

IMPLEMENTERINGSSTÖD SUPPORT PROGRAMME

BAKGRUND & INTRODUKTION

Regler om Support Programme (stödprogram) i CAT.GEN.MPA.215 är en del av förordning (EU) 2018/1042. EASA har också tagit fram tillhörande AMC/GM (ED Decision 2018/012/R). Datum för tillämpning skjöts fram 6 månader från 14 aug 2020 till **14 feb 2021**.

TRANSPORTSTYRELSEN HAR TAGIT FRAM DETTA DOKUMENT FÖR ATT GE IMPLEMENTERINGSSTÖD. I DOKUMENTET TAR VI upp ett antal punkter i det nu introducerade regelverket och delger er information om hur ni kan hantera regeltexten. Det är vår förhoppning att ni fram till nu har implementerat ett stödprogram i er verksamhet. Tidigare har vi presenterat förslag på möjliga uppstartsaspekter på peer support. Eller "framgångsfaktorer", som vi valde att benämna dem.

Punktlistan som återges nedan visar på områden som kan vara delar i en första version av ett stödprogram. Observera att det inte är en "compliance checklista".

Centrala punkter i utformningen och införandet av ett stödprogram:

- Omfattningen av stödprogrammet,
- Beslut om hur stödprogrammet ska dokumenteras,
- Uppdragsbeskrivning och träningsupplägg,
- Process/procedur för att utse peers (om sådana ingår i programmet),
- Identifiera/utse peers (om sådana ingår i programmet),
- Kravställan på eventuella leverantörer av tjänster i ett stödprogram,
- System och riktlinjer för konfidentialitet, anonymitet och dataintegritet,
- Rutiner för bl.a. crewplanning, OP/OCC för hantering av snabbt uppkomna ärenden,
- Rutiner för Aero medical Examiner (se AMC3 (a)(7)),
- Inled dialog med icke-operativa stake-holders och introducera dem i frågan (HR, Fackliga organ, m.fl.),
- Hantering av data som support programme (möjligen) genererar.
- Beslut om programmet ska utökas till fler personalgrupper än piloter.

SYFTE

Detta dokument skall ses som ett implementeringsstöd för införandet av CAT.GEN.MPA.215 och syftar till att presentera sätt att tänka och resonera kring stödprogram. EASA har tagit fram 4 AMC och 8 GM som utvecklar och kompletterar förordningstexten.

Det är viktigt att understryka att det handlar om målbaserade regler vilka i relativt stor utsträckning saknar exakta värden. Det innebär att det kan finnas flera sätt att uppfylla regelverket. Det är ert ansvar som tillståndshavare att tydligt kunna redovisa effekten av er dokumenterade procedur och den praktiska implementeringen av stödprogrammet.

Vi vill göra er uppmärksamma på att texten i detta dokument inte är tillägg till regelverket. Reglerna finns redan i 965/2012 och utgör tillsammans med EASA:s AMC och GM grunden för efterlevnad av det flygoperativa regelverket. Oaktat detta bedömer Transportstyrelsen att det kan underlätta implementeringen genom att exemplifiera hur man kan resonera kring det som står i reglerna.

Tänk på att målbaserade regelverk av den här typen med breda kravbilder och uppmaningar att skapa procedurer i en mångfacetterad problematik kräver en hel del arbete. Det faktum att det även kräver inblandning av flera delar av en verksamhet och att det samtidigt ställs krav på anonymitet, konfidentialitet och informationskontroll gör det än mer komplicerat.

Försök att skapa en gemensam idé om vad ett stödprogram faktiskt är, innan ni skriver in krav i era operativa manualer. Betoningen bör ligga på Support (stöd), med olika sätt att initiera detta samt vad som sätts igång efter en initiering och hur en återgång till normal tjänstgöring hanteras om det kommer till en sådan situation.

Målbilden med stödprogrammet ges i CAT.GEN.MPA.215 "... support programme that will assist and support flight crew in recognising, coping with, and overcoming any problem which might negatively affect their ability to safely exercise the privileges of their licence."

Det är centralt att man förstår att skrivningen syftar mot flygsäkerhet och att skapa förutsättningar för piloter att få det stöd och den hjälp som behövs, utan att för den sakens skull bli straffade eller mistrodda i sin nuvarande och framtida yrkesutövning. För att det ska fungera behövs ett system av "checks and balances", med kompetent personal och tydliga procedurer. Det är ert stödprogram som är garanten för att detta införlivas och underhålls i er organisation.

I det här stadiet som vi nu befinner oss i vill vi påminna om vad EASA Management System Assessment Tool för fram gällande bedömning av ett ledningssystem.¹ Vid implementering av de aktuella reglerna gäller det att se arbetet i flera steg. Vi bedömer att det inte går att skapa ett komplett system med operativa procedurer och records på en gång varför de fyra stegen som anges nedan kan beaktas vid implementering:

- Present:** *There is evidence that the feature is documented within the organisation's Management system/SMS Documentation.*
- Suitable:** *The feature is suitable based on the size, nature, complexity of the organisation and the inherent risk in the activity.*
- Operating:** *There is evidence that the feature is in use and an output is being produced.*
- Effective:** *There is evidence that the feature is achieving the desired outcome and has a positive safety impact.*

Ni bör sätta en rimlig nivå för ert arbete med införandet av stödprogram och säkerställa att åtminstone steg 1 (present) och 2 (suitable) är infört.

