piccole è accettabile concentrare in una sola persona i ruoli di Responsabile-Coordinatore-Professionista della salute mentale (MHP).

Per organizzazioni più grandi si possono avere un Responsabile, vari Coordinatori, vari MHP ed un gruppo di Pari proveniente dalle varie aziende.

2.2. Il Gruppo dei Pari

Il gruppo dei pari è l'insieme dei soggetti composto da piloti, assistenti di volo, controllori del traffico aereo o altri profili critici per la *safety*, che offrono il proprio aiuto e supporto a colleghi con lo stesso *background* professionale e che con gli stessi condividono il patrimonio di conoscenze ed esperienze relative al contesto lavorativo.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 17 di 64

Nell'ambito di un programma di supporto, un "Peer" è una persona formata ad *hoc* che condivide qualifiche ed esperienze professionali comuni e che ha familiarità con le situazioni o le condizioni che vive la persona che richiede assistenza.

Il Pari è un volontario, tuttavia, considerando il delicato compito cui è demandato all'interno del programma, è opportunamente selezionato sulla base di caratteristiche personali ed abilità che sono sviluppate in appositi *training*; è una figura molto importante nel programma di supporto ed il suo ruolo è centrale.

La persona che si candida per svolgerne le funzioni deve essere adeguatamente formata per la copertura del ruolo per il quale si propone. Egli si rende disponibile verso un altro collega per offrirgli supporto, aiuto ed ascolto in un momento di difficoltà.

Il supporto dei colleghi è una pratica mutuata da altri ambiti in cui ha funzionato perché basata sul supporto sociale, sulla comunanza di esperienze, sull'utilizzo di uno stesso linguaggio ed auspicabilmente sull'empatia.

In tali contesti il pari costituisce, un modello positivo rispetto alla possibilità di superare esperienze critiche e nel contempo fornisce un senso di normalità attraverso il confronto delle stesse esperienze; un punto di interesse è la circostanza che anche il *Peer* trae benefici dall'esercitare il proprio ruolo.

Per la centralità di questa figura all'interno di un PSP, lo specifico profilo di attività, in quanto a compiti, responsabilità e competenze possedute o da sviluppare, è dettagliato nell'**Allegato 1**.

2.3. I Professionisti della salute mentale

La normativa europea relativa ai programmi di supporto richiama più volte l'attività dei *Mental and Psychological Health Professionals* ovvero specialisti della salute mentale e psicologica ai quali sono richieste specifiche conoscenze in aviazione e anche, più genericamente, dei *Mental Health Professionals*.

Tali figure sono riferibili, nella normativa nazionale, a profili professionali quali psicologi, psicoterapeuti e psichiatri. L'attività di questi professionisti rientra, in Italia, nel comparto delle



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 18 di 64

professioni sanitarie¹ per i quali l'esercizio delle attività professionali è subordinata all'iscrizione ai rispettivi albi ed elenchi.

Il professionista della salute mentale fornisce, all'interno dei programmi, attività di supporto ai Pari nello svolgimento della loro attività in particolare nei casi in cui è richiesto l'intervento per prevenire pericoli alla sicurezza nonché assistenza in forma diretta ai naviganti attraverso consulenza professionale e colloqui di sostegno.

L'intervento dello specialista, all'interno dei programmi, potrà essere richiesto direttamente o veicolato tramite un Pari.

L'esperienza dei programmi di supporto già attivi nel mondo ha evidenziato l'importante ruolo svolto dal *Mental Health Professional (MHP)* nel coadiuvare l'attività dei Pari e nel fornire loro assistenza nell'ambito delle attività di *training* iniziale utile alla qualificazione nonché nei corsi di aggiornamento periodici; ciò assume particolare rilievo nelle fasi di avvio dell'attività di supporto svolta dal pari.

All'interno delle attività formative il MHP svolge una importante attività di facilitazione in particolare per gli aspetti concernenti il confronto e la condivisione delle esperienze dei Pari con il restante gruppo dei colleghi impegnati nella stessa attività.

Per ciò che attiene alla qualificazione necessaria per operare nell'ambito dell'aviazione, l'ENAC ha identificato congiuntamente al Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi uno specifico profilo di attività di 'Psicologo dell'Aviazione' contenente i relativi requisiti professionali e curriculari² contenuti nell'**Allegato 2**.

Tale esigenza nasce dalla necessità, evidenziata in molteplici paragrafi della normativa EASA in esame, di garantire che il professionista psicologo che opera nel complesso mondo

¹ *L'ordinamento della professione di psicologo è stato istituito con la Legge 18 febbraio 1989, n. 56 e regola una attività annoverata tra quelle sanitarie e vigilata dal Ministero della salute: "Art. 1 - La professione di psicologo di cui alla presente legge è ricompresa tra le professioni sanitarie di cui al decreto legislativo del Capo provvisorio dello Stato 13 settembre 1946, n. 233, ratificato dalla legge 17 aprile 1956, n. 561".*

² *Delibera Consiliare del CNOP del 22 Novembre 2019.*



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 19 di 64

dell'aviazione per fornire un servizio al personale che ricopre ruoli critici per la sicurezza, abbia conoscenze idonee, competenze specifiche ed effettui interventi secondo metodologie standard.

Per lo svolgimento di tali attività il MHP deve essere adeguatamente formato e ricevere aggiornamento continuo sul proprio ruolo e funzione all'interno del programma di supporto ed avere una conoscenza dell'ambiente aereo e delle minacce alla sicurezza nel settore dell'aviazione; essere informato sui disturbi mentali; sulle tematiche peculiari della psicologia applicata nel settore aerospaziale; sulla normativa ed i processi della certificazione psico-fisica in aviazione.

Per tale scopo gli psicologi che sono in possesso dei requisiti previsti, sono accreditati dall'*Aeromedical Section* di ENAC quali 'Psicologi dell'Aviazione' e confluiscono in un elenco che prevede due specialità³ con riferimento all'ambito di applicazione per il quale avranno dimostrato il possesso dei requisiti stabiliti⁴.

Per lo svolgimento di tali attività lo psicologo che opera in qualità di professionista della salute mentale (MHP) in un programma di supporto, avrà la qualificazione prevista per CAP (*Clinical Aviation Psychology*) di cui all'allegato 2.

Tutti gli psicologi comunque operanti nei programmi, devono essere esperti di aviazione e conoscere la struttura ed il funzionamento dei programmi di supporto; la loro formazione ed esperienza è dimostrata dall'iscrizione in appositi elenchi tenuti ed aggiornati dell'*Aeromedical Section* di ENAC.

Gli psicologi dell'aviazione rappresentano la figura professionale più idonea cui riferirsi, nell'ambito delle loro specifiche competenze, per la pianificazione e l'implementazione dei PSPs:

³ Il profilo professionale dello psicologo identificato dall'ENAC e dal CNOP distingue tra due qualifiche: "Psicologo clinico dell'aviazione" e "Psicologo occupazionale in aviazione" con riferimento alle attività previste in ambito aeronautico. Le specifiche sono riportate nell'allegato 2.

⁴ Ai fini dell'accreditamento degli psicologi dell'aviazione ENAC si provvederà all'istituzione di una apposita procedura.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 20 di 64

- a) In sinergia con gli altri ruoli previsti all'interno dei programmi, collaborano al fine di rendere possibile l'auto-dichiarazione, la consulenza, il rinvio, e se necessario il trattamento nel caso di diminuzione dell'idoneità psico-fisica.
- b) Supervisionano il lavoro complessivo dei pari⁵, anche sui singoli casi, e collaborano al loro reclutamento.
- c) Supportano il pari nella loro attività all'interno del programma.
- d) Una importante funzione è svolta nell'ambito dell'attività di formazione che costituisce un tassello fondamentale dei programmi di supporto. In questo ambito sono figure qualificate per svolgere l'intero ciclo della formazione rivolta ai diversi settori e gruppi secondo le necessità individuate dai PSPs per i diversi *target*, in condivisione e con la partecipazione del *management* e del responsabile del programma.
- e) Per la tipologia di relazione che intercorre all'interno dei programmi tra psicologi e pari, questi professionisti costituiscono la figura di riferimento per la loro formazione iniziale e per gli aggiornamenti successivi (cfr. Allegato 1).
- f) Sviluppano i percorsi per la gestione e la realizzazione della restante formazione, intesa come educazione, mirante ad incidere sulla cultura sottesa ai programmi di supporto; tale attività potrà essere svolta tramite iniziative di *training* e campagne di sensibilizzazione rivolte al personale critico come individuato in questa circolare, nonché al personale aziendale ed apicale che ne sostiene in modo trasversale la gestione.
- g) Si occupano della formazione del *management* ed in particolare di come supportare un pilota che ritorna al lavoro dopo una malattia o durante un evento significativo della vita; questo deve comprendere come attivare le risorse ed i supporti concernenti la salute in ambito lavorativo e come essere flessibili in queste situazioni: ad esempio valutare la possibilità di svolgere attività o mansioni alternative e come gestire i turni di lavoro nel caso di un rientro rapido all'attività lavorativa.
- h) Al fine di aumentare la conoscenza su scopi e funzionamento dei programmi di supporto ogni occasione è valida per integrare la promozione dei programmi di supporto; per i piloti una ottima opportunità è costituita dal training sul *Crew Resource Management* (CRM) iniziale e ricorrente nonché la formazione obbligatoria su salute e sicurezza.

⁵ NOTA DEL CNOP: lo psicologo "può supervisionare il lavoro complessivo degli stessi (i pari) ma non guidarne gli interventi sui singoli".



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 21 di 64

- i) Forniscono consulenza mediata dai pari o diretta (qualora richiesto) e sostegno psicologico⁶ per 3-4 incontri. Se necessario rinviano ad altri trattamenti specialistici: psicoterapia o trattamento medico specialistico.
- j) Svolgono la specifica attività professionale come sopra indicato, e possono ricoprire contestualmente il ruolo del Responsabile e del Coordinatore se questi ultimi non sono individuati come figure distinte in relazione anche alle dimensioni dell'operatore.
- k) Hanno la responsabilità sui dati inerenti i casi trattati dal PSP. Raccolgono, gestiscono e de-identificano i dati affinché non si possa risalire all'identità del soggetto ed in modalità tali da garantire l'anonimato, in collaborazione con il Responsabile/Coordinatore del programma ove esistente.
- l) Monitorano i dati inerenti i casi trattati anche al fine di identificare i *trends* su una stessa persona,
- m) Presentano i dati, precedentemente de-identificati, al Comitato di sorveglianza ed al Responsabile, per finalità statistiche collegate all'analisi ed al monitoraggio per il miglioramento dei programmi.

⁶ *NOTA DEL CNOP: in una nota ad ENAC il CNOP fornisce la definizione di "Sostegno psicologico", quale attività riservata allo Psicologo (profilo rientrante nel quadro delle professioni sanitarie) per differenziarla dal supporto fornito dai pari: "Il sostegno psicologico è una funzione di tipo supportivo alla tenuta delle condizioni di benessere della persona, del gruppo o di una istituzione. Il sostegno psicologico si realizza quindi in tutti quei casi entro i quali si ritiene opportuno garantire continuità e contenimento ad una data condizione. Il sostegno psicologico può ad esempio seguire ad un intervento riabilitativo con il fine di rinforzare, solidificare, i risultati ottenuti; ed è opportuno in quelle condizioni irreversibili e/o croniche entro le quali svolge una importante funzione di contenimento e tutela (si pensi ad esempio alle malattie degenerative), anche per coloro che le vivono indirettamente. Il sostegno psicologico è un intervento il cui obiettivo è il miglioramento della qualità di vita dell'individuo e degli equilibri adattivi in tutte le situazioni di salute e di malattia, nelle quali ciò si rileva opportuno, sviluppando e potenziando i suoi punti di forza e le sue capacità di autodeterminazione, e che necessita della stesura del bilancio delle disabilità, delle risorse, dei bisogni e delle aspettative del soggetto, nonché delle richieste e delle risorse dell'ambiente. Il sostegno psicologico realizza interventi diretti e mirati ad ottimizzare ogni tipo di relazione affettiva adeguando la percezione del carico delle responsabilità e sviluppando le reti di sostegno e di aiuto nelle situazioni di disabilità o disagio psichico".*



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 22 di 64

I Professionisti della salute mentale, per poter esercitare presso un operatore titolare di COA, devono acquisire una sufficiente conoscenza delle relative procedure e *standard* operativi, per esempio partecipando all'*Operator Conversion Course*, parte *ground*, dell'operatore stesso, assistendo, in qualità di osservatori, ad almeno una sessione di OCC dei piloti in simulatore di volo e partecipando, inoltre, ai *recurrent training ground* annuali dei piloti.

2.4. I Gruppi di conduzione e gestione

Quando in realtà operative di grandi dimensioni i progetti all'interno dei programmi sono molteplici e/o a causa dell'ampiezza degli stessi dovesse sorgere la necessità di istituire più di un gruppo di conduzione e gestione, ci sarà un unico Responsabile ma sono replicati i ruoli di Coordinatore e Psicologo per ciascun progetto.

