

Risikominimierung

Mit Checkliste Fehler vermeiden

Für erfahrene Piloten ist Routine die größte Gefahr. Checklisten haben die Zahl von Abstürzen beträchtlich reduziert. Chefs aus der Sozialwirtschaft können aus der Luftfahrt lernen.



In der Luftfahrt haben sie oft dramatische Auswirkungen – je größer die Flugzeuge, desto verheerender sind die Folgen fataler Fehler. So kam es 1977 zum Zusammenstoß zweier Boeing 747 auf Teneriffa mit fast 600 Toten.

Der Kapitän der KLM Royal Dutch Airlines startete ohne Freigabe und kollidierte kurz vor dem Abheben in dichtem Nebel bei 250 Stundenkilometern mit einem Jumbo der Pan Am. Einen essentiellen Verfahrenspunkt, nämlich das Vorliegen einer eindeutigen Startfreigabe, hielt einer der erfahrensten Kapitäne bei einer der renommiertesten Airlines nicht ein. Zeitdruck, Stress, mangelhafte Kommunikation und den autoritären Führungsstil des Kapitäns ermittelte man nach Auswertung der Blackbox als Ursachen für das Unglück.

Das seit mehr als 35 Jahren mit großem Forschungsaufwand entwickelte Crew-Resource-Management (CRM) lieferte die Erkenntnis, dass 80 Prozent aller fatalen Flugzeugunglücke durch vermeidbares

menschliches Versagen verursacht wurden. Wie im Standardwerk für CRM nachzulesen, wurden davon wiederum über 30 Prozent durch Nichteinhalten der Standard Operating Procedures (SOP) und Checklisten ausgelöst. Produktion, Wartung und Flugbetrieb führen wir nach festgelegten SOP mit Checklisten aus. Dieses Vorgehen gewährt eine sehr hohe Qualität und Betriebssicherheit in der Luftfahrt. Die Sicherheit eines Verkehrsflugzeuges beträgt nahezu 100 Prozent.

Die SOP und die dazugehörigen Checklisten werden ständig den neuesten Erkenntnissen angepasst. Checklisten einzuhalten erfordert nicht nur Disziplin, sondern vor allem Einsicht. Hier beginnt häufig das Übel. Sofern Checklisten und SOP in Unternehmen und Kliniken überhaupt existieren, entwerfen Verantwortliche sie nicht selten am grünen Tisch und ohne die Be-

teiligten. Eventuelle Verbesserungsvorschläge oder Anfragen an die Sinnhaftigkeit verhallen im Raum. Aber kein Mensch ist in der Lage, sich konsequent an Vorgaben zu halten, die er für überflüssig oder gar falsch erachtet. Auch fehlt oft ein zuverlässiges System, vorhandene Checklisten und Verfahren regelmäßig zu überprüfen und gegebenenfalls zu korrigieren. Die Luftfahrt lebt von ständig aktualisierten SOP und Checklisten. Sie sind auch schon immer fester Bestandteil des CRM. Als eine weitere häufige Ursache für das Missachten von Checklisten hat sich das Einschleichen von zu viel Routine herausgestellt. Es waren immer wieder erfahrene Crews, die Flugzeuge in Routinesituationen, sogar ohne Stress, abstürzen ließen. Die Ursache war regelmäßig das unnötige Verlassen der SOPs. Die Cockpitbesatzung vergaß manchmal nur einen Punkt in der Checkliste. Die Konsequenz: viele Menschen starben.

Selbst der gefährlichen Routine kann man durch wiederholtes Trainieren und Bewusstmachen der entsprechenden Situationen begegnen – auch eine wichtige Erkenntnis in der Forschung zum CRM. Die konsequente Einführung des CRM in der Verkehrsluftfahrt hat die Unfallquote dort um das Tausendfache gesenkt. Damit hat

sich das CRM weltweit als das erfolgreichste und fehlerärmste Führungs- und Arbeitsmodell bewährt. Alle namhaften Airlines nutzen es.

Vermeidbare Fehler kosten auch in Kliniken und in der Pflege in Deutschland vielen Menschen das Leben. Wenn die Zahlen im Krankenhausreport stimmen und man sie auf die Luftfahrt überträgt, dann würde alle drei Tage ein voll besetzter Airbus A330 über Deutschland abstürzen. Das zu verhindern, sollte doch Ansporn genug sein. ■

Der Autor



Thomas Fengler ist Pilot und Geschäftsführer des Beratungshauses Im Cockpit Fengler KG
► thomas@fengler.net