UTFORMNING AV IMPLEMENTERINGSSTÖDET

Denna text följer upp ett antal centrala teman i förordningen. Tema är främst hämtade från CAT.GEN.MPA.215 och AMC3 till densamma. De länkar samman vad ett stödprogram ska uppnå och innehålla.

Tema vi vill lyfta fram är:

- Support Programme (stödprogram)
- Access (åtkomst)
- Promotion (uppmuntrande, främjande)
- Proactive (proaktiv)
- Non-Punitive (icke-skuldbeläggande)
- Data (data, information)
- Procedures (procedurer)
- Education (utbildning)
- Assistance by professionals (stöd från yrkeskunniga inom området)
- Trained peers (utbildade 'likar' (personer med samma eller liknande yrkesmässiga erfarenheter och/eller kompetenser))
- System monitoring (övervakning av systemet)
- Returning to work (återgång till arbetet)
- Risks relating to fear of loss of license (risker relaterade till rädsla att förlora certifikat)
- Referral system (eskalering av ärenden)

¹ EASA Management System Assessment Tool, s.5

REFERENSLITTERATUR

Vid framtagningen av implementeringsstödet har vi bl.a. tagit del av information från EASA Workshops, information från sakkunniga, forskning, samarbetsorganisationer för pilot peer support, Europeiska flygsäkerhetsmyndigheter m.fl., exempelvis:

<i>EPPSI</i>	<i>Pilot Peer Support Programmes – The EPPSI Guide</i>	<i>[2nd Ed, 2020]</i>
<i>IFALPA</i>	<i>Pilot Assistance – A Guide to [---] Support Programmes</i>	<i>[1st Ed, 2018]</i>
<i>UK CAP</i>	<i>CAP 1695 – Pilot Support Programme – Guidance for CAT Operators</i>	<i>[Sep, 2018]</i>
<i>FSF</i>	<i>Flight Safety Foundation “[---] Guide to wellbeing”</i>	<i>[April, 2020]</i>

Vi har även tittat på olika typer av information och regler inom angränsande områden. Nedan nämns exempel på material som kan vara av intresse att ta del av gällande problematik om psykisk ohälsa och missbruksproblematik:

<i>ICAO Doc 9654</i>	<i>MANUAL ON PREVENTION OF PROBLEMATIC USE OF SUBSTANCES [---]</i>	<i>[1st Ed, 1998]</i>
<i>Myndigheten för arbetsmiljökunskap</i>	<i>Riktlinjer vid Psykisk ohälsa på arbetsplatsen</i>	<i>[2019]</i>
<i>Myndigheten för arbetsmiljökunskap</i>	<i>Riktlinjer vid Alkoholproblem på arbetsplatsen</i>	<i>[2019]</i>

Vi har även tagit del av arbetsmiljöverkets författningar:

<i>AFS 1994:1</i>	<i>Arbetsanpassning och Rehabilitering</i>	<i>[1994]</i>
<i>AFS 2001:1</i>	<i>Systematiskt Arbetsmiljöarbete</i>	<i>[2008-09-30]</i>
<i>AFS 2015:4</i>	<i>Arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö</i>	<i>[2015-10-01]</i>

SUPPORT PROGRAMME (STÖDPROGRAM)

Rent generellt, som operatörer behöver ni säkerställa att målen som uttrycks i CAT.GEN.MPA.215 uppfylls. Det är av yttersta vikt att ni resonerar er fram till vad ert stödprogram syftar till och att ni dokumenterar detta, samt eventuella delmål.

För en korrekt förståelse av vad som kravställs så är det av vikt att lyfta fram *begreppen berörda personalgrupper, assistance by professionals och peers*.

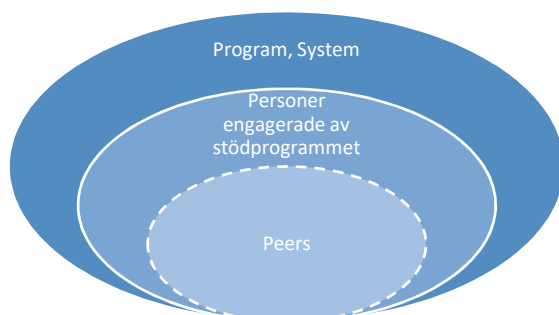
Berörda personalgrupper är stipulerat som "Flight Crew" i CAT.GEN.MPA.215. Men, det är inget som hindrar er att inkludera Cabin Crew, OP-personal, tekniker, administration och management. Det är upp till operatören, om ni identifierar ett sådant behov. För denna text kommer vi genomgående att referera främst till piloter när vi menar en person som nyttjar stödprogrammet på det sätt som operatören avser.

Assistance by professionals. Alltså personer som är kunniga inom områden som rör mental hälsa, på en yrkesmässig grund och som har relevant kunskap om luftfartsområdet. De är yrkesfolk inom områden som kan vara stöd i och till programmet.

Peers är inte ett kravställt inslag i ett stödprogram. Trained peers är en bra och förtroendeskapande del i ett stödprogram, men det är inte givet att "trained peers" måste ingå. Texten i AMC3 CAT.GEN.MPA.215 indikerar detta bl.a. genom skrivningen "where trained peers are available".

