

Sisekaitseakadeemia
Päästekolledž

Anne-Liis Taalman

RK050

HÄIREKESKUSE REGIONAALSETE KESKUSTE
TÖÖKORRALDUSE VÕRDLUS

Lõputöö

Juhendaja:
Kirsti Mikk MA
Kaasjuhendaja:
Kadi Luht

Tallinn 2009

ANNOTATSIOON

SISEKAITSEAKADEEMIA

Kolledž: Päästekooledž	Kuu ja aasta: mai.2009
Töö pealkiri: Häirekeskuse regionaalsete keskuste töökorralduse võrdlus	
Töö autor: Anne-Liis Taalmann	Olen nõus oma lõputöö kättesaadavaks tegemisega elektroonilises keskkonnas. Allkiri:
<p>Käesolev lõputöö on kirjutatud teemal “Häirekeskuse regionaalsete keskuste töökorralduse võrdlus”.</p> <p>Töö koosneb 57-st leheküljest, viiest peatükist, ühest tabelist, kolmest joonisest ja kolmest lisast. Töö on kirjutatud eesti keeles, võõrkeelne kokkuvõtte vene keeles. Töö koostamisel on kasutatud seitset erinevat allikat.</p> <p>Lõputöö eesmärgiks on Häirekeskuse töökorralduslike erinevuste võrdluse põhjal välja selgitada, milline töökorralduslik mudel on Häirekeskuse jaoks parim osutatava teenuse kvaliteedi parandamiseks ja ühtlustamiseks. Läbi töökorralduslike muutuste on võimalik tõsta hädaabikõnede vastamise kiirust ja sündmusele reageerimise kiirust. Samuti on õnnetuste likvideerimise juures oluline kiire ja professionaalne info vahetus erinevate teenistuste vahel.</p> <p>Esimeses peatükis antakse ülevaade Häirekeskuse regionaalsete keskuste töökorraldusest ja nende erinevusest. Teises peatükis analüüsitakse 2008 aastal Häirekeskuse personali seas läbi viidud rahuloluuuringut. Kolmandas peatükis analüüsib autor Siseministeeriumi poolt 2008 aastal tellitud uuringu tulemusi, mis viidi elanike seas läbi selgitamaks välja hädaabiteenusega rahulolu. Neljandas peatükis analüüsitakse Häirekeskuse teenistujatega läbi viidud intervjuu tulemusi. Viiendas peatükis esitab autor peamised järeldused ja ettepanekud.</p>	
Võtmesõnad: Häirekeskus, hädaabikõnede teenindamine, töökorralduslikud erinevused.	
Keywords: Emergency Center, servicing emergency calls, working order variations	
Säilitamise koht:	
Kaitsmisele lubatud	
Kolledži direktor: Margus Möldri	Allkiri:
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja: Kirsti Mikk	Allkiri:

SISUKORD

ANNOTATSIOON	2
SISUKORD	3
SISSEJUHATUS	4
1. HÄIREKESKUSE TÖÖPÕHIMÕTE JA KESKUSTE TÖÖKORRALDUSLIKUD	
ERINEVUSED.....	6
1.1. Hädaabikõnede menetlemine	7
1.1.1. Meditsiinalased õnnetusteaded.....	8
1.1.2. Päästealased õnnetusteaded.....	11
1.1.3. SOS rakendus.....	12
1.2. Häirekeskuse regionaalsete keskuste töökorraldus.....	13
1.2.1. Operatiivteenistuslik alluvus	13
1.2.2. Ühe - astmeline töökorraldus.....	15
1.2.3. Kahe - astmeline töökorraldus	16
2. HÄIREKESKUSE PERSONALIKÜSITLUS	17
2.1. Päästekorraldaja koormus erinevatel ajavahemikel.....	18
2.2. Hinnang oma tööle.....	20
2.2.1. Võrdlev analüüs ja järeldused.....	21
3. HÄDAABIKÕNEDE TEENINDAMISE RAHULOLU UURING	23
3.1. Hädaabinumbrite tuntus elanike seas.....	24
3.1.2. Hädaabinumbri teenuskvaliteet	25
3.2. Võrdlev analüüs ja järeldused	27
4. INTERVJUU	28
4.1. Intervjuu Häirekeskuse arendus- ja väljaõppe osakonna juhataja Eva Rinnega	28
4.2. Intervjuu Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse juhataja Meelis Mesiga.....	30
4.3. Intervjuu Häirekeskuse Lääne-Eesti keskuse juhataja Küllike Uzjukiniga	32
4.4. Võrdlev analüüs.....	33
5. JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD	35
KOKKUVÕTE.....	37
PE3IOME.....	38
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	39
LISAD	40

