

RAPPORT

# Branschövergripande uppföljning säkerhetssamtal

TRV 2016/25747



**Trafikverket**

Postadress: Röda Vägen 1, 781 89 BORLÄNGE

E-post: trafikverket@trafikverket.se

Telefon: 0771-921 921

Dokumenttitel: Rapport Branschövergripande uppföljning säkerhetssamtal

Författare: Andersson Pantzare Karl Erik, Trafikverket Trafikledning Säkerhet

Dokumentdatum: 2016-05-02

Ärendenummer: TRV 2016/25747

Version: 1.0

Publikationsnummer: 2016:087

# Innehåll

Bakgrund.....	4
Sammanfattning.....	4
Genomförande .....	5
Uppdrag .....	5
Avgränsningar .....	5
Metod.....	5
Resultat och analys .....	8
Övriga iakttagelser.....	12
Slutsatser och diskussion .....	12
Rekomendationer .....	13

# Branschövergripande uppföljning säkerhetssamtal

## Bakgrund

Avsikten är att genom regelbunden uppföljning bland annat analysera huruvida någon förändring av kvaliteten på säkerhetssamtalen skett sedan tidigare uppföljningar genomförda av Banverket år 2007 (BV F07-886/TR25) och år 2010 (TRV 2010/94402).

Analysuppdraget har alltså varit att bl.a. utvärdera om man kunde se någon skillnad i åtlöydanet av de aktuella säkerhetsreglerna jämfört med tidigare uppföljningar, därför är vissa formuleringar i denna rapport likartade med formuleringar från tidigare rapporter.

Det frågebatteri som använts i denna uppföljning är densamma som användes vid de tidigare uppföljningarna av säkerhetssamtal med viss språklig ”modernisering”.

Analysen i denna rapport har under 2015 föregåtts av riktade uppföljningar mot Trafikverkets tågklarare inom landets 8 övervakningsområden, resultatet från de uppföljningarna har under 2015 förtölpande publicerats i separata rapporter.

## Sammanfattning

Under tidsperioden maj till december 2015 samlades slumpvis 2 000 samtal in från landets 8 övervakningsområden (Boden, Ånge, Gävle, Hallsberg, Stockholm, Norrköping, Göteborg och Malmö). Av dessa analyserades ca 420 samtal med säkerhetsrelaterat innehåll, helt eller delvis.

Fördelningen mellan samtal innehållande säkerhetsrelaterad information och samtal endast innehållande information hamnar på 75/25 %. I det insamlade materialet har endast något enstaka privata samtal funnits.

Resultatet är snarlikt uppföljningen 2010 och stämmer väl överens med gruppens erfarenhet. Gruppen anser att för att förbättra ytterligare måste Trafikverket och övriga aktörer utveckla nya former för utbildning/fortbildning, ta fram samtalsregler som ligger närmare vardagligt språkbruk, vidareutveckla de tekniska stöden så att dessa faktorer samverkar i enlighet med moderna rön utifrån ett MTO-perspektiv. Om tekniska förbättringar införs i anläggningen måste dessa utföras på ett sådant sätt att de inte lockar till genvägar vad gäller viktigt informationsutbyte.

De slutsatser vi anser oss kunna dra av denna uppföljning är att hanteringen av den säkerhetskritiska informationen sker näst intill utan missförstånd, men att det finns avvikelser som under andra omständigheter kunnat leda till ett tillbud eller olycka.

Denna rapport lämnar rekommendation om 6 områden där Branschen närmare behöver utreda om förbättrande åtgärder behövs.

# Genomförande

## Uppdrag

Uppföljningen genomfördes enligt TDOK 2013:0578 *"Hantering av teknisk registrerad information"* p. 5.4.1 *"Branschövergripande uppföljning"*.