Dessutom använder regeltextern "trained peers" och bara "peers" med vad som verkar vara samma betydelse. Att det skulle finnas peers i ett stödprogram är en möjlighet, men det är trained peers som behandlas i regelverket. "(a) In the context of a support programme, a 'peer' is a trained person [---]."(GM8). För denna text så använder vi därför även "person engagerad av stödprogrammet" och betecknar då personer som ni som operatörer väljer att inkludera i ert stödprogram. Oaktat om de är att beteckna som (trained) peers eller inte.

"Person engagerad av stödprogrammet" är en medvetet vag beskrivning, då det inte finns krav på att de tas upp i ett stödprogram, och följaktligen inte heller hur deras inslag ska beskrivas. Någon måste ju emellertid arbeta i programmet. De kan vara trained peers. Eller så är de inte det. Om man väljer att inte använda trained peers, så finns det ju ändå personer engagerade av programmet. Se bild.



Observera att intressegrupperingar möjligen kan se annorlunda på detta. Till exempel skriver European Pilot Peer Support Program Initiative : "A Pilot Peer Support Programme (PPSP) can be defined as a formal structure or system whereby a pilot needing help can get support with mental wellbeing or life stress issues from a dedicated and trained colleague in a confidential setting."² Textutdraget från EPPSI guide resonerar om vad ett PPSP (Pilot Peer Support Programme) handlar om, enligt **den** organisationens bedömning.

Det är emellertid inte säkert att en operatör har egna resurser att ha "Pilot Peers" (peers i regelverket) med de förutsättningar på full konfidentialitet som måste vara rådande. Trained peers är ett bra och förtroendeskapande inslag. Dock är det som sagt inte ett krav.

² EPPSI Guide [2nd ed, 2020, s.5]

ACCESS (ÅTKOMST)

Full åtkomst till ett stödprogram för piloter i AOC är ett krav. Det finns flera sätt att initiera kontakt med operatörens stödprogram. Oavsett vilken väg man väljer så måste det vara klart hur den enskilde piloten har tillgång till en kontakt i stödprogrammet. Åtkomst till stödprogram kanske rent utav bör ligga utanför operatörens IT-system, för att säkerställa anonymitet och minska risk för överhörning inom organisationen.

Målet här är att det ska vara enkelt för piloten att antingen initiera en dialog med en peer eller annan person engagerad av stödprogrammet som i sin tur för talan vidare, eller att själv påtala nedsatt förmåga eller ett reducerat allmäntillstånd direkt till ansvariga för programmet.

Vid implementering behöver operatören besluta om det är ett 24/7 system eller tillgängligt vissa tider, man behöver även besluta hur en pilot informerar om sin situation. Det är upp till operatören att välja på vilket sätt man vill möjliggöra funktionalitet och tillgänglighet av ett stödprogram för att målbilden i aktuella AMC uppfylls.

Även tidsaspekter för tillgänglighet till stödprogram är intressant att fundera över. Hur länge ska möjligheten till kontakt vara öppen? Är det sista arbetsdag, eller är kanalerna öppna en tid efter? I vilken omfattning? Det är inte helt osannolikt att olika typer av problem samt psykisk ohälsa kan komma upp till ytan mellan kortare perioder av anställning. Tillgängligheten kan även relateras i förhållande till olika anställningsformer – säsong, kortare inhyrning osv. Om arbetsgivaren planerar att anlita en pilot säsongvis eller vid återkommande oregelbundna tillfällen även här vara lämpligt att stödprogrammet görs tillgängligt. Genom att piloten måste vara aktuell på typ/klass och vara uppdaterad och aktuell i CAT-operatörens utbildningsprogram finns det en tydlig koppling till aktuell kravbild för stödprogram.

För piloter som blir eller är uppsagda kan man resonera runt att en arbetsgivare riskerar att lägga resurser på en person som kanske inte kommer arbeta för densamma igen. Som motargument kan man då ge att den aktuella arbetsgivaren får tillbaka medarbetare som fungerar bättre i en komplex miljö och mår bättre om möjlighet till återanställning finns. Om flera arbetsgivare väljer en väg i denna riktning bedömer vi att det kan öka förutsättningar för god hälsa i kollektivet och utgöra en tydlig väg mot högre flygsäkerhet i allmänhet.

Systemet bör utformas med hänsyn till yttersta syftet med detta program, att piloter ska få lämpligt stöd för att kunna må bättre för att kunna fungera bra i en komplex miljö med besättningssamarbete i flygplan och därmed förebygga potentiella flygsäkerhetsrisker.

Dessutom, om man väljer att skapa ett stödprogram med utgångspunkt i en poolsamverkan så ska tillgången till stödprogrammet beaktas på samma sätt som om man själv skapat och driver programmet.

PROMOTION (UPPMUNTRANDE, FRÄMJANDE)

Det finns flera sätt att främja användandet av ett stödprogram. Ett säkert sätt är att jobba både lång- och kortsiktigt. Långsiktiga tillvägagångssätt är till exempel att sträva efter att skapa medvetenhet och en kultur där man känner till och är beredd att använda ett stödprogram. Kortsiktigt kan vara att ledning och eventuella peers genomför en uppstartskampanj med information samt följer upp med informationsnotiser.

Några exempel är:

- Utbildning av berörd målgrupp - ökad kunskap ("mental health literacy") om stödprogrammet och om psykisk ohälsa i allmänhet. Informations- och utbildningsinsatser kan även innehålla ansatser till destigmatisering kring psykiska problem med inslag av personer som upplevt hälsoproblem och sökt hjälp antingen genom personlig kontakt och/eller information direkt från dessa personer.
- Tydlighet var man kan hitta information om var hjälp finns. Detta bör vara lättillgängligt och ska gå att hitta både på jobbet och hemma.