SISSEJUHATUS

Turvalisus on paljude kaasabil loodav ühiskonna seisund, milles inimene tunneb ennast kaitstult ja tagatud on tegelik ohutu elukeskkond, vähendades tõenäosust sattuda ohuolukorda, suurendades võimekust reageerida ja leevendada tekitatud kahju. Paljude kaasabil tähendab igäühe, sealhulgas nii avaliku, mittetulundus- ja erasektori kui ka iga üksikisiku, kohustust aidata kaasa turvatunde kui psühholoogilise heaolu ja ohutu elukeskkonna säilitamisele oma õiguskuuleka ja kohusetundliku käitumisega (Eesti turvalisuspoliitika põhisuunad aastani 2015).

Häirekeskus on üheks oluliseks lüliks turvalisema ühiskonna loomisel, tagades elanikele kiire abi kättesaadavuse mistahes ajal ja kohas. Kiiresti muutuv ühiskonnas muutuvad ka elanike ootused neile osutatud teenustele, millest ühte olulist osa täidab Häirekeskus, olles nii info koguja kui ka selle edastaja. Elanikele on oluline, et helistades õnnetuse korral hädaabinumbri 112 võib olla kindel osutatava teenuse kvaliteedis. Mis aga määrab selle kvaliteedi ja milliste kriteeriumite järgi seda mõõta saab, selle väljaselgitamiseks tuleks analüüsida Häirekeskuse töökorraldust ja elanike seas läbiviidud rahuloluuuringute tulemusi, et leida võimalikud erinevused ja kitsaskohad, mille lahenduste läbi paraneb teenus ja elanike hinnang sellele.

Eesti turvalisuspoliitika visiooni kohaselt on Eestis aastal 2015 turvalisem ühiskond, mis väljendub ohutumas keskkonnas, igäühe turvatunde suurenemises ja hukkunute või tervisekahjustusi saanute arvu vähenemises (Eesti turvalisuspoliitika põhisuunad aastani 2015).

Visiooni elluviimisel on Häirekeskuse roll parandada nii hädaabikõnedele vastamise kiirust kui ka operatiivteenistustele väljasõidukorraldamise edastamise kiirust. Nende eesmärkide saavutamiseks tuleb analüüsida erinevusi Häirekeskuse regionaalsete keskuste vahel ja viia läbi arendustegevusi, mis toetavad püstitatud eesmärkide saavutamist.

Hädaabinumbri 112 saabuvate kõnede hulgas on nii neid, millele järgneb operatiivteenistuste alarmeerimine, kui ka neid, millele ei järgne väljasõidukorraldust operatiivteenistustele. Häirekeskuse teenuskvaliteeti näitab elanike rahulolu ja usaldus organisatsiooni vastu, seega ei ole vähemtähtsad ka need kõned, mis ei vaja kiiret operatiivteenistuse reageerimist. Selliste kõnede hulka aitavad vähendada erinevad tugiteenused, kuhu elanikud saavad oma probleemidega pöörduda, tihti aga valitakse esimese numbrina 112 mis tõstab oluliselt hädaabinumbri koormust, mille vähendamine on vajalik ajakriitiliste õnnetusteadete efektiivseks menetlemiseks.

Käesolev töö koosneb sissejuhatusest, kus tuuakse välja olulisemad põhjused täna toimivate töökorralduslike mudelite võrdluseks. Sissejuhatusele järgneb teoreetiline osa, milles tutvustatakse organisatsiooni struktuuri, töökorraldust ja peamisi arengusuundasid. Teoreetilises osas võrdleb töö autor Häirekeskuse töökorralduslike erinevusi, tuues välja olulisemad probleemid. Töö eesmärk on töökorralduslike erinevuste võrdluse põhjal välja selgitada, milline töökorralduslik mudel on Häirekeskuse jaoks parim osutatava teenuse kvaliteedi parandamiseks ja ühtlustamiseks, kiirendamaks elanikele abi kättesaadavust.

Eesmärgi täitmiseks on püstitatud järgmised ülesanded:

- Häirekeskuse struktuuri ja üldise töökorralduse tutvustus;
- anda ülevaade Häirekeskuse regionaalsete keskuste töökorralduslikest erinevustest;
- selgitada ühe ja kaheastmelise kutsetöötamise erinevusi;
- 2008 aastal läbi viidud Hädaabikõnede rahuloluuuringu ja Häirekeskuse personali küsitluse tulemuste analüüs ja nende seostamine töökorralduslike erinevustega;
- läbi viia intervjuu Häirekeskuse arendus- ja väljaõppe osakonna juhataja Eva Rinnega, Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse juhataja Meelis Mesiga ja Häirekeskuse Lääne-Eesti keskuse juhataja Küllike Uzjukiniga. Intervjuu eesmärk on analüüsida erinevaid töökorralduslike mudeleid.

