

Milano ■ Malpensa

Storia Sociale per persone che arrivano in

AUTOBUS

all'Aeroporto di Milano Malpensa T1



In collaborazione con



Premessa

L'Unione europea, al fine di garantire l'uso del mezzo aereo senza discriminazioni e costi addizionali per i Passeggeri a Mobilità Ridotta o anziani, ha disposto che il Regolamento (CE) 1107/2006 sia attuato in tutti gli aeroporti comunitari. Tutti i servizi svolti da SEA (attraverso "Sala Amica") rivolti ai Passeggeri a Mobilità ridotta o anziani, sono erogati a titolo gratuito e comprendono l'assistenza completa in aeroporto.

Progetto Autismo

Il progetto «Autismo - In viaggio attraverso l'aeroporto» è stato ideato da ENAC per facilitare il viaggio aereo alle persone con disturbo dello spettro autistico e si inserisce nell'ambito delle attività a tutela dei diritti dei passeggeri e delle persone con disabilità.

A partire dal 23 novembre 2015, il progetto è stato avviato, attraverso una sperimentazione pilota, presso l'aeroporto di Bari, grazie al contributo della Società di Gestione Aeroporti di Puglia, con l'obiettivo di estendere l'iniziativa a tutte le principali realtà aeroportuali tramite ASSAEROPORTI (Associazione Italiana Gestori Aeroporti). ENAC è una delle prime autorità per l'aviazione civile europea ad avviare un progetto specifico a favore delle persone con disturbo dello spettro autistico.

L'iniziativa è finalizzata a fornire alcune semplici informazioni e strumenti utili agli accompagnatori e/o specialisti per aiutare bambini e adulti a vivere serenamente il viaggio aereo, permettendo loro, attraverso un iter individuato da ENAC in coordinamento con le società di gestione, di poter visitare anticipatamente la realtà aeroportuale.

Nel 2016 SEA ha aderito al progetto, nella sezione «Assistenze Speciali» dei siti di Linate e Malpensa trovi tutte le informazioni per prenotare un tour dell'aeroporto prima della partenza.

Per effettuare la prenotazione della visita è necessario:

- il titolo di viaggio (biglietto aereo) della persona da assistere;
- compilare il modulo di richiesta con almeno 7 giorni di anticipo.

Nel caso in cui siate nell'impossibilità di fare una visita preventiva in aeroporto, il giorno della partenza il nostro personale di supporto aiuterà, la persona da assistere e gli accompagnatori, a rendere più serena la permanenza in aeroporto descrivendo in modo facile e diretto tutti i vari momenti che si susseguono quando si intraprende un viaggio aereo.

1. Arrivo in aeroporto

Sono arrivato in aeroporto.



Cosa posso vedere:

- macchine
- taxi
- autobus e pullman
- tante persone con valigie che entrano ed escono dall'aeroporto
- macchine della polizia, dell'esercito, della guardia di finanza e dei carabinieri
- poliziotti, militari, carabinieri e finanzieri che possono avere pistole o fucili in mano
- cani
- aerei che volano
- insegne luminose
- monitor
- pubblicità della farmacia
- macchina per acquistare biglietti



Cosa posso sentire:

- molto rumore
- rumore di traffico
- rumore di clacson
- rumore di aerei che volano
- rumore delle rotelle delle valigie
- persone che parlano



Citofono 'Sala Amica' pick up point

Cosa devo fare:

- vado alla citofono giallo 'Sala Amica pick up point' che si trova vicino all'ingresso dell'aeroporto, (piano partenze, porte n. 12, 15 e 19; piano arrivi, porte n. 4 e 7)

2. Sala Amica pick up point

Sono arrivato davanti al citofono giallo 'Sala Amica pick up point'. Il citofono serve per avvisare che sono arrivato.



