

Konsten att samla in efterfrågad information efter incidenter

Det är svårt att förstå hur och varför incidenter sker. Många organisationer studerar och utreder olyckor och incidenter, för att försöka förstå vad det var som hände och varför det hände. Genom att rätt (dvs. efterfrågad) information samlas in efter en eller flera liknande incidenter, ökar analytikernas chanser att rekommendera åtgärder så att incidenterna inte upprepas. Resultaten från den här forskningen kan användas inom flera olika områden, där man arbetar med att förebygga incidenter och minimera skador efter dem.

Varje år sker ett stort antal incidenter till exempel inom sjukvården, i trafiken, på flygplatser, i industrin och i Försvarsmakten. Incidenter är oönskade händelser som kan få mindre men ibland även allvarliga konsekvenser för de inblandade. Ett exempel på en incident är när en moped av misstag kör av vägen, mopeden kan få skador, föraren kan skada sig och eventuellt kan ytterligare personer o material som kom i vägen också drabbas. Många gånger har en liknande incident hänt en eller kanske till och med flera gånger tidigare. Flertalet organisationer försöker inte bara undvika incidenter, utan också minimera skadorna när de väl händer.

Olycksutredningar börjar ofta med att man samlar in så mycket information som möjligt. Den information ska underlätta för analytiker att förstå vad det var som hände och varför det kunde hända. Om analytikerna kan förstå det, ökar chansen för dem att föreslå vad den aktuella organisationen kan göra för att undvika att en liknande incident inträffar i framtiden. Deras förslag kan också minimera skador om en incident trots allt skulle inträffa. Eftersom att analytikerna i regel inte var med när incidenten hände, behöver de inte bara få en omfattande beskrivning av vad som skedde utan också en detaljerad beskrivning. För att de ska lyckas i sitt arbete med att lämna förslag på förändringar för att reducera liknande incidenter i framtiden, kan de också ha god användning av information från flera liknande incidenter.

Ett vanligt sätt att samla information är att de personer som var med om incidenten eller såg den får skriva en rapport. Många organisationer har förtryckta blanketter för detta ändamål. Mycket vanligt är att dessa rapporter Den här insamlade informationen är ofta ett av de första stegen i olycksutredningar och har därför en betydande roll för fortsatt arbete. Rapporter, manuellt eller digitalt skrivna, är värdefulla men innehåller sällan tillfredställande och av analytiker efterfrågad information. Den här avhandlingen handlar om incidenter i Försvarsmakten. Först undersöks om Försvarsmakten har liknande problem som andra organisationer när det gäller svårigheten att lära sig av tidigare incidenter. Sen undersöks det om det går att förbättra kvalitén på informationen i insamlade incidentrapporter och till viss del om antalet ifyllda incident rapporter kan ökas.

Varför är det då svårt att samla in den information analytiker vill ha i incidentrapporter? Det finns i allmänhet två övergripande problem. För det första är det inte säkert att den som skriver rapporten *vill* berätta vad som verkligen hänt. Orsaker till att människor inte vill rapportera kan vara att de är rädda för bestraffningar, formella såväl som informella. Många undviker in i det längsta att rapportera inte bara sig själva utan också sina kollegor. Man är ofta orolig för att en rapport kan leda till att de inblandade personerna får löneavdrag, minskade chanser att befordras eller i värsta fall blir uppsagda. En annan orsak är att människor helt enkelt inte *kan* rapportera vad som hänt, vilket är fokus i den här avhandlingen. Analytikerna är i regel inte med när incidenten händer, därför behöver de inte bara en omfattande beskrivning av vad som hände utan också en detaljerad beskrivning. Det är dock många gånger svårt för personer att minnas exakt vad som hände, det svåraste av allt verkar vara att minnas vad som hände precis innan incidenten. Eftersom att det oftast inte finns några signaler om att det ska ske en olycka så lägger folk heller inte märke till vad det är som sker runt dem. Det är heller inte lätt att veta vad som ska rapporteras, eftersom många förtryckta formulär tyvärr ger väldigt lite stöd och vägledning.

Resultaten visar att den Svenska Försvarsmakten inte skiljer sig påtagligt från andra organisationer när det kommer till olycksförebyggande arbete och att de mycket väl kan läras sig från vad som tidigare är gjort inom t.ex. flyget och sjukvården. De problem och svårigheter som förekommer när det gäller rapportering efter incidenter inom Försvarsmakten, har alltså redan tidigare identifierats i andra organisationer.

Hur kan man då förbättra insamlingen av information, så att analytikerna kan göra en bättre bedömning om vad det var som hände och varför det hände?

Inom vittnes och minnespsykologin finns gedigen forskning gjord när det gäller att hjälpa och vägleda människor som ska försöka minnas och återge en händelse. Jag har utformat en ny incident rapporterings mall med hjälp av dessa tidigare forskningsresultat. När den nya mallen användes för att rapportera incidenter ökades också kvalitén avsevärt på den insamlade informationen. Resultaten var de samma även om olika sorts incidenter rapporterades och oavsett om de skedde i skiftande miljöer. Det nya formuläret visade sig samla högre kvalité på informationen även i verkliga militära sammanhang. Information stämde också överens med vad som verkligen hade hänt.

Sammanfattningsvis kan man säga att det verkar finnas två uppenbara svårigheter; organisationens medlemmar *vill* inte rapportera vad de har upplevt eller tagit del av, de kan heller inte rapportera den efterfrågade informationen även om de skulle vilja. Utifrån de slutsatserna är det således inte tillräckligt att förbättra organisationens kultur för att medlemmarna ska våga/vilja rapportera, det krävs också mera arbete med att möjliggöra och stödja organisationens medlemmar så att de klarar av att rapportera.