I uppföljningen har följande representanter för Trafikverket, Järnvägsföretag och Entreprenörer deltagit:

Karl Erik Andersson Pantzare Trafikverket  
Per Lundahl Trafikverket  
Stefan Karlsson Trafikverket  
Urban Lavén Tågab  
Dick Rydås Infranord  
Michael Blomhage SJ  
Anders Vestberg Green Cargo  
Pär Göran Eriksson A-train  
Anders Lindholm Infranord  
Per Isaksson Tågkompaniet  
Rolf Karlsson Trafikverket  
Tommy Nordquist Trafikverket  
Bengt Gruvman Trafikverket

I fortsatt arbete med sammanställning av denna rapport har resultatet från uppföljningen analyserats av följande:

Karl Erik Andersson Pantzare, Trafikverket  
Lars Vikström, Trafikverket  
Urban Lavén, Tågab  
Dick Rydås, Infranord  
Michael Blomhage, SJ

## Avgränsningar

Analyserna i denna rapport har endast gjort kvalitativa bedömningar av samtalen. Till exempel var det nödvändigt att avgöra om involverade parter verkade ha helt klart för sig vad som avhandlades eller om någon part tvingades korrigera sig själv alternativt den andre för att säkerställa utfallet av samtalet. En absolut förutsättning för deltagande i uppföljningen är mångårig erfarenhet från trafik- och trafikledningsarbete, och god kunskap i de styrande dokument som bland annat reglerar gruppering för att analysera och bearbeta resultatet inför denna rapport.

## Metod

Under tidsperioden maj till december 2015 insamlades samtalsregisteringar från Trafikverket Trafiklednings 8 övervakningsområden. Samtal från en månad per övervakningsområde insamlades, variationen gjordes över tid på dygnet, veckodag, bandel samt operatörer för att få en så heltäckande spridning som möjligt. 250 samtal per område, totalt 2 000 st.

Inga samtal från system E (ERTMS, Ådals- & Botniabanan) ingår i denna uppföljning.

2007 och 2010 genomförde Banverket tidigare uppföljningar av säkerhetssamtal. Vid dessa tillfällen formulerades den metodik som delvis använts även denna gång.

Vid tidigare uppföljningar har arbetsgruppen var och en bedömt samtliga frågeställningar och sedan inom gruppen kommit fram till en gemensam bedömningsgrund. Vid denna uppföljning har frågeställningarna fördelats i grupper om två mellan deltagarna som svarat fullt ut för sin egen bedömning.

Fördelen med denna metod ansågs vara att man kunde hålla högre koncentration på sina "egna frågeställningar" och därigenom kunde bedöma dessa frågor mera likvärdigt.

Detta gör att de procentuella resultaten gentemot 2010 kan skilja sig åt en del beroende på olika faktorer. Uppföljningen är avgränsad till att enbart gälla säkerhetssamtal.

Säkerhetssamtal definieras som ett samtal som innehåller talad kommunikation som krävs för att vidta åtgärder enligt Transportstyrelsens JvSFS 2008:7 (JTF), (under utvärdering och analys har denna ersatts av Trafikverkets TDOK 2016:0309 (TTJ), dock har regelverket inte ändrats innehållsmässigt) till exempel:

- Medgivande till tåg att få passera en signal som av olika anledningar ej kan visa "kör".
- Samtal i samband med anordnande/avslutande av olika trafikverksamheter.
- Ordergivning till tåg och spärrfärd.

Endast samtal som innehåller minst en del säkerhetssamtal enligt definitionen ovan analyseras. Följande mått har använts:

- I vilken utsträckning används den i ett antal styrande dokument fastställda vokabulären
- Huruvida användandet av "egen" terminologi/fraseologi i stället för den fastställda påverkar utfallet av samtalet, alltså huruvida syftet med samtalet gått förlorat, att man missförstår varandra på ett sätt som kan skapa fara
- Graden av presentation/identifikation, alltså att man gör klart för motparten vilken funktion man har, var man är och vad man önskar åstadkomma med samtalet
- I vilken utsträckning sker repetition i enlighet med reglerna
- Ljudkvaliteten på genomfört samtal

### **Följande frågeställningar har analyserats:**

#### **Fråga 1. Används fastställd vokabulär?**

Regelverket anger hur vissa saker skall uttryckas, analyseras huruvida praxis stämmer överens med dessa krav.

