

Esimerkki päätöksenteosta ja poikkeamaraportin ja -tapahtuman käsittelystä organisaatiossa – CASE RED

Sivulla 1 on esimerkki AOC-organisaatiosta ja tapahtumasta, joka johti lentomiestien tekemään poikkeamaraporttiin sekä tapauksen käsittelyyn organisaatiossa. Sekä organisaatio että tapahtuma ja sen käsittelyesimerkit ovat keksittyjä, mutta sisältävät tilanteita ja toimintamalleja, joita voi tai voisi esiintyä todellisissa tilanteissa tai organisaatioissa. **CASE RED** kuvaa esimerkkiä tapauksen I käsittelystä organisaatiossa tilanteessa, jossa **ORGANISAATIO EI TUNNISTA OMAA VASTUUTAAN RATKAISUSSA**, tapauksen **SYYTEKIJÖITÄ ETSITÄÄN VAIN MIEHISTÖN (YKSILÖIDEN) TOIMINNASTA**, eli todellinen **EPÄKOHTA JÄÄ KORJAAMATTA**. Miehistöä **SYLLISTETÄÄN** ja asia **KÄSITELLÄÄN EI-LUOTTAMUKSELLISESSA HENGESSÄ**.

Sivulla 2 on kuvattu esimerkitapauksen käsittelyn eteneminen ja päätöksentekopisteet organisaation eri tasoilla. Sivulla 1 löytyy tarkentavia tietoja sivun 2 päätöksentekopisteisiin. Sivun 2 kaavio on muokattu ja jatkokehitetty Patrick Hudsonin päätöksentekokaaviosta (*GAIN working group -Roadmap to a Just Culture - Enhancing the Safety Environment, 1997*) ko. dokumentissa olevan luvan perusteella, *Global Aviation Information Network*:in luvalla (*“Derived from a document for which permission to reprint was given by the Global Aviation Information Network”*). Kaaviossa pääpaino on henkilöstön tuottaman turvallisuustiedon hyödyntämisessä osana turvallisuudenhallintaa (käsittely SMS:ssä). Sivulla 2 on kuvattu tapauksen käsittelyn eteneminen ja päätöksentekopisteet organisaation eri tasoilla. Sivulla 1 löytyy tarkentavia tietoja sivun 2 päätöksentekopisteisiin.

CASE: EFRO A32S ulkomainen AOC, 30.9.20XX

TAUSTATIETOJA ORGANISAATIOSTA: Yhtiö on vakavarainen, ei tarvetta säästötoimenpiteisiin. Lentomiesteille ei aseteta paineita säästää esim. jäänpoistosta/-ehkäisystä. Yhtiön kotimaassa ei ole talviolosuhteita, ja yhtiö lentää harvoin kohteisiin, joissa on talvitoimintaolosuhteet. Rovaniemi (EFRO) on yhtiölle uusi kohde, joka on tullut kohdevalikoimaan nopealla aikataululla kuukautta ennen poikkeamatapahtumaa. Yhtiöllä oli kiire päästä mukaan ruskalentoihin ja tulevalle talvikaudelle. Talvitoimintakäsikirja (Winter Operations Manual, WOM) odottaa lopullista hyväksyntää; voimaantulopäivä on 1.10. DE-icing sopimus on vielä pöydällä, odottaa vastuullisen johtajan (Accountable Manager, AM) hyväksyntää.

TAPAUKSEN KUVAUS MIEHISTÖN TEKEMÄN POIKKEAMARAPORTIN POHJALTA: Lähtömaassa X on kaunis kesäinen syyskuun lopun sää. Lennonsuunnittelu tehtiin tavalliseen tapaan. ARR EFRO 0300Z CAVOK BECMG SN -> 0420Z metarissa - RASN -> 0520Z SN TM/DP ero alle 3. Lähestymisen aikana oli CAVOKia. Maassa oli neljän tunnin käänntö, jonka aikana uudet aikakohtaiset säät toimitettiin miehistölle. Asematasolla oli useita muitakin koneita. Käännös aikana alkoi sataa lunta. Lentäjät huomasivat, että viereisellä putkella pestään konetta. He päätyivät kuitenkin siihen, että pesu tehdään, koska kyseessä on yöpyvä kone. Lentäjät keskustelivat jäänpoiston tarpeesta mutta arvelivat, että lämmin polttoaine sulattaa siiven. DEP aikana sää T00/DM01 BKN/OVC, rintama oli jo ohittanut lentokentän. Lentoonlähde ja nousu sujuivat normaalisti. Kun matkustamon seat belt-valo oli sammutettu, kotimatalla ollut toisen yhtiön lentäjä lähetti matkustamohenkilökunnan kautta terveisiä ohjaamoon: ”Siivillä paksult lunta lentoonlähde, miksi ei otettu jääpoistoa?”. Lentäjät keskustelivat tilanteesta ja päätyivät tekemään tapauksesta poikkeamaraportin.

