

# Ohutusjuhtimissüsteem lennunduses – kas meditsiinivaldkonnal on sellest üht-teist õppida?

Mai lõpus käis sotsiaalministeeriumi patsiendiohutuse töörühmale ohutusjuhtimissüsteemist Lennuliiklusteeninduse AS-is rääkimas sealse ohutusosakonna juhataja Kaie Peerna. Kuna lennundusel ja meditsiinil on paljugi ühist – mõlemad on hinnatud üheks suurima riskiga valdkonnaks –, oli Kaie Peerna ettekanne töörühma arvates väga inspireeriv ning tekitas elava diskussiooni. Samuti käis kuueliikmeline grupp perearste pärast jaanipäeva Lennuliiklusteeninduse AS-is ekskursioonil, et sealse töökorraldusega lähemalt tutvuda.

Helen Alter / meditsiinitoimetaja

Artikkel on koostatud Kaie Peerna ettekande ja ekskursioonil kogetu põhjal ning jätab autori teadlikul valikul meditsiiniga seostuvad paralleelid tõmbamata, et iga lugeja saaks ise selle üle mõtiskleda.

Lennuliiklusteeninduse AS (edaspidi EANS, Estonian Air Navigation Services) on lennujaamast eraldiseisev asutus, lennujaama ja lennufirmade koostööpartner. EANS-is toimub kõikide Eestist üle lendavate lendude juhtimine (umbes 600 lendu päevas). EANS-is töötab 200 inimest, kellest 80 on lennujuhid. Lennujuhtide peamine ülesanne on tagada eelkõige lennuohutus ja vältida kokkupõrkeid nii õhusõidukite kui ka õhusõidukite ja maa peal olevate takistuste vahel, lisaks varustada piloote lennu ajal vajaliku (meteoroloogilise ja aeronavigatsioonilise) teabega, tagada lendude sujuvus ja efektiivsus ning osutada häireteenindust seda vajavatele õhusõidukitele. EANS teeb ulatuslikku koostööd teiste riikidega ning ettevõtte suunab palju raha arengusse.

Statistika järgi on lennundus kõige ohutum transpordiliik. Lennuohutusega on EANS süsteemselt tegelenud juba ligi 20 aastat ning alates 2006. aastast on

ohutusjuhtimissüsteem viidud vastavusse Euroopa ohutusnõuetega. Kaie Peerna tõi välja, et süsteemi arendatakse pidevalt edasi ning arengukohti on siamaani.

Ohutusjuhtimissüsteemi üks oluline eesmärk on saada teada ohujuhtumitest, selleks et neid edaspidi ennetada. Kokkuvõttes on ka väga halvasti lõppenud intsidenditest palju õppida.

## Süsteemi alustala on õiglane suhtumine

Õiglane suhtumine (*just (justice) culture*) on kogu ohutusjuhtimissüsteemi alustala. Selle sätestab vastav Euroopa lennundusalane määrus ning see tähendab, et kedagi ei karistata teavitamise eest – muidu töötajad ei teavitaks enda vigadest ja ohujuhtumitest.

Kui viga on tehtud / ohujuhtum sündinud, siis tehakse teavitus elektroonsesse teavitussüsteemi, kust omakorda saab selle kohta info EANS-i ohutusosakond. Enamasti teebki seda isik, kel midagi juhtus, vahel ka see, kes märkas, näiteks vahetusvanem. EANS-i ohutusosakond sisestab omakorda info juhtumi kohta Euroopa teavitusportaali, see peab toimuma kolme päeva jooksul pärast juhtumit. Sealtkaudu saab lennuamet, samuti majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi vastav üksus, ohutusjuurduse keskus teada, et

juhtum on toimunud. Nende ametkondade informeerimine on oluline, et teavitada teisi koostööpartnereid, kuna lennunduses on ühes situatsioonis sageli osalised mitu koostööpartnerit. Koostööpartneritele saadetakse juhtumi teavitused sageli ka kohe.