PROACTIVE (PROAKTIV)

Proaktivitet bör redan finnas implementerad i operatörens management system och det finns all anledning att introducera ett stödprogram i samma anda. Det bör vara ett system som är byggt på förebyggande föresatser.

Målet med ett stödprogram är delvis att operatörens förebyggande arbete ska reducera risken för de eventuella faror som psykisk ohälsa kan utgöra. Beakta även Arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4), och säkerställ att ni hanterar arbetsmiljörisker proaktivt, samt att ert SMS tar in och behandlar återkoppling från stödprogrammet.

NON-PUNITIVE (ICKE SKULDBELÄGGANDE)

“A peer support programme cannot and must not be used as a method of identifying and dismissing pilots with mental wellbeing issues.”³

Det är av yttersta vikt att en pilot som är i behov av stöd ska uppleva stödprogrammet som en säker zon där hen kan berätta om sitt problem i förtroende. Detta ska balanseras mot att det ska finnas en procedur för eskalering i särskilda fall (se moment nedan). Ett stödprogramms primära mål är att uppmuntra att personer som har behov av hjälp själv söker stöd.

Precis som med proaktiviteten, så ska ett non-punitivt tänk finnas sedan tidigare i verksamhetens management system.

DATA (INFORMATION)

Syftet ska inte vara att föra statistik över medarbetarnas hälsa. Frågan om förtroende för olika IT-system inom ett stödprogram är avgörande. En del i att åstadkomma detta är att säkerställa systemets integritet vad gäller data. Det kan finnas risk att olika data som genereras inom IT-system rent teoretiskt skulle kunna användas på negativt sätt i en organisation. Operatören bör därför säkerställa att systemet lever upp till dataskyddsförordningen. En checklista för kontroll av detta finns på [denna länk](#) till Datainspektionen.

Ett ”confidentiality agreement” (se exempel på utförande i EPPSI⁴) med tydliga direktiv till peers, om sådana ingår i programmet, kan behöva tas fram. En annan aspekt av integritetsfrämjande åtgärder är till exempel att skapa procedurer för att säkerställa att management **inte** får veta detaljer om **varför** en besättningsmedlem plockas av från schema.

Pilotens personliga data ska vara skyddad enligt lag och förordning. Ett tydligt kommunicerat och väl strukturerat skydd av konfidentiella uppgifter är en förutsättning för ett effektivt stödprogram, eftersom det uppmuntrar till användning av sådana program och säkerställer dess integritet.

”Confidentiality” kan säkerställas genom att det finns robusta procedurer som hanterar detta och att det är tydligt kommunicerat till involverade parter bl.a. peers, om sådana finns tillgängliga i bolaget, och andra personer engagerade av stödprogrammet samt att avtal om konfidentialitet finns upprättade. Procedur för arkiv och dokumentation behöver bedömas av operatör mot GDPR förordning och metod.

Ett avtal om konfidentialitet är ett sätt att se till att skydda uppgifter som framkommer exempelvis i samband med stödprogram eller andra liknande från att spridas. Till skillnad från lagstadgad tystnadsplikt så är inte tystnadsplikten i avtal straffsanktionerad. Däremot kan man i avtalet föra in villkor om vad som gäller om avtalet om tystnadsplikt bryts, t.ex. att krav på skadestånd. Om avtalet bryts är det civilrättsliga regler som gäller.

³ EPPSI, s.9

⁴ EPPSI, s.13

Tystnadsplikten kan framgå redan av anställningsavtalet. Det kan ibland framgå av kollektivavtal vad bolagen har möjlighet att avtala om. Därutöver gäller också bl.a. avtalslagen för avtal om tystnadsplikt.

Lagstadgad tystnadsplikt för olika kategorier av personal finns uttryckt bl.a. i Arbetsmiljölagen (1977:1160), offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och i patientsäkerhetslagen (2010:659). Nedan anges ett utdrag på text ur Arbetsmiljölagen:

”Den som har [---] deltagit i arbetsanpassnings- och rehabiliteringsverksamhet enligt denna lag får inte obehörigen röja eller utnyttja vad han eller hon under uppdraget har fått veta om [---] en enskilds personliga förhållanden [---].⁵

Återkoppling från support programme till ledning med **anonymiserade** data som beskriver i övergripande kategorier vilka typer av frågor som bör vara viktiga att arbeta med avseende psykosocial arbetsmiljö blir en naturlig del i ett fungerande program.

Operatörens säkerhetsledningssystem bör därför få information för att kunna arbeta proaktivt för personalens hälsa samtidigt som det inte ska vara möjligt att identifiera en medarbetare som sökt stöd.

Syftet med detta är att arbetsgivaren ska kunna genomföra förebyggande åtgärder. Här behöver man ta ställning till operatörens storlek och vad som återkopplas för att säkerställa att identifiering av medarbetare som sökt stöd inte riskeras. Support programme ska säkerställa att denna återkoppling är opartisk och endast syftar till att proaktivt förbättra psykosocial arbetsmiljö.

