

ΕΧΕΙΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ;

Έχεις κουλτούρα ασφάλειας στον οργανισμό που δουλεύεις; Σκέψου προσεκτικά πριν απαντήσεις. Για αυτούς που απάντησαν αμέσως την ερώτηση ο Dr James Reason έχει να μας πει κάποια πράγματα για να κρατάμε τις επιφυλάξεις μας «Εάν είσαι πεπεισμένος ότι ο οργανισμός σου έχει καλή κουλτούρα ασφάλειας, είσαι σχεδόν σίγουρα λάθος, η κουλτούρα ασφάλειας είναι κάτι που πρέπει να παλέψεις για να το κατακτήσεις αλλά εν' τέλει δύσκολα κατακτάται. Η διαδικασία είναι πολύ πιο σημαντική απ' ότι το τελικό προϊόν»

Τι είναι όμως κουλτούρα ασφάλειας; Προσωπικά προσδιορίζω την κουλτούρα ασφάλειας σαν απλά να κάνεις πάντα αυτό που είναι σωστό, ακόμα και όταν κανένας δεν σε παρακολουθεί.

Για να το κατανοήσουμε καλύτερα αυτό θα αναφέρω ένα παράδειγμα από ένα πρόσφατο ατύχημα που συνέβη σε μία ξένη χώρα. Ένα επιβατικό αεροσκάφος εκτελούσε τοπική νυχτερινή πτήση. Το αεροσκάφος δεν είχε επιβάτες και έτσι ο κυβερνήτης αποφάσισε να διασκεδάσουν λίγο με το αεροπλάνο όπως χαρακτηρίστηκα ανέφερε και στον πύργο ελέγχου. Το πόρισμα αποκάλυψε ότι το πλήρωμα εκτέλεσε μια σειρά από μη προβλεπόμενους ελιγμούς με αποτέλεσμα να προκαλέσουν εσκεμμένα την προειδοποίηση του συστήματος απώλειας στήριξης τρεις φορές κάνοντας έντονες και επικίνδυνες πλαγιολισθήσεις. Εν' συνεχεία ο κυβερνήτης με τον συγκυβερνήτη άλλαξαν θέσεις και συνέχισαν να εκτελούν ενέργειες που δεν περιγράφονται από τις τυποποιημένες διαδικασίες (SOPs). Όταν οριζοντίωσαν στο FL-410 ελάττωσαν την ταχύτητα μέχρι το αεροσκάφος να πέσει σε απώλεια στήριξης και σε μη ελεγχόμενη πτήση. Το μεγάλο ύψος σε συνδυασμό με την μη ελεγχόμενη πτήση (διαταραγμένη ροή του αέρα) προκάλεσε το σβήσιμο και των δύο κινητήρων του αεροσκάφους. Δυστυχώς το πλήρωμα δεν κατάφερε να επανεκκινήσει κανέναν από τους δυο κινητήρες και πλήρωσαν αυτή την απερισκεψία με την ίδια τους την ζωή.

Δεν ήταν κακοί χειριστές. Είναι γεγονός πως και οι δύο χαρακτηρίζονταν γενικά από καλές κριτικές για την απόδοση τους σαν πιλότοι. Ενδεικτικό είναι πως ένας συνάδελφος του κυβερνήτη τον χαρακτήριζε σαν το καλύτερο "χέρι" απ' όλους όσους είχε πότε πετάξει μαζί. Ένας άλλος συγκυβερνήτης που είχε πετάξει μαζί με τον μοιραίο κυβερνήτη ανέφερε ότι ήταν πολύ τυποποιημένος και δεν απέκλινε καθόλου από τις τυποποιημένες διαδικασίες (SOPs).

Απλά... μολονότι ήταν καλοί και τυποποιημένοι χειριστές δεν έκαναν το σωστό όταν κανένας δεν τους παρακολουθούσε. Γιατί όμως το πλήρωμα πίστεψε ότι μπορούσε να κάνει κάτι τέτοιο;

Ο Dr Reason διατύπωσε ότι η κουλτούρα ασφάλειας αποτελείται από "την απλή κουλτούρα". την κουλτούρα των πληροφοριών " και " την κουλτούρα των αναφορών"

Η απλή κουλτούρα δεν χρήζει ιδιαίτερης αναφοράς. Είναι η κουλτούρα που έχει διαμορφώσει το κάθε άτομο ανάλογα με τον χαρακτήρα του, την παιδεία του και τα ερεθίσματα της ζωής του, δεν μπορεί να αλλάξει εύκολα σε ένα άτομο, γι' αυτό φροντίζουμε να επιλέγουμε άτομα που είναι ήδη διαμορφωμένα και συμμορφώνονται με την συμπεριφορά που επιθυμούμαι.

Στην κουλτούρα των πληροφοριών, ο οργανισμός συλλέγει και αναλύει τα δεδομένα που μπορεί να πάρει, ώστε να έχει μια σαφή εικόνα του επιπέδου ασφαλείας του. Παραδείγματα αυτής της κουλτούρας είναι ο περιοδικός έλεγχος από εσωτερικούς και εξωτερικούς μηχανισμούς, αξιολόγηση και πιστοποίηση διασφάλισης πτήσεων και εμπιστευτικά συστήματα αναφοράς επικίνδυνων καταστάσεων.