2.5. La Commissione di sorveglianza

Un ruolo importante dei programmi di supporto è ricoperto dalla Commissione di Sorveglianza; tale organismo viene indicato all'interno del materiale guida che correda il requisito EASA come "*platform for multi-stakeholder*" ed è pensata ed istituita con lo scopo di facilitare la fiducia tra il *management* ed il personale cui è indirizzato il programma coinvolgendo tutte le parti interessate nella *governance* delle attività.

Infatti è più probabile che ci sia l'adesione al sistema di aiuto se tutto il sistema è visto come il risultato della cooperazione tra le parti interessate e gli attori che lo rendono possibile.

La Commissione è così composta:

1. responsabile delle operazioni;
2. rappresentanti dei pari dello stesso profilo del personale coinvolto nei programmi (piloti, assistenti di volo, controllori del traffico aereo ecc.);
3. professionista della salute mentale;
4. responsabile e/o coordinatore del programma;
5. medico competente/AME consulente;
6. rappresentanti delle organizzazioni di lavoratori e/o associazioni di categoria;
7. responsabile dei lavoratori per la sicurezza;



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 23 di 64

La Commissione di sorveglianza è un importante organismo nell'ambito considerato in quanto è la struttura che garantisce il collegamento tra il programma e il *Safety Management System* (SMS)⁷ dell'operatore e che pertanto mette in grado di agire, ove necessario, sui meccanismi di riduzione dei rischi (cfr. par.3.3).

Il collegamento al SMS dell'operatore attraverso le azioni demandate alla Commissione è un metodo per rispondere al requisito che può essere rispettato al meglio se sono coinvolte al suo interno le principali parti interessate, come nell'elenco sopra riportato.

Le sue funzioni più importanti della Commissione sono:

- a) elaborare una *policy* che inquadri la visione dei programmi all'interno delle attività di *business*;
- b) fare proposte per i programmi ed i relativi progetti da realizzare;
- c) fornire indirizzo ed impulso alle attività ed ai gruppi di conduzione;
- d) revisionare il 'Programma di supporto' nella sua globalità ed integrarlo e migliorarlo dove necessario;
- e) individuare e/o approvare metodi per la raccolta e l'analisi dei dati utili ad accertare l'utilizzo e l'efficacia del Programma;
- f) acquisire i dati ed analizzarli secondo le indicazioni fornite in questo paragrafo;
- g) in relazione alla frequenza dei rischi rilevati con l'analisi dei dati, fare proposte per la loro mitigazione;
- h) fare proposte per l'individuazione e la selezione dei pari;
- i) fare proposte per l'individuazione degli psicologi, gli psicoterapeuti ed i medici che dovranno fornire l'intervento professionale quando richiesto.

⁷ Il *Safety Management System* è un approccio sistematico alla gestione della sicurezza che comprende le strutture organizzative, le responsabilità, le politiche e le procedure necessarie; è un sistema idoneo a garantire che le operazioni si svolgano nelle condizioni di sicurezza stabilite ed a valutare l'efficacia del sistema stesso al fine di intervenire per correggerne le eventuali deviazioni.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 24 di 64

Una delle sue funzioni più importanti è quella del monitoraggio dei dati. Tale attività consiste nell'acquisizione e nell'analisi dei dati resi anonimi ed aggregati, forniti dal Responsabile / MHP, al fine di identificare i possibili pericoli correlati ai problemi di salute mentale e ad eventuali eventuali problemi di abuso di sostanze tra i naviganti.

Tale funzione della Commissione permette di verificare particolari tendenze ("*trend*") e di provvedere a formulare raccomandazioni in relazione sia alla frequenza dei rischi rilevati, sia della messa in atto di azioni di mitigazione in ambito *safety*.

Attraverso il monitoraggio dell'andamento dei dati è possibile predisporre le necessarie ed eventuali azioni di rafforzamento o correttive delle azioni poste in essere.

I dati necessari utili a verificare il corretto funzionamento del sistema sono quelli riferiti a: tipologia di richiesta, istanza per sé stessi o per i colleghi:

1. Genere
2. Età
3. Categoria di personale
4. Periodo di riferimento
5. Numero di chiamate e/o interventi per ciascun caso
6. Motivo riferito
7. Tipologia di percorso
8. Esiti: a) positivo con ritorno al volo ovvero b) esito negativo
9. Follow-up al fine di verificare che il sistema sia in grado di indirizzare correttamente verso i percorsi di aiuto
10. Campo note (eventuale)
11. Nome del pari o dei pari coinvolti
12. Operatore (azienda)
13. Visite del sito web – ove attivata tale metodologia di contatto - e sezioni maggiormente visitate
14. Altri dati ritenuti utili al monitoraggio delle richieste di aiuto.

È utile anche conoscere la frequenza di accesso al programma nelle fasi iniziali ed in quelle successive ed ogni altra analisi che, nel rispetto della *privacy*, sia in grado di rilevare dati quantitativi e qualitativi sul raggiungimento degli obiettivi generali delle misure e sulla efficacia di realizzazione.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 25 di 64

Tali informazioni sono trasferite alla Commissione dal Responsabile e/o MHP in modo aggregato ed anonimo, con una analisi statistica che metta in evidenza le dimensioni rilevanti del fenomeno.

Dovranno essere omesse le informazioni che in relazione alle dimensioni dell'azienda, siano in grado di far risalire all'individuazione del richiedente tenuto conto dell'età, del genere o di qualsiasi altro elemento identificativo.

Altra funzione della Commissione di Sorveglianza è il controllo sull'andamento delle attività.

A tale scopo la Commissione ha la possibilità di effettuare verifiche sul funzionamento del programma nel suo insieme, eventualmente utilizzando idonei metodi di indagine come ad esempio questionari rivolti all'utenza maggiormente interessata; ciò al fine di rilevare nella popolazione cui il programma è rivolto - ma anche al personale di altri settori come quello gestionale ed amministrativo - l'aumento della consapevolezza e della sensibilizzazione sull'esistenza e sui benefici delle misure messe in atto.

2.6. Il Comitato di progettazione

È un Comitato che è utile venga costituito nella fase di progettazione e di avvio anche al fine condividere ogni tipo di scelta sulla *policy*, sulla struttura e sulle procedure da adottare.

Molto importante è la scelta dell'opzione sulla possibilità di realizzare il programma all'interno o servirsi di un *provider* esterno; l'organizzazione sarà diversa nei due casi anche se rimane essenziale il principio dell'indipendenza del programma.

Questa fase di condivisione iniziale delle scelte è necessaria per riuscire a coinvolgere fin dall'inizio tutte le parti interessate.

I componenti sono gli stessi che parteciperanno alla commissione di sorveglianza nelle fasi successive a quelle di avvio e che focalizzeranno l'attenzione sull'attività di monitoraggio.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 26 di 64

SEZIONE 3 IL PROCESSO DEL PEER SUPPORT

3.1. Programma di supporto interno o esterno

Un programma di supporto ha il suo fulcro nel processo di supporto dei pari.

Vi possono essere delle differenze da imputare essenzialmente alla dimensione dei programmi per numero di operatori e di assistiti coinvolti.

Una prima opzione consiste nella possibilità di realizzare il sistema all'interno di una compagnia aerea/azienda o all'esterno.

Sinergie create tra piccoli operatori, qualora la scelta ricada all'esterno, consentono di ottenere economie di scala e la predisposizione di una molteplicità di servizi.

D'altra parte programmi affidati all'esterno garantiscono meglio l'indipendenza che costituisce il presupposto migliore per il rispetto dei principi di fiducia e di riservatezza che sono la base su cui si regge un programma di supporto.

3.2. Schema del processo di supporto

Pur nella possibile diversità delle modalità di realizzazione è riconosciuto un nucleo comune che consiste nelle fasi riportate in fig. 2 e descritte nei paragrafi seguenti

A) Fase di Input

Il processo di supporto si avvia con una richiesta di aiuto che deriva in prima persona da chi è in difficoltà e che spontaneamente si rivolge al programma tramite un punto di contatto disponibile.

Tutto il sistema deve tendere a preferire ed agevolare tale modalità mettendo in atto ogni misura che porti le persone a chiedere aiuto riconoscendo ed ammettendo a sé stesse lo stato di disagio.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 27 di 64

Non può escludersi che alcune preoccupazioni possano essere sollevate da altre persone, familiari o amici, vicine alla persona in difficoltà.

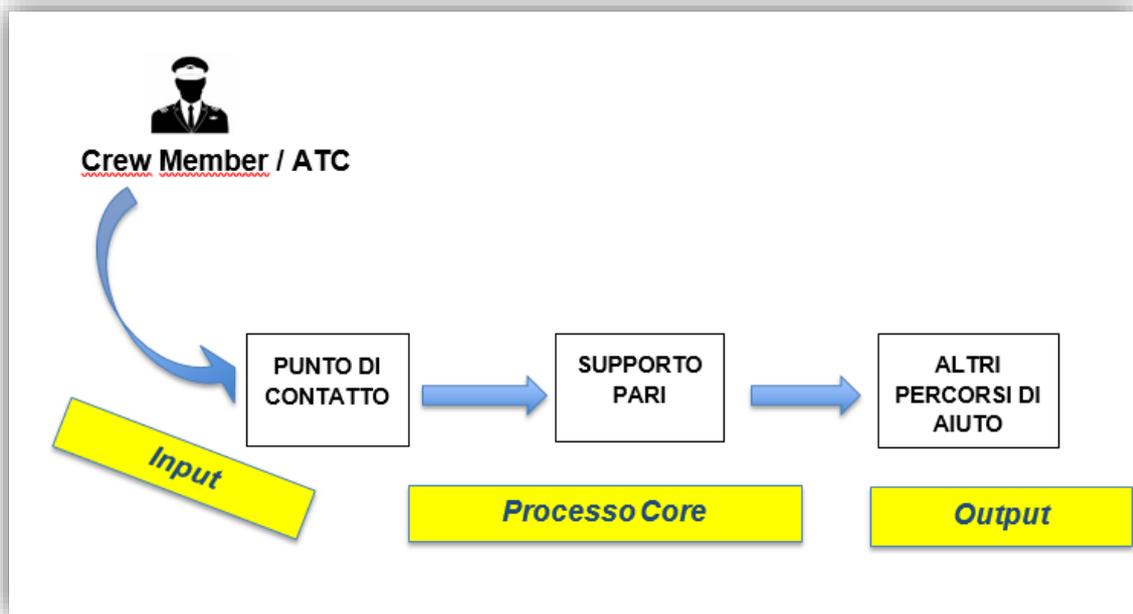


Fig. 2 – Schema del Programma di supporto.

B) Fase Centrale (core)

E' il 'cuore' del sistema; è la concretizzazione della relazione di aiuto che si sostanzia nelle azioni materiali e di supporto psico-sociale fornito dal sistema dei pari.

I piloti ed altro personale cui si applica il requisito (ved. par.1.4) ed in cui si evidenzia la necessità di un intervento di supporto, avranno la possibilità di mettersi in contatto attraverso le modalità stabilite (ad esempio contatto telefonico o tramite un sito web) con l'organizzazione interna o esterna.

Tutti i contatti sono registrati in un sistema riservato a cui il *management*, che ha la responsabilità di istituire i PSPs, non ha accesso.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 28 di 64

I dettagli del caso sono passati ad un Pari il quale a sua volta contatta il richiedente per avviare la relazione di aiuto.

La relazione prende forma tramite i contatti tra il richiedente ed il Pari e segue le procedure di intervento che sono dettagliate nei successivi paragrafi.

Parallelamente il pari effettua la raccolta di informazioni al fine di definire l'origine del malessere e la situazione vissuta al momento del contatto; si appresta quindi a fornire aiuto per la ricerca di una soluzione.

Il processo si basa sulla efficacia del supporto psico-sociale in caso di disagio, causato da un singolo evento o dovuto a fattori di stress plurimi, al fine di ristabilire un equilibrio personale ed il ritorno ad una modalità di funzionamento pre-crisi.

C) Fase di *Output*

L'esito del processo consiste nella risoluzione del problema attraverso conversazioni preliminari con il pari; se ciò non avviene si mettono in atto interventi più strutturati di primo aiuto nella misura di circa 3-4 colloqui.

Se la condizione di disagio persiste e vengono rilevati elementi di competenza professionale il pari orienta il soggetto verso un aiuto adeguato di tipo specialistico.

L'intervento specialistico potrà a sua volta consistere in un trattamento breve all'interno dello stesso programma; in una consulenza per una presa in carico completa all'esterno; nella ricerca di una soluzione tra quelle previste all'interno dei programmi attraverso una gestione condivisa con il management.

3.3. Funzionamento in una singola azienda o in un raggruppamento di piccole aziende

Nella figura n. 2 viene rappresentato uno schema che costituisce il nucleo centrale di un sistema di supporto e che è formato dai seguenti passaggi:



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 29 di 64

- a) La persona che intende rivolgersi al servizio di supporto prende contatto attraverso una delle modalità specificate;
- b) la sua richiesta viene presa in carico dal sistema e, nel pieno rispetto della *privacy*, viene assegnata in modo automatico o in modo manuale dal coordinatore ad un pari; è accettabile anche la scelta diretta del pari;
- c) il pari a sua volta contatta il richiedente e concorda un tempo ed un modo per iniziare il colloquio (per telefono, via *skype*, in presenza ecc.);
- d) si avvia il processo di supporto psico-sociale offerto dal collega-pari tramite una serie di conversazioni;
- e) in relazione alle esigenze evidenziate il pari può essere la porta di accesso verso un sostegno/intervento professionale o altri percorsi di aiuto verso i quali cerca di orientare, se necessario, il richiedente.