PROCEDURES (PROCEDURER)

Piloter som på grund av sin situation inte är lämplig för tjänstgöring behöver kunna frigöras från tjänst på ett diskret sätt. Som en del i ett stödprogram bör det alltså finnas en procedur som gör att personen i behov av stöd kan frigöras från flygtjänst. Se särskilt punkt i AMC1. Operatören behöver ha en tydlig dokumenterad policy för hur detta ska fungera i praktiken och vad som gäller vid olika fall.

Oavsett vilka procedurer som skapas så ska de dokumenteras i operatörens manualverk. Operatören kan beskriva själva programmet i en övergripande management manual, corporate manual, HR manual eller motsvarande och rutinerna för enskilda besättningsmedlemmar i exempelvis OM-A, kap 6.

Programmet ska som minst innehålla procedurer relaterade till det som anges i AMC3 ORO.GEN.MPA.215.

⁵ Arbetsmiljölagen (1977:1160) 7 kap, 13 §

EDUCATION (UTBILDNING)

Att en pilot som upplever problem ska ha förmåga att själv, så tidigt som möjligt, identifiera ett läge där man riskerar brista i sitt arbete och ta steget att söka stöd är ett naturligt delmål i ett stödprogram. Men det är inte alldeles självklart hur man gör det. Det krävs utbildning i självvranssakan, kunskap att tyda tecken i sin vardag och förtroende för programmet. En tydlig utbildnings-/informationsplan för de som omfattas AV stödprogrammet bör tas fram.

Särskilt intressant i sammanhanget är inte bara besättningsmedlemmens självinsikt, utan även vad som kan påverka mental hälsa och välmående. Följande lista återfinns i EPPSI⁶:

"A pilot's mental wellbeing can be put under pressure by many factors, such as:

- *job-related stresses;*
- *personal life stresses;*
- *concern over medical and licence issues;*
- *substance abuse and addiction issues;*
- *performance issues;*
- *professional standard issues."*

Att sprida kunskap i ovanstående är ett bra sätt att arbeta för "mental wellbeing". Se även *Flight Safety Foundation, guide for wellbeing*. Exempel på moment som bör ingå i ett utbildnings/informationspaket finns även i GM3 CAT.GEN.MPA.215 "TRAINING AND AWARENESS".

Piloter som nyttjar programmet bör informeras/utbildas i programmet och dess beståndsdelar. Där kan även följande vara inkluderat:

- vikten av att söka hjälp tidigt innan psykisk ohälsa eller psykologiska problem utgör en risk i arbetet och för andras säkerhet,
- avstigmatisering av psykisk ohälsa,
- tillgången till ytterligare hjälpvägar, t.ex. information om självhjälp, företagshälsovård, allmän hälsovård,
- tecken och symtom på psykisk ohälsa; tidiga indikatorer av de vanligaste psykiska ohälsotillstånden, t.ex. depression, post-traumatisk stress, ångest, panikångest, fobi, tvångssyndrom
- när det är lämpligt att flagga för oro över en kollega,
- göra familjer medvetna om stödprogram,
- omfattning av stödprogram.

⁶ EPPSI, s.7

ASSISTANCE BY PROFESSIONALS (STÖD FRÅN YRKESKUNNIGA INOM OMRÅDET)

Professionals, alltså kunniga i områden som rör mental hälsa, på en yrkesmässig grund. Man bör inte blanda ihop professionals med peers. De förstnämnda är yrkesfolk inom områden som kan vara stöd i och till programmet. Dessa yrkesverksamma kan ha flera roller i ett stödprogram:

- För utbildning av / information till berörda piloter;
- För utbildning av peers eller andra personer engagerade av stödprogrammet;
- Stöd till peers eller personer engagerade av stödprogrammet för att diskutera och ge råd;
- För samtalsstöd till piloter vilka behöver ytterligare hjälp;
- För hantering av beslut i procedur för eskalering.

Vilka är då dessa yrkesverksamma? Man kan tänka sig flera yrkesgrupper som svarar upp mot det som anges i AMC3 och det är upp till operatörerna att identifiera dessa samt skapa ett system där dessa ingår, till fördel för flygsäkerheten. Det är inte till gagn om Transportstyrelsen listar yrkesgrupper som är "godkända" yrkeskunniga. Det är helt beroende på hur verksamheten ser ut. Märk dock att man måste kunna argumentera för varför en viss person, i en viss yrkesroll, anses vara en person som motsvarar kravet på "assistance by professionals".

Självklart är vissa professioner bättre lämpade än andra - psykologer, terapeuter, sjuksköterskor, läkare, m.fl. men det går i dagsläget inte att ge en komplett lista eller starka rekommendationer. Oavsett så bör de ha erfarenhet av flygindustrin, eller liknande arbetsmiljö, eller få en sådan introduktion av operatören. Professionals knutna till programmet ska även ha utbildning enligt AMC4 (se även GM3).

TRAINED PEERS (UTBILDADE 'LIKAR' (PERSONER MED SAMMA ELLER LIKANDE YRKESMÄSSIGA ERFARENHETER OCH/ELLER KOMPETENSER) WHERE TRAINED PEERS ARE AVAILABLE

Det är lätt att Trained Peers blir lösningen eller i alla fall en stor del i ett stödprogram. Men det måste inte vara så. Om vi tittar i regeltexten så förekommer "trained peers" endast i två paragrafer som är AMC. Resterande är från GM, där man hanterar hur en operatör ska hantera peers i systemet, inte Att de ska finnas.