Club Car



Cosa posso vedere:

- un citofono giallo
- un pulsante rosso
- un cartello blu



Cosa posso sentire:

- un suono 'bip'
- una voce che mi chiede il mio nome, il mio cognome e il numero del volo che devo prendere

Cosa devo fare:

- schiaccio il pulsante rosso
- rispondo alle domande
- aspetto che una persona con un tesserino al collo mi venga a prendere

Questa persona è il mio assistente

- questa persona potrebbe arrivare con una macchinina bianca senza tetto che si chiama 'CLUB CAR'

2b. Porta Milano

Se arrivo con il treno, il pullman o la navetta dovrò attraversare una grande sala chiamata **'LA PORTA DI MILANO'**.
E' un'esposizione artistica in una sala buia.



Cosa posso vedere:

- una grande sala nera
- lucine blu per terra
- una striscia di fumo che esce dal soffitto
- un grande schermo con immagini anche in 3D e con filmati dove parlano persone
- oggetti (opere d'arte) e quadri esposti nella sala



Cosa posso sentire:

- persone che parlano
- rumore di valigie con rotelle
- rumore di carrelli per bagagli
- musica
- voci che arrivano dallo schermo
- bambini che piangono
- bambini che urlano

Cosa devo fare:

- attraverso la sala con il mio assistente

3. Terminal

Il terminal è il luogo dove ci si prepara a partire.



Ascensore panoramico



Cosa posso vedere:

- molte persone
- cartelli e video pubblicitari
- il tabellone con i voli in partenza
- schermi con i voli in partenza e arrivo
- bar, negozi e ristoranti
- tante sedie
- la macchina per avvolgere i bagagli
- poliziotti, militari, carabinieri e finanzieri che possono avere pistole o fucili in mano
- cani
- molte luci
- vetrate
- carrelli porta valigie



Cosa posso sentire:

- persone che parlano
 - rumore di valigie con rotelle
 - rumore di carrelli
 - musica
 - annunci all'altoparlante
 - bambini che piangono
 - bambini che urlano
- ↓
- odore di caffè, cibo dolce e cibo salato

Cosa devo fare:

- cammino insieme al mio assistente fino al check-in

oppure

- il mio assistente mi porta con la macchinina fino al check-in
- potrei dover salire con le scale mobili o con l'ascensore panoramico
- l'ascensore panoramico è fatto tutto di vetri e metallo
- sulle porte ha frecce luminose verdi e rosse che si accendono per indicare la direzione
- quando entro l'ascensore parla per comunicare la direzione
- l'ascensore ripete l'avviso in inglese
- dall'ascensore si vede l'interno dell'aeroporto

4. Check-in

Il check-in è un luogo dove una persona mi dà la carta d'imbarco e dove posso depositare il mio bagaglio.



Cosa posso vedere:

- un bancone
- una persona dietro il bancone
- un nastro trasportare
- dei monitor in alto
- delle persone in fila
- carrelli
- valigie



Cosa posso sentire:

- persone che parlano
- rumore di valigie con rotelle
- rumore di carrelli
- musica
- annunci all'altoparlante
- bambini che piangono
- bambini che urlano

Cosa devo fare:

- aspetto il mio turno in fila
- quando è il mio turno do il mio documento alla persona dietro il bancone
- metto la valigia sul nastro trasportatore: il nastro trasportatore porterà via la valigia.
Verrà portata nella stiva del mio aereo

5. Controlli di sicurezza

Il controllo di sicurezza è importante per la sicurezza.

Serve per verificare che non si portino sull'aereo oggetti vietati.



Metal detector per controllare le persone



Cosa posso vedere:

- un varco di sicurezza sotto cui passano le persone
- il varco ha luci verdi e rosse
- un nastro trasportatore per il controllo degli oggetti e delle valigie
- gli oggetti e le valigie andranno nella macchina per il controllo con i raggi x e usciranno poco dopo
- tante vaschette di plastica
- dei tavoli
- dei monitor
- dei computer
- dei poliziotti aereoportuali che possono indossare guanti di plastica
- altre persone in fila
- un metal detector per controllare le persone
- se è giorno dopo il controllo c'è una zona con molta luce perchè sul soffitto c'è una grande cupola di vetro da cui entra la luce



Cosa posso sentire:

- degli allarmi che suonano
- persone che parlano
- telefoni che suonano
- persone che mi dicono cosa fare
- rumori forti e improvvisi di oggetti che vengono messi sul nastro trasportatore
- rumore dei carrelli
- bambini piangere o urlare

Quali liquidi posso portare a bordo come bagaglio a mano?