Tale schema rintracciabile in ogni modello dei programmi di supporto lo ritroviamo, sia in un programma messo in atto da un singolo grande operatore che ha risorse tali da creare al proprio interno o, che opportunamente affida all'esterno un sistema di supporto (figura 3), sia in un gruppo di piccole aziende che si associano per raggiungere lo stesso scopo (figura 4).

Affidare a terzi un programma di supporto permette una maggiore tutela del principio di riservatezza, vera asse portante dei programmi; questi, se realizzati all'esterno, eventualmente in associazione con altri operatori, permettono di ricevere aiuto da persone che non fanno parte della organizzazione per cui si lavora; ciò permette anche l'aumento della fiducia nel sistema.

Nelle figure 3 e 4 vengono indicati i ruoli e le strutture principali di un PSP che fanno capo a persone opportunamente individuate alle quali vengono attribuite le relative attività e responsabilità.

In un raggruppamento di aziende il collegamento al SMS avviene tramite gruppi 'locali' di monitoraggio, ciascuno formato dalle figure indicate al paragrafo 2.5 e con la presenza dei rappresentanti del singolo operatore interessato.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 30 di 64

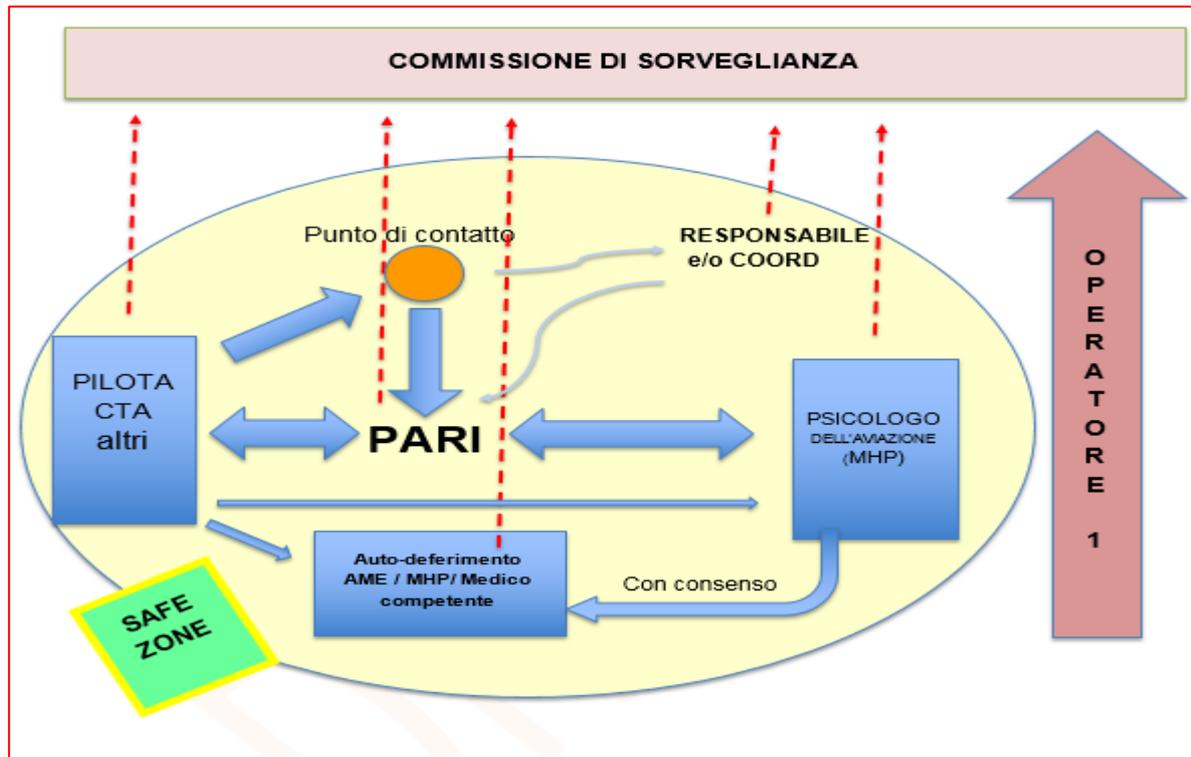


Fig. 3 (sopra) – Struttura di un Programma di supporto composto da una singola azienda

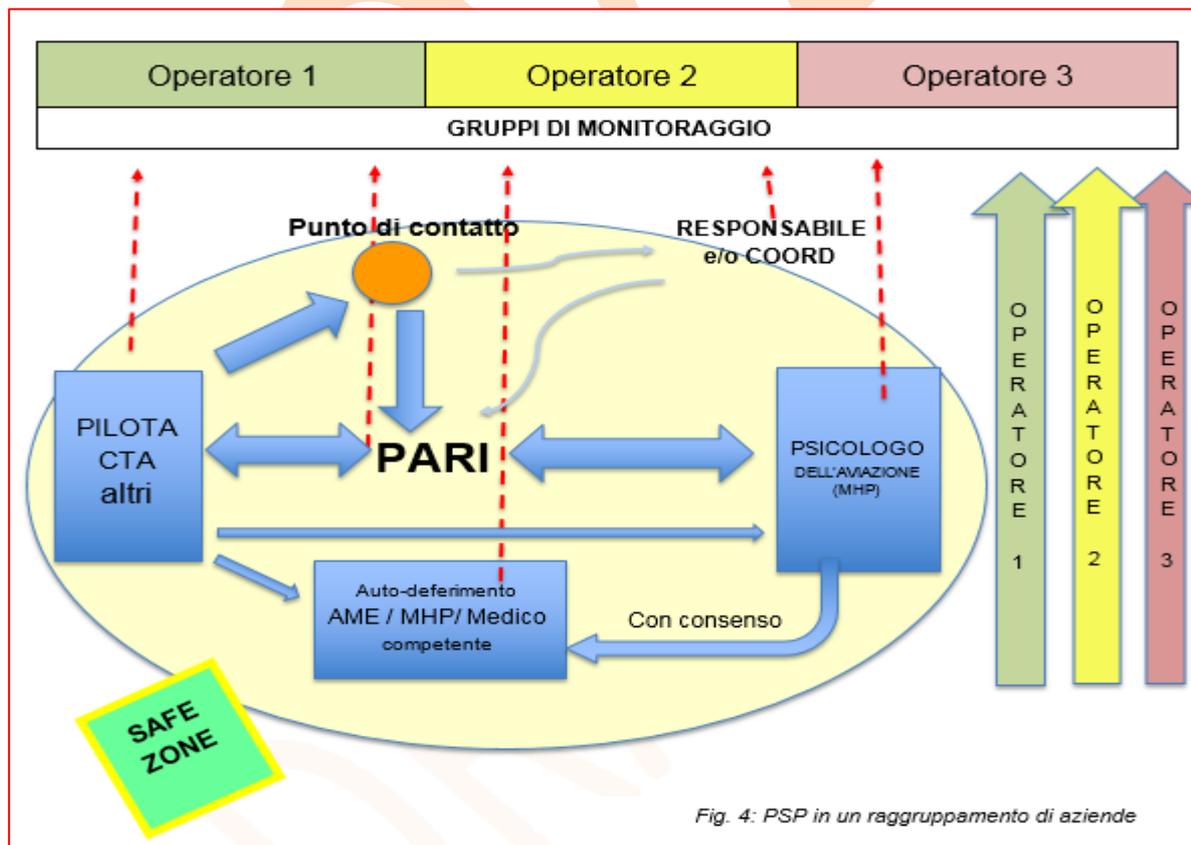


Fig. 4: PSP in un raggruppamento di aziende



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 31 di 64

Quando in un singolo grande operatore o in un raggruppamento di operatori il programma si rivolge ad un numero ampio di piloti o controllori e/o presenta all'interno più di un progetto, le figure principali di un programma possono essere più di una, per cui, accanto al responsabile del programma, si potrà avere un certo numero di coordinatori, un team composto da diversi medici e professionisti MHP nonché un gruppo molto grande di pari provenienti da tutte le organizzazioni che aderiscono (Fig. 5)

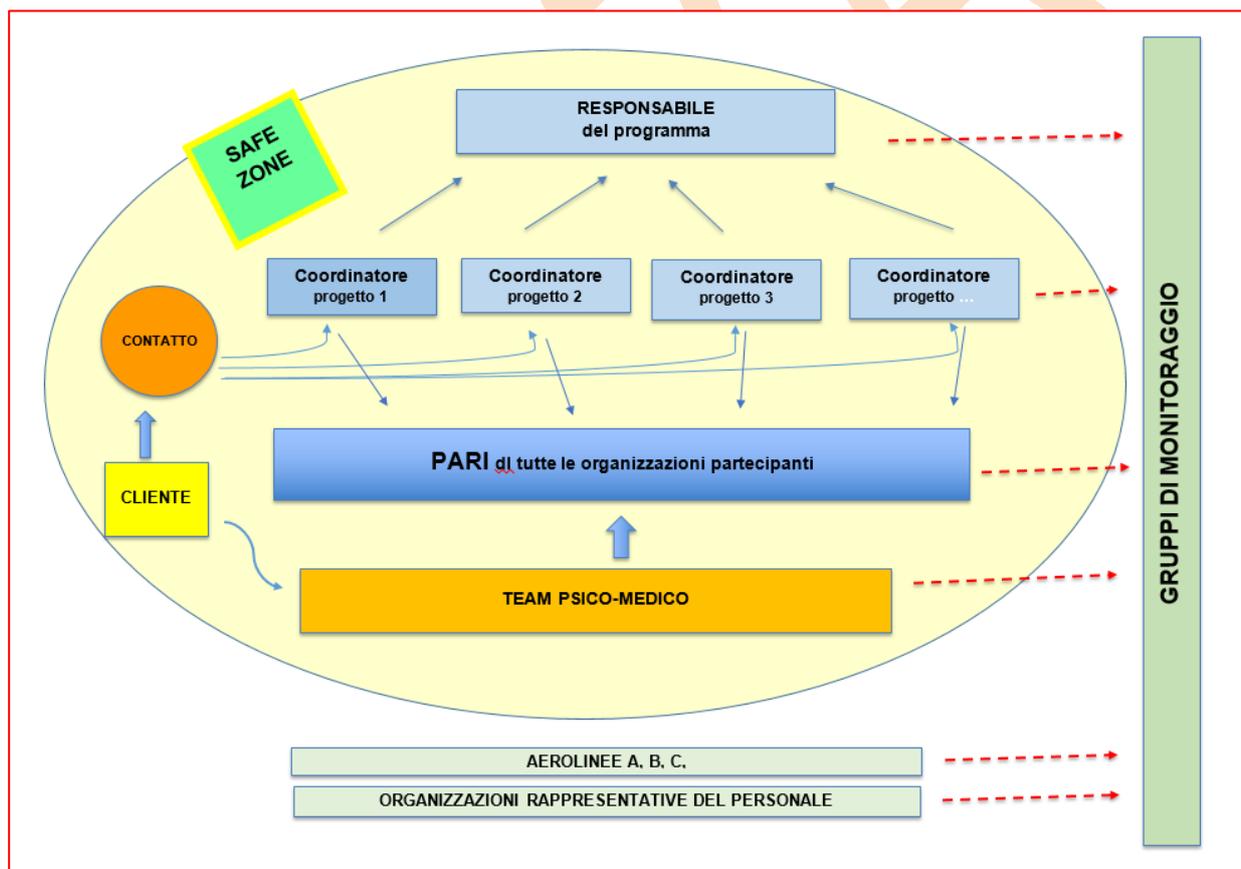


Figura n° 5 – Programma di supporto al servizio di un ampio numero di personale e/o in presenza di progetti multipli



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 32 di 64

3.4. La richiesta personale ed il supporto dei pari

Nel caso di una singola organizzazione o di piccole aziende dello stesso tipo che vogliano associarsi anche al fine di effettuare economie di scala, è utilizzato il modello in figura 3 in cui il richiedente si rivolge al punto di contatto che:

- 1) può automaticamente rimandare ad un pari disponibile ad assumere il caso, oppure
- 2) può connettersi ad un responsabile e/o coordinatore del programma, due ruoli distinti che possono essere svolti dalla stessa persona ovvero da persone diverse con il compito di assegnare il caso ad un pari.
- 3) Tale attività di assegnazione al pari può essere svolta anche dallo psicologo se la scelta ricade su un professionista che nel contempo è anche responsabile e coordinatore; ciò dipenderà in gran parte dalle dimensioni dell'azienda e dal numero di progetti che si intendono realizzare.
- 4) Il pari a sua volta contatterà il richiedente e inizierà il processo di supporto in cui il pari avvia una serie di conversazioni, circa 3-4, durante le quali:
 - a) supporta la definizione degli aspetti rilevanti del caso;
 - b) propone quando necessario la richiesta di sostegno professionale psicologico o medico;
 - c) evidenzia al richiedente la responsabilità di auto-dichiarazione;
 - d) lo informa sulla *policy* e sulle misure di *welfare* aziendale già disponibili;
 - e) prospetta il percorso di supporto e delle sue fasi, informando circa il carattere di confidenzialità delle stesse.
 - f) sostiene la ricerca autonoma di potenziali soluzioni ai problemi;
 - g) offre supporto e aiuto secondo i modelli del tipo 'Primo soccorso psicologico' o *Crisis Intervention* con la formula *Critical Incident Stress Management* (CISM);
 - h) si rapporta con lo psicologo per richieste di orientamento riguardo al caso e per ricevere supporto per sé stesso con riguardo alla relazione di aiuto in cui è coinvolto.

