



Università di Firenze

Facoltà di Medicina e Chirurgia

Master I livello in:

**SOCCORSO INTEGRATO MAXI-EMERGENZE, IL MANAGEMENT
SANITARIO**

**Assistenza ai familiari delle vittime di incidenti aerei:
mancanze e criticità.**

Masterizzanda:
Elisa Signorini

Ai familiari delle vittime....

Indice

INTRODUZIONE

CAPITOLO 1: Normative nazionali e internazionali

1.1 Regolamento Europeo N. 996/2010 Articolo 21 “Assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari”

1.2 Decreto Legislativo 14 Gennaio 2013, N. 18

1.3 Direttiva Dipartimento Protezione Civile 197, Del 27/01/2012 (Modifiche Alla Direttiva 2 Maggio 2006, Recante: “Indicazioni per il Coordinamento Operativo di Emergenze”.)

1.4 La situazione negli Stati Uniti

1.5 ICAO: International Civil Aviation Organization

CAPITOLO 2: Intervista al Dott. Pettinaroli; Presidente del comitato “8 OTTOBRE 2001 PER NON DIMENTICARE”

CONCLUSIONI

WEBGRAFIA

Introduzione

Dal primo aereo di linea partito dall' Inghilterra il 27 luglio del 1949, il trasporto aereo ha conosciuto un'evoluzione straordinaria. Un progresso che non è stato solo tecnologico, come rivoluzione dei mezzi di trasporto ma che è andato di pari passo ad un'evoluzione culturale e dei costumi, modificando l'idea stessa di viaggio e spostamento. Il trasporto aereo ha trasformato i confini. Con l'avvento dei viaggi intercontinentali, il mondo diventa improvvisamente più piccolo, ogni terra diventa raggiungibile in tempi brevi e l'idea stessa di spazio come distanza, si modifica radicalmente. La possibilità di raggiungere ogni luogo ha un'ovvia ricaduta economica di proporzioni straordinarie, i traffici commerciali godono di tempistiche mai sperimentate, dunque nuovi mercati e in breve si consolidano come pratica quotidiana in viaggi aerei per motivi di lavoro. L'intensificazione dei viaggi insegna a conoscere terre e tradizioni molto lontane, culture diverse si incontrano e spesso imparano a conoscersi e a confrontarsi positivamente. Si apprendono così nuove usanze da paesi lontani esportate tanto quanto i prodotti merceologici, la cultura dunque si internazionalizza. Altra tappa fondamentale per il trasporto aereo sarà il cambiamento avvenuto nelle politiche dei prezzi con la nascita delle compagnie low cost. La possibilità di viaggiare in aereo infatti per un lungo periodo è stato un lusso appannaggio di pochi; il volo in aereo per le famiglie normali era un evento eccezionale o comunque decisamente poco frequente visto il costo impegnativo; con la nascita delle compagnie low cost i prezzi dei voli diventano improvvisamente accessibili a tutti, le grandi compagnie aeree vista la concorrenza, studiano proposte economiche più vantaggiose e il mercato del settore si modifica e si diversifica notevolmente. Gli aeroporti più importanti e più noti, che richiedono costi notevoli per gli scali alle compagnie aeree, restano il riferimento delle grandi compagnie, mentre fioriscono aeroporti secondari di dimensioni più contenute e decentrati rispetto alle metropoli più gettonate, economicamente sostenibili per le compagnie aeree più piccole e dunque riferimento per le compagnie low cost. Per i viaggiatori poi, internet farà il resto; la possibilità presso i siti internet delle compagnie aeree di effettuare la prenotazione del biglietto on line, abbatta ulteriormente i costi e consente a tutte le fasce della popolazione la possibilità di viaggiare in aereo. L'accessibilità al grande pubblico modificherà ulteriormente le abitudini e gli orientamenti dei viaggiatori, l'aereo non è più il mezzo che prelude necessariamente ad un periodo medio lungo di vacanza ma diventa anche il mezzo del fine settimana da passare in giro per l'Europa a spasso in un'altra nazione con due ore di volo e poche decine di Euro. Trasporto aereo è anche l'evoluzione del trasporto delle merci, anche in questo caso, come era prevedibile, è la storia di un incremento costante, data la rapidità degli spostamenti, una variabile che diventa vitale con l'apertura dei mercati e l'internazionalizzazione dei consumi. Inoltre, l'apertura del mercato aereo con la fine del monopolio delle grandi compagnie e il diversificarsi di vettori aerei, porta ad una politica dei prezzi più accessibile e il servizio cresce anche in termini di convenienza economica. Tutto ciò ha portato ad un incremento sostanziale del numero di viaggiatori che predilige il trasporto aereo per

attuare i propri spostamenti. Lo spostamento aereo è considerato il mezzo di locomozione più sicuro, altresì c'è da considerare che anche viaggiando in aereo si può incorrere in incidenti e disastri che possono causare vittime e di conseguenza sofferenze ai familiari della vittima stessa. Durante il master che ho effettuato, il soccorso integrato nelle maxi-emergenze: il management sanitario, sono rimasta colpita dal ruolo che svolge l'associazione "CERCHIOBLU". Il "CERCHIOBLU" è un'associazione composta da un team di psicologi, sociologi, criminologi ed operatori di polizia. Si occupa di temi inerenti le criticità relazionali delle professioni di polizia e del soccorso in generale. In particolare e per essere più chiari, il team si occupa di formare poliziotti e professionisti del soccorso ad affrontare il momento critico nel quale devono comunicare la morte ai parenti delle vittime di incidenti stradali. L'operatore di polizia e del soccorso hanno il duro compito di dare una notizia che sconvolgerà e cambierà per sempre la vita delle persone che hanno davanti. Ha attirato tutta la mia attenzione e il mio interesse quanto possono essere importanti il luogo, il modo, il tono di voce, l'espressione, l'aspetto del professionista e tanti altri fattori, nel momento in cui viene data questa triste notizia. Ho voluto parlare di questo tema, affrontando un altro tipo di scenario, diverso da quello di un incidente stradale, ma un incidente aereo, in particolare studiando il caso della tragedia di Linate, 8 ottobre 2001, in cui 118 persone morirono.

CAPITOLO 1:

Normative nazionali e internazionali

Ho deciso di fare una ricerca dal punto di vista legislativo sia nazionale che internazionale, precisamente prendendo in considerazione la legislazione Italiana, Europea e degli Stati Uniti, per valutare la situazione attuale della presa in carico dell'Assistenza ai familiari delle vittime di incidenti aerei nel nostro paese.

Dopo un'analisi delle fonti normative nazionali ed internazionali, ho intervistato il dr. Paolo Pettinaroli, presidente della fondazione 8 ottobre 2001 per non dimenticare, il quale ha raccontato al sua esperienza riguardo all'incidente aereo di Linate nel quale perse la vita il figlio

Per concludere ho individuato delle criticità che possono emergere nella redazione di un piano di assistenza ai familiari delle vittime di incidente aereo, cercando di proporre delle possibili raccomandazioni.

1.1 Regolamento europeo n. 996/2010 articolo 21 “assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari”

Un regolamento UE, come noto, è un atto legislativo che vincola direttamente non soltanto gli Stati membri dell'Unione Europea, ma anche i singoli. Esso è obbligatorio in tutti i suoi elementi ed è direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Con il regolamento UE n. 996/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 ottobre 2010, che ha abrogato la direttiva 94/56/CE, sono state dettate nuove disposizioni in materia di inchieste e prevenzione di incidenti e inconvenienti nel settore dell'aviazione civile.

Per la prima volta in ambito comunitario viene fatto obbligo agli stati membri di predisporre, a livello nazionale, un piano di emergenza per gli incidenti aerei che preveda “l'assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari” (art. 21, comma 1).