Με έκπληξη διαπιστώθηκε, ότι η εταιρία μέχρι τη στιγμή του ατυχήματος δεν διέθετε πρόγραμμα για συλλογή, καταγραφή και ανάλυση πληροφοριών που μπορούν να βοηθήσουν στην ασφάλεια των πτήσεων. Δεν εκτελούσε περιοδικούς ελέγχους από εσωτερικούς και εξωτερικούς μηχανισμούς, καθώς επίσης και αξιολόγηση και πιστοποίηση διασφάλισης των πτήσεων. Εκτός απ' όλα αυτά δεν είχε καν διαδικασία για αναφορά επικίνδυνων καταστάσεων και αξιολόγηση αυτών.

Αξιοσημείωτο είναι ότι όταν ρώτησαν τον αρχιπλότο της εταιρίας πως διασφάλιζαν ότι οι χειριστές τους πετούν βάσει των SOPs αυτός ανέφερε « κοιτάμε τα νούμερα... ελέγχουμε εάν έφυγαν ή δεν έφυγαν στην ώρα τους και εάν τύχαινε να βρεθεί κάποιος έμπειρος στην πίσω θέση του πιλοτηρίου έλεγχε εάν γίνονται όλα τυποποιημένα ». Αυτός είναι ο τρόπος που η εταιρία έλεγχε εάν οι χειριστές της πετούσαν με βάση τα SOPs!!!

Με άλλα λόγια δεν γνώριζαν.

Σε αυτό το σημείο αντιλαμβανόμαστε ότι η κουλτούρα των αναφορών χρειάζεται για να γίνονται γνωστά τα προβλήματα των εργαζομένων και να βρίσκεται λύση σε αυτά ώστε να αυξάνεται η ασφάλεια του οργανισμού. Είναι αναγκαίο να υπάρχει προστασία στους εργαζόμενους οι οποίοι αναφέρουν καλοπροαίρετα ένα επικίνδυνο συμβάν και όχι αυτοί να τιμωρούνται για αυτό που συνέβη. Έτσι μπορεί να αναπτυχθεί ένα αξιόπιστο και αποδοτικό σύστημα το οποίο θα προτρέπει, θα συλλέγει, θα αναλύει και θα κοινοποιεί αυτά τα περιστατικά ώστε να έχουν όλοι γνώση και να συμβάλλουν στην περαιτέρω μείωση των ατυχημάτων.

Η συγκεκριμένη εταιρία διέθετε μια γραμμή όπου το προσωπικό μπορούσε να τηλεφωνεί και να αναφέρει περιστατικά που ήταν επικίνδυνα. Απ' ότι διαπιστώθηκε όμως κανένας δεν είχε χρησιμοποιήσει αυτή την γραμμή είτε γιατί δεν εμπιστευόντουσαν την συγκεκριμένη υπηρεσία είτε επειδή δεν είχαν πεισθεί για την χρησιμότητα της.

Με άλλα λόγια, ότι έχουμε δεν λειτουργεί.

Ένας έμπειρος χειριστής που γνώριζε το ατύχημα και εργαζόταν στην ίδια εταιρία είπε «Δεν πιστεύω ότι η έλλειψη κουλτούρας πληροφοριών και

αναφορών προκάλεσε το ατύχημα αλλά η νοοτροπία που αυτά δημιούργησαν ήταν η αρχή για να γίνει το ατύχημα. Δηλαδή η νοοτροπία που είχαν αποκτήσει τα πληρώματα ότι μπορούσαν να κάνουν ότι ήθελαν όταν κανένας δεν τους παρακολουθούσε.

Είναι πολύ σημαντικό να καταλάβουμε την διαφορά μεταξύ, του μου συνέβη κάτι επικίνδυνο και το αναφέρω για να μην συμβεί και σε κάποιον συνάδελφο και του κάνω επικίνδυνα πράγματα εσκεμμένα χωρίς ουσιαστικό λόγο. Η ειδοποιός διαφορά είναι ότι το πρώτο πρέπει να επικροτείται γιατί πηγάζει από καλές προθέσεις ενώ το δεύτερο πρέπει να τιμωρείται γιατί πηγάζει από αντισυμβαλλομενισμό. Το πρώτο αυξάνει την ασφάλεια πτήσεων ενώ το δεύτερο αυξάνει τις πιθανότητες ατυχήματος.

Η κουλτούρα της ασφάλειας διαμορφώνεται πολύ δύσκολα σε ένα οργανισμό και θα πρέπει να έχει όλα τα στοιχεία που οδηγούν σε αυτή. Είναι σαν την αλυσίδα εάν λείπει ένας κρίκος τότε τίποτα δεν ρέει σωστά.

Η αρχική ερώτηση λοιπόν παραμένει...

Έχεις όλα τα στοιχεία που οδηγούν στην κουλτούρα ασφάλειας πτήσεων;

Εάν ναι, λειτουργούν σωστά;
ΣΚΕΨΟΥ ΚΑΛΑ ΠΡΙΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ.

*Ανθογός (I) Γ. Καρλέτσος
364 ΜΕΑ*