Möjliga svar:

- I. Ja
- II. Nej
- III. Delvis

#### **Fråga 2. Förekommer avgränsningar mellan samtalens olika delar?**

Då många samtal består av olika delar analyseras hur tydligt avgränsningen mellan samtalens olika delar sker.

Möjliga svar:

- I. Ja tydligt,
- II. Delvis
- III. Nej inte alls

### **Fråga 3. Nå avsikten med samtalet**

8 delfrågor med avsikt att analysera hur samsynen i det som avhandlas uppnås.

#### **a) Uttrycker parterna avsikten med samtalet?**

Möjliga svar:

- I. Bra/Ja, uttrycks vid samtalets inledning.
- II. Godtagbart, avsikten uttrycks under samtalets gång.
- III. Ej godtagbart, avsikten uttrycks ej.

#### **b) Krävs korrigerande åtgärder från någon part för att uppnå gemensam syn på det avhandlade?**

Möjliga svar:

- I. Ja, den ena parten måste korrigera den andre.
- II. Viss korrigerig (av ej kritisk data) förekommer.
- III. Nej, bägge parter bedöms vara helt överens om avhandlade uppgifter.

#### **c) Om det i samtalet DELVIS förekommer andra begrepp än det som stipuleras i styrande dokument, lyckas man trots detta nå avsikten med samtalet?**

Möjliga svar:

- I. Ja, det bedöms att parterna var eniga och kunde ta korrekta beslut.
- II. Nej, ny överläggning och överenskommelse krävdes.

#### **d) Om det i samtalet ENDAST förekommer andra begrepp än de som stipuleras i styrande dokument, lyckas man trots detta nå avsikten med samtalet?**

Möjliga svar:

- I. Ja, det bedöms att parterna var eniga och kunde ta korrekta beslut.
- II. Nej, ny överläggning och överenskommelse krävdes.

#### **e) Förekommer särskilda åtgärder från någondera parten avseende att förtydliga avsikten med samtalet?**

Möjliga svar:

- I. Nej, bägge parterna bedöms ha förstått avsikten.
- II. Den ena parten måste med frågor säkerställa sin egen förståelse.
- III. Bägge parterna måste med frågor säkerställa sin egen förståelse.

#### **f) Identifierar sig parterna tydligt?**

Möjliga svar:

- I. Ja
- II. Nej
- III. Endast den ena parten

### g) Sker repetition?

Möjliga svar:

- I. Ja
- II. Ja men ej fullständigt
- III. Nej

### 4. Är hörbarheten godtagbar?

Genomförs samtalen trots bristande hörbarhet.

### Utelämnas något väsentligt?

Kontrollfråga avsedd att uppmärksamma avvikelser som inte ingår i analysen men som är viktiga att fånga upp och notera under övriga iakttagelser.

## Resultat och analys

(Procenttal inom parentes visar resultatet vid den verksövergripande uppföljningen 2010, kan dock inte användas för någon djupare jämförelse då förutsättningarna inte varit lika bl.a. avseende gruppsammansättning, fördelning av frågeställningarna)

1. Används fastställd vokabulär?		
Ja	Delvis	Inte alls
73 % (65 %)	9 % (30 %)	18 % (5 %)

Förbättringen vid *Ja* är positiv, vid uppföljningen 2010 var JTF nyinförd och stor uppmärksamhet lades vid vokabulären. Detta borde peka på en positiv trend som dock motsägs av det negativa resultatet vid *Inte alls*. Bakomliggande orsaker till detta bör eventuellt undersökas i annat sammanhang.