Articolo 21 “Assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari”.

1. Al fine di garantire una risposta più completa e armonizzata agli incidenti a livello di Unione europea, ciascuno Stato membro predispone a livello nazionale un piano di emergenza per gli incidenti aerei. Detto piano di emergenza **prevede altresì l'assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari**.

2. Gli Stati membri garantiscono che tutte le compagnie aeree registrate sul loro territorio dispongano di un piano d'assistenza alle vittime e ai loro familiari. Tali piani devono prevedere in particolare il sostegno psicologico alle vittime degli incidenti aerei e ai loro familiari per consentire alla compagnia di far fronte a un incidente di grandi dimensioni. Gli Stati membri controllano i piani di assistenza delle compagnie aeree registrate nel loro territorio. Gli Stati membri incoraggiano inoltre le compagnie aeree di paesi terzi operanti nell'Unione a adottare analogamente un piano di assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari.

3. Qualora si verifichi un incidente lo Stato membro incaricato dell'inchiesta, lo Stato membro in cui è registrata la compagnia aerea il cui aeromobile ha avuto l'incidente, o lo Stato membro che ha un rilevante numero di suoi cittadini a bordo dell'aeromobile oggetto dell'incidente, provvede a nominare un referente che sarà incaricato di essere la persona di contatto e d'informazione per le vittime e i loro familiari.

4. Uno Stato membro o un paese terzo che, a causa della morte dei suoi cittadini o delle gravi lesioni da questi subite, ha un interesse speciale in un incidente che si è verificato nei territori degli Stati membri ai quali si applicano i trattati, ha diritto a nominare un esperto che è autorizzato a:

a) visitare il luogo dell'incidente;

b) accedere alle pertinenti informazioni fattuali che l'autorità investigativa per la sicurezza incaricata autorizza a diffondere e alle informazioni sui progressi dell'inchiesta;

c) ricevere una copia della relazione finale.

5. Un esperto nominato conformemente al paragrafo 4 può assistere, fatta salva la vigente legislazione, all'identificazione delle vittime e partecipare alle riunioni con i superstiti del suo Stato.

6. In conformità dell'articolo 2, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 785/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 aprile 2004, relativo ai requisiti assicurativi applicabili ai vettori aerei e agli esercenti di aeromobili (1), anche i vettori aerei di paesi terzi sono tenuti ad adempiere agli obblighi assicurativi di cui al suddetto regolamento.

1.2 Decreto legislativo 14 gennaio 2013, n. 18

Applicata al regolamento UE n. 996/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 ottobre 2010, esiste una disciplina sanzionatoria di cui al D.lgs. 14/1/2013 n. 18 dove si prevedono sanzioni soltanto per quei comportamenti che impediscono o penalizzano il regolare svolgimento dell'inchieste di sicurezza come la tardiva o mancata comunicazione dell'incidente stesso e quindi la

tardiva applicazione delle disposizioni necessarie per evitare che vadano compromesse evidenze importanti per l'inchiesta di sicurezza. Si evidenzia in questa disciplina l'assenza di eventuali punizioni o sanzioni da applicare per una mancata assistenza alle vittime e ai loro familiari.

1.3 Direttiva Dipartimento Protezione Civile 197, DEL 27/01/2012 (modifiche alla direttiva 2 Maggio 2006, recante: "Indicazioni per il coordinamento operativo di emergenze".)

Al fine di dare attuazione al Regolamento (UE) n.996/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 ottobre 2010 sulle inchieste e la prevenzione di incidenti e inconvenienti nel settore dell'aviazione civile ed, in particolare, all'articolo 21 recante "Assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari", il capitolo 3 – "Incidenti aerei" della direttiva del Capo del Dipartimento della Protezione civile del 2 maggio 2006 è sostituito dal seguente:

Capitolo 3. INCIDENTI AEREI

All'interno del perimetro aeroportuale, , o comunque nell'area di giurisdizione aeroportuale.

3.1 La comunicazione dell'evento e il flusso informativo:

La torre di controllo o, ove questa non fosse presente, il competente fornitore dei servizi del traffico aereo, registrato l'evento:

- Informa ed attiva i servizi aeroportuali di pronto intervento e di soccorso, ivi compreso il gestore aeroportuale, per le azioni di competenza;
- Ne da comunicazione alla direzione aeroportuale ed all'Agenzia nazionale per la sicurezza del volo (ANSV).
- L'Ente nazionale per l'aviazione civile (ENAC) vigila sull'attuazione delle procedure del Piano di emergenza aeroportuale ed informa:
 1. L'ufficio territoriale del Governo – Prefettura
 2. Le sale operative di protezione civile degli enti locali competenti e
 3. L'ANSV
 4. Gli enti ed organizzazioni interni ed esterni all'aeroporto agiscono in accordo a quanto previsto dal piano di emergenza aeroportuale, a sua volta definito in aderenza alla normativa dell'ENAC.

- Inoltre, le sedi aeroportuali delle forze istituzionali preposte al soccorso e/o di pubblica utilità informano ed aggiornano costantemente le rispettive sale operative territoriali, che potrebbero comunque ricevere analogha comunicazione dell'incidente dal territorio:

1. 112 Arma dei Carabinieri
2. 113 Polizia di Stato
3. 115 Vigili del Fuoco
4. 118 Emergenza sanitaria
5. 117 Guardia di Finanza
6. 1515 Corpo Forestale
7. 1530 Guardia Costiera

Ciascuna sala operativa territoriale delle forze istituzionali preposte al soccorso e/o di pubblica utilità, secondo le modalità previste dalle proprie procedure:

1. Allerta le proprie strutture territoriali per l'eventuale intervento di mezzi e uomini di supporto;
2. Contatta le altre sale operative territoriali per la verifica della notizia e lo scambio delle informazioni;
3. Contatta, laddove attive, le sale operative delle Polizie Locali (polizia Municipale e Polizia Provinciale) e le sale operative di protezione civile degli enti locali;
4. Informa l'ufficio territoriale del Governo – Prefettura;
5. Attiva il flusso di comunicazione interno;
6. Attua quanto previsto dalle proprie procedure;

La sala operativa del 118:

1. Avvia le procedure per l'attivazione delle risorse sanitarie territoriali;
2. Allerta le strutture sanitarie per l'eventuale attivazione del loro piano di emergenza interna per massiccio afflusso feriti (PEIMAF).

Le sale operative nazionali delle forze istituzionali preposte al soccorso e/o di pubblica utilità, l'ENAC e l'ufficio territoriale del Governo – prefettura avvisano immediatamente dell'incidente l'ufficio gestione delle emergenze – Sala situazione Italia (S.S.I) del

Dipartimento della Protezione Civile e riferiscono sull'evoluzione dell'evento e sulle risorse in campo.

Le stesse, inoltre, faranno pervenire alla S.S.I. eventuali richieste di concorso e supporto all'attività di gestione dell'emergenza.

Il Capo del Dipartimento della Protezione Civile valuta la situazione emergenziale e, se appare di carattere eccezionale, coordina gli interventi e le iniziative per fronteggiare l'evento in corso, con le modalità di cui all'art.3 del decreto-legge 4 Novembre 2002, n. 245 convertito, con modificazioni, dalla legge 27 Dicembre 2002, n. 286.

3.2 L'intervento sul luogo dell'incidente

Le squadre che intervengono sul luogo dell'incidente operano, ciascuna nell'ambito delle proprie competenze tecniche, secondo quanto previsto dal piano di emergenza aeroportuale e dalle proprie procedure operative.