Låt oss först titta definitionen som den ges i GM8;

(a) In the context of a support programme, a 'peer' is a trained person who shares common professional qualifications and experience, and has encountered similar situations, problems or conditions with the person seeking assistance from a support programme. This may or may not be a person working in the same organisation as the person seeking assistance from the support programme.

För att förtydliga, i operatörens stödprogram bör det som utgångspunkt finnas trained Peers men av olika anledningar kanske detta inte finns tillgängligt. Operatören behöver då visa hur målbilden i CAT.GEN.MPA.215 ändå kan uppfyllas.

Det finns många fördelar med att inkludera peers ur de egna leden. Inte minst för att skapa förtroende, men även för att göra systemet levande och närvarande i en pågående verksamhet. Transportstyrelsen ser gärna att operatören bygger in peers i stödprogrammet, och om man väljer att gå den vägen, säkerställer att man omhändertar att potentiella peers:

- utses genom någon form av selektionsprocess,
- gärna men inte nödvändigtvis är en ur målgruppen,
- finns inom samma bolag eller i likande verksamhet vid poolsamverkan alternativt annan extern leverantör och har en kompetens som leder till att man "pratar samma språk",
- är någon med gedigen erfarenhet från samma typ av jobb som målgruppen (pilot) alternativt vara s.k. mental health professional,
- är respekterad av kollegor,
- kan upprätthålla konfidentialitet,
- tränas enligt GM3.

Utbildning av peer kan i dokumentation och genomförande omfatta:

- en översikt över de vanligaste psykologiska problemen bland piloter
- grundläggande lyssnings- och rådgivningskunskaper
- hur man hanterar människor i kris (notera: nationell kultur och förhållningssätt är viktigt i detta område. Påverkar operatörer med flera nationaliteter i gruppen)
- hur man strukturerar ett peer support-samtal, specifikt hur man startar och avslutar det
- konfidentialitet (inklusive undertecknande av Peer Confidentiality Agreement)
- gränser (såväl praktiska som känslomässiga - hur man tar hand om sig själv)
- skillnaden mellan psykologi och psykiatri
- hur förhållandet till programmets flygpsykolog / psykolog med god kunskap om flygbranschen fungerar i praktiken

Se även EPPSI⁷ och CAP⁸

Oavsett så bör utbildningen syfta till att möta identifierade behov av en Peer. Forskning har tidigare identifierat följande⁹:

- Erbjuda ett lyssnande öra, "professionell empati" (low level psychological intervention).
- Identifiera kollegor som kan utgöra risk för sig själv och/eller andra (omtanke, "känslspröt").
- Underlätta och hjälpa till att visa vägar till professionell hjälp.

Transportstyrelsen utesluter inte att andra yrkeskategorier än piloter kan verka som peers inom ett stödprogram men förutsätter i sådana fall att dessa är utbildade för uppgiften. Exempelvis en s.k. "mental health professional".

Det finns även möjlighet att skapa gemensamma pooler av Peers. Med andra ord, operatörer kan välja mellan att själv upprätta sitt support programme, ingå i en poolsamverkan eller på annat sätt anlita extern resurs. Om man väljer att gå den vägen, vilket kan vara en mycket bra lösning för mindre operatörer, så måste dessa kontrakteras på samma kontrollerade sätt som andra underleverantörer.

SYSTEM MONITORING (ÖVERVAKNING AV SYSTEMET)

Skrivningen tar sikte på att följa upp internt stödprogramarbete och att återkoppla avidentifierade valda delar till operatörens ledande funktioner (Safety Manager, NPFO, etc.). Syftet med detta moment är att följa upp att personer i behov av stöd får hjälp och proaktiv återkoppling.

Monitorering kan till exempel ske på regelbundna möten inom peer-gruppen, om en sådan finns, hos operatören där man med stöd av professionell part som flygpsykolog/psykolog eller likvärdig part går igenom programmets processer. Efter detta inkluderas operatörens avdelningar och berörda personalorganisationer/avdelningar för avidentifierad återkoppling. Om operatören har anlitat externa peers behöver det finnas procedurer för återkoppling till operatörens ledningssystem.

⁷ EPPSI, s.75

⁸ CAP 1695, s.4

⁹ AOC seminarium nov 2020

RETURNING TO WORK (ÅTERGÅNG TILL ARBETET)

En kärnprocess som ska ingå i ett stödprogram är återgången till arbete. Metoden för hur programmet ska stödja en person som sökt stöd till att återfå en stabil och normal vardag är central.

Det finns även nationella stöd för detta. Utdrag ur Arbetsmiljöverkets föreskrifter AFS 1994:1 om arbetsanpassning och rehabilitering gör gällande att:

”Arbetsgivarens ansvar enligt arbetsmiljölagen gäller bl.a. då det finns ett anställningsförhållande. Detta innebär att arbetsgivaren redan under den anställdes sjukskrivningsperiod bör planera åtgärder som underlättar återgång i arbetet för denne. Det är därför angeläget att arbetsgivaren har fortlöpande kontakt med den sjukskrivne, så att återgången till arbetet på olika sätt underlättas.”¹⁰

RISKS RELATING TO FEAR OF LOSS OF LICENSE (RISKER RELATERADE TILL RÄDSLÅ ATT FÖRLORA CERTIFIKAT)

Piloter ska känna till stödprogram och att det finns en säker zon som kan ge dem i behov stöd. Att nå dem som annars inte skulle sökt stöd pga. rädsla för att förlora sitt certifikat blir ytterligare en viktig del i ett stödprogram. Det hanteras med fördel genom utbildning och regelbunden övergripande kommunikation. Vidare, operatören bör se till att ofta adressera vanliga barriärer för att söka hjälp:

- Oro för/föreställningar om att det ska påverka karriären.
- Oro för stigmatisering och/eller föreställningar om psykisk ohälsa/hjälpsökande som stigmatiserat.
- Föreställningar om/oro för vad som händer om man väl söker hjälp.
- Praktiska hinder (tillgång, tillgänglighet, eget schema etc).
- Även frågor om särskilda inkomstförsäkringar kan tas upp mellan operatör-försäkringsbolag-anställd-arbetstagarorganisation.