3.5 Altri percorsi di aiuto (progetti interni ed esterni ed il *continuum* di cure)

Se ciò non dovesse essere sufficiente a riportare il richiedente sotto il controllo delle proprie emozioni, ristabilire un equilibrio nelle dimensioni psico-socio-affettive e restituire una sensazione di auto-efficacia nella ricerca di una soluzione ai propri problemi - potendo sempre



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 33 di 64

contare sul supporto e la consulenza indiretta del MHP - occorre indirizzarlo, se il pari ne ravvisa la necessità, verso percorsi di tipo diverso o richiedere un aiuto professionale.

La richiesta di intervento di carattere professionale, può anche essere cronologicamente la prima richiesta del navigante ed allora il pari darà le indicazioni utili per accedere al percorso.

Il pari può infatti offrirsì di contattare per conto del richiedente lo psicologo del programma; tuttavia per fornire dati e informazioni utili per avviare la consulenza o l'intervento specialistico, avrà cura di ottenere un consenso espresso del navigante.

Il consenso a fornire i propri dati al MHP e/o ai professionisti del settore sanitario dovrà avvenire in una forma tracciabile o comunque verificabile (documento cartaceo o traccia elettronica).

Di seguito le azioni possibili:

- a) Consulenza, *assessment* psicologico e sostegno psicologico breve da parte del MHP del programma;
- b) Consulenza, *assessment* di tipo medico da parte del Team-medico dell'azienda o dell'AME consulente.
- c) Riduzione dei carichi di lavoro; esonero dai turni.
- d) Ricerca di posizioni alternative all'interno dell'azienda nel caso non fosse possibile il ritorno alla posizione ricoperta.
- e) Percorsi di aiuto per varie tipologie di dipendenze (alcol, abuso di sostanze ed altri come ad esempio internet e videogiochi, gioco d'azzardo)⁸.
- f) Trattamenti psicologici specialistici che operano al di fuori del PSP ma che si pongono nel *continuum* di cure richieste da un PSP efficace
 - i. Percorso interno, se l'azienda lo ha reso disponibile per il proprio personale.
 - ii. percorso esterno: in convenzione; finanziato o co-finanziato dalle organizzazioni sindacali; riferito ai percorsi collegati ai Livelli Essenziali di Assistenza garantiti dal Servizio Sanitario Nazionale (LEA) ovvero altre Associazioni di assistenza psicologica; percorso con copertura assicurativa; regime privato.

⁸ Con riferimento al punto e) sono fatte salve le azioni che si rendono necessarie per l'eventuale rimozione del soggetto dai turni di lavoro e le eventuali segnalazioni previste dalla normativa vigente in materia.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 34 di 64

- g) Riferimento ad un CISM-team specializzato per le emergenze aeroportuali che effettui interventi di *crisis intervention* secondo la circolare ENAC GEN 05.
- h) Altri percorsi predisposti dall'azienda o da associazioni presenti sul territorio.
- i) Consulenza finanziaria.
- j) Consulenza matrimoniale.
- k) Consulenza offerta dagli organismi rappresentativi della categoria.
- l) Altre tipologie di aiuto e percorsi di supporto.

3.6. I percorsi di aiuto professionale e la riservatezza dei dati

Dopo aver esperito gli interventi tipici del supporto il pari, se ne ravvisa la necessità, orienta il navigante a richiedere un aiuto professionale.

La richiesta di intervento di carattere professionale, può anche essere cronologicamente la prima richiesta del navigante ed allora il pari darà le indicazioni utili per accedere al percorso.

Una volta che sia stato accettato ed avviato l'intervento del MHP, lo stesso può effettuare una consulenza e/o un sostegno sostanziale in 3-4 colloqui all'interno del programma.

Nel caso emergesse la necessità di un trattamento specialistico di più lunga durata, saranno fornite le indicazioni per i percorsi disponibili come indicato nel paragrafo precedente.

Può anche verificarsi che il richiedente che acceda al sostegno del professionista MHP, necessiti di un *assessment* psico-fisico ed eventualmente di un rinvio. Questo può essere fatto da un *Aeromedical Examiner* (AME), dal medico di medicina generale, dall'AME consulente o *team-aeromedico* dell'azienda.

Le relazioni che si creano tra tutti i ruoli coinvolti, compreso il medico competenze dell'azienda, saranno importanti per individuare il percorso più idoneo.

Fino a tale momento il processo si svolge in un'area detta "*Safe Zone*" o area di sicurezza garantita dal trattamento dei dati medici all'interno della quale è garantita la riservatezza in ogni fase della procedura. È vietato derogare a tale principio eccetto che non vengano ravvisati motivi di pericolo per la persona coinvolta e per gli altri (ved. Par. 5.1).



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 35 di 64

Alla riservatezza sono tenute tutte le figure professionali afferenti al PSP ed in particolare, per deontologia professionale, tutte le figure con ruolo sanitario eventualmente coinvolte: psicologi, psicoterapeuti, medici, psichiatri.

Per i colleghi-pari, i responsabili, i coordinatori, il personale del ruolo amministrativo o altri ruoli che possono intervenire nel sistema PSP, è buona prassi la sottoscrizione di un 'codice etico' che vincoli al rispetto della segretezza.

Tale sistema di funzionamento può essere adattato ed integrato ove necessario ma restano fondamentali i principi della riservatezza e della massima facilitazione di accesso alla richiesta di aiuto; quest'ultima deve essere attuata in ogni forma possibile.

3.7. Supervisione del processo di *Output*

Riprendendo dal punto in cui il navigante abbia chiesto aiuto di propria iniziativa ed abbia intrapreso un percorso, ovvero, sia stato orientato a chiedere aiuto ed abbia accettato il supporto offerto, è importante non perdere la visione complessiva delle attività svolte.

Se il percorso sul quale ricade la scelta è di tipo medico/psicologico, sarà il MHP a mantenere una supervisione del caso attraverso i contatti che il pari manterrà con il navigante.

L'auto-dichiarazione al medico, in special modo se verso un esaminatore aero-medico (AME) nei casi previsti dal Regolamento UE 1178/2011 (Reg. *Air Crew*) e dal Regolamento UE 2015/340 (Reg. ATCO), verrà effettuata sempre da parte della stessa persona che richiede aiuto, ovvero il contatto con il medico può essere mediato dallo psicologo sempre con il consenso dell'interessato.

Potrebbe a volte accadere che il MHP debba mettersi in contatto con il medico dell'organizzazione (ad esempio il medico competente ex D.L.vo 81/2008) o con il settore dell'azienda che si occupa del personale, ad esempio in caso di applicazione della misura di '*temporary relief from flight duties*' (AMC1); in tale caso avverrà una temporanea apertura della zona considerata sicura ma ciò dovrà avvenire sempre con il consenso dell'interessato.

Qualunque sia il percorso scelto, il pari manterrà sempre una visione globale e rimarrà in contatto con il richiedente nella fase di ricerca di aiuto; dovrà inoltre conservare le informazioni



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 36 di 64

di base per la rilevazione da parte del Responsabile del programma/Coordinatore e/o MHP al fine di alimentare la raccolta di dati per il monitoraggio complessivo del programma.

3.8. Richiesta personale *versus* intervento dei pari

Può accadere che, tramite il punto di contatto, sia un collega di colui che vive un disagio, o un suo familiare o congiunto a sollevare preoccupazioni. Ciò richiede inizialmente un delicato intervento su iniziativa del pari.

A) Contatto e primo intervento del Pari

In tale evenienza, colui che ha il compito di presidiare il punto di contatto chiamerà un pari a cui sarà assegnato il compito di occuparsi del caso; a questo punto il pari fornisce informazioni ed indicazioni alla persona (collega o congiunto) che ha sollevato il problema affinché intervenga sul navigante che desta preoccupazione al fine di fornirgli consigli su come affrontare la situazione ed eventualmente ad auto-riferirsi al Programma.

Alla stessa persona che ha sollevato il problema può venire offerta la possibilità di avere un colloquio con il MHP.

B) L'*escalation* e l'informativa al MHP

Nell'evenienza sopradescritta di un familiare o collega che segnali un caso (come ad esempio un abuso di sostanze) e tramite il quale non si riesca a sbloccare la situazione, il pari riporta la conversazione al MHP che prova ad ottenere un quadro della situazione ed elabora un giudizio sulla stessa. A questo punto attende ulteriori elementi per confermare una situazione di minaccia alla sicurezza oppure può decidere di intervenire.

C) Secondo intervento del Pari

Se il MHP informato del caso dovesse ravvisare o entrare in possesso di elementi di particolare gravità che lo portano ad intervenire per evitare minacce alla sicurezza, è opportuno che proceda per gradi, coinvolgendo, inizialmente, in misura maggiore il pari affinché effettui una chiamata di 'avviso' (da alcuni detta "*cold call*") al navigante. Può, se necessario, far intervenire



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 37 di 64

un secondo pari e, solo in ultimo, se ritenuto utile in relazione alle circostanze, può essere lo stesso MHP ad effettuare una chiamata.

In tale situazione è di notevole aiuto per le decisioni da prendere, ottenere informazioni il più discretamente possibile al fine di chiarire nel modo più completo, per quanto le circostanze lo consentano, la situazione.

La chiamata iniziale del pari al navigante, che non è a conoscenza di nulla, è una chiamata molto difficile. Egli dovrà dare pertanto informazioni sul fatto di essere solo un collega al quale sono state riferite preoccupazioni sul suo stato di benessere; sul suo ruolo nel Programma; sul fatto che nessuna relazione intercorre tra lui e l'azienda o con i rappresentanti dei lavoratori sui motivi per i quali viene fatta chiamata; che della telefonata che si svolge nessuno è a conoscenza essendo strettamente confidenziale; infine, e fatto più importante, lo informa della possibilità di auto-riferirsi al programma.

Tra l'altro, viene evidenziato alla persona con probabili problemi, che nel caso decidesse di avvalersi del programma di supporto riferendosi personalmente ad esso, manterrebbe il controllo della situazione in quanto, se dovessero emergere difficoltà, avrebbe l'opzione di scegliere se uscire volontariamente dai turni, invece che esserne rimosso.

Le risposte a tale approccio del pari possono essere le più varie ma sostanzialmente si può verificare che:

1. I timori espressi da altri si rivelano infondati in quanto il pilota può spiegare razionalmente le proprie condotte;
2. Il pilota ammette alcuni problemi e decide di auto-riferirsi al PSP;
3. Il navigante non ammette di vivere uno stato di disagio e dimostra sorpresa circa i motivi di preoccupazione espressi da colleghi o familiari.

I risultati della chiamata, sono comunicati al MHP il quale ha delle opzioni che può seguire con gradualità.

D) Intervento del MHP

Se l'intervento dei pari non è sufficiente a sbloccare la situazione, ed il navigante non dimostri di essere consapevole o perseverante nel negare i propri problemi, è richiesto l'intervento del MHP



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 38 di 64

per rilevare eventuali elementi di gravità che possano giustificare ulteriori indagini e raccolte di elementi al fine di quantificare il livello di disagio secondo lo schema seguente:

- I. può decidere di aspettare per raccogliere ulteriori evidenze se la situazione gli appare poco chiara
- II. può decidere di intervenire;
- III. può decidere di contattare egli stesso il pilota per effettuare un altro tentativo per convincere il navigante della necessità di intraprendere un percorso di aiuto, e, nei casi ancora più gravi ad auto-dichiararsi.

È buona norma per il MHP informare il navigante della possibilità di esonero dalle attività per effettuare indagini sulla permanenza o meno dei requisiti di idoneità psico-fisica.

Nel caso permanga il rifiuto, l'etica del MHP richiede di informare il navigante sulle possibili conseguenze con particolare riferimento alla sospensione dai turni.

Resta in ogni caso confermato il principio della tutela della persona che ha sollevato il problema ed una attenzione particolare sulla modalità di valutazione degli elementi disponibili che sospingono verso una uscita dalla zona di sicurezza; tali elementi possono essere quelli del cumulo delle informazioni, della oggettività e della gravità delle evidenze.