Per garantire il coordinamento degli interventi delle diverse squadre, la direzione delle operazioni di salvataggio, soccorso ed intervento tecnico urgente è affidata, fin dai primi momenti dell'emergenza, al responsabile del distaccamento aeroportuale dei Vigili del Fuoco che assume il ruolo di direttore tecnico dei soccorsi.

In accordo con le indicazioni del direttore tecnico dei soccorsi, cui devono essere messe a disposizione tutte le informazioni tecnico-specialistiche necessarie a garantire che le operazioni si svolgono in condizioni di sicurezza, vengono attuati i seguenti interventi:

- Soccorso tecnico urgente (VV.F.)

- Soccorso sanitario (sistema 118 – Servizio sanitario aeroportuale) :

Attività di ricognizione e triage;

Trasporto feriti nell'area a questi destinata all'interno dell'aeroporto; secondo quanto previsto dal piano di emergenza aeroportuale;

Richiesta, se necessario, di ulteriore supporto di autoambulanze e personale al sistema del 118;

- Il coordinamento generale dei soccorsi è assicurato dal gestore, attraverso il centro operativo per le emergenze e tutti gli altri supporti logistici ed organizzativi che è tenuto ad approntare.
- L'ENAC garantisce la collaborazione con l'autorità giudiziaria e con l'ANSV.

In accordo con le indicazioni del centro operativo per le emergenze vengono attuati i seguenti interventi:

- Coordinamento delle operazioni di soccorso sanitario presso la sede interna all'aeroporto dedicata a tale attività secondo quanto previsto dal piano di emergenza aeroportuale (Servizio sanitario aeroportuale);
 - Attività medico – legale connesse al recupero, al trasferimento e alla gestione delle salme (Sanità aerea d'intesa con la Polizia Mortuaria);
 - Presidio della zona interessata dall'incidente, delle aree destinate ai feriti ed agli illesi, e delle entrate principali dell'aeroporto (Forza di Polizia);
 - Presidio di tutte le zone d'accesso ai piazzali (Forze di Polizia);
 - Agevolazione al transito dei mezzi di soccorso ai varchi doganali (Forze di Polizia locale);
 - Scorta dei mezzi di soccorso (Forze di Polizia)
 - Piantonamento dei resti del velivolo sul luogo dell'incidente (Forze di Polizia);
 - Gestione degli effetti personali recuperati (Forze di Polizia);
 - Predisposizione del personale tecnico e dei mezzi speciali per rimuovere l'aeromobile incidentato (Società di navigazione aerea/gestore aeroportuale).
-
- In presenza di cittadini esteri a bordo, l'ufficio sala crisi dell'ENAC provvede a contattare l'unità di crisi del Ministero degli affari esteri al fine di fornire le dovute informazioni sull'accaduto.

Ruolo investigativo ANSV

Come previsto dall'articolo 13 del regolamento UE n. 996/2010, sino all'arrivo degli investigatori dell'ANSV nessuno può modificare lo stato del luogo dell'incidente, prelevare da esso campioni, intraprendere movimenti o effettuare campionamenti dell'aeromobile, del suo contenuto o del suo relitto, spostarlo o rimuoverlo, a meno che ciò non si renda necessario per ragioni di sicurezza o per assistere persone ferite o previa autorizzazione del direttore tecnico dei soccorsi e, ove possibile, in consultazione con l'ANSV, al fine di assicurare la corretta preservazione delle evidenze utili all'inchiesta di sicurezza.

3.3 L'assistenza e l'informazione alle vittime e ai loro familiari nonché alla popolazione.

Attività che garantiscano all'assistenza alle vittime e ai loro familiari nonché alla popolazione anche indirettamente interessata dall'evento:

- Attività di assistenza medica agli illesi (Servizio sanitario aeroportuale);
- Assistenza psicologica agli illesi (ASL);
- Assistenza ai familiari per il riconoscimento delle salme (ASL);
- Distribuzione di generi di conforto (gestore aeroportuale);
- Individuazione dell'area destinata all'accoglienza ed all'assistenza dei familiari delle vittime (gestore aeroportuale);
- Organizzazione di un eventuale ricovero alternativo (vettore);
- Predisposizione di un servizio di trasporto alternativo e di altro genere di supporto logistico (vettore).

La gestione delle attività di assistenza alle vittime ed ai loro familiari è affidata al vettore coinvolto nell'incidente, in aderenza allo specifico piano da quest'ultimo predisposto e approvato dall'ENAC o dall'autorità competente.

La figura del REFERENTE:

- Ai sensi dell'art. 21, comma 3, del regolamento UE n.996/2010 l'ENAC, nell'ambito della propria organizzazione, individua uno o più referenti incaricati di essere le persone di contatto con le vittime e i loro familiari, acquisendo a tal fine le dovute informazioni dal vettore coinvolto.

Il prefetto assume in relazione alla situazione di emergenza, le determinazioni di competenza in materia di ordine e sicurezza pubblica.

L'attività di informazione istituzionale ed i rapporti con i mass media spettano esclusivamente all'ENAC ed all'ANSV, per quanto di rispettiva competenza.

In particolare, spetta all'ANSV, nel rispetto di quanto previsto dal regolamento UE n. 996/2010, rendere pubbliche eventuali informazioni sulle osservazioni dei fatti e sullo svolgimento dell'inchiesta di sicurezza.

3.4 Il Centro operativo di emergenza

In caso di incidente, presso ogni aeroporto viene attivato il Centro Operativo di Emergenza (previsto nei Piani di Emergenza Aeroportuali) che, in particolare, provvede a:

- Supportare le richieste che pervengono dal luogo dell'incidente attraverso il Direttore Tecnico dei soccorsi il quale, in ogni caso, informa costantemente il Centro sulla situazione dell'area di intervento;
- Tenere costantemente informati l'Ufficio gestione delle emergenze – Sala Situazione Italia del Dipartimento della protezione civile e la Sala Crisi dell'ENAC, aggiornandoli sull'evoluzione complessiva dell'evento;
- Tenere i rapporti con l'ANSV al fine di ricevere ogni utile informazione per la gestione dell'evento, nonché agevolare lo svolgimento dei compiti di istituto;
- Organizzare le attività finalizzate al ripristino della situazione ordinaria.

La responsabilità dell'approntamento, attivazione e gestione del Centro Operativo per l'emergenza è affidata al gestore aeroportuale.

Il Centro Operativo per l'Emergenza è composto: da qualificati rappresentanti della società di gestione che, oltre a sovrintendere alle attività di soccorso di diretta pertinenza, garantiscono le predisposizioni dei necessari servizi di assistenza; dai rappresentanti delle sedi interne all'aeroporto delle forze istituzionali preposte al soccorso e può comprendere anche i rappresentanti delle strutture territoriali di Protezione civile, le organizzazioni di volontariato, laddove attivate, e altri Enti/Istituzioni necessari alla gestione dell'emergenza in considerazione delle caratteristiche dell'evento.

Qualora le risorse disponibili sul territorio non fossero sufficienti a fronteggiare l'evento, ovvero risultasse necessaria una attività di coordinamento sovraregionale, le autorità territoriali rappresentate nel Centro Operativo per l'Emergenza potranno richiedere, attraverso l'Ufficio Gestione delle Emergenze – Sala Situazione Italia, l'intervento del Dipartimento della Protezione Civile.

Nel caso di eccezionalità della situazione emergenziale, il Presidente del Consiglio dei Ministri, con proprio decreto, su proposta del Capo Dipartimento della Protezione Civile, sentito il Presidente

della Regione interessata, può disporre il coinvolgimento delle strutture operative nazionali del Servizio nazionale della protezione civile, e, di conseguenza, il Capo del Dipartimento della Protezione Civile provvede a coordinare gli interventi e tutte le iniziative per fronteggiare l'evento in corso così come previsto dall'articolo 3 del decreto-legge 4 novembre 2002, n. 245 convertito, con modificazioni, dalla legge 27 dicembre 2002, n. 286.