Vid uppföljningen har bl. a. följande avvikande uttryck uppmärksammats:

Felaktiga uttryck vid begäran om trafikverksamheter; a-s: "ta ut spår", spf: "åka, ta mig till"  
"Du får" i st.f. "Tåg xxxx får"

"föraren tåg xx" vid växling till/från depå

Spärrfärd "på gångtid" i st.f. start och sluttid

Även inofficiella benämningar av "lokala" platser i stället för exempelvis signalnummer har uppmärksammats.

2. Förekommer avgränsningar mellan samtalens olika delar?		
Ja tydligt	Delvis	Nej
75,5 % (81 %)	20 % (13 %)	4,5 % (1 %)

Svarsalternativet "Delvis" har ändrats från uppföljningen 2010, var då: "Ja, ej medvetet"



Bakom svarsalternativet *Delvis* döljer sig tillfällen då gränsen mellan informativt- och säkerhetsrelaterat innehåll varit ”flytande” och otydlig. Exempelvis har stoppassagemedgivanden och starttillstånd skydd & färder blandats med ”allmänt småprat”.

### 3 Avsikten med samtalet.

Under denna rubrik finns åtta delfrågor. Det är av yttersta vikt att avsikten med ett säkerhetssamtal är uppenbar för båda parterna. Om ett samtal av olika anledningar ej förs korrekt måste barriärer finnas som förhindrar felaktiga beslut. Barriärerna kan endast förbli intakta om den ena eller båda parterna i samtalet uppträder korrekt i förhållande till samtalets innehåll. Repetition när det så föreskrivs har som mål att båda parterna i samtalet har en gemensam samstämmig bild över vad som avhandlats.

<b>a) Uttrycker parterna avsikten med samtalet?</b>		
Bra/Ja, uttrycks vid samtalets inledning	Godtagbart, avsikten uttrycks under samtalets gång	Ej godtagbart, avsikten uttrycks ej
88 % (83 %)	9,5 % (14 %)	2,5 % (3 %)

Resultatet är i stort sett identiskt med resultatet från 2010. Förklaringen till detta kan personalens stora rutin. Uttryck som används är ofta en blandning av regelföreskrivna termer och begrepp som uppstår ur den använda tekniken. Till exempel har uttrycket ”du får lilla lokala” blivit synonymt med överenskommelse och starttillstånd växling.

<b>b) Krävs korrigerande åtgärder av någon part för att uppnå gemensam syn på det som avhandlats?</b>		
Ja, den ena parten måste korrigera den andre	Viss korrigerig (av ej kritisk information) förekommer	Nej, bägge parterna bedöms vara helt överens om avhandlade uppgifter
6 % (10 %)	6 % (2 %)	88 % (88 %)

Frågan syftar till att utröna i vilken utsträckning parterna är tydliga i ärendet redan från början av samtalet och på så sätt kunna styra samtalet rätt.

Bakom de samtal där avsikten uttrycks under samtalets gång ligger tillfällen när den uppringande parten förutsätter att mottagaren skall ha kännedom om avsikten men där mottagaren styr upp samtalet med kontrollfrågor.

**c) Om det i samtalet *delvis* förekommer andra begrepp än de som anges i styrande dokument, lyckas man trots detta nå avsikten med samtalet?**

Ja, det bedöms att parterna var eniga och kunde ta korrekta beslut	Nej, ny överläggning och överenskommelse krävdes
38 samtal	5 samtal

Av de 43 samtal där man delvis använde sig av egen "lokal" vokabulär kunde man i 38 fall enas och ta korrekta beslut utan förtydligande frågeställningar från någon part. Detta visar på likheter i språk och geografi, dvs. "egna" begrepp är kända och accepterade av båda parterna. Idag när omflyttningar av personal med tkl, förare eller entreprenörer ökat jämfört med tidigare uppföljningstillfällen kan det inte uteslutas att den "lokala" vokabulären är obekant för någon parterna med missförstånd som följd.