OGGETTI PERMESSI



ARTICOLI DUTY FREE

(acquistati in duty free UE o a bordo di aerei di compagnie UE)



LIQUIDI, AEROSOL O GEL MAX 100 ml

(in sacchetti trasparenti richiudibili)

Trasporto liquidi nel bagaglio a mano

I liquidi comprendono:

- acqua ed altre bevande, minestre, sciroppi
- creme, lozioni ed oli
- profumi
- spray
- gel, inclusi quelli per i capelli e per la doccia
- contenuto di recipienti sotto pressione, incluse schiume da barba, altre schiume e deodoranti
- sostanze in pasta, incluso dentifricio
- miscele di liquidi
- medicine
- alimenti per bambini

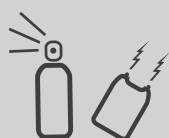
Che tipo di articoli è vietato portare nel bagaglio a mano?



OGGETTI VIETATI BAGAGLIO A MANO



ARMI DA FUOCO
(inclusi giocattoli e repliche)



DISPOSITIVI PER STORDIRE
compresi spray immobilizzanti e irritanti



LIQUIDI, AEROSOL E GEL OLTRE I 100 ml



OGGETTI TAGLIENTI E CONTUNDENTI
(inclusi gli utensili da lavoro)

Che tipo di articoli devo mettere nella vaschetta?



orologi



chiavi



cinture



computer



tablet



cellulari



accendini



carte di credito



calcolatrici

giacche
con cerniere e
bottonianelli,
bracciali,
collane,
orecchiniportamonete,
portafogli,
porta biglietti
da visita

Cosa devo fare:

- aspetto il mio turno
- quando è il mio turno, se ho qualcuno di questi oggetti devo metterli nella vaschetta
- il poliziotto può chiedermi di togliere le scarpe e metterle nella vaschetta
- metto la vaschetta sul nastro trasportatore
- se ho una valigia, o uno zaino o una borsa la metto sul nastro trasportare
- la valigia verrà portata via dal nastro trasportatore
- quando il poliziotto mi chiama passo da solo sotto il varco di sicurezza
- se suona l'allarme vado dal poliziotto e seguo le sue istruzioni
- il poliziotto può avvicinare e muovere vicino al mio corpo il metal detector
- il metal detector può suonare
- il poliziotto può toccarmi con le mani
- il poliziotto può dirmi di attraversare di nuovo l'arco
- il poliziotto può aprire la mia valigia per vedere cosa c'è dentro
- il poliziotto può mettere i liquidi o le medicine dentro un macchinario che li controlla
- finito il controllo riprendo i miei oggetti
- seguo il mio assistente che mi porterà alle scale con tanta luce

6. Duty Free

Per andare all'area imbarchi attraverserò l'area **DUTY FREE**.

L'AREA DUTY FREE è una zona molto grande con tantissimi negozi e bar.



Cosa posso vedere:

- negozi
- bar
- tanti prodotti in vendita (bottiglie, profumi, dolci, tanti oggetti...)
- tante luci
- cartelli pubblicitari
- persone
- valigie



Cosa posso sentire:

- voci di persone
- bambini che piangono e urlano
- annunci all'altoparlante
- rumore di valigie con le ruote
- musica



odore di caffè, cibo dolce e salato, odori di profumi

Cosa devo fare:

- cammino con il mio assistente

7. Controllo documenti

A volte è necessario andare al **controllo documenti**.

Al controllo documenti devo dare il mio documento al poliziotto dietro un bancone.



Cosa posso vedere:

- una grande sala
- tante persone in fila
- nastri che separano le file
- una grande vetrata con insegne e cartelli blu e delle porte
- poliziotti dietro la vetrata seduti al bancone
- valigie
- bar e negozi
- insegne luminose



Cosa posso sentire:

- rumori
- voci
- bambini che piangono
- bambini che urlano
- annunci all'altoparlante



odore di caffè, cibo dolce e salato, odori di profumi

Cosa devo fare:

- aspetto il mio turno in fila
- quando è il mio turno attraverso le porte di vetro
- consegno il mio documento e il mio biglietto al poliziotto dietro il bancone (il poliziotto può impiegare del tempo per controllare il mio documento)
- aspetto che il poliziotto mi restituisca il documento
- seguo il mio assistente

8. Area imbarchi

L'area imbarchi è il luogo dove le persone aspettano di entrare in aereo. Nell'area imbarchi troverò 'la Sala Amica'.