In mare

In caso di incidente a mare o di ammaraggio di un aeromobile, il flusso di comunicazioni e la gestione dell'emergenza si articolano secondo le modalità descritte nel capitolo 2. Il coordinamento e l'impiego delle unità di soccorso è quindi assicurato dall'organizzazione preposta al S.a.R. marittimo che, immediatamente allertata dagli enti aeronautici, opera in stretto raccordo con:

- L' ENAC, che fornirà tutte le conoscenze tecniche utili all'intervento, le informazioni relative alle persone coinvolte nell'incidente e quelle per l'assistenza alle vittime e ai loro familiari;
- L' ANSV, che fornirà le istruzioni per la corretta preservazione delle evidenze utili all'inchiesta di sicurezza.

L'attività di informazione istituzionale ed i rapporti con i mass media spettano esclusivamente all'ENAC ed all'ANSV, per quanto di rispettiva competenza. In particolare, spetta all'ANSV, nel rispetto di quanto previsto dal regolamento UE n. 996/2010, rendere pubbliche eventuali informazioni sulle osservazioni dei fatti e sullo svolgimento dell'inchiesta di sicurezza.

Ai sensi dell'articolo 21, comma 3, del regolamento UE n. 996/2010, il Comando generale del Corpo delle Capitanerie di Porto nell'ambito della propria organizzazione individua uno o più referenti incaricati di essere le persone di contatto con le vittime e i loro familiari, acquisendo a tal fine le dovute informazioni dal vettore coinvolto.

Sulla terra ferma al di fuori del perimetro aeroportuale, o comunque dell'area di giurisdizione aeroportuale

Un incidente connesso all'impatto di un aeromobile con la terra ferma, è assimilabile – salvo, in genere, la diversa estensione territoriale dell'area interessata da relitti o resti – a quanto avviene in caso di esplosioni o crolli di strutture con il coinvolgimento di un gran numero di persone. Il Centro di controllo competente per lo spazio aereo interessato dall'incidente informa ed attiva i servizi aeroportuali di pronto intervento e di soccorso, nonché la Sala Crisi dell'ENAC che allerta immediatamente l'Ufficio Gestione delle Emergenze – Sala Situazione Italia (S.S.I.) del

Dipartimento della Protezione Civile, le sale operative territoriali delle forze istituzionali preposte al soccorso e l'ANSV.

Il flusso delle comunicazioni e la gestione dell'emergenza si articolano secondo le modalità descritte nel capitolo 1 e nel capitolo 3.3.

L'ENAC fornirà tutte le conoscenze tecniche utili all'intervento, le informazioni relative alle persone coinvolte nell'incidente e quelle per l'assistenza alle vittime e ai loro familiari;

L'ANSV fornirà al direttore tecnico dei soccorsi le istruzioni per la corretta preservazione delle evidenze utili all'inchiesta di sicurezza.

L'attività di informazione istituzionale ed i rapporti con i mass media spettano esclusivamente all'ENAC ed all'ANSV, per quanto di rispettiva competenza. In particolare, spetta all'ANSV, nel rispetto di quanto previsto dal regolamento n. 996/2010, rendere pubbliche eventuali informazioni sulle osservazioni dei fatti e sullo svolgimento dell'inchiesta di sicurezza.

Ai sensi dell'articolo 21, comma 3, del regolamento UE N. 996/2010, l'Ufficio territoriale del Governo – Prefettura territorialmente competente, nell'ambito della propria organizzazione, individua uno o più referenti incaricati di essere le persone di contatto con le vittime e i loro familiari, acquisendo a tal fine le dovute informazioni dal vettore coinvolto.

1.4 LA SITUAZIONE NEGLI STATI UNITI

Negli Stati Uniti esistono delle legislazioni molto più dettagliate e precise nei confronti dell'assistenza ai familiari delle vittime di incidenti aerei. Si occupano di vari aspetti dell'assistenza, da quella sanitaria, all'assistenza psicologica, spirituale, burocratica, legale e logistica; dando importanza anche alla comunicazione continua con i familiari delle vittime, che deve esserci nei mesi successivi all'incidente aereo.

Il National Transportation Safety Board è un'agenzia federale indipendente con il fine di investigare su incidenti dell'aviazione civile negli Stati Uniti e su incidenti gravi in materia di trasporto - ferroviario, autostradale, marino e gasdotti. L'NTSB determina la probabile causa di questi incidenti e dei problemi di sicurezza volti ad una futura prevenzione. Inoltre, l'NTSB svolge studi speciali in materia di sicurezza del trasporto e coordina le risorse del governo federale e di altre organizzazioni per fornire assistenza alle vittime e ai loro familiari colpiti da gravi lutti causati da tali disastri.

Esiste inoltre una legge, “Aviation Disaster Family Assistance Act 1996”, che impone al NTSB di coordinare le risorse e le agenzie di volontariato per affrontare e soddisfare le esigenze delle vittime di catastrofi dell’aviazione e dei loro familiari.

Riassumendo i punti salienti della suddetta legge si rileva che:

1) Un avvocato (compresi i suoi soci, dipendenti, agenti o rappresentanti) non può entrare in contatto, se non richiesto, con la famiglia della vittima prima del 30° giorno successivo alla data dell’incidente;

2) Non appena possibile dopo un incidente aereo negli Stati Uniti , il presidente del NTSB designerà e pubblicherà il nome e il numero telefonico del direttore dei servizi di sostegno alla famiglia che funga da collegamento tra il governo, il vettore aereo e le famiglie ;

3) Il Presidente del NTSB designerà anche e pubblicherà il nome e il numero di telefono di un’organizzazione no-profit indipendente che deve avere la responsabilità primaria di coordinare la cura emotiva e il sostegno delle famiglie;

4) Servizi di consulenza per la salute mentale saranno forniti dall’organizzazione no-profit designata e / o il vettore aereo;

5) Il vettore aereo fornirà alloggi per i membri della famiglia in una località nei pressi del luogo dell’incidente, e provvederà al loro trasporto;

6) L’ NTSB informerà i membri della famiglia, sui dati concernenti l’inchiesta prima di eventuali comunicazioni pubbliche. Consentirà ai familiari di partecipare a tutte le comunicazioni e audizioni pubbliche, i familiari saranno informati sui nomi della lista dei passeggeri prima di qualsiasi comunicazione e audizione pubblica, alle quali sarà consentito loro di partecipare.

1.5 ICAO International Civil Aviation Organization

L’Organizzazione Internazionale per l’Aviazione Civile (ICAO) è un’agenzia specializzata delle Nazioni Unite con competenza primaria in materia di normativa sull’aviazione civile. E’ stata fondata nel 1947 dopo la ratifica, da parte di 52 Paesi aderenti, della Convenzione di Chicago. I Paesi membri (attualmente 190) si riuniscono in Assemblea Generale ogni tre anni (l’ultima sessione si è svolta nel 2010 a Montreal). L’Assemblea Generale è il massimo organo direttivo dell’Organismo mentre l’organo esecutivo è rappresentato dal Consiglio, composto da 36 membri e rinnovato ogni tre anni in occasione delle Assemblee Generali. L’Italia è membro del Consiglio dell’organizzazione ed è inclusa nel ristretto gruppo di 10 Paesi maggiormente evoluti nel settore dell’aviazione civile.

L’ICAO ha la sua sede a Montreal in Canada, ove operano il Segretariato, il Consiglio ed i Comitati tecnici (Air Navigation Commission, Air Transport Committee, Committee on Joint Support of Air

Navigation Services, Finance Committee, the Committee on Unlawful Interference, Technical Cooperation Committee and the Human Resources Committee).