REFERRAL SYSTEM (ESKALERING AV ÄRENDEN)

Dialog med en peer eller annan person engagerad av stödprogrammet ska leda till att en person som är i behov av stöd, får verktyg för att själv hantera sitt problem eller övertygas om att själv söka ytterligare stöd eller hjälp. Dock kan det i undantagsfall finnas behov till eskalering då flygsäkerhet bedöms vara i fara och personen inte vill söka hjälp.

För att få detta att fungera i praktiken ska det finnas en tydlig procedur för hur en peer eller person engagerad av stödprogrammet ska arbeta. Inte i detalj mot varje enskild fråga, utan i de olika faser som ett stöd kan gå igenom. Ett exempel redovisas med grafisk modell i kapitel 3¹¹ i EPPSI Guide.

En eskaleringsprocedur med tydliga mandat är ett sätt att hantera denna punkt - att fall där dialog inom stödprogrammet inte räcker har en tydlig och transparent flerstegsprocess. Med andra ord, i de fall en person i behov av stöd bedöms utgöra en fara för sig själv eller andra ska det finnas en tydlig process i flera steg som stöder personer engagerade av stödprogrammet. (se även moment ”how to proceed in case of a serious safety concern” i AMC2).

Att notera i det här sammanhanget är också att den anställde har ett ansvar för att inte utföra flygtjänst enligt CAT.GEN.MPA.100 (c) p.4-5 om vissa omständigheter föreligger. Baserat på lagstiftning och föreskrifter m.m. som ligger utanför det flygoperativa regelverket kan operatören också beskriva vad som gäller avseende sjukskrivning, försäkringskassa med mera i relation till företagets personalrutiner.

Notera även EASA FCL där det framgår att: ”... shall, without undue delay, seek aero-medical advice [...]”¹²

¹⁰ AFS 1994:1 s. 7-8

¹¹ EPPSI, s.43 och framåt.

¹² MED.A.020 Decrease in medical fitness of (EU) No. 1178/2011

CAT.GEN.MPA.215 SUPPORT PROGRAMME

(a) The operator shall enable, facilitate and ensure access to a proactive and non-punitive support programme that will assist and support flight crew in recognising, coping with, and overcoming any problem which might negatively affect their ability to safely exercise the privileges of their licence. Such access shall be made available to all flight crew.

(b) Without prejudice to applicable national legislation on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, the protection of the confidentiality of data shall be a precondition for an effective support programme as it encourages the use of such a programme and ensures its integrity.

AMC1 CAT.GEN.MPA.215 SUPPORT PROGRAMME

PRINCIPLES GOVERNING A SUPPORT PROGRAMME

The access to a support programme should:

(a) enable self-declaration or referral in case of a decrease in a flight crew's medical fitness with an emphasis on prevention and early support; and

(b) if appropriate, allow the flight crew to receive temporary relief from flight duties and be referred to professional advice.

AMC2 CAT.GEN.MPA.215 SUPPORT PROGRAMME

CONFIDENTIALITY AND PROTECTION OF DATA

(a) The personal data of flight crew who have been referred to a support programme should be handled in a confidential, non-stigmatising, and safe environment.

(b) A culture of mutual trust and cooperation should be maintained so that the flight crew is less likely to hide a condition and more likely to report and seek help.

(c) Disclosure of data to the operator may only be granted in an anonymised manner such as in the form of aggregated statistical data and only for purposes of safety management so as not to compromise the voluntary participation in a support programme, thereby compromising flight safety.

(d) Notwithstanding the above, an agreement with related procedures should be in place between the operator and the support programme on how to proceed in case of a serious safety concern.

AMC3 CAT.GEN.MPA.215 SUPPORT PROGRAMME

ELEMENTS OF A SUPPORT PROGRAMME

(a) A support programme should contain as a minimum the following elements:

(1) **procedures** including **education of flight crew** regarding self-awareness and facilitation of self-referral;

(2) **assistance provided by professionals**, including mental and psychological health professionals with relevant knowledge of the aviation environment;

(3) involvement of trained peers, where **trained peers** are available;

(4) **monitoring of the efficiency** and effectiveness of the programme;

(5) monitoring and support of the **process of returning to work**;

(6) management of risks resulting from **fear of loss of licence**; and

(7) a **referral system to an aero-medical examiner** in defined cases raising serious safety concerns.

(b) A support programme should be **linked to the management system** of the operator, provided that data is used for purposes of safety management and is anonymised and aggregated to ensure confidentiality.