E) Consultazione del Team medico-psicologico e sospensione dal *duty*

Premesso che, sulla base dei dati disponibili a livello mondiale sull'attività dei PSP, i casi in cui si arriva a tale punto sono alquanto rari, è necessario che in tali situazioni le informazioni siano rese note a causa di una grave ed evidente minaccia alla sicurezza del volo e quindi alla sicurezza pubblica;

viene cioè effettuato un intervento per la tutela dell'interesse pubblico a divulgare informazioni per proteggere gli individui o la società dai rischi di gravi danni; ciò in accordo a quanto riportato dalla GM3:

- *“cases where information should be disclosed due to an immediate and evident safety threat and in the interest of public safety”.*

A fronte di dati che indicano la possibile presenza di una minaccia alla sicurezza del volo ed in particolare davanti al reiterato rifiuto del navigante di auto-riferirsi, si ritiene giustificata l'uscita



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 39 di 64

dalla zona sicura e la divulgazione delle informazioni all'ambito strettamente competente a trattarli; tali informazioni restano, in ogni caso, coperte dalla *privacy* riservata alla tutela dei dati medici (cfr. anche Par. 5.1).

Una volta presa la decisione di uscire dalla 'zona sicura' il MHP si consulta con la *team* medico della compagnia composto dal medico ex D.lg. 81/2008 e ove necessario con l'AME, per decidere insieme se convocare il pilota prima che sia sospeso dal duty per ulteriori indagini.

Di tali decisioni dovrà essere informato il pari che a sua volta informerà il pilota di ciò che sta per accadere.

Espletato ogni tentativo di avere un confronto con il pilota, lo stesso verrà sospeso dai turni seguendo le consuete procedure utilizzate per la comunicazione di malattia e la successiva riammissione in servizio, nonché secondo la normativa italiana e le procedure in uso – che restano valide - per garantire la riservatezza dei dati medici.

Per quanto sopra la compagnia riceve le informazioni necessarie all'esonero dai turni di lavoro ma alla stessa non vengono comunicati i motivi di tale sospensione.

3.9. Il Punto di contatto

Per agevolare e facilitare il ricorso del richiedente al supporto dei pari o al sostegno da parte degli specialisti, sono istituiti uno o più punti di contatto via telefono, con posta elettronica (e-mail) e/o accesso attraverso un sito web.

Il punto o i punti di contatto sono pubblicizzati in ogni modo possibile, ad esempio durante le attività formative iniziali e periodiche. Apposite locandine sono apposte nei luoghi frequentati sia dal personale cui il PSP è specificamente rivolto sia dal restante personale; possono inoltre essere utilizzati *flyers*, video e ogni canale di comunicazione disponibile.

Il contatto diretto personale o di altro tipo con il pari o con lo psicologo dell'aviazione sarà agevolato nella misura massima.

I dati, pervenuti con qualsiasi mezzo, sono conservati in modalità de-identificata, cioè senza la possibilità di risalire alla persona cui si riferiscono.

**Circolare****YYY- ZZ**Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 40 di 64

Gli stessi contatti iniziali sono protetti e resi inaccessibili a coloro che non rientrano nel programma e che non hanno sottoscritto un patto etico e di riservatezza.

I dati da rilevare sono indicati nel relativo paragrafo alla Sezione 2.

Non è ammesso prendere note scritte oltre a quanto sopra specificato.

BOLLA



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 41 di 64

SEZIONE 4

I TRAINING NEI PROGRAMMI DI SUPPORTO

La specifica formazione per i pari e per gli psicologi coinvolti è riportata negli allegati 1) e 2) che sono parte integrante di questa circolare.

4.1. La Formazione nei programmi di *Peer Support*

Il supporto dei pari è l'elemento centrale dei Programmi di supporto, ma la formazione (nel senso più ampio del termine) è un tassello fondamentale dell'intero sistema che, per i destinatari del programma ha come obiettivo la promozione dell'accesso ai servizi e dei suoi benefici, per le altre persone coinvolte vengono posti altri obiettivi in relazione al ruolo ricoperto.

L'aspetto della formazione è trattato nei metodi accettabili di rispondenza e nel materiale guida che accompagna il Reg. 2018/1042; è in essi che vengono indicati gli argomenti essenziali per le attività di *training*. Per una maggiore consapevolezza, in considerazione del cambio di prospettiva che ha identificato tra i rischi per la *safety* anche i rischi derivanti dallo stress e dal disagio psicologico, le attività formative necessitano di una visione ampia su tali tematiche e su tutti gli elementi ed i principi cui devono ispirarsi i PSPs (*Peer Support Programmes*)

Di una nuova concezione nella gestione delle persone e del loro modo di stare 'nel lavoro' si è già trattato in precedenza con riferimento agli aspetti culturali per i quali è riconosciuto il peso rilevante che le aziende sono tenute a sostenere in questa nuova sfida.

Nei diversi tipi di culture in cui tutte le persone che lavorano sono immerse - quella personale, quella relativa ai gruppi professionali nonché la cultura organizzativa delle aziende - sono sedimentate le conoscenze, le prassi ed i comportamenti 'giusti', la storia dell'impresa e delle persone, i rituali legati all'ingresso, agli avanzamenti di carriera ed al pensionamento; si tratta di elementi che permettono di tramandare i valori e l'identità dell'azienda e delle categorie di appartenenza ma, vi si trovano anche, radicati, i pregiudizi rispetto alle manifestazioni di disagio.

Per tali motivi un processo di apprendimento/cambiamento che affianca e sostenga i programmi di supporto è promosso con le modalità della informazione, sensibilizzazione, educazione, comunicazione e con i metodi più idonei a raggiungere lo scopo di produrre consapevolezza, orientare verso la ricerca ed il mantenimento della salute e del benessere, nonché sulle strategie



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 42 di 64

idonee alla costruzione di resilienza. Ciò è utile anche per porre le basi per la costruzione della fiducia necessaria a facilitare la ricerca di aiuto per sé e per gli altri.

Le attività di training sono svolte all'interno dei programmi nell'ottica di offrire la più ampia gamma di possibilità e servizi nel fornire assistenza e supporto per prevenire e contrastare situazioni di:

- *stress* mentale / emozionale derivante dal vissuto quotidiano;
- possibili traumi conseguenti a incidenti critici;
- uso ed abuso di alcool, sostanze psicotrope e stupefacenti;
- altre dipendenze.

L'attività di formazione è rivolta ai soggetti ed ai gruppi che richiedono aiuto e/o per i quali se ne ravvisa la necessità ma anche all'intero personale aziendale. Ciò allo scopo di sensibilizzare e facilitare una rispondenza alle regole da parte dei responsabili legali e di altri che collaborano alla realizzazione dei programmi, scongiurando in tal modo il rischio che tale attività sia percepita sostanzialmente come un adempimento burocratico.

Le attività di formazione devono essere modulate, per ciò che concerne l'approfondimento degli argomenti, le tempistiche e le metodologie, in relazione alla tipologia dei destinatari:

- ✓ piloti, ATCO e personale con profilo critico per *safety*;
- ✓ *management*;
- ✓ personale tecnico e/o amministrativo dell'azienda che collabora e coadiuva la realizzazione dei programmi;
- ✓ *peer supporters*;

In considerazione dei temi trattati che riguardano i concetti di supporto-benessere-sicurezza del personale e tenuto conto che è necessario incidere sulla cultura e la sensibilità di tutti, affinché i programmi siano efficaci è auspicabile l'estensione a tutto il personale delle aziende.

Coerentemente con i profili considerati gli argomenti coprono le seguenti aree:

- 1) Promozione dei vantaggi e degli effetti positivi di un programma di supporto; consapevolezza degli *stressors* di vita e di lavoro: benessere mentale e salute mentale;



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 43 di 64

strategie di *coping*; potenziali effetti delle sostanze psicoattive e loro uso o uso improprio; uso di farmaci (farmaci prescritti e da banco) per garantire un esercizio sicuro dei privilegi della licenza durante l'assunzione da farmaci; riconoscimento precoce del disagio mentale; principi e disponibilità di un programma di supporto; sospensione temporanea dalla mansione; gestione dei rischi derivanti dal timore di perdere la licenza; principi di protezione e riservatezza dei dati;

A completamento di quanto sopra nella formazione dovranno essere previste:

- 2) l'importanza dell'auto-dichiarazione e la normativa medica per il mantenimento dei privilegi legati al possesso di una licenza;
- 3) la cultura organizzativa e la *just culture*; la reazione allo stress; la conoscenza degli effetti dello stress su ogni dimensione della vita; gli elementi che contribuiscono a migliorare il benessere personale; la resilienza degli individui e dell'organizzazione; benefici e funzionamento del *peer support*; le altre misure rivolte al benessere ed alla salute e sicurezza; abuso, dipendenza da sostanze ed altre dipendenze: comportamenti, sintomi, offerta di aiuto. Metodologie di soccorso psicologico.

Per l'importanza del pari nei programmi di supporto, il *syllabus* della loro specifica formazione è contenuta nell'allegato 1 che è parte integrante di questa circolare.

Si anticipa che i pari ricevono una formazione iniziale e regolari corsi di aggiornamento, su come intervenire con le persone in difficoltà, anche in affiancamento agli psicologi dove i protocolli di intervento lo prevedano:

- a) metodi di primo soccorso psicologico
- b) modalità di intervento sulla crisi secondo i modelli che possono essere ricondotti alla *Crisis Intervention* - ad esempio sul modello *Critical Incident Responce Program (CIRP)* - in seguito all'esposizione ad un evento critico di lavoro o un incidente, per gruppi e per singoli individui
- c) modalità di intervento sul disagio personale, per una o più cause esistenziali, secondo il modello *Critical Incident Stress Management (CISM)*.

Gli psicologi, quali Professionisti della Salute Mentale (MHP) coinvolti nei programmi seguiranno una formazione esterna ad *hoc* per la loro qualificazione, come riportato nell'Allegato 2) che costituisce anch'esso parte integrante di questa circolare.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 44 di 64

Le attività di formazione interna sono progettate ed eseguite, in accordo con il *management* ed il responsabile del programma, da psicologi dell'aviazione. Per la fase di realizzazione gli psicologi potranno avvalersi di altri professionisti della salute mentale, di medici, di rappresentanti del *management* e di altre figure coinvolte nei sistemi di aiuto per la parte di competenza nonché favorire testimonianze dirette da parte di personale disponibile a parlare delle proprie esperienze con il programma.

Nell'ambito dei PSPs si possono distinguere 2 tipi di formazione:

- A) una formazione rivolta alla copertura del ruolo ed allo svolgimento delle funzioni, come quella prevista per i *peer supporters* (che è svolta all'interno dei programmi) e per i professionisti della salute mentale; questi ultimi sono qualificati esternamente al sistema e partecipano agli aggiornamenti per il mantenimento degli *standards*; per entrambi sono state predisposte schede ad hoc negli Allegati 1 e 2.
- B) una formazione per tutto il personale *target* con profilo critico per la *safety* individuato da questo circolare e per il restante personale che si trova ad essere in qualche modo coinvolto.

Per questi ultimi destinatari la formazione è da intendersi come informazione ed *education* e si qualifica come attività di promozione e prevenzione primaria.

Per tale ragione quest'ultima è proposta il prima possibile, unitamente a tutte le procedure formative/informative che accompagnano il primo ingresso in azienda.

Appositi moduli formativi è fortemente raccomandato che siano inseriti nei corsi *Crew Resource Management*, in occasione di altri *training* obbligatori, nonché in affiancamento o all'interno dei corsi di sicurezza sul lavoro. Le attività sono programmate e riguardano anche specifiche tematiche in relazione agli esiti dei monitoraggi della Commissione di sorveglianza.

Per concludere questa disamina ed in considerazione del ruolo significativo che hanno i professionisti della salute mentale nella realizzazione dei programmi, l'ENAC presidia e verifica la formazione iniziale e ricorrente degli psicologi ed attribuisce la qualificazione di psicologo dell'aviazione in relazione alla specialità individuata nel profilo professionale di cui all'Allegato 2.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 45 di 64

SEZIONE 5

PRINCIPI O CONDIZIONI PER IL FUNZIONAMENTO

5.1. Riservatezza dei dati e clima confidenziale

La riservatezza dei dati ed il clima confidenziale, come più volte ribadito, costituiscono gli elementi cardine dei programmi di supporto sulla cui osservanza si gioca gran parte dell'efficacia degli stessi.

Ciò non solo perché la fiducia necessaria per rivolgersi ai programmi trova in tali condizioni il suo fondamento, ma anche perché la Normativa Comunitaria, in generale, dà grande rilievo alla tutela della *privacy* ed alla trattazione dei dati sensibili. Tale principio è infatti richiamato in ogni Regolamento Comunitario applicabile all'aviazione all'interno dei quali è ripetutamente ricordato che la riservatezza deve essere rispettata in ogni momento della trattazione di informazioni personali.

Il requisito CAT.GEN.MPA.215 dedica ampio spazio a questo argomento destinando tutto il secondo comma alla riservatezza e alla protezione dei dati e facendone argomento della relativa AMC2.

Per quanto sopra i PSP devono funzionare rispettando il principio della riservatezza secondo il quale i dati personali di coloro che accedono ad un programma di supporto “devono essere gestiti in un ambiente riservato, non stigmatizzante e sicuro” al fine di incentivare e non compromettere la partecipazione volontaria ad un programma di supporto.

Il riferimento è alla modalità di trattamento di un particolare tipo di dati come definiti nel Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali; in questa norma vengono considerati dati relativi alla salute quelli attinenti alla salute fisica o mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni relative allo stato di salute e sono ricompresi nella più vasta categoria dei dati soggetti a trattamento speciale.