Le attività dell'ICAO

La finalità primaria dell'Organismo è quella di far progredire ed aggiornare la normativa nei vari campi dell'aviazione civile fornendo raccomandazioni ai Paesi membri, con particolare riferimento alla sicurezza dei voli e dei passeggeri, alla protezione dell'ambiente ed al rispetto delle norme internazionali.

Le attività principali dell'Organismo comprendono, tra l'altro:

- sviluppo di studi tecnici e raccomandazioni per Standards and Recommended Practices (SARPs) relativi alla sicurezza, regolarità ed efficacia della navigazione aerea internazionale;
- assistenza ai Paesi membri per la realizzazione di progetti di cooperazione tecnica nel settore dell'aviazione civile.

La partecipazione dell'Italia

L'Italia partecipa al bilancio ordinario dell'Organismo con un contributo corrispondente alla percentuale di partecipazione del nostro Paese al finanziamento delle Nazioni Unite. Rappresentante Permanente presso l'organismo è il Console Generale d'Italia a Montreal, coadiuvato da un Esperto, rappresentante dell'ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile). L'ENAC rappresenta l'interfaccia italiana per ogni tematica tecnica ed organizzativa e partecipa attivamente, con funzionari, ai comitati e gruppi di lavoro dell'ICAO.

Nonostante il miglioramento dei sistemi di sicurezza aerea, l'aumento del traffico aereo è suscettibile di provocare un numero crescente di vittime di incidenti aerei.

Il distress, aspetto negativo dello stress, è una conseguenza inevitabile di qualsiasi incidente dove numerose persone restano uccise o ferite in eventi critici.

Negli ultimi anni, la preoccupazione per le persone che hanno sofferto a causa di incidenti aerei ha portato un maggior impegno nel settore dell'aviazione per fronteggiare e mitigare tali sofferenze.

A tal proposito, durante la 32esima Sessione nell'Ottobre 1998, ICAO ha esaminato la questione dell'assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari.

Durante questa Sessione è stata adottata la risoluzione A32-7, con la quale si dichiara che:

- Lo stato interessato al disastro aereo deve affrontare le esigenze più critiche delle persone colpite in un incidente dell'aviazione civile.

- La politica dell'ICAO dovrebbe essere quella di garantire che il benessere mentale, fisico e spirituale delle vittime e dei loro familiari, siano considerati e accolti dall'ICAO e dagli Stati contraenti. E' essenziale che ICAO e gli Stati contraenti riconoscano: l'importanza di una tempestiva comunicazione ai familiari delle vittime coinvolte, di un rapido recupero e l'identificazione precisa delle vittime, la restituzione delle salme e dei loro effetti personali. Inoltre è importante una comunicazione continua con i familiari sulle informazioni pertinenti all'evento.
- I governi delle persone coinvolti nell'incidente hanno il compito di comunicare e assistere le famiglie delle vittime.
- Per far fronte alle vittime degli incidenti aerei e alle loro famiglie è necessario un'armonizzazione delle norme, questo è sia un dovere umanitario sia una funzione opzionale del consiglio dell'ICAO che è contemplato nell'articolo 55 © della convenzione di Chicago.
- Gli Stati dovrebbero fornire una soluzione omogenea per quanto riguarda il trattamento delle vittime di incidenti aerei e delle loro famiglie.
- L'operatore aereo coinvolto nell'incidente, risulta essere più adatto per aiutare i familiari delle vittime.

CAPITOLO 2:

Intervista al Dott. Pettinaroli;

Presidente del comitato “8 OTTOBRE 2001 PER NON DIMENTICARE”

Il disastro di Linate , con un numero finale di 118 vittime, è il più grave incidente aereo mai avvenuto in Italia; limitatamente alle collisioni al suolo è superato nel mondo solo dal disastro di Tenerife. L'8 ottobre 2001 alle ore 8:10 locali un McDonnell Douglas MD-87 della compagnia aerea SAS registrato SE-DMA, in fase di decollo dall'aeroporto di Milano Linate, entrò in collisione con un Cessna Citation CJ2 entrato erroneamente in pista a causa della fitta nebbia. Dopo l'impatto l'MD-87 non riuscì a completare la fase di decollo e si schiantò contro l'edificio adibito allo smistamento dei bagagli situato sul prolungamento della pista.

L'urto e l'incendio successivamente sprigionatosi non lasciarono scampo agli occupanti di entrambi gli aeromobili, né a quattro addetti allo smistamento bagagli al lavoro nel reparto. Un quinto addetto ai bagagli si salvò, unico sopravvissuto al disastro: si tratta di Pasquale Padovano, ustionato sulla quasi totalità del corpo. A meno di un mese di distanza dagli Attentati dell'11 settembre 2001 di New York, e per giunta nello stesso giorno in cui era iniziata la guerra in Afghanistan, molti, in un primo momento, pensarono a un attentato terroristico; ben presto fu invece chiaro che si era trattato di un incidente. Circa un mese dopo, a seguito dell'accaduto, precisamente il 17 novembre 2001, si costituisce ufficialmente a Milano il COMITATO "8 OTTOBRE PER NON DIMENTICARE". L'associazione unisce tutti i familiari delle persone che quella mattina dell'8 ottobre 2001 hanno perso la vita sulla pista dell'aeroporto di Milano Linate. Il Comitato, voce ed espressione di tutte le famiglie, è presieduto dal Dott. Paolo Pettinaroli che insieme ad un consiglio direttivo formato da Ivana Caffi Motta vicepresidente, Giorgio Picciriello segretario, Vittorio Agosti tesoriere e dai consiglieri ne coordina il lavoro quotidiano e le numerose attività "per non dimenticare".

Il 23 febbraio 2002 si costituisce anche in Scandinavia il Comitato "per non dimenticare", che unisce i familiari delle vittime scandinave che viaggiavano sul volo della Sas. Presidente del Comitato Scandinavo è la Sig.ra Anette Forsman.

Durante il periodo di ricerca per il mio elaborato, ho avuto l'opportunità di intervistare il Presidente dell'associazione, il Dott. Pettinaroli, padre di Lorenzo Pettinaroli, vittima della tragedia di Linate.

Intervista

Momento in cui è arrivata la notizia che a Linate era successo un “incidente” aereo

Domanda: Dove si trovava al momento in cui ha sentito la notizia dell' “incidente” aereo?