**d) Om det i samtalet *endast* förekommer andra begrepp än de som anges i styrande dokument, lyckas man trots detta nå avsikten med samtalet?**

Ja, det bedöms att parterna var eniga och kunde ta korrekta beslut	Nej, ny överläggning och överenskommelse krävdes
13 samtal	2 samtal

Av de 15 samtal där man endast använde sig av egen "lokal" vokabulär kunde man i 13 fall enas och ta korrekta beslut utan förtydligande frågeställningar från någon part (samma som fråga c).

**e) Förekommer särskilda åtgärder från någon part att förtydliga avsikten med samtalet?**

Nej, bägge parterna bedöms ha förstått avsikten	Den ena parten måste med frågor säkerställa sin egen förståelse	Bägge parterna måste med frågor säkerställa sin egen förståelse
87 % (98 %)	11 % (1 %)	2 % (1 %)

*"Ena parten måste med frågor säkerställa sin förståelse"* visar på de tillfällen då ena parten antingen tar för givet att den andra ska förstå orsaken till samtalet eller att parterna inte är införstådda med den avvikande vokabulär som identifierats under c och d, även tillfällen då parterna talar förbi varandra t.ex. en talar om signalnummer medan den andra talar om växelnrering.

Förskjutningen av resultatet jämfört med 2010 visar på en viss försämring i samtalsdisciplinen. Orsakerna till denna negativa utveckling behöver analyseras djupare för att komma fram till de bakomliggande orsakerna.

<b>f) Identifierar sig parterna tydligt</b>		
Ja	Endast ena parten	Nej
86,5 % (91 %)	0,5 % (4 %)	13 % (5 %)

Hur identifiering skall ske regleras i TTJ modul 4 "Dialog och ordergivning" punkt 1.2 "Identifiering och anmälan". Mottagaren av samtalet identifierar sig, uppringaren bekräftar mottagarens identitet och anger sin egen. Som sista moment bekräftar mottagaren uppringarens identitet.

Bakom siffrorna för "Endast den ena parten" och "Nej" ligger förutom uppenbara brister i identifiering (funktion, namn, plats) avbrott i ovan angivna "talslinga". Telefonisystemets utveckling har lett fram till att tkl ser på sin bildskärm vem uppringaren är och tkls egna identifiering vid svar antar därmed en "familjär" ton. Särskilt om parterna redan samtalat ett antal gånger under arbetspasset utelämnas delar av den angivna identifieringsproceduren. På samma sätt tar motparten för givet att tkl vet vem uppringaren är redan innan identifiering sker.

Exempelvis Förare/Tsm identifierar endast namn inte funktion alternativt endast plats inte namn-funktion. Fjärrtågklarare svarar "fjärren" i. st. f. "fjärren XX".

<b>g) Sker repetition?</b>		
Ja	Ja, men ej fullständigt	Nej
36 % (57 %)	44 % (12 %)	20 % (31 %)

Regelverket ger inga tydliga anvisningar hur repetition ska genomföras, oftast står det endast att repetition ska ske. Det kan inte uteslutas att missförstånd kan ske till exempel genom:

- Ofullständig repetition av identifiering (TTJ talslinga)
- avstämning/starttillstånd antingen uteblir den eller man repeterar både arbetsplanens uppgifter och starttillståndet i st.f. avstämning innan starttillstånd.
- repetition av dikterade order eller stoppassagedivanden genom att fjtkl ger uttryck för att ha hört förare/tsm repetera under dikteringen.

Det är av största vikt att den mottagande parten av repetitionen aktivt lyssnar och jämför de repeterade uppgifterna med det underlag den har.

<b>4. Är hörbarheten godtagbar?</b>		
Ja	Dålig men hanterbar	Nej
98,5 % (94 %)	1,5 % (6 %)	0 % (0 %)

Vid alternativet dålig men hanterbart har någon part påpekat att det hörs lite dåligt beroende på störande bakgrundsljud. I vissa samtal har man gjort uppehåll, t.ex. när tåg passerat, för att sedan återuppta dialogen som genomförts utan missförstånd och parterna har uppfattat vad den andre sagt.