Lõputöö tulemusena toob autor välja olulisemad aspektid seoses Häirekeskuse regionaalsete keskuste töökorralduslike erinevustega, seda nii osutatava teenuse kvaliteedi osas kui ka personali koormuse erinevuses. Autor teeb ettepanekud, milliseid tegevusi tuleks seoses teenuse ühtlustamisega Häirekeskuse regionaalsetes keskustes läbi viia.

1. HÄIREKESKUSE TÖÖPÕHIMÕTE JA KESKUSTE TÖÖKORRALDUSLIKUD ERINEVUSED

Häirekeskus on Siseministeeriumi valitsemisalas asuva Päästeameti halduses olev üleriigiline päästeasutus. Häirekeskuse teeninduspiirkonnaks on Eesti Vabariik, mis on jagatud omakorda Häirekeskuse nelja regionaalse keskuse vahel: Põhja-Eesti Keskus, Lõuna-Eesti Keskus, Ida-Eesti Keskus ja Lääne-Eesti Keskus.

Häirekeskuse peamine ülesanne on ajakriitiliste väljakutsete teenindamine, õnnetusteatel saadud informatsiooni põhjal riskide hindamine ja sündmuse lahendamiseks vajalike teenistuste õnnetuskohale saatmine. Hädaabikõnede menetlemine (õnnetusteate vastuvõtmine ja kiirabibrigaadide ning päästemeeskondade sündmuskohale saatmine) on päästekorraldaja tööülesanne.

Häirekeskuses on kasutusel ülevoolukõnede süsteem, mis tagab hädaabinumbri kättesaadavuse ka nendel juhtudel, kui 112 numbrile saabuvate kõnede hulk on mingil põhjusel nii suur, et ühe keskuse kõik liinid on hõivatud. Olukorras, kus üks neljast keskusest on hõivatud suure hulga hädaabikõnede teenindamisega, suunduvad antud piirkonna hädaabikõned järgmisele vabale keskusele. Ülevoolukõnede teenindamise võimaldab ühtsetele alustele viidud kutsetöötlus ja selleks kasutusel olev infosüsteem SOS rakendus. Käesoleval hetkel piirdub ülevoolukõnede menetlemine õnnetusteate vastuvõtmise ja selle salvestamisega SOS rakendusse kõnele vastanud keskuse poolt. Väljakutse registreerimisest teavitatakse keskust, kelle teeninduspiirkonda antud väljakutse jääb, telefoni teel. Päästemeeskondade ja kiirabibrigaadide sündmuskohale saatmine on piirkonda teenindava keskuse ülesanne.

1.1. Hädaabikõnede menetlemine

Häirekeskuse tegevusvaldkond on: õnnetusteadete vastuvõtmine ja töötlemine, päästemeeskondade ning kiirabibrigaadide sündmuskohale väljasaatmine ja teiste teenistuste, ettevõtete ja organisatsioonide kaasamine, samuti informatsiooni operatiivse edastamise korraldamine ja dokumenteerimine ning sündmuste andmebaasi säilitamine (Häirekeskuse põhimäärus RTL 2004, 152, 2298).

Hädaabinumbri 112 saabunud kõnedele vastab päästekorraldaja, kelle ülesandeks on mistahes helistaja probleemile lahenduse leidmine. Helistajalt saadud info põhjal otsustab päästekorraldaja, kas tegemist on kiirabi või päästealase väljakutsega või kuulub helistaja probleemi lahendamine teiste asutuste kompetentsi.

Õnnetusteadete registreerimiseks on Häirekeskuses kasutusel kutsetöötlusprogramm SOS. Antud rakendus on päästekorraldaja tööd toetav ja võimaldab sündmuse käiku reaajas dokumenteerida, samuti on päästekorraldajal visuaalne ülevaade nii kiirabi kui päästeressursside paiknemisest ajahetkel.