AMC4 CAT.GEN.MPA.215 SUPPORT PROGRAMME

TRAINING AND AWARENESS

- (a) The operator should **promote access** to the support programme for **all flight crew**.
- (b) **Professionals**, including mental and psychological health professionals, as well as trained peers, where **trained peers** are available, that are involved in the support programme, **should receive initial and recurrent training** related to their role and function within the support programme.

GM1 CAT.GEN.MPA.215 SUPPORT PROGRAMME

SUPPORT PROGRAMME

- (a) A support programme is a proactive programme applying the principles of 'just culture' as defined in Regulation (EU) No 376/2014, whereby the senior management of the operator, mental health professionals, trained peers, and in many cases representative organisations of crew members work together to enable self-declaration, referral, advice, counselling and/or treatment, where necessary, in case of a decrease in medical fitness.
- (b) The support programme should be easily accessible for flight crew, and should provide adequate means of support at the earliest stages.

GM2 CAT.GEN.MPA.215 SUPPORT PROGRAMME

FACILITATION OF TRUST IN THE SUPPORT PROGRAMME

Essential trust between management and crew is the foundation for a successful support programme.

This trust can be facilitated by:

- (a) establishing a platform for multi-stakeholder participation and partnership in the governance process of the support programme by involving flight crew representatives from one or more operators and representatives of the relevant operator. In some cases, a multi-stakeholder platform may also include representatives of the competent authority;
- (b) participation of the representatives of those personnel covered by the support programme in the design, implementation and operation of the support programme;
- (c) a formal agreement between management and crew, identifying the procedures for the use of data, its protection and confidentiality;
- (d) clear and unambiguous provisions on data protection;
- (e) senior management's demonstrated commitment to promote a proactive safety culture;
- (f) a non-punitive operator policy that also covers the support programme;
- (g) support programme management by staff either established within the operator or by a separate independent organisation;
- (h) involvement of persons with appropriate expertise when advising crews (for example, pilot peers with similar cultural backgrounds and professional staff with appropriate training in e.g. psychology, etc.);
- (i) a structured system to protect the confidentiality of personal data; and
- (j) an efficient communication system that promotes the benefits of the support programme, such as its positive impacts, temporary relief from duties without fear of dismissal, management of risks resulting from fear of loss of licence.

GM3 CAT.GEN.MPA.215 SUPPORT PROGRAMME

TRAINING AND AWARENESS

(a) When promoting the benefits of the support programme, the operator should stress at least the following elements of the programme:

- (1) positive impacts of a support programme;
- (2) awareness of job stressors and life stressors — mental fitness and mental health;
- (3) coping strategies;
- (4) potential effects of psychoactive substances and their use or misuse;
- (5) medication use (prescribed and over-the-counter medication) to ensure the safe exercise of the privileges of the licence whilst taking medication;
- (6) early recognition of mental unfitness;
- (7) principles and availability of a support programme; and
- (8) data protection and confidentiality principles.

(b) Mental health professionals involved in the support programme should be trained on:

- (1) psychological first aid;
- (2) applicable legal requirements regarding data protection; and
- (3) cases where information should be disclosed due to an immediate and evident safety threat and in the interest of public safety.

(c) Peers involved in the support programme should receive practically orientated basic training in psychological first aid and regular refresher trainings.

GM4 CAT.GEN.MPA.215 SUPPORT PROGRAMME

ELEMENTS CONTRIBUTING TO A SUPPORT PROGRAMME

When implementing a support programme, the operator should pay attention to the following:

- (a) establishment and verification of operational and data protection procedures;
- (b) selection and training of dedicated and experienced staff and peers;
- (c) offer of motivating alternative positions to flight crew in case a return to in-flight duties is not possible; and
- (d) limitation of the financial consequences of a loss of licence, for example through extending loss of licence coverage.

GM5 CAT.GEN.MPA.215 SUPPORT PROGRAMME

POSSIBILITY TO CONTRACT THE ESTABLISHMENT OF A SUPPORT PROGRAMME TO A THIRD PARTY

The operator may contract the establishment of a support programme to a third party. For a smaller sized operator, the synergies created by a third-party support programme can be beneficial and in some cases may provide the only feasible option to ensure access to a support programme or to ensure availability of trained peers.

GM6 CAT.GEN.MPA.215 SUPPORT PROGRAMME

OBLIGATION TO SEEK AERO-MEDICAL ADVICE IN CASE OF A DECREASE IN MEDICAL FITNESS

Joining a support programme does not remove the flight crew's obligation to seek aero-medical advice in case of a decrease in medical fitness in accordance with MED.A.020 of Commission Regulation (EU) No 1178/2011.

GM7 CAT.GEN.MPA.215 SUPPORT PROGRAMME

SCOPE OF THE SUPPORT PROGRAMME

Nothing should prevent an operator from extending the scope of the support programme to include, apart from flight crew, other safety-sensitive categories personnel, e.g. cabin crew or maintenance, as well.

GM8 CAT.GEN.MPA.215 SUPPORT PROGRAMME

MEANING OF THE TERM 'PEER'

(a) In the context of a support programme, a 'peer' is a trained person who shares common professional qualifications and experience, and has encountered similar situations, problems or conditions with the person seeking assistance from a support programme. This may or may not be a person working in the same organisation as the person seeking assistance from the support programme.

(b) A peer's involvement in a support programme can be beneficial due to similar professional backgrounds between the peer and the person seeking support. However, a mental health professional should support the peer when required, e.g. in cases where intervention is required to prevent endangering safety.