Tale gestione è a carico dell'operatore, del *service provider* o dell'azienda della filiera della *safety* che decidesse di implementare un programma di supporto.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 46 di 64

L'enfasi sulla riservatezza si fonda sul fatto che è riconosciuta essere alla base di ciò che permette ai naviganti di non nascondere situazioni di malessere e infonde la fiducia che le informazioni fornite non saranno usate contro di loro e non andranno incontro a stigmatizzazione sociale.

Dal principio di riservatezza deriva un aspetto fondamentale del funzionamento del programma di supporto e consiste nel fatto che nessun dettaglio personale deve essere rivelato senza il consenso dell'interessato.

A tale scopo sarà mantenuto riservato e inaccessibile ogni dato riferito ai casi, ogni relativo *record* di registrazione conservato su qualsiasi supporto, ogni contatto avvenuto con qualunque modalità.

L'operatore e/o il datore di lavoro non ha accesso ai dati che porterebbero all'identificazione dei soggetti ed a tale proposito si evidenzia che l'attivazione di un programma esterno tramite affidamento a terzi rende più facile il rispetto di questo principio relativamente al rischio di diffusione di informazioni all'interno dell'azienda.

Per quanto sopra ogni informazione fornita all'interno del programma è ritenuta strettamente confidenziale e non può essere riferita o divulgata; qualsiasi sia lo strumento utilizzato per la raccolta ed il trattamento, occorre garantire che i dati e le risorse utilizzate siano preservati dal possibile utilizzo o accesso da parte di soggetti non autorizzati. La riservatezza deve essere assicurata lungo tutte le fasi di vita del dato.

Le informazioni sono messe a disposizione di terzi, esclusivamente quando sono necessarie previo ed esplicito consenso dell'interessato.

Per ciò che attiene ai pari e/o altro personale eventualmente coinvolto che viene a conoscenza di informazioni personali relative alla salute mentale dei piloti, sarà necessario un accordo scritto con l'operatore ed il riferimento ad un codice etico condiviso all'interno dell'azienda.

Per gli psicologi dell'aviazione ed altri specialisti della salute mentale coinvolti, la riservatezza per ciò che attiene le informazioni ottenute durante il trattamento dei casi è un obbligo derivante dalla normativa nazionale inerente il segreto professionale e relative deroghe per giusta causa, nonché quanto previsto in materia dal codice penale, dal codice di procedura penale e dai rispettivi codici deontologici.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 47 di 64

Come indicato in precedenza la riservatezza medica è protetta dal Regolamento UE 1178/2011 *Air Crew* e dal Regolamento 2015/340 ATCO. Nel Regolamento *Air Crew* si trova:

“Tutte le persone coinvolte nella visita medica, nella valutazione e nella certificazione devono garantire il rispetto della riservatezza medica in ogni momento” (MED.A.015).

Restano comunque valide ed applicabili le norme relative alla certificazione medica con specifico riferimento alla riduzione della idoneità psico-fisica di cui al requisito MED.A.020 dello stesso Regolamento in base al quale i piloti devono, senza indugio, consultare un esaminatore aero-medico in caso di dubbi sulla loro idoneità a volare.

È pertanto confermata la responsabilità del pilota di operare in sicurezza e conseguentemente di segnalare ogni condizione che possa ridurre l'idoneità. Tale previsione è valida anche per gli assistenti di volo e per i controllori del traffico aereo.

È ammessa la divulgazione di dati all'operatore (o all'azienda che predispone il programma), solo in modo anonimo, in forma di dati statistici aggregati e solo ai fini della gestione della sicurezza e monitoraggio dei *trends*.

Nello stesso modo la trasmissione di dati all'ENAC, per lo scopo della presente Circolare, avviene in modalità anonima e in forma di dati statistici aggregati per gli scopi inerenti le attività di *oversight* come indicato nella sezione 6.

Da quanto sopra specificato con riferimento alla riservatezza dei dati è fatta salva la circolazione delle informazioni per evitare il rischio che le attività di volo o di controllo del traffico aereo vengano svolte da personale dell'aviazione in condizione psico-fisica che rappresenti un rischio reale, concreto ed imminente per la sicurezza del volo come appresso specificato.

A) Breach of Confidentiality

Ci sono poche circostanze in cui è consentito violare la riservatezza della *“safe zone”* e divulgare i dati personali riservati senza l'esplicito consenso del pilota o del controllore di volo. Le indicazioni in campo medico per la divulgazione di dati personali riservati considerano quelle in cui vengano evidenziati gravi problemi alla sicurezza, ovvero nei casi in cui emerga un immediato ed evidente interesse pubblico a divulgare informazioni per proteggere individui o la società da rischi di gravi danni.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 48 di 64

Sono considerati gravi problemi di sicurezza quelli in cui sono ravvisabili:

- 1) una minaccia a sé stessi, come un evidente tentativo di suicidio;
- 2) una minaccia alla sicurezza degli altri che in aviazione diventa una minaccia alla sicurezza del volo. Una grave minaccia alla sicurezza degli altri è quella in cui il pilota si rifiuta di auto-riferirsi agli organi sanitari competenti o ai responsabili delle operazioni/attività.

Un giudizio di ‘minaccia per la sicurezza degli altri’ che porta ad una decisione di rimozione temporanea dai turni sarà presa con il contributo dei Pari, del MHP e del Responsabile/coordinatore del programma. Il MHP esprime il proprio giudizio sull’idoneità di un pilota o di un controllore di volo su ciò che costituisce una minaccia per la *safety* in collaborazione con l’AME consulente dell’azienda o il Medico competente;

- 3) Motivi legali come situazioni in cui il Pari è a conoscenza che si è verificato o è probabile che si verifichi un reato grave come ad esempio un’azione che possa mettere in pericolo le operazioni di volo o che attenti alla incolumità delle persone. Tuttavia, la responsabilità di informare di questo le autorità competenti non è del Pari ma del MHP.

Tali casi, estremamente critici, ma residuali in termini percentuali, sono condivisi senza l’esplicito consenso ma solo dopo aver messo in atto tutti i tentativi di auto-dichiarazione o di ottenere l’autorizzazione ad effettuare un rapporto ad uno specialista della salute mentale o al medico, nonché di fronte al rifiuto di auto-dichiararsi all’autorità medica e/o ai responsabili delle operazioni/attività svolte. Anche in tali casi comunque, la violazione della riservatezza è impedita dall’obbligo al segreto professionale ed il motivo dell’esonero dalle attività non verrà comunicato al *management* dell’organizzazione se non come malattia generica.

Il bilanciamento degli interessi concernenti la riservatezza e la sicurezza è nella responsabilità dei professionisti sanitari coinvolti ma riguarda anche coloro che sono a conoscenza di fatti e azioni che mettano in pericolo la sicurezza del volo e delle persone.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 49 di 64

5.2. Sistema Fondato sulla Fiducia

La fiducia è il sentimento verso qualcuno o qualcosa che permette di fidarsi e di affidarsi nelle relazioni, una emozione positiva che nasce dalla valutazione di sicurezza ambientale e che è tanto più grande quanto minori sono i pericoli.

È un atteggiamento, una disposizione verso qualcuno o qualcosa che si costruisce giorno per giorno attraverso una serie di azioni e condizioni che devono essere mantenute nel tempo.

È connotata da positività e rende possibili comportamenti di avvicinamento, nella sicurezza che non ci saranno conseguenze negative.

La sua mancanza genera incertezza e paura per possibili minacce alla integrità fisica o psicologica.

Gli elementi che la rendono possibile sono stati trattati in questo documento richiamandoli nelle sezioni più opportune.

5.3. Partecipazione volontaria

La decisione di rivolgersi ai programmi di supporto per chiedere un aiuto è volontaria sebbene possa essere ammessa l'elicitazione dei comportamenti di ricerca di supporto e sostegno e, in caso di necessità, debba essere sollecitata l'auto-dichiarazione.

Nessun soggetto deve essere forzato a partecipare al programma o a ricorrere ai servizi offerti fintantoché lo stesso non sia abbastanza confidente di riuscire a mantenere il controllo e l'auto-direzione delle proprie condotte.

5.4. Indipendenza dal *management*

È un principio fondamentale ai fini del funzionamento dato che tale tipologia di servizio per essere efficace deve poter ispirare fiducia in considerazione della natura delle tematiche che affronta.

Si riferisce alla non ingerenza nella gestione da parte di chi lo istituisce e ne ha la responsabilità; pertanto non è a conoscenza dei dettagli interni.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 50 di 64

Nondimeno va ancora una volta evidenziato come l'indipendenza del PSP e la riservatezza richiesta dalle informazioni che vengono fornite in un clima confidenziale, hanno più probabilità di essere rispettate se il programma è gestito da una organizzazione esterna.

Per tali motivi è consigliabile valutare bene la possibilità di affidare le attività ad un soggetto esterno; c'è inoltre da considerare i vantaggi economici che possono derivare dall'unione di più compagnie e/o aziende che decidono di affidarsi allo stesso soggetto terzo.

D'altra parte è possibile anche una gestione del programma, o parte di esso, con una conduzione svolta da personale interno; anche in tali casi deve essere applicato il principio dell'indipendenza ed il sistema deve rispondere ai criteri di riservatezza; restano altresì validi tutti gli altri principi applicabili ai PSPs.

Parlando di indipendenza occorre ribadire la necessità che il processo di supporto, con le relative attività di sostegno e di consulenza professionale, debbano svolgersi all'interno della 'zona sicura', rispettando cioè tutti i principi di riservatezza dei dati di cui si è già trattato.

Il management che ha la responsabilità di istituire il programma, ed a tale scopo individua le risorse economiche e le figure di maggiore rilievo, come detto in precedenza non ha accesso allo svolgimento del processo ed alle informazioni che vengono trattate se non nella forma di dati aggregati e de-identificati.

In sintesi, il vertice aziendale è a conoscenza del processo, di cui contribuisce a delinearne la struttura nelle attività di progettazione all'interno della Commissione di progettazione, ma non ha accesso ai flussi informativi che si svolgono al suo interno.

La dirigenza avrà invece un ruolo importante nella condivisione e promozione dei programmi nella loro globalità, nella predisposizione di una policy, nonché nella verifica di efficienza e di efficacia derivante dall'analisi dei dati dai quali possono derivare indicazioni per modifiche dei programmi e/o per istituire nuovi progetti ed azioni al suo interno.

5.5. Modalità facile

La facilità è uno dei principi conduttori dei PSP ed è un concetto ribadito più volte nella norma.

Vi è una 'facilità' riferita all'accesso e può essere attuata:



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 51 di 64

- a. rendendo il più agevole possibile il primo contatto e la fruizione delle attività professionali o di altri servizi, anche di welfare, resi disponibili dall'azienda;
- b. istituire percorsi e procedure semplici per l'accesso ed il trattamento;
- c. agevolare la propensione alla richiesta di aiuto e rendere consapevoli della opportunità di farlo;
- d. rimuovere eventuali ostacoli che si frappongono alla fruizione.

La facilità, con un'altra accezione, riguarda la facilitazione alle relazioni che viene creata da un clima di fiducia; tale clima è essenziale per il successo del PSP e vengono indicati gli elementi che possono facilitarla (cfr. par. 5.7).

Con un altro uso il termine viene collegato direttamente allo scopo stesso del sistema ed alla possibilità di intervenire tempestivamente dove richiesto: rendere possibile e facilitare l'auto-dichiarazione ("*facilitation of self-referral*") ma anche la consulenza o il trattamento dove necessario ("*enable self-declaration, referral, advice, treatment*") nonché il rinvio al medico esaminatore in caso di diminuzione della idoneità psico-fisica. A questo scopo tutti i ruoli lavorano insieme con un'azione sinergica di tutti gli attori per la messa in atto delle misure individuate.

5.6. Tempestività nell'intervento

I programmi di supporto si caratterizzano per l'aiuto immediato che viene offerto ad individui che si trovano in difficoltà come reazione ad eventi critici.

Gli eventi critici sono situazioni che esercitano sull'individuo un impatto fortemente stressante che provocano un vissuto di sofferenza e reazioni emotive capaci di interferire negativamente sull'utilizzo dei propri schemi cognitivi e *skills*. Questa condizione può generare diversi effetti che si situano lungo un continuum che va dal disagio fino ad una più grave compromissione della salute.

L'immediatezza è importante per fornire tempestiva assistenza e prevenire danni successivi; il supporto dei pari ed il sostegno dei MHP sono previsti all'interno del sistema proprio con lo scopo di fornire "*adequate means of support at the earliest stage*".



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 52 di 64

Per strumenti adeguati si intende ogni tipologia di aiuto che apporti sollievo ad un individuo in sofferenza psicologica a causa di un “incidente critico” ed apra successivamente la strada ad una soluzione.