## Övriga iakttagelser

Följande avvikelser som inte ingått i bedömningen av frågekriterierna har uppmärksammats:

- Blankett 21 stoppassagemedgivande efterfrågas och ges innan tåg stannat vid signal.
- Muntlig stoppsignalpassage ges i st.f. bl. 21.
- Gränspunkter ändras i ett pågående a-skydd.
- Ändrad skyddsform på förplanerat A-s till spf.
- ”Veva vxl ur kontroll” i st.f. a-skydd.
- Ej stoppassagemedgivande bl. 21 för fortsatt färd vid Ospa B.
- Ej korrekt överenskommelse och starttillstånd växling tågfordon till/från depå.
- Tåg görs om till växling genom a-skydd.
- Spårnummer i st.f. signaler som gränspunkt vid begäran om a-skydd.
- Felaktiga uttryck vid begäran om trafikverksamheter; a-s: ”ta ut spår”, spf: ”åka, ta mig till”
- Svårigheter för Tkl och Tsm att hantera alla tre momenten (Planering – Avstämning – Starttillstånd) vid direktplanerade Skydd/Färder, säkerhetskritiska moment blandas ihop eller uteblir.

## Slutsatser och diskussion

Inledningsvis bör det nämnas att merparten av samtalen håller generellt en bra eller godtagbar standard. Förändringar i styrande regler över tid har lett fram till detta, t.ex. visar talslingor på ett åskådligt sätt hur samtalen ska ske.

Brister i avgränsningen mellan säkerhetskritisk information och rent informativa delar i samtalen kan leda till att parterna inte har full uppmärksamhet på de säkerhetskritiska parametrarna då samtalen avslutats.

Analysgruppens erfarenhet pekar på att brister i säkerhetssamtal är en vanlig delorsak till oönskade händelser. Det är därmed viktigt att arbeta vidare med den förbättringspotential som finns inom alla områden enligt ovan. Ett missförstånd i säkerhetssamtal kan i värsta fall leda till att en allvarlig olycka inträffar.

Erfarenhetsåterkoppling mellan utredande funktioner (JF, Entreprenörer, TRV) är viktig i dessa fall. En gott samarbete över gränserna i Branschen med samma förutsättningar i utredningsarbetet då olycka/tillbud/avvikelse utreds är en kritisk framgångsfaktor. Detta borgar för att händelseutredningarnas huvudsyfte, att undersöka hur inträffade händelser kan undvikas att upprepas igen tas omhand och hanteras på ett bra sätt Branschgemensamt.

## Rekommendationer

Resultatet är snarlikt uppföljningen 2010.

Generellt ligger samtalsdisciplinen på en god eller acceptabel nivå.

Gruppen anser att för att förbättra säkerhetssamtalen ytterligare måste Trafikverket och Branschens övriga aktörer tillsammans verka för:

- 1) Att närmare analysera bakomliggande orsaker till försämring avseende användningen av fastställt vokabulär (fråga 1 samt övriga iakttagelser i analysunderlaget).
- 2) Att närmare analysera bakomliggande orsaker till försämring avseende identifikation (fråga 3f i analysunderlaget).
- 3) Att närmare analysera bakomliggande orsaker i försämring avseende repetition (fråga 3g i analysunderlaget).
- 4) Att närmare analysera riskerna vid direktplanering skydd/färd gentemot förplanering (fråga 2, 3a, 3g samt övriga iakttagelser i analysunderlaget).
- 5) Att närmare analysera hur rörelseformen växling vid transport av tågfordon till/från depå skall förtydligas för parterna (fråga 1 samt övriga iakttagelser i analysunderlaget).
- 6) Att närmare analysera hur den stora mängden rena informationssamtal (25 %) kan styras bort från tågklararen (sammanfattningen i denna rapport).



Trafikverket, Röda Vägen 1, 781 89 Borlänge.  
Telefon: 0771-921 921

[www.trafikverket.se](http://www.trafikverket.se)