Ajakriitiliste hädaabikõnede teenindamise juures on vajalik tugiteenuste olemasolu, mis võimaldavad kanaliseerida hädaabinumbri 112 saabunud ja operatiivteenistuse sekkumist mittevajavad kõned pädevale ametkonnale. Inimene, kes helistab mistahes probleemiga numbrile 112 saab vajadusel soovitusel, millisele numbrile helistada, juhul, kui tegemist on näiteks olmeprobleemidega või informatsiooni küsimisega erinevates valdkondades. Tänapäevaks on tööle rakendunud mitmeid lühinumbreid ja seeläbi vähenenud oluliselt hädaabinumbri 112 koormatus. Näitena võib tuua Tallinna abitelefoni 1345, kelle pädevusse kuulub konnaalprobleemide lahendamine ja päästeala infotelefoni 1524, millele helistades saavad elanikud päästeala puuduvat informatsiooni (nõuded tuleohutusele, päästetöötajate kontaktnumbrid, ennetustöö jms).

1.1.1. Meditsiinialased õnnetusteaded

Meditsiinialaste õnnetusteadete töötlemiseks on Häirekeskuses kasutusel spetsiaalselt selleks koostatud küsimustikud, juhendmaterjali ettevalmistustega alustati 2004 aastal Sotsiaalministeeriumi poolt moodustatud töörühma loomisega. Töörühma kuulusid spetsialistid Häirekeskusest, Sotsiaalministeeriumist ja kiirabist. Juhendmaterjali koostamisel võeti aluseks põhilised kaebused, millega helistajad Häirekeskusesse pöördusid. Selleks kuulusid töörühma liikmed läbi üle 7000 kõne, selekteerides sealt välja peamised 112 numbrile pöördumise põhjused ja kaebused, mille puhul Häirekeskus saatis välja kiirabi. Kaebuste põhjal koostati algoritmid, mille järgi päästekorraldaja saab hinnata kannatanu seisundit ja väljakutse prioriteeti. Küsimustikud on koostatud lähtudes põhimõttest, et päästekorraldaja ei määra helistaja kaebuste põhjal haiguse diagnoosi, vaid annab esmase hinnangu abivajaja seisundile helistamise hetkel.

Enne juhendmaterjali kasutusele võtmist toimus kaks põhjalikku testimist, milles osalesid päästekorraldajad erinevatest Häirekeskuse keskustest. Nende ülesandeks oli määrata õnnetusteadetest saadud info põhjal sündmusele tüüpjuhtum ja prioriteet, läbides selleks vastava tüüpjuhtumi küsimustiku. Õnnetusteaded, mida testimisel kasutati, koostas Häirekeskuse töörühm. Hädaabiteate edastajatena kasutati inimesi, kellel puudus ülevaade päästekorraldaja tööpetsiifikast, seega ei saanud nad ka edastatava teate sisu mõjutada ega moonutada. Kahe testimise tulemusi analüüsiti kõnesalvestiste ja väljakutse protokollide põhjal, et selgitada välja võimalikud kitsaskohad ja vältida eksimusi tüüpjuhtumi või prioriteedi määramisel. Uue küsimustiku kasutusele võtt toimus 01. 04. 2008.aastal.

Küsimustik koosneb 49 erinevast tüüpjuhtumist. Igal tüüpjuhtumil on oma põhikaebused, mille järgi päästekorraldaja valib sobiva küsimustiku. Tüüpjuhtumi siseselt jagunevad küsimused kolmeks osaks, mille abil selgitatakse välja eluohtliku seisundi võimalikkus, seejärel täpsustatakse seisundit ja konkreetseid kaebuseid. Viimases osas on küsimused, mis võivad mõjutada eelnevalt valitud sündmuse prioriteeti näiteks ajaline faktor või vanus.

Õnnetusteadete menetlemisel kasutatakse küsimustikku elektroonsel kujul, väljakutse registreerimisel kutsetöötlusprogrammis SOS salvestatakse väljakutse protokollile automaatselt helistajalt saadud informatsioon küsimuste ja vastuste näol ja tüüpjuhtumi prioriteet. Kutsetöötlusprogramm määrab tüüpjuhtumi prioriteedi helistajalt saadud vastuste põhjal ja väljakutse salvestamisel salvestub automaatselt ka soovituslik prioriteet. Päästekorraldajal on õigus muuta sündmuse raskusastet, kui ta leiab et antud sündmuse prioriteet peaks olema kõrgem, kui soovituslikult on määratud. Prioriteedi muudatused salvestuvad väljakutse protokollile kella ajaliselt, Sellised muudatused peavad kajastuma ka sündmuse protokollis lisainfo väljal.