Con incidente critico si indica una qualunque situazione capace di esercitare nell'individuo un impatto fortemente stressante, tale da annientare i meccanismi di difesa e di *coping* solitamente utilizzati. Gli eventi critici possono avere, in relazione alla storia ed alle sensibilità individuali, un impatto sulle persone che si riflette sulle capacità sia emotive sia relazionali e può comportare alterazioni cognitive che impediscono loro di trovare soluzioni ai problemi che in condizioni normali avrebbero trovato. Se a ciò si associa il timore dello stigma sociale, in genere collegato a certe condizioni di disagio psicologico, chi sperimenta un disagio evita di chiedere aiuto perpetuando lo stato di malessere. Uno stato di pressione non correttamente gestito può portare a stress, ovvero ad una risposta psico-fisica ad una quantità di compiti emotivi, cognitivi o sociali percepiti dalla persona come eccessivi, che può, a sua volta, sfociare in problemi più gravi di salute mentale.

Le tecniche di intervento sulla crisi individuale o di gruppo basano la loro efficacia sulla tempestività.

I principali strumenti per intervenire tempestivamente in una situazione di ‘stato psichico di emergenza’ e di sconvolgimento personale sono da individuarsi in interventi previsti dalla ‘Psicologia dell'emergenza’ e che sono conosciuti come tecniche di primo soccorso psicologico ed ‘interventi sulla crisi’ con riferimento ai modelli del *Critical Incident Stress Management* (CISM) con le varie modulazioni metodologiche per adattarsi ai singoli individui o ai gruppi.

La possibilità di offrire supporto, condivisione ed assistenza, ridurre lo stress psico-fisico causato dall'evento critico, favorire la normalizzazione o valutare la necessità di un invio ad un trattamento specialistico, deve avvenire entro tempi brevi, entro poche ore nel caso del *defusing* rivolto a piccoli gruppi; da pochi giorni a poche settimane nel caso di *debriefing* rivolto a gruppi più grandi; subito o anche successivamente per i singoli individui.

La tempestività di intervento è pertanto una caratteristica fondamentale affinché i programmi si qualificano come misure preventive per la tutela del benessere psico-fisico.

Anche per condizioni di stress di più lunga durata dovuti non ad un singolo evento ma ad una serie di situazioni cumulative si deve intervenire il prima possibile per fornire un soccorso



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 53 di 64

emozionale, ridurre il malessere, dare il sostegno insito nella sicurezza fornita dalle relazioni psico-sociali stabilite sulla fiducia e sul rispetto reciproco.

Nei casi più complicati il supporto fornito dai pari costituisce un varco utile per facilitare l'accesso al rinvio e/o ad un livello di cura successivo più specifico e specialistico.

5.7. Monitoraggio dei risultati

Come ogni attività che ha lo scopo di raggiungere un obiettivo, è necessario effettuare un monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia dei programmi; mentre l'efficienza è soprattutto una misura di tipo economico, l'efficacia è collegata alla capacità di produrre i risultati voluti o sperati, quindi di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Quest'ultima è una misura di rispondenza del programma che deve essere effettuata attraverso una idonea ed accurata analisi dei dati disponibili da parte della Commissione di sorveglianza.

C'è anche un monitoraggio che sarà effettuato dai pari: quest'ultimo, per il ruolo svolto, ha la possibilità di mantenere la visione di insieme e, attraverso contatti, regolari fornire un supporto nel processo di ritorno al lavoro.

Il monitoraggio più importante avviene attraverso la raccolta dei dati che fa capo al Responsabile del programma e/o al MHP (Psicologo) e che dovranno essere presentati alla Commissione di sorveglianza.

5.8. Collegamento al *Safety Management System*

Un programma di supporto deve essere collegato al *Safety Management System* dell'Operatore affinché i dati e le informazioni raccolte, opportunamente de-identificati ed aggregati per consentire la riservatezza, possano essere utilizzati ai fini della gestione della sicurezza. La tipologia di dati da raccogliere sono indicati nel relativo paragrafo della Sezione 2.

Il requisito del collegamento al SMS è soddisfatto dalla analisi effettuata o approvata dalla Commissione di Sorveglianza sui dati forniti dal Responsabile e/o MHP, in base al principio che una compagnia o altra azienda aeronautica, che risponda o si sia dotata di un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), deve poter identificare, tra gli altri, anche i pericoli correlati ai



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 54 di 64

problemi di salute mentale, così come eventuali problemi di abuso di sostanze o altre dipendenze e gestirne i rischi associati.

Tale modalità di approccio, proprio di un Sistema di Gestione della Sicurezza (SMS), considera i fattori umani associati alla salute psicologica come un aspetto che integra gli altri fattori che contribuiscono alla sicurezza delle attività e che pertanto vanno gestiti come gli altri rischi.

Gli obiettivi di *safety* sono il primo passo dell'implementazione di un SMS; il passo successivo è un sistema di *Risk Management* che identifica i pericoli e sostiene la pianificazione delle azioni appropriate a mitigarne i rischi.

Questo approccio garantisce, anche nell'ambito trattato da questa circolare, l'identificazione delle azioni di sicurezza più idonee che hanno un impatto positivo su salute e benessere.

Una importante azione che risponde a quanto sopra consiste nella promozione, nella formazione e comunicazione per una cultura della sicurezza proattiva che agisca anche in tale ambito e che dovrà comprendere la promozione e l'educazione alla salute ed al benessere come fattori di sicurezza delle persone e delle operazioni nonché come pilastri per la sostenibilità delle risorse umane.

Considerando gli aspetti più operativi, coloro che presidiano il *Safety Management System* devono poter disporre delle informazioni necessarie per monitorare e confermare il corretto funzionamento dei programmi di supporto; tali informazioni sono rappresentate dai dati statistici e de-identificati che vengono forniti alla Commissione di sorveglianza dal Responsabile/coordinatore del programma o dal professionista della salute mentale se quest'ultimo riveste anche il ruolo di responsabile.

5.9. Just Culture

Ciò che rende possibile la realizzazione dei PSP è l'applicazione dei principi della *just culture* o come nota nel nostro Paese, di una cultura giusta o della sicurezza.

Una sua definizione si trova nel Regolamento 376/2014: "cultura nella quale gli operatori in prima linea o altre persone non sono sanzionate per azioni, omissioni o decisioni da essi adottate sulla base della loro esperienza e formazione, ma nella quale non sono tuttavia tollerate la negligenza grave, le infrazioni intenzionali e le azioni lesive".



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 55 di 64

È pertanto una cultura che porta a distinguere tra responsabilità e colpa ed in cui l'azienda fornisce direttive chiare su cosa è ammissibile e cosa non lo è. In un ambiente così concepito sono giuste le sanzioni per azioni e comportamenti che si situano oltre i confini definiti, ma non lo sono se i margini non sono dati; in tale caso il problema è di tipo sistemico e non individuale.

L'attenzione alla 'cultura' ed alle 'culture' che informano l'ambiente lavorativo è stata confermata da EASA che l'ha inserita come argomento a sé stante nel *sillabus* dei *training* CRM.

I relativi costrutti sono da tempo noti nelle scienze sociali e psicologiche con la denominazione di 'cultura organizzativa' e con ciò riferendosi ad un insieme di assunti fondamentali che un gruppo o una comunità costruisce nel tempo: un insieme di valori, credenze e motivazioni che agiscono come forze intense e inconsapevoli che indirizzano l'agire dell'organizzazione, ne determinano il comportamento individuale e collettivo, gli schemi di pensiero, le relazioni, fino a indirizzarne le strategie e gli obiettivi.

Con riferimento al mondo specifico dell'aviazione, è stata identificata al suo interno un particolare tipo cultura denominata *just culture* intendendo con questa locuzione quella più idonea ad incoraggiare e trasmettere le informazioni; essa si basa sui due presupposti della certezza dell'efficacia della prevenzione in ambienti ad alto rischio e sul valore della fiducia nei livelli dell'organizzazione.

È alla base di un clima non giudicante, che non è alla ricerca di colpe e colpevoli ma che capitalizza la lezione derivante dagli errori che, in virtù di tali atteggiamenti, non sono considerati fallimenti ma punti di forza per il miglioramento del sistema.

In un contesto di questo tipo, gli errori, gli inconvenienti e gli incidenti sono affrontati dalla prospettiva del sistema di gestione e non da quello del controllore ma nella quale, come già detto, non sono tollerate la negligenza grave, le infrazioni intenzionali e le azioni lesive.

La *just culture* è elemento fondamentale dei programmi di supporto; l'applicazione dei suoi principi costituisce un fattore abilitante alla collaborazione di ogni parte del sistema per garantire livelli sempre più alti di sicurezza e per tutelare le persone che possono incorrere in errori.


Circolare
YYY- ZZ

 Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 56 di 64

SEZIONE 6
IL RUOLO DELL'AUTORITA'
6.1. Il Ruolo dell'Autorità

L'ENAC, quale Autorità Italiana per l'Aviazione, è tenuta a far applicare le norme del Regolatore Europeo alle organizzazioni individuate che devono istituire un PSP.

Rende disponibili i materiali di riferimento sull'argomento ed i loro aggiornamenti.

Svolge attività di sorveglianza sui destinatari della norma quali Compagnie aeree e *Services providers* di gestione del traffico aereo.

Tale attività di sorveglianza, per gli scopi della presente circolare, viene espletata anche attraverso l'analisi dei dati statistici che confluiscono nel *Safety Management System* degli Operatori e dei *Services Providers* e che sono forniti dalle rispettive Commissioni di sorveglianza.

Sull'origine di tali dati e sulla modalità di presentazione anonima ed aggregata si è già trattato; l'acquisizione e l'analisi di essi potrà essere utile ad ENAC nell'assistere l'Agenzia Europea (EASA) nell'esame continuo dell'efficacia delle disposizioni concernenti i programmi di sostegno (e delle altre misure collegate) al fine di garantire l'idoneità medica dei piloti e del restante personale coinvolto.

È possibile concordare alcune partecipazioni dell'ENAC alle Commissioni di Sorveglianza al solo fine conoscitivo riguardo alle problematiche che devono essere affrontate durante la realizzazione dei programmi e lo sviluppo dei progetti interni; ciò anche al fine di acquisire elementi per un migliore funzionamento dei PSPs.

**Circolare****YYY- ZZ**Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 57 di 64

SEZIONE 7**DECORRENZA E CONCLUSIONI****7.1. Decorrenza**

- a) La presente circolare entra in vigore dalla data di pubblicazione.
- b) L'obbligo di applicazione decorre dal 14 febbraio 2021.

IL DIRETTORE GENERALE

.....

ALLEGATI

Allegato 1: Gruppo dei pari

Allegato 2: Psicologo dell'aviazione



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 58 di 64

Allegato 1

IL GRUPPO DEI PARI

Il profilo del pari

Nel contesto di un programma di sostegno, un “*peer*” è una persona formata che condivide qualifiche ed esperienze professionali ed ha riscontrato situazioni, problemi o condizioni simili alla persona che richiede assistenza ad un programma di sostegno.

Il pari è una persona che lavora nella stessa organizzazione della persona che richiede assistenza dal programma di supporto ovvero appartenere ad un'altra organizzazione.

Egli offre il proprio aiuto e supporto a colleghi con lo stesso *background* professionale e che con gli stessi condivide il patrimonio di conoscenze ed esperienze relative al contesto lavorativo.

Svolge attività di supporto all'interno della relazione psico-sociale che stabilisce con il richiedente; non svolge attività di sostegno psicologico, attività che rientra tra le competenze dei professionisti della salute mentale.

Il pari è un volontario, tuttavia considerando il delicato compito cui è demandato all'interno del programma, dovrà essere opportunamente selezionato sulla base di disposizioni e tratti personali nonché di abilità necessarie allo svolgimento del ruolo.

Le abilità dovranno essere sviluppate in appositi training dai MHP coinvolti nel programma.

La formazione per i pari non comprende attività di tipo professionale proprie dei MHP.

L'attività del pari può essere svolta con la modalità che viene ritenuta più opportuna e più idonea alla situazione presentata dal richiedente, ad esempio:

- in presenza
- via telefono
- via web

L'attività del pari è coordinata dal responsabile/coordinatore del programma ovvero da un MHP che svolga anche le funzioni di responsabile/coordinatore.

Il pari può riferirsi allo psicologo dell'aviazione che ne conosce le risorse disponibili e che li supporta nella relazione di aiuto.

Attività

Fornisce supporto sociale.

Svolge attività di ascolto attivo.

Fornisce supporto emotivo: offerta di stima, attaccamento e rassicurazione.

Fornisce supporto informativo: offerta di consigli, guida e *feedback*.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 59 di 64

Fornisce supporto pratico: indica le risorse disponibili.
 Informa sulle possibilità offerte dal programma di supporto.
 Fornisce guida per accedere al sostegno professionale ed ai servizi specialistici idonei.
 Informa e guida riguardo a percorsi di aiuto di tipo istituzionale sanitario e/o di altre risorse presenti sul territorio.
 Informa riguardo le iniziative di *welfare* disponibili nell'azienda.
 Rende disponibile la propria conoscenza esperienziale.
 Offre un modello positivo e speranza di cambiamento.
 Informa con esattezza riguardo alle funzioni inerenti il ruolo del pari.