Kui EANS-i ohutusosakonnale liigub info inimeste nimedega, siis teistele ametkondadele mitte. Teavitajad peavad teadma, kes nende nime näeb ja kes mitte. See on ääretult tähtis, et süsteem toimiks, et töötajad teavitaksid. On ka võimalus teavitada anonüümselt, kuid seda kasutatakse üliharva. Samuti ei tehta teavituste kohta isikupõhist statistikat. Lähtutakse juhtumitest.

Kaie Peerna rõhutas, kui oluline on see, et töötajad usaldaksid süsteemi. Inimeste usaldust on väga raske võita, kuid väga kerge kaotada. Lennunduses on korduvalt

**» Lennunduses on korduvalt kogetud, et kui ohujuhtumist teavitajale on tehtud noomitus, siis ohujuhtumitest teatamine väheneb.**

kogetud, et kui ohujuhtumist teavitajale on tehtud noomitus, siis ohujuhtumitest teatamine väheneb.

EANS-is töötavad lennujuhid 7,5 tundi päevas, iga töötatud tunni järel on paus 30 minutit. Teavitamine on tehtud piisavalt lihtsaks ja kiireks, et pausi ajal jõuab selle ära teha. Ühe töötaja kohta on mitu teavitust aastas! Pärast teavituse saamist järgneb uurimine vastavalt ohujuhtumite raskusele. Kui on hukkunuid või suur varaline kahju, siis uuritakse juhtumeid ka riiklikul tasemel.

Õiglase suhtumise põhimõtete juures on oluline, et tahtlikke rikkumisi ja rasket hooletust ei tolereerita. Raske hooletuse hindamine võib olla vahel keeruline. Alati

uuesti kuvada – saab taasesitada, mida lennujuht täpselt juhtumi hetkel ekraanil nägi. Samas esineb ka tehnilisi juhtumeid. Siis kasutatakse uurimiseks näiteks seadmete logifaile, viiakse läbi intervjuusid jne. Osapooled saavad alati kõigepealt ise uurimise tulemused üle vaadata ning alles seejärel näidatakse neid teistele.

Kaie Peerna sõnul on enamus teavitustest potentsiaalsed ohujuhtumid (näiteks kui kahe õhusõiduki vaheline lubatud minimaalne vahemaa teatud õhuruumi osas peab olema 5 km, kuid mingil põhjusel oli see 4,9 km, siis lennujuht annab sellest teada). Kui sarnaseid potentsiaalseid ohujuhtumeid esineb korduvalt, siis vaa-

kokkuvõtteid, mida kõik saavad lugeda.

Enamus tööd käib ettevõttes sees. Uurijad on oma valdkonna spetsialistid, näiteks lennujuhid uurivad lennujuhtidega seotud juhtumeid, insenerid tehnilisi juhtumeid ja lennuinfo spetsialistid lennuinfo seotud juhtumeid. Kõik uurijad on läbinud ohutusjuhtumite uurimise koolituse.

EANS-is võttis aega üks aasta, et õiglase suhtumise põhimõtted koondada. Kõikide osakonnajuhatajatega ühistöös koostati brošüür, kus lisaks õiglase suhtumise põhimõtetele saavad sõna ka osakonnajuhatajad. On oluline, et iga töötaja näeks seal infomaterjalis oma osakonnajuhatajat, et ta näeks, et tema juht ütleb, kui oluline on teavitamine ja ta ei karista teda juhtumite teavituse eest. Samuti sõnastatakse piiraktsepteeritava ja mitteaktsepteeritava vahel. Uuringutest on tulnud välja, et oluline on see, kas juht on pühendunud ohutusele. „Kui minu juht ei ole, miks mina siis peaksin?!“

Kõige raskem on muuta kultuuri. See on pikaajaline protsess ja üleöö ei muutu midagi. Hea on see, et õppivatele pilootidele ja tudengitele räägitakse ohutusest koolis. Juba õppeprotsessi käigus teavitatakse ohujuhtumitest. On ka töötajaid, kes harjunud mitukümmend aastat teatud asju ühtemoodi tegema – nende käitumises midagi muuta on väga suur proovikivi.