TAPAUKSEN TAUSTATIETOJA, JOTKA EIVÄT KÄY ILMI POIKKEAMARAPORTISTA: Lähtömaassa X oli juuri kesälomakauden loppu. Lentäjät olivat palanneet kesälomalta, kapteeni 2 viikkoa ja perämies kolme viikkoa sitten. Kumpikin lentäjä lentää ensimmäistä kertaa Rovaniemelle. Muuten lentäjillä oli melko paljon lentokokemusta (CPT 4000 h, FO 2500 h) ja he olivat lentäneet A32S:ää pitkään. Miehistön välinen CRM oli hyvällä tasolla, ja lennonvalmistelu sekä päätökset oli tehty yhdessä. Lentäjien vuosittainen kertauspäivä oli suunniteltu 15.10. eli noin kahden viikon päähän. Yhtiön aloittaessa Rovaniemen operoinnin uutena kohteena, winter ops oli lisätty kertauspäivään uutena aiheena. Itse tapaukseen liittyvinä taustatietoina: lennonvalmistelussa lentäjillä oli käytössään myös SWC-kartta jossa EFRO:n käänntön aikana ohittanut rintama näkyy. Lisäksi TAF:issa oli käänntön ajalle ennustettu BECMG -SN, jota he eivät huomioineet suunnittelussa. Käänntön aikana oli sateen lumisade ja siivellä oli nähtävissä märkää lunta. Lentäjät kuvittelivat, että lämmin polttoaine sulattaa siiven, mutta esim. peräsimen pinnan pohdinta unohtui. Lähtöhetkellä lennonjohtajalla ei ollut näköyhteyttä putkella olevaan koneeseen. Lisäksi lennonjohdon vuoronvaihto oli menossa lentoonlähde aikana.

TAPAUKSEN KÄSITTELYN TAUSTATIETOJA, CASE RED:

1 A: Johto ei huolehdi vastuustaan just culture-periaatteiden noudattamisessa eikä aktiivisesti osallistu turvallisuuden hallintaan. Johdon SMS-koulutus on pintapuolinen ja ymmärrys organisaation turvallisuudenhallinnasta puutteellista. Yhtiössä on vallalla toimintakulttuuri, jossa epäkohtia ei uskalleta nostaa esiin.

1B: Miehistöä syyllistetään tapauksesta ja tapauksen syytekijät haetaan vain miehistön toiminnasta.

1 C: Tapaus oli raportoitu lentäjien toimesta. Miehistö kokee tilanteen epäoikeudenmukaisena ja päättää jatkossa olla raportoimatta. Virheet pyritään jatkossa salaamaan mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi tieto epäasiallisesta kohtelusta leviää henkilöstössä, mikä heikentää entisestään huonoa raportointikulttuuria.

1 D: Miehistön seuraavan kuukauden työt perutaan ja heidät määrätään kuukaudeksi palkattomalle vapaalle. Tämä lisää entisestään miehistön kokemusta tilanteen epäoikeudenmukaisuudesta. Lisäksi organisaation toiminta saa miehistön syyllistämään itseään tapauksesta ja sitä kautta heikentää miehistön ammatillista itseluottamusta, mikä ko. ammatissa on yksi kokonaiskompetenssin osa-alue.

1 E: Tapausta ei hyödynnetä eikä siitä opittavissa olevia asioita tunnusteta ja huomioida; riski vastaavatyypisten (ei vain jäänpoistoon ja -ehkäisyyn liittyvien) tapausten uusiutumiselle on edelleen koholla. Muutoksenhallintaprosessille (MoC) jää edelleen liian lyhyt aika, juurisyyntä tähän liian kireät aikataulut liiketoiminnallisten päätösten tekemisestä niiden viemiseen operatiiviseen toimintaan. Tapaus tuodaan esiin muille lentäjille varoittavana esimerkkinä niin, että miehistö on tunnustettavissa. Asia heikentää entisestään raportointikulttuuria.

Päätöksentekokaavio esimerkkinä ilmailun poikkeamien käsittelyn periaatteista organisaatiossa - just culture-näkökulma osana turvallisuudenhallintaa (SMS)

Alla olevassa kaaviossa pääpaino on henkilöstön tuottaman turvallisuustiedon hyödyntämisessä osana turvallisuudenhallintaa. Kaavio on muokattu ja jatkokehitetty Patrick Hudsonin päätöksentekokaaviosta (GAIN working group -Roadmap to a Just Culture - Enhancing the Safety Environment, 1997) Global Aviation Information Network:in luvalla. Lukuohje: Aloita keltaisesta laatikosta. Valitse vaakariviltä tapausta kuvaava tilanne. Käy sitten ko. kohdasta alaspäin koko pystyriivi läpi. Tässä tapauksessa tapaus pysähtyy ensimmäiseen vaakaruutuun ja siitä jatketaan pystyriiviä alas, sillä henkilöt olivat noudattaneet käytössä olevia ohjeita.