Responsabilità

Il pari assume il compito di stabilire il contatto con la persona coinvolta.
 Avvia la relazione di aiuto nei successivi contatti.
 Mantiene riservati i dati dei quali viene in possesso in qualità di *peer* (dati anagrafici del richiedente e di tutto quanto riferito nel programma) eccetto che per i dati e gli elementi de-identificati che gli verranno richiesti a fini statistici e di monitoraggio.
 Può derogare alla riservatezza dei dati solo con una autorizzazione scritta ed in modo tracciabile della persona interessata.
 Non può assumere responsabilità per i colleghi in difficoltà.
 Si impegna a partecipare alle sessioni di *training* iniziale e di aggiornamento realizzati dagli psicologi dell'aviazione e predisposti nei programmi di supporto.
 Rispetto della normativa di riferimento.

Comportamenti e atteggiamenti

Ricopre il ruolo del pari mostrando empatia ed accettazione.
 Nei contatti esclude commenti ed atteggiamenti giudicanti.
 Stabilisce un clima di fiducia e franchezza.

Selezione dei pari:

A) Requisiti

- Deve svolgere la stessa attività del richiedente aiuto.
- Non deve essere parte del management aziendale.
- Non deve ricoprire ruoli nell'ambito delle attività di selezione e valutazione della propria organizzazione.
- Non deve essere rappresentante di associazione dei lavoratori.
- Non deve essere in recupero psico-fisico o avere egli stesso bisogno di supporto.

B) Skills

- Disponibilità all'ascolto e all'accoglienza.
- Atteggiamento empatico.
- Assunzione di atteggiamenti non giudicanti.
- Disponibilità a seguire i training di preparazione al ruolo e gli aggiornamenti periodici.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 60 di 64

- Adesione ai principi ed alle procedure che guidano il programma.
- Capacità di lavorare in *team*.
- Capacità di pensiero critico.
- Capacità di *problem solving*.
- Costituire un modello positivo.
- Essere disponibile a condividere la propria esperienza.
- Essere disposto a dedicare tempo ed energia nel ruolo di volontario (essere motivato).

Formazione dei pari

I pari devono ricevere adeguata formazione, in particolare prima di ricoprire il ruolo e poi successivamente durante i training di aggiornamento almeno biennali.

La formazione dovrà comprendere i seguenti argomenti:

- 1) Struttura e funzionamento dei PSP
- 2) Normativa di contesto
- 3) Processo di rilascio e rinnovo dei titoli abilitativi della professione.
- 4) Consapevolezza degli *stressors* tipici della professione
- 5) *Operational fatigue*
- 6) *Strategie di coping*
- 7) Riconoscimento precoce dei *red sign* (salute mentale)
- 8) Elementi di primo soccorso psicologico
- 9) Normativa sulla *privacy* e riservatezza nel PSP
- 10) Figure e relazioni con professionisti ed altri operatori coinvolti nel programma
- 11) Limiti e consapevolezza del ruolo
- 12) Attività e responsabilità del pari
- 13) Tecniche di ascolto ed empatia
- 14) Farmaci consentiti durante il *duty*
- 15) Effetti collaterali dei farmaci
- 16) Segni e Sintomi relativi all'uso di alcool e droghe
- 17) Altre dipendenze

Relazioni di ruolo

Si rapporta con il collega che richiede aiuto

Si relaziona con gli altri pari per condividere esperienze e conoscenze

Si relaziona con il supervisore del programma e psicologo dell'aviazione.

Codice etico

Sottoscrive un codice etico con la propria organizzazione.



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 61 di 64



Allegato 2
DIREZIONE CENTRALE REGOLAZIONE AEREA
Sezione Aero Medica

PSICOLOGO DELL'AVIAZIONE

Requisiti per l'accreditamento

in accordo con il Reg. (EU) N° 1178/2011 e specificamente con il Reg. (EU) N° 2015/340;
in accordo con il Reg. (EU) N° 985/2012

**Come riconosciuto dal CNOP (Consiglio Nazionale Ordine Psicologi)
con delibera consiliare del 22 Novembre 2019**

| Psicologo dell'Aviazione Accreditato AAP (<i>Accredited Aviation Psychologist</i>) | | |
|---|--|--|
| Specializzazione / Qualificazione | Psicologia Clinica dell'Aviazione (CAP) (<i>Clinical Aviation Psychology</i>) <u>Qualificazione professionale</u> (prerequisito per effettuare la valutazione clinica del personale dell'aviazione) | Psicologia del lavoro in aviazione (OAP) (<i>Occupational Aviation Psychology</i>) <u>Caratteristiche di qualità</u> (dovrebbero essere richieste dall'operatore per garantire uguali standard nel lavoro con il personale dell'aviazione) |
| Validità | 3 anni; necessità di rinnovo (è richiesta l'istanza formale da presentare all'ENAC) | |
| Costo | Accreditamento iniziale e rinnovo in accordo con il 'Regolamento per le Tariffe ENAC' (accreditamento €... , Rinnovo €...) | |
| Principali compiti e responsabilità | Attività psicologiche riferite alla valutazione dell'idoneità aeromedica, in particolare: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valutazione psicologico-clinica degli equipaggi di volo, dei controllori del traffico aereo e di altro personale dell'aviazione in merito alla salute mentale ed ai disturbi psicologici ▪ Implementazione dell'assessment e dei test di performance e di personalità ▪ Diagnostica psicologico-clinica ▪ Rapporti /valutazione psicologico-clinica ▪ Trattamenti e/o terapie psicologico-cliniche ▪ Intervento sulla crisi (<i>Crisis Intervention</i>) ▪ Consulenza inerente l'ambito della salute mentale ▪ Partecipazione ai programmi di supporto (<i>Support Programs</i> – ad es: come professionista della salute mentale) ▪ Focal point per Esaminatori Aeromedici (AMEs) per ciò che concerne la psicologia clinica | Attività psicologiche riferite al personale impegnato in aviazione, in particolare: <ul style="list-style-type: none"> • Valutazione psicologica (non clinica) degli equipaggi di volo, dei controllori del traffico aereo e di altro personale in aviazione (es. test attitudinali, di atteggiamento, di personalità, di gestione del carico di lavoro) • Valutazione del rischio riferita all'ambiente operativo in aviazione • Reclutamento, selezione e sviluppo degli equipaggi di volo, dei controllori del traffico aereo e di altro personale in aviazione • Sviluppo ed implementazione dei Programmi di Fattore Umano e Training (ad es: CRM/CISM/FRMS) • Sviluppo ed implementazione dei programmi di supporto (<i>Support Programs</i>) • Investigazione e prevenzione degli <i>Accident</i> e degli <i>Incident</i>; analisi e mitigazione del rischio. • Descrizione dei compiti e delle responsabilità del personale dell'aviazione (Task/Job analysis) • Supervisione dei processi di cambiamento organizzativo • Promozione della <i>Safety</i> e della <i>Just culture</i>; indagini sul benessere organizzativo |



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 62 di 64



Allegato 2

DIREZIONE CENTRALE REGOLAZIONE AEREA
Sezione Aero Medica

Psicologo dell'Aviazione Accreditato

AAP (*Accredited Aviation Psychologist*)

| Specializzazione/ Qualificazione | Psicologia Clinica dell'Aviazione CAP (<i>Clinical Aviation Psychology</i>) Qualificazione professionale (prerequisito per effettuare la valutazione clinica del personale dell'aviazione) | Psicologia del lavoro in aviazione OAP (<i>Occupational Aviation Psychology</i>) Caratteristiche di qualità (dovrebbe essere richiesto dall'operatore per garantire uguali standard nel lavoro con il personale dell'aviazione) |
|-------------------------------------|--|--|
| FORMAZIONE | | |
| Requisiti di studio | Laurea magistrale in psicologia di vecchio e nuovo ordinamento. Iscrizione all'albo dell'Ordine degli psicologi Sezione A. Specializzazione in psicoterapia (ai sensi della legge 18 febbraio 1989, n. 56, art 3). | Laurea magistrale in psicologia di vecchio e nuovo ordinamento. Iscrizione all'albo dell'Ordine degli psicologi Sezione A. Accreditamento come psicologo del lavoro (Laurea/specializzazione/ in psicologia del lavoro e delle organizzazioni o aver lavorato nelle aree della psicologia del lavoro e delle organizzazioni) |
| Conoscenze teoriche | Accreditamento presso EAAP come psicologo dell'aviazione oppure Specializzazione in psicologia dell'Aviazione o specializzazione in una materia affine oppure Corso di formazione in psicologia dell'aviazione di 40 ore, con minimo di 8 ore di queste relative a uno di questi tre argomenti: 1. <u>Selezione dell'equipaggio di volo, dei controllori del traffico aereo e di altro personale in aviazione</u> (conoscenze, competenze, abilità, requisiti lavorativi) 2. <u>Safety Risk Management In Aviazione</u> (condizioni di lavoro, investigazione di incidenti ed inconvenienti, identificazione degli hazard e valutazione del rischio, fattori sociali ed organizzativi) 3. <u>Psicologia clinica ed attività diagnostica per il personale dell'aviazione</u> (Competenze in ambito clinico per operare con equipaggi di volo/ controllori del traffico aereo, sostegno e salute mentale dell'equipaggio di volo, Programmi di supporto e peer support/ studi di caso ecc.) | Accreditamento presso EAAP come psicologo dell'aviazione oppure Specializzazione in psicologia dell'Aviazione o specializzazione in una materia affine oppure Corso di formazione in psicologia dell'aviazione di 40 ore, con minimo di 8 ore di queste relative a uno di questi tre argomenti: 1. <u>Selezione dell'equipaggio di volo, dei controllori del traffico aereo e di altro personale in aviazione</u> (conoscenze, competenze, abilità, requisiti lavorativi) 2. <u>Safety Risk Management In Aviazione</u> (condizioni di lavoro, investigazione di incidenti ed inconvenienti, identificazione degli hazard e valutazione del rischio, fattori sociali ed organizzativi) 3. <u>Formazione e Programmi In Fattore Umano</u> (Gestione delle risorse del Crew/Team, Critical Incident stress management, Fatigue risk management, Valutazione delle non-technical Skills ecc.). |



Circolare

YYY- ZZ

Istituzione del *Support Programme* in attuazione del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 63 di 64



Allegato 2

DIREZIONE CENTRALE REGOLAZIONE AEREA
Sezione Aero Medica

Psicologo dell'Aviazione Accreditato

AAP (*Accredited Aviation Psychologist*)

| Specializzazione/ Qualificazione | Psicologia Clinica dell'Aviazione CAP (<i>Clinical Aviation Psychology</i>) Qualificazione professionale (prerequisito per effettuare la valutazione clinica del personale dell'aviazione) | Psicologia del lavoro in aviazione OAP (<i>Occupational Aviation Psychology</i>) Caratteristiche di qualità (dovrebbe essere richiesto dall'operatore per garantire uguali standard nel lavoro con il personale dell'aviazione) |
|-------------------------------------|---|--|
| Esperienze professionali | 5 valutazioni psicologiche supervisionate da un CAP accreditato (le prime due valutazioni dovrebbero essere fatte insieme) 40 ore di esperienze di lavoro pratico con differenti gruppi operativi (es: equipaggi di volo, ATCOs e altro personale dell'aviazione) supervisionato da un accreditato AAP | 400 ore di esperienza pratica con differenti equipaggi operativi (es: equipaggi di volo/ controllori del traffico aereo ed altro personale in aviazione) supervisionato da un AAP accreditato Un titolare di licenza (ad es: PPL, CPL, ATCO etc.) può essere accreditato con 40 ore |
| Formazione specifica | Amministrazione / Organizzazione (processi dell'Autorità Nazionale/ quality assurance, Documentazione, Codice di condotta, elaborazione di report, ecc.) Legislazione aeronautica (aspetti regolamentari in particolare PART-MED e Mental Health, Part OPS, licenze ATCO etc.) Ambiente di lavoro, condizioni dei luoghi di lavoro nell'organizzazione Aeronautica civile e militare (es: visite guidate negli ambienti operativi/ aeroporti/ hangar della manutenzione, visita nei centri aeromedici, simulatori di volo, partecipazione alle attività di selezione, risk assessments, workshops etc.) | |
| Requisiti per la rivalutazione | <ul style="list-style-type: none"> Training continuo in aviazione da estendere per 30 ore (10 ore per anno) ed inoltre <ul style="list-style-type: none"> 6 valutazioni psicologiche* *Se il numero di valutazioni non è raggiunto: almeno 2 valutazioni con supervisione di un accreditato AAP con specializzazione CAP | <ul style="list-style-type: none"> Training continuo in aviazione da estendere per 30 ore (10 ore per anno) ed inoltre <ul style="list-style-type: none"> 120 ore di attività pratica (40 ore per anno)* *Se il numero di ore non è raggiunto: 40 ore di formazione sul campo (tirocinio) in una compagnia aerea civile o militare con supervisione di un accreditato AAP con specializzazione OAP |
| Perdita della qualificazione | <ul style="list-style-type: none"> Non conformità al codice di condotta mancanza dei requisiti idonei per la riconferma Non conformità alle procedure e linee guida dell'autorità nazionale | |

**Circolare****YYY- ZZ**Istituzione del *Support Programme* in attuazione
del Regolamento (EU) 1042/2018

XX/XX/2021

pag. 64 di 64

ULTIMA PAGINA

Intenzionalmente lasciata in bianco

BOLLA