### Siseriiklikud sätted on olulised

Lennuamet saab teavitusi mitmest kanalist ning koondab erinevad teavitused tervikuks. Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium uurib vaid väga raskeid juhtumeid ja on seotud vähe. Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi ja riigi huvi on näha, et süsteem töötab ning juhtumitega tegeletakse. Tüüpviigade koondamine on iga asutuse enda teha. Sageli on potentsiaalsed tüüpvead ka asutusespetsiifilised.

Kaie Peerna rõhutas, et väga olulised on siseriiklikud sätted ehk ühtemoodi terminid – millist liiki ohujuhtumite teavitused on kohustuslikud ja millised vabatahtlikud, millised on õiglase suhtumise põhimõtted. Kui siseriiklikult on peamised asjad kokku lepitud, on asutustel palju lihtsam oma ohutusjuhtumite- ja teavitussüsteemi üles ehitada ning arendada. ■

## 👉 Võivad olla head uurijad, kõik hästi uuritud, aga kui sellele ei järgne midagi, siis on see poolik ahel. Inimesed peavad nägema, et nende teavitusest on midagi kasu ka edaspidiseks.

lähtutakse sellest, et kõigepealt on uurimine ning hinnatakse, kas sama viga oleks võinud tekkida samas olukorras ka kellelgi teisel. Raske hooletuse korral on edasises protsessis kindlasti leevendav asjaolu see, kui inimene on juhtumist ka ise teavitanud.

### Enamus teavitustest on potentsiaalsed ohujuhtumid

EANS-is on loodud ka kriitilise intsiidendi järgne toetusüsteem. See tähendab, et kui töötaja on juhtumist häiritud, ehmunud, siis saab ta pöörduda spetsiaalselt koolitatud tugiisikute poole, kelle lennujuhid on ise enda seast valinud. Teatud tüüpi kriitiliste juhtumite korral tuleb juhtumise osalenul ka vahetus varem lõpetada, et jääks soovi korral aega tugiisikuga ühenduse võtmiseks.

Ohutusjuhtumite uurijad on sama valdkonna inimesed. Uurimise käigus selgitatakse välja, mis võimaldas veal tekkida. Euroopa teavitusportaali tuleb kolme kuu jooksul pärast sündmust sisestada ka uuringu tulemused koos ohutuslaste soovitusetega.

Lennunduses on eelis see, et sama situatsiooni on võimalik tänu salvestusseadmele

datakse, mida saaks süsteemsemalt muuta ja millised on trendid. Üha enam tuleb ka teavitusi, kus palutakse juhtumite vea kahtluse tõttu üle vaadata – kas üldse viga esines ja kas käituti õigesti.

Kuigi lennunduses on kindlad reeglid ja palju käsiraamatuid, siis on lennujuhtide sõnul kõik situatsioonid alati erinevad ja sarnaseid standardolukordi peaaegu ei esinegi. Iga veidigi problemaatilisem olukord tuleb alati lahendada erinevalt.

Kaie Peerna rääkis, et uurimised on sageli toonud välja, et kui samas situatsioonis oleks olnud teine lennujuht, oleks ikka juhtunud seesama asi. Seega ei ole probleem olnud konkreetses isikus, vaid näiteks süsteemis olevas peidetud veas, halvasti sõnastatud protseduuris vms.

### Uurimisele peavad järgnema ka teod

Inimesed ei hakka teavitama, kui nad ei tea, et sellest midagi muutub. See on kõige keerulisem koht. Võivad olla head uurijad, kõik hästi uuritud, aga kui sellele ei järgne midagi, siis on see poolik ahel. Inimesed peavad nägema, et nende teavitusest on midagi kasu ka edaspidiseks. Igal aastal koostatakse ka ohutuse