“Io ero ad Arezzo perché gestivo un’azienda. Alle sette e mezzo ero in ufficio. Il mio collaboratore è arrivato per farmi firmare la posta e mi ha detto dell’incidente a Linate, però sembra che non ci siano vittime, dicendo che era un aereo della SAS. Io avevo su mio figlio ..dove andava a Copenaghen? Ho telefonato subito alla SAS per sapere se era vero dell’incidente e se mio figlio era su quell’aereo perché come ho detto mio figlio doveva partire da Malpensa alle 9:30 ma aveva chiesto di anticipare. Ho cominciato a telefonare, telefonare ma ai telefonini non rispondeva, né al cellulare italiano né a quello inglese per cui ho pensato che fosse in volo.. solo che quando sono passate due ore e l’aereo e doveva essere in teoria atterrato a Copenaghen, ai telefoni non rispondeva ancora. Poi la tv diceva cose strane, non si capiva, vedevamo le ambulanze che entravano e non uscivano, vedevamo questo fumo in fondo, mano a mano si era capito che era stato uno scontro in pista però uno scontro poteva essere anche non così grave, quindi speravamo. Fino a quando è arrivata la notizia che era stato istituito questo numero verde alla Prefettura, perché né la SAS né il comune, né le carte vip nessuno mi rispondeva e allora ho chiamato Matteo Marzotto e gli ho detto Matteo guarda che è successo qualcosa a Linate fammi sapere qualcosa di più, ho mio figlio. Matteo aveva l’elicottero sempre lì a Linate, e anche lui non mi da risposta, ma in effetti lui aveva risposto aveva risposto al mio collaboratore dicendogli guarda che suo figlio era sull’aereo ma non dirgli niente, sarei andato fuori di testa. Mia moglie era con me ad Arezzo, non veniva mai con me non è mai venuta con me per lavoro e quella volta lì è venuta, sono stato io che ho insistito, a casa non c’è nessuno, fammi compagnia, vieni una volta con me. Mia moglie mi ha detto che quella mattina era particolarmente euforica ed è uscita dall’albergo ed è andata al Duomo di Arezzo dove avevano allestito una mostra di crocefissi antichi, mi ha detto che dall’albergo alla mostra era andata a piedi e si sentiva particolarmente euforica...mio figlio era già morto. Poi telefono in Prefettura e dico -Senta c’è qualcosa, sa qualcosa di mio figlio Pettinaroli Lorenzo, cosa posso fare? - Guardi purtroppo non c’è speranza per nessuno; Io dovevo affrontare mia moglie che era in chiesa. Chiamo mia moglie e le dico che è saltato l’appuntamento e la raggiungo per un caffè, mai in vita mia ho fatto una cosa del genere, mai ho lasciato il lavoro. Arrivo in piazza duomo e lascio la macchina in un parcheggio vietato, c’era una poliziotta e sembrava che sapesse questa ragazza - Posso lasciarla qui?; Mia moglie era lì fuori dalla chiesa che mi aspettava, e mi ha visto che mi sono appoggiato alla macchina, si avvicina la poliziotta e mi chiede: - Posso fare qualcosa? - No guardi devo parlare con mia moglie; e ho stentato un sorriso. Mia moglie mi ha portato in chiesa e mi ha fatto sedere davanti alla Madonna e allora le ho preso la mano e le ho detto: - C’è stato un incidente a Linate; e le ho detto: - Purtroppo il nostro Lorenzo non c’è più. Niente, nessuna reazione. Né da parte mia né da parte sua. Abbiamo pregato, non so perché. Forse perché potessimo affrontare questo momento così difficile. Noi abbiamo avuto una gran fortuna, quella di avere fede. Quelli che non avevano fede,

quelli erano disperati non sapevano a chi rivolgersi. Poi Marzotto ha mandato l'elicottero per portarci a Milano. Ma non ho accettato perché sapevo che i feriti erano distribuiti in diversi ospedali di Milano. Io voglio andare in macchina ho l'autista mia moglie mi ha accompagnato a Milano, e quando sono arrivato lì sembrava un girone dantesco, gente che piangeva, distrutta, che urlava, la madre di questi ragazzi in viaggio di nozze morti tutti e due, familiari di questa famiglia madre padre e un bambino morti, albergatori del Bergamasco sono rimasti 3 figli, il figlio Matteo si è impiccato l'anno scorso, la figlia Paola si è impiccata a Dicembre dopo aver allattato suo figlio di tre mesi, è rimasto l'ultimo figlio. Queste sono tragedie umane, quando la gente non vuole essere aiutata psicologicamente.”

Domanda: Cosa ha pensato di fare dopo aver ricevuto la notizia? Chiamare qualcuno?

“L'unica cosa che ho fatto subito per prima cosa è stato chiamare mia nuora, dicendole guarda che è successo questo a Linate, lei non sapeva ancora niente, era in ufficio, prova ad andare a vedere cosa è successo. L'azienda sapeva quello che era successo, il direttore del personale e un autista l'hanno portata giù ma non potevano entrare perché c'era già il blocco. Dopo con mia moglie in macchina mentre andavo a Milano, ho chiamato mio figlio che era a casa e lì è stato un po' un problema, e gli ho detto: - Guarda Alessandro è successo un incidente a Linate e Lorenzo non c'è più..; e allora in quel momento è caduta la linea e ho pensato fosse svenuto e ho chiamato i miei cognati per andarlo ad assistere e invece per fortuna era caduta la linea. Il momento più difficile è avvertire i tuoi familiari, i tuoi cari. Io ho dovuto avvertire mia moglie, mia nuora, mio figlio. Mia nipote che aveva otto anni era seduta davanti alla tv, non era andata a scuola quella mattina, e diceva: - Ma su quell'aereo lì c'era mio papà? Se c'era mio papà io voglio morire con lui; Poi dopo con difficoltà abbiamo cercato di farle capire ma è stato molto molto duro, sono delle memorie difficili. E poi purtroppo non ho più chiamato nessuno. Da Arezzo a Milano avrò ricevuto 50-60 chiamate da tutto il mondo, sapevano più loro di noi.”

Percezione del coinvolgimento del familiare

Domanda: Come ha realizzato che suo figlio era coinvolto nell'incidente?

“L'ho saputo dal Prefetto quando mi ha detto guardi che non c'è più niente da fare.”

Domanda: Quanto tempo è trascorso dall'apprendere dell'incidente e sapere che il figlio era coinvolto?

“Tre ore, i miei in azienda lo sapevano già perché Matteo Marzotto aveva informato ma nessuno diceva niente, anzi io avevo una riunione, avevo acceso la tv in sala riunioni però ho voluto continuare questa riunione perché finché non avevo la certezza non volevo...però la testa era...va bè...”

Viaggio verso Linate

Domanda: Mentre si recava a Linate le varie notizie dove continuava ad apprenderele?

“Tramite la radio”

Domanda: Ha avuto difficoltà nel raggiungere l'aeroporto?

“Io non più, i miei compagni di sventura quelli sì perché hanno bloccato tutta l'area dell'aeroporto e l'ultimo pezzo di strada di 2 km era bloccato, non poteva più passare nessuno, tutti i familiari delle vittime erano disperati perché non potevano arrivare lì... poi non so cosa sia successo, alla fine hanno aperto hanno fatto passare ma lì è stata grave la cosa, molto grave e non so come potrebbero mai risolvere una cosa del genere perché non è che succede sempre, per fortuna succede poco ma quando succede”

All'aeroporto di Linate

Domanda: Nessuno vi ha chiamati per indicarvi dove andare?

“No quando siamo arrivati all'aeroporto poi ci hanno messo in una sala lì a Linate ma poi non c'entravamo tutti , ci hanno caricati su un pullman e ci hanno portati all'aeronautica militare dove c'erano delle sale e dove lì c'era il girone infernale come dicevo prima...”

Domanda: Chi vi ha accolto sul pullman?

“Hostess e psicologhe, psicologhe dell' Alitalia per noi, e psicologhe della SAS per gli stranieri. Ma la cosa grave è quando siamo entrati lì che ci hanno chiesto se avevamo portato degli spazzolini, dei pettini per il DNA...ma il DNA di cosa? Ma perché? Ma che cosa è successo? È stato mal gestito , molto mal gestito.”

Domanda: Con quali parole vi hanno accolto? Appena arrivati in aeroporto?

“Gentili, accomodatevi... tutto gentili... tutto così ma niente di particolare anche perché non avevano ancora dato ufficialmente la notizia che erano tutti morti. E lì, finché non c'erano notizie ufficiali giustamente, nessuno deve parlare perché altrimenti crei delle aspettative o dei danni a tutti, quando magari sono solo una parte, infatti se ne è salvato solo uno che era un dipendente della SEA che è stato bruciato per l'80% .”

Domanda: Quindi quando eravate lì non sapevate ancora niente di certo...

“Niente, poi è arrivato il direttore dell'aeroporto che ha detto tutte queste stupidate: -stiamo aprendo l'aereo come una scatola di sardine... stiamo estraendo l'estraibile. Ma non c'avevano ancora detto che erano tutti morti , poi è arrivata la notizia: -Sono tutti morti; e lì è successo.....”

