

Samtalsguide för händelseutredningar

Praktiskt stöd för utredande samtal med fokus på orsaker, lärande och förbättring

Den här guiden är ett stöd för dig som ska genomföra samtal i samband med en utredning av ett tillbud, en olycka eller en annan oönskad händelse med buss. Samtalen hjälper er att förstå vad som hände, vilka faktorer som påverkade situationen och vilka åtgärder som kan minska risken för att liknande händelser inträffar igen. Fokus ligger på lärande och förbättringar, inte på att fördela skuld.

Guiden innehåller råd, exempel på frågor och viktiga områden att belysa. Anpassa frågorna efter situationen och personen du intervjuar.

Samtalsguiden och det kompletterande stödmaterialet som finns på [Prevent.se](https://prevent.se) har tagits fram i samverkan med Transportföretagen, Ledarna och Kommunal.



Förbered och genomför samtalet

Prata med varje person enskilt när det är möjligt. Olika personer har ofta olika perspektiv på händelsen, och enskilda samtal minskar risken att påverka varandras berättelser. Ge den intervjuade tid att beskriva händelsen med egna ord och genomför samtalet i en lugn miljö. Om ni är två som genomför intervjun kan en person leda samtalet medan den andra dokumenterar det som sägs.

Börja samtalet med att berätta varför ni har det och hur det som sägs kommer att användas. Var tydlig med att syftet är att förstå vad som hände och hitta sätt att förbättra arbetet, så att liknande tillbud och olyckor kan undvikas i framtiden. Det handlar inte om att peka ut fel hos enskilda personer eller skuldbelägga någon.

Lyssna och skapa trygghet

Bekräfta den intervjuade utan att avbryta eller värdera det som sägs. Visa att du lyssnar genom att sammanfatta och ställa följdfrågor, men undvik ledande frågor. Olyckor och tillbud kan vara jobbiga och väcka starka känslor. Var beredd att pausa samtalet eller hänvisa personen vidare om hen behöver extra stöd.

Ska ni intervjua flera personer, försök ställa frågor om samma saker till alla. Det gör det lättare att jämföra svaren och få en samlad bild av händelsen.

Öppna frågor

Ställ öppna frågor för att få en bredare bild av händelsen. Öppna frågor börjar till exempel med hur, vad eller på vilket sätt, eller ber personen berätta om något. De gör att den intervjuade kan svara med egna ord. Stängda frågor är motsatsen, där svaret bara blir ja, nej eller ett enda ord.

Öppna frågor hjälper er att förstå både vad som hände och varför. De kan också visa på mer otydliga orsaker, som stress eller dålig kommunikation. Det betyder inte att samtalet ska vara helt fritt. Se till att styra samtalet mot det ni behöver få svar på i utredningen.

Förstå händelsen och förebygg framtida risker

Viktiga områden att ta upp i varje samtal

- **Föraren:** vilka förutsättningar och vilken erfarenhet personen hade, vilken information hen fått, arbetsbelastning och vilka beslut som togs.
- **Fordonet:** hur det fungerade, utrustning, tekniska system och eventuella fel eller störningar.
- **Trafikmiljön:** väder, väglag, hållplatser, vägens utformning, trafikflöden och omgivning.
- **Organisationen:** planering, rutiner, bemanning, utbildning och arbetsledning.
- **Kommunikationen:** hur information gick mellan förare, trafikledning, verkstad, resenärer och andra inblandade.

Kartlägg händelseförloppet

Försök få fram vad som hände: vad personen gjorde, såg och hörde, vilka beslut som togs och om något var otydligt, stressigt eller svårt.

Exempel på frågor:

- Beskriv vad som hände, både innan, precis före och under händelsen.
- Vad hände sedan, direkt efter och senare?
- Hur upplevde du situationen?
- Vad påverkade situationen just då?
- Vad påverkade hur du kunde agera?
- Var det något som var oklart eller svårt att bedöma?

Utforska förutsättningarna

Fråga om arbetssituationen för att få klarhet i vilka förutsättningar som fanns. Ställ frågor om plats och trafikmiljö, fordon, tekniska system och funktioner, samt om arbetsorganisation och planering.

Exempel på frågor:

- Hur såg arbetssituationen ut den här dagen?
- Var det något som skilde sig från hur det brukar vara?
- Var det något i trafikmiljön eller omgivningen som påverkade situationen?

- Påverkades situationen av resenärer eller av något som hände ombord?
- Hur fungerade fordonet och tekniken i situationen?
- Gick det att följa rutinerna och instruktionerna i praktiken?
- Fanns det något i planering, tid, bemanning eller stöd som påverkade situationen?

Identifiera lärdomar och förbättringar

Avsluta med frågor som hjälper er att hitta förbättringar som kan förebygga framtida tillbud och olyckor.

Exempel på frågor:

- Om du ser tillbaka, vad hade kunnat minska risken för att händelsen skulle inträffa?
- Finns det något i arbetssätt, planering, information eller stöd som skulle kunna bli bättre?
- Vad fungerade bra, och vad gjorde att konsekvenserna inte blev värre?
- Hur tycker du att säkerhetsfrågor fungerar i det dagliga arbetet?
- Är det något du tycker att vi som verksamhet behöver ta med oss?
- Finns det något vi inte har pratat om som känns viktigt?

Efter samtalet

Avsluta samtalet med att sammanfatta det viktigaste du har hört, och dokumentera så snart som möjligt. Planera in ett uppföljande samtal om något är oklart eller om ni behöver fler uppgifter.

Berätta hur materialet kommer att analyseras, att ni kanske gör fler intervjuer, och att ni letar efter mönster, inte efter enskilda fel. Återkoppla sedan resultatet av utredningen till den eller de som intervjuats, när det är möjligt.

Kort checklista, kom ihåg



- ☐ Förklara syftet med samtalet.
- ☐ Fokusera på lärande, inte skuld.
- ☐ Låt personen berätta fritt.
- ☐ Ställ öppna följdfrågor.
- ☐ Täck områdena förare, fordon, trafikmiljö, organisation och kommunikation.
- ☐ Sammanfatta och kontrollera att du uppfattat rätt.
- ☐ Dokumentera direkt efter samtalet.