Cosa posso vedere:

- vetrate e cartelli pubblicitari
- dalle vetrate posso vedere aerei, auto, autobus, furgoncini, mezzi di soccorso e piccoli vagoni porta valigie
- i finger che portano agli aerei
- nel corridoio ci sono tappeti mobili per il trasporto di persone e valigie
- persone
- video pubblicitari
- il tabellone con i voli in partenza
- televisori
- schermi con i voli in partenza e arrivo
- bar, negozi e ristoranti
- tante sedie
- poliziotti, militari, carabinieri e finanzieri che possono avere pistole o fucili in mano
- cani
- molte luci
- carrelli per i bagagli



Cosa posso sentire:

- persone che parlano
- rumore di valigie con rotelle
- rumore di carrelli per i bagagli
- musica
- annunci all'altoparlante
- bambini che piangono
- bambini che urlano



odore di caffè, cibo dolce e cibo salato

Cosa devo fare:

- cammino insieme al mio assistente fino alla sala amica
- uso i tappeti mobili o cammino lungo il corridoio
- per andare alla sala amica devo scendere con le scale o l'ascensore

9. La Sala amica

La sala amica è un luogo tranquillo dove posso aspettare di salire in aereo.



Cosa posso vedere:

- grandi vetrate
- dalle vetrate posso vedere aerei, auto, autobus, furgoncini, mezzi di soccorso e piccoli vagoni porta valigie
- delle carrozzine/sedie a rotelle
- delle scrivanie con dei computer e delle persone che lavorano
- poltrone
- giornali
- televisore
- una specie di computer che possono usare le persone che aspettano
- persone
- persone sedute sulla carrozzina/sedia a rotelle
- distributore automatico per bevande calde
- bagni
- bambini molto piccoli che mangiano, bevono, cambiano il pannolino



Cosa posso sentire:

- persone che parlano
- telefoni che suonano
- suono del televisore
- bambini che piangono
- rumore di aerei che volano
- avvisi

Cosa posso fare:

- andare in bagno
- sedermi sulla poltrona
- riposare
- sfogliare le riviste
- guardare il televisore
- usare il computer se è libero
- mangiare e bere
- usare i miei giochi

10. Imbarco

E' arrivato il momento di salire in aereo. Ci sono tre modi per arrivare in aereo.

Un furgoncino bianco mi porta vicino all'aereo **oppure** una vettura speciale chiamata ambulift mi porta fino all'aereo **oppure** cammino in una specie di tunnel chiamato finger fino dentro l'aereo.



Furgoncino bianco



Cosa posso vedere:

- se parto dalla sala amica vedo un balconcino dietro una porta a vetri

oppure se vado al gate

- un bancone che si chiama 'gate', con un numero scritto in alto e dei monitor
- persone in fila
- persone dietro il bancone che controllano i biglietti
- tante sedie
- aerei, auto, autobus, furgoncini, mezzi di soccorso e piccoli vagoni porta valigie
- luci
- persone sulla pista dell'aeroporto



Ambulift



Cosa posso sentire:

- annunci all'altoparlante
- persone che parlano
- bambini che piangono e urlano
- rumore di aerei
- rumore di auto

Cosa devo fare:

- seguo il mio assistente fino all'aereo

oppure

- salgo sul furgoncino bianco che mi porta fino alla scaletta dell'aereo e salgo le scale

oppure

- salgo su un veicolo speciale, che si chiama ambulift, che mi porta fino all'aereo

11. In aereo

Il personale dell'aereo guarderà il biglietto e mi mostrerà dove sedermi.
Mi siedo e aspetto che l'aereo parta.



seamilano.eu

-  Milan Airports
-  @MiAirports
-  Milan Airports
-  @milanairports
-  Milan Airports