Domanda: E lei la notizia l'ha saputa dalla...

“Dalla radio perché io ero in viaggio, saputo dal Prefetto perché mi ha detto: -Sì suo figlio c'era ma non si aspetti niente... cioè non c'è speranza. Ufficiosamente l'ho saputo dal Prefetto, ufficialmente dalla radio che erano tutti morti e che mio figlio era lì Dalla radio perché io ero in macchina. Se ero a casa probabilmente dalla televisione...”

La domanda successiva sarebbe stata: Se la notizia fosse stata comunicata da una persona e non dalla radio e dalla tv, secondo lei era stata comunicata in un luogo opportuno e privato?

“No no no ormai sono arrivato lì e le cose erano già andate avanti e quello che era successo era successo”

La notizia

Domanda: Le notizie sono state date in maniera chiara o confusa?

“Televisione, hanno detto : -C'è stato questo incidente dove due aerei si sono scontrati in pista; ma niente di più, poi sa i media.... ormai sapevamo tutto tutti... ormai era talmente ufficiale la cosa, tutto il mondo ne parlava.”

Domanda: Cosa non avrebbe voluto sentirsi dire? Le frasi inutili... Appunto prima raccontava dell' "estraibile"...

“Quelle cose non bisogna mai dirle, tanto rispetto, gli operatori della croce rossa e i vigili del fuoco, hanno dato a queste salme... che le hanno trattate con un rispetto... Poi ho visto il film che hanno proiettato in tribunale, il film della polizia, quando hanno aperto l'aereo, che cosa c'era dentro l'aereo...e lì sono cose che mi sono rimaste impresse, non ne ho mai parlato con mia moglie, non ho mai parlato con nessuno perché potevo dare solamente dei grandi dispiaceri. Poi quando mi hanno fatto riconoscere la vittima, lì è stata un'altra botta, perché io poi sono arrivato a casa alle nove e mezzo di sera e non sapevo ancora se avevano trovato [...] però ci hanno fatto andare a casa: - E' inutile che state qui; arrivo a casa e dopo un quarto d'ora squilla il telefono, e la Protezione Civile e non so chi, mi chiedono: - Il Sig Pettinaroli ? -Guardi sono il papà di Lorenzo - Ah ecco allora volevo dirle che Lorenzo l'abbiamo trovato, è in buone condizioni non ci sono problemi, però dovrebbe venire domani a riconoscerlo; e io sono andato ed era perfetto non c'aveva niente, aveva qualche scheggia sulla fronte ma lui era disteso, rilassato, bello... certamente hanno capito tutto.. 13 secondi... c'è da dire che lo schianto è stato tale che sono morti tutti sul colpo... c'è da sperare questo... però quelli bruciati... non le dico i familiari delle vittime, poi le reazioni...poi a me dispiaceva perché io sono convinto che nessuno si sia svegliato quella mattina dicendo -Adesso vado ad ucciderne 118; però ci sono delle responsabilità, coloro che sono responsabili devono essere puniti , dato che non sono degli assassini ma sono degli irresponsabili almeno dargli una pena che sia esemplare per tutti gli altri e invece questa gente, quelli dell'ENAC, responsabili della sicurezza degli aeroporti , in un primo tronco del processo sono stati condannati uno a otto anni e l'altro sei anni... e in appello assolti totalmente. Cambiato il governo, cambiate le cose.”

Domanda: Una volta certi di quello che era successo avete avuto un aiuto o un supporto psicologico?

“Molto, sì, dalla SAS che ha messo a disposizione un gruppo di psicologi, ogni tre-quattro vittime uno psicologo, e lì c'hanno dato un grosso colpo di mano, ma c'è stata gente che è andata avanti due anni con lo psicologo... è stato molto bello questo, molto ben fatto, molto attenti... poi sa una delle cose importanti, che tutti volevano avere i bagagli dei nostri cari subito, ma non li potevano dare perché la questura aveva bloccato tutto.... li hanno fatti raccogliere, pulire e mettere in modo dignitoso....dopo due mesi ce li hanno dati, però è stato giusto così, perché in quel momento sarebbe successo dio solo sa che cosa... la SAS ha mandato in giro una persona fino in Australia, in America, in giro, con la valigia..

personalmente la direttrice, in tutto il mondo, ha portato la valigia e a parlato con i familiari... sono stati stupendi.”

Domanda: Vi è stato dato il tempo necessario per elaborare la notizia? L'importanza del rispetto del silenzio...

“Non lo so, la notizia.... ancora oggi mi sono messo a piangere quando il Dott. Lori parlava di alcune cose che non ricordavo neanche più, ma lui me le ha fatte risvegliare... ragazzi io cerco di nascondere perché poi sono un tipo che non amo molto far vedere, però io scherzo, rido, faccio il pirla in continuazione, però in certi momenti non ce la faccio proprio... non ce la faccio... e mia moglie è una persona distrutta, è stata ricoverata tre settimane in ospedale per problemi di polmoni... tutto derivato da questo grande shock... io ho avuto dopo l'incidente due cancri uno alla corda vocale e l'altro qui.. non ho più la ghiandola salivare, mi hanno tolto tutto, mi hanno alzato l'orecchio me l'hanno rimesso.... sarà quello, non sarà quello? I medici dicono :

-Molto probabilmente è lo shock che crea queste cose; però...”

Domanda: C'è stato un ascolto attivo da parte di qualche operatore?

“La croce rossa, ci hanno ricevuti con grande tatto e con grande gentilezza, ma come siamo entrati la prima cosa ci hanno rifilato in mano, un bicchiere d'acqua, e solo dopo abbiamo capito che era per tranquillizzarci...mia moglie non ricorda più niente di quel momento lì della croce rossa perché quelle gocce ci hanno ... e questo forse non dovevano farlo poi se uno da fuori di matto allora si deve fare, ma se uno vuole vivere il momento, anche per sfogare... così blocchi tutto.”

Domanda: Vi è stata data l'opportunità di uno sfogo emotivo?

“Certo, ma sempre con molta dignità però non ho mai ... a parte due persone che urlavano, era tutta gente del sud, e devo dire che hanno un altro modo di esprimere il dolore.. ma lì c'è stato una pulizia, una dignità, un silenzio, un rispetto di tutti ed eravamo tutti nello stesso carrozzone ma non c'era rumore.”

Dopo la comunicazione della brutta notizia

Domanda: In che modo vi hanno fatto capire che era necessario avere oggetti personali per l'identificazione delle vittime?

“All’entrata, cosa oscena... poi dopo hanno telefonato a casa uno ad uno per dire che la vittima l’avevano trovata, perché ci sono persone che hanno aspettato due settimane per avere la vittima, perché dovevano capire dal DNA.... gente tutta bruciata, non si vedeva niente, pezzi di carbone, a quelli gli hanno chiesto di portare gli spazzolini”

Domanda: C’è stata un’accoglienza specifica negli hotel , B&B... per i familiari durante i giorni successivi al disastro?

“Allora, per gli stranieri sì.. perché arrivavano dalla Svezia ecc. e gli altri erano quasi tutti di Milano o vicinanze, Reggio Emilia.... Comunque la SAS ha dato disposizione a tutti.. poi se hanno accettato o meno questo non lo so...succedesse oggi con la situazione economica delle compagnie aeree penso che ci lascerebbero tutti a piedi.”

Domanda: Come è avvenuta la riconsegna degli effetti personali? So che è andato a Londra...

“A Londra a me... io sono venuto a casa ho comunicato a tutti quello che ho visto poi dopo ancora un altro mese hanno consegnato ad ognuno... questa direttrice marketing della SAS accompagnata da una psicologa è andata in giro in tutte le case, in tutto il mondo, a portare il bagaglio, una cosa fatta proprio a dovere...”

