



Faktenblatt
Qualitätsanalyse
Gesprächs-
aufzeichnung

Februar 2020

Stand: 23. Januar 2020

Verteiler: MAIN FUB, Lokführer und Rangierpersonal P und Cargo, I-ESP-FFM-ZFI, MAIN Instandhaltung

Hauptbotschaften:

- Die 2013 eingeführte Gesprächsaufzeichnung in der Zugverkehrssteuerung schafft mehr Transparenz bei der Unfalluntersuchung. Sie ermöglicht es Aussagen der Beteiligten zu bestätigen oder bei Widersprüchen Klarheit zu schaffen.
- Ab Februar 2020 sollen die aufgezeichneten Gespräche nicht erst nach Unfällen und gefährlichen Situationen genutzt werden, sondern bereits präventiv zu mehr Sicherheit beitragen. Deshalb wird ein einjähriger Test durchgeführt, bei dem die Gesprächsaufzeichnungen in der Zugverkehrssteuerung zur Qualitätsanalyse von Ereignisanalysten bei I-SQU ausgewertet werden. Deshalb wird die Weisung I-50094 «Gesprächsaufzeichnung in der Zugverkehrssteuerung» leicht revidiert.
- Die Qualitätsanalyse der Gespräche dient dazu die Kommunikation aller Beteiligten im Rahmen der Verkehrssteuerung auf sicherheitsrelevante Trends und Muster zu überprüfen. Dabei wird nicht nur ausgewertet, wo aufgrund erkannter Risiken Handlungsbedarf besteht, sondern es werden auch positive Beispiele hervorgehoben. Es geht darum aus Gesprächen, die gemäss Vorschrift geführt werden und solchen die davon abweichen zu lernen und die Sicherheit durch bessere Kommunikation zu steigern.
- Die Qualitätsanalyse wird gemäss I-50094 von befähigten und berechtigten Ereignisanalysten bei I-SQU durchgeführt. Die Resultate werden dreimal jährlich in einem Newsletter an die definierten Zielgruppen (Fdl, Tff, Sicherheitspersonal auf Baustellen etc.) kommuniziert.
- Die Auswertungen werden anonymisiert, es können keine Rückschlüsse auf Personen, Zeiten und Orte gezogen werden.
- Der Test dauert bis Ende 2020. Während einem Jahr werden monatlich ca. 20–30 Gespräche (ca. 60 Minuten Gespräche total) analysiert. Die analysierten Gespräche werden zufällig ausgewählt. Damit alle Sprachregionen vertreten sind, findet ein monatlicher Wechsel der analysierten Region statt.
- Um den «Piloten» durchführen zu können, wird per Februar 2020 die Weisung I-50094 revidiert. Diese regelt den weiterhin strengen Umgang mit Gesprächsaufzeichnungsinformationen in der Verkehrssteuerung. Alle Mitarbeitenden werden aktiv über das System Lidi informiert.

Mögliche Fragen und Antworten:

| | |
|--|---|
| <p>Welche Gespräche werden abgehört?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Ausschliesslich sicherheitsrelevante Gespräche der Verkehrssteuerung (z.B. zwischen Tff und Fdl, SC/AKo und Fdl, Tff und RL etc.). • Alle anderen Gespräche werden nicht in die Stichprobe miteinbezogen und ausgewertet. |
| <p>Welche Kriterien müssen erfüllt sein, damit ein Gespräch gut ist?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Die Kriterien entsprechen den Vorgaben in den Vorschriften, speziell gem. FDV 300.3, I-30111 (Ausführungsbestimmungen zu den Fahrdienstvorschriften – AB FDV Infrastruktur), I-32125 (Baukommunikation (Funk/Mobiltelefon)). |
| <p>Wer alles kann die Gespräche abhören?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Zugriff auf das System haben ausschliesslich die Analysespezialisten von I-SQU. Sie nehmen auch die Auswertungen vor. Dabei handelt es sich um dieselben Personen, die auch im Ereignisfall berechtigt sind die Gespräche abzuhören. |
| <p>Was passiert, wenn ich ein schlechtes Gespräch führte?</p> | <p>Es wird analysiert, ob und in welchen Aspekten das Gespräch nicht den Vorschriften entsprach und daraus abgeleitet, wo Handlungsbedarf besteht.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihr Name wird niemandem, ausser dem jeweils zuständigen Analysten bekannt sein. • Deshalb werden auch alle Gespräche anonymisiert. Im Rahmen der Auswertungen werden personenbezogene (z.B. Name, OE/Firma, Alter, Geschlecht) bzw. ortsbezogene Daten (z.B. BZ-Sektoren, Baustellenorte) weder erfasst, noch ausgewertet oder weitergegeben. |
| <p>Wann beginnt der Pilot?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Am 3. Februar, mit Inkraftsetzung der neuen Weisung beginnt der Pilot. |
| <p>Wie geht es nach dem Piloten weiter?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Der Pilot dauert bis Ende 2020, danach entscheiden I- FUB-BF, I-SQU und die Peko-I gemeinsam, ob die Gesprächsanalysen weitergeführt werden oder nicht. • Die Peko Infrastruktur wird den Piloten eng begleiten. |

| | |
|--|--|
| Wie werde ich über die Auswertungen informiert? | <ul style="list-style-type: none">• I-SQU-SI (KPZ) wird 3x jährlich einen Newsletter mit den Erkenntnissen des letzten Vierteljahres verschicken.• Ebenso sollen die Ergebnisse in Teammeetings diskutiert werden. |
| Weiss ich im Voraus, wann meine Gespräche abgehört werden? | <ul style="list-style-type: none">• Nein, es findet vorgängig keine Kommunikation statt, wann welche Gespräche analysiert werden. |
| Darf die SBB überhaupt Gespräche analysieren, die nicht im Zusammenhang mit einem Unfall stehen? | <ul style="list-style-type: none">• Ja, per 3. Februar 2020 tritt die revidierte Fassung der Weisung I-50094 in Kraft, diese erlaubt, dass die Gespräche zur Qualitätsanalyse abgehört werden dürfen.• Die Regelung I-50094 wird am 03.02.2020 im Regelwerk SBB veröffentlicht.• Die Mitarbeiter bestätigen den Erhalt mittels Lesebestätigung im V-App. |
| Was hat dazu geführt, dass wir die aktuell geltende Weisung anpassen? | <ul style="list-style-type: none">• Wir wollen kontinuierlich lernen und besser werden, daher wählen wir hier ein präventives Vorgehen, um die Sicherheit zu erhöhen. Die Professionalisierung der Kommunikation in der Verkehrsteuerung ist hierzu ein wichtiges Element. |

Kontaktperson für Rückfragen:

Felix Schmid, felix.schmid@sbb.ch, +41 51 285 07 55