Domanda: Perché lei è andato a Londra?

“Io sono andato a Londra come responsabile di questo comitato, che si era appena fatto, perché la “Canion”, che è quella che si è occupata di raccogliere tutte le cose, mi ha invitato a visionare quello che loro stavano facendo e chiedermi alcuni consigli...d’altra parte ognuno ha le sue necessità i suoi vizi.”

Domanda: E quando le hanno riconsegnato a lei gli effetti personali....

“Non a me, a mia nuora, io non ho neanche voluto vederli, io l’ho vista la valigia là di mio figlio ma non me l’hanno consegnata a me... ma a mia nuora, molto bene, devo dire, a mia nuora e mia nipote.. e loro hanno fatto un libro così (indica un libro alto) con tutte le foto di tutti gli oggetti che non erano stati classificati perché non sapevano di chi fossero, e allora con la valigia davano il libro e ognuno diceva: - Questo è di mio marito - Questo è di mio figlio; ecc. ecc.... Mio figlio mi ha detto: - Papà...; (io c’avevo l’orologio Panerai appena

comprato, allora erano molto di moda questi Panerai, costavano anche un milione e mezzo) :
-Ma dallo a me così vado in Svezia e li faccio morire...; e mi ha dato il suo un altro bell'orologio anche quello, quelli che andavano sulla luna... e va bene l'orologio non l'ho più visto.. non ho più visto le penne Montblanc ...tanti non hanno più visto oggetti importanti... cose che succedono.. d'altra parte non tutti sono onesti a questo mondo.. poi approfittare di queste situazioni, a me non interessa del mio orologio ma chi se ne frega dell'orologio....”

Domanda: Visto che gli effetti personali di Lorenzo sono stati consegnati a sua nuora lei sa in che modo....

“Sì sì, le hanno telefonato, le hanno chiesto se si potevano incontrare, sono arrivati, si sono seduti, non l'hanno aperta, hanno lasciato questa valigia lì, hanno parlato un po'.... Perfetto, non c'è stato nessuno shock.... non so ancora se hanno aperto la valigia, questo non lo so...non ho il coraggio di chiederlo... io e mia nuora siamo molto uniti molto vicini per carità, una roba...”

Domanda: Avete avuto problemi relativi alle certificazioni di morte?

“Niente, zero, hanno fatto tutto perfettamente.. Milano è stato eccezionale, poi ci hanno mandato a casa Lorenzo nella cassa da morto... tutto perfetto.”

Domanda: Invece alla riconsegna di Lorenzo...?

“Noi siamo andati là, io l'ho riconosciuto, il giorno dopo abbiamo stabilito l'ora del funerale, e un quarto d'ora prima è arrivato il carro funebre con su la cassa e ce l'hanno portato fino in chiesa direttamente. Devo dire che il comune di Milano è stato meraviglioso rispetto a questo.. molta delicatezza, molta attenzione...”

CONCLUSIONI

In conclusione grazie all'intervista fatta al Dott. Pettinaroli, ho riscontrato delle mancanze e delle criticità, nei confronti dell'assistenza dei familiari delle vittime durante una tragedia, appunto come quella avvenuta a Milano Linate l' 8 Ottobre 2011.

Dal mio punto di vista sarebbe opportuno valutare le criticità riportate nella tabella, la legge "Aviation Disaster Family Assistance 1996" e la risoluzione A32-7 dell'ICAO per creare un Piano di Assistenza ai familiari delle vittime specifico e dettagliato.

Un piano di assistenza che preveda il sostegno e l'assistenza nella sua totalità, durante una maxi-emergenza, come quella che si presenta di fronte ad un disastro aereo. Assistenza che preveda un supporto psicologico, burocratico, legale...ma soprattutto umano.

Tabella 1 Criticità/Raccomandazioni

	Criticità	Raccomandazioni
1	Determinare la gravità dell'incidente	Determinare la gravità dell'incidente in base al numero dei passeggeri, il sito dell'incidente (centro città, borgo, mare, deserto) per organizzare risorse e interventi previsti.
2	Incidente e mass media	ENAC e ANSV non dovrebbero prendere contatti con i mass media prima che la notizia giunga ai parenti delle vittime
3	Linee telefoniche occupate intasate o non rispondenti	Numero verde gratuito dedicato alle telefonate dei familiari coinvolti
4	Blocco della zona aeroportuale	Allestimento di un primo punto accoglienza per i familiari
5	Mancata individuazione di un referente	Individuazione di un referente formato per essere la persona di contatto tra i familiari e le istituzioni
6	Ambiente per i familiari	Allestimento di un luogo sicuro e confortevole
7	Burocrazia per gli stranieri	Assistenza per la burocrazia di immigrazione e doganale
8	Dolore e senso di smarrimento dei familiari coinvolti	Assicurare un punto di riferimento H 24 da poter contattare per qualsiasi evenienza
9	Trasferimento parenti negli ospedali o in hotel	Organizzazione di trasporti con accompagnatori formati

10	Riconoscimento della salma	Appoggio psicologico per affrontare questo momento
11	Riconsegna salma e sepoltura	Rispettare le diversità religiose e culturali
12	Riconsegna effetti personali	Rapidità ed efficienza nella riconsegna degli effetti personali per ridurre al minimo il senso di perdita e lo shock
13	Gestione delle conseguenze psicologiche (mesi/anni successivi)	Supporto psicologico continuo in relazione alla necessità del paziente
14	Visita al sito dell'incidente	Visite guidate sul luogo dell'incidente per i familiari che ne sentiranno l'esigenza
15	Problematiche legali	Referenti che faranno da tramite tra i familiari e le istituzioni, deputate all'inchiesta e allo svolgimento delle indagini. Primo sostegno legale
16	Rimpatrio dei sopravvissuti e delle salme	Coinvolgimento del personale diplomatico/consolare per le formalità doganali
17	Supporto economico	Immediata sostegno economico per affrontare le prime spese di sussistenza dei familiari

WEBGRAFIA

- <http://it.wikipedia.org/>
- <http://www.cerchioblu.eu/>
- <http://www.trasportoaereo.it/>
- <http://www.nts.gov/>
- <http://www.gazzettaufficiale.it/>
- <http://www.ansv.it/>
- <http://www.icao.int/>
- <http://www.esteri.it/>

RINGRAZIAMENTI:

Un ringraziamento speciale va al mio Professore Graziano Lori, che mi ha coinvolta e catapultata durante una lezione del master in un mondo totalmente nuovo e ricco di umanità, accompagnandomi e sostenendomi nello svolgere questo tema così delicato. Grazie Prof.

Ringrazio il Dott. Paolo Pettinaroli che, con la sua gentilezza e la sua dolcezza, si è reso disponibile nel fare l'intervista e nel mettermi a mio agio nel trattare un momento così drammatico e difficile. Grazie di cuore.

Ringrazio tutti i miei compagni di avventura del master, con la speranza di poterci incontrare ogni tanto nonostante la nostra lontananza... non per motivi di maxi-emergenze!! Grazie ragazzi.

Ringrazio tutti i miei amici: amiche di infanzia, amici dell'università, amici di famiglia... che ogni giorno sono costantemente presenti nelle mie scelte e anche questa volta mi hanno sostenuta. Grazie a tutti quanti.

Ringrazio Paolo, che con il suo modo buffo di fare, mi è sempre vicino non lasciandomi mai sola. Grazie amore.

Ringrazio mia zia Silvia, una persona che mi ha dato tanto nella vita... e i miei nonni il mio punto di riferimento più grande. Grazie tante.

Ringrazio i miei genitori, le mie colonne portanti, il mio più grande esempio di amore e umanità. Grazie Mamma e Grazie Babbo.