Selgitamaks välja, kas kasutusel oleva töövahendi näol on tegemist elanikele parima võimaliku abi osutamise või hinnatakse riske pigem üle ja kiirabibrigaadidel on põhjendamatult suurenenud kiiret abi vajavate kutsete arv, analüüsis Häirekeskuse Lõuna-Eesti Keskuse juhataja asetäitja Urmas Kohu Häirekeskuses registreeritud kiirabiväljakutsete prioriteete ja arvu ajavahemikus 06.06-10.09.2007 aastal ja 06.06.10.09.2008 aastal. Analüüsi tulemustest võib järeldada:

- inimene saab abi kiiremini;
- kõiki helistajaid koheldakse ühtsetel alustel sõltumata asukohast;
- hospitaliseerimise vajadus selgub kiiremini, mis on oluline abivajaja seisundi paranemisele;
- hädaabikõne menetlemisel keskendutakse seisundi hindamisele, mille tulemusena selgub kiirabi vajadus olukorra lahendamiseks;
- hädaabikõned, mis ei vaja kiirabi sekkumist, saavad lahenduse arstliku konsultatsiooni näol;
- koostöö tervishoiuteenuste osutajatega on selgem ja mõistetavam (kiirabi, perearstinõuande telefon).

Siseministeriumi valitsemisala arengukava 2009-2012 aastaks näeb ette esmaabijuhiste koostamise meditsiinialaste õnnetusteadete menetlemiseks, mis võimaldab Häirekeskusel osutada elanikele kvaliteetsemat teenust. Õnnetusteate edastajale antakse esmased juhised, kuidas käituda ja abistada kannatanut kiirabi saabumiseni sündmuskohale. Hädaabikõnede menetlemise üks osa on ka elanikele esmaste tegevusjuhiste andmine kuni abi sündmuskohale saabumiseni.

Häirekeskuse strateegiliseks eesmärgiks on inimeste ja vara suurem turvalisus, antud eesmärgi täitmiseks on Häirekeskuse 2009 aastaks püstitanud üheks ülesandeks esmaabijuhiste koostamise koostöös Sotsiaalministeeriumiga. Juhised integreeritakse õnnetusteadete vastuvõtmise ja töötlemise juhenditega (küsimustikega) ning viiakse elektroonsele kujule (Häirekeskuse tulemusleping 2009).

1.1.2. Päästealased õnnetusteated

Päästealaste õnnetusteade menetlemisel aluseks on Päästeameti peadirektori käskkiri väljasõidukord ja väljasõiduplaan (Päästeameti peadirektori käskkiri 26.02.2007 nr 39 Päästeameti kohalike päästeasutuste väljasõidukorra ja väljasõiduplaani vormi kinnitamine). Helistajalt saadud informatsiooni põhjal määratakse sündmuse liik ja selle raskusaste. Päästemeeskondade väljasaatmine toimub päästekeskuste poolt koostatud väljasõiduplaani alusel.

Praegu puudub Häirekeskusel põhjalik küsimustik päästealaste õnnetusteade menetlemiseks, antud küsimustiku koostamiseks tehakse koostööd Päästeameti ja päästekeskuste spetsialistidega. Küsimustike eesmärk on ühtlustada päästealaste õnnetusteade menetlemine kõigis Häirekeskuse regionaalsetes keskustes. Samuti annab see selge ja ühtse arusaama sündmuse ulatusest ja põhjustest päästemeeskondadele, kes sündmusele reageerivad. On oluline, et antud töövahendi koostamisele on kaasatud regionaalsete päästekeskuste spetsialistid, viimaks minimaalseks võimalikud erinevused, mis võiksid takistada päästealaste õnnetusteade ühtsetel alustel menetlemist. Õnnetuse tagajärgede ulatuse vähendamiseks on vajalik ka helistajale käitumisjuhiste andmine erinevate õnnetusjuhtumite korral, mis on õnnetusteate menetlemise üheks osaks.

Hetkel on päästealaste väljakutsete menetlemiseks Häirekeskuses kasutusel elektroonsel kujul olevad küsimused, mis aitavad päästekorraldajal kiiresti määrata sündmuse esmase väljasõiduastme. Küsimustiku koostamisel lähtus Häirekeskus Päästeameti peadirektori käskkirjast Väljasõidukord ja väljasõiduplaan (Päästeameti peadirektori käskkiri 26.02.2007 nr 39 Päästeameti kohalike päästeasutuste väljasõidukorra ja väljasõiduplaani vormi kinnitamine). Küsimustik võimaldab määrata esmase väljasõiduastme, vastavalt helistajalt saadud informatsioonile. Täpsustava info saamiseks tugineb päästekorraldaja päästealase algväljaõppe käigus saadud teadmistele, vajadusel salvestatakse oluline informatsioon väljakutse protokollis lisainfo väljale.

1.1.3. SOS rakendus

Häirekeskuse regionaalsed keskused kasutavad oma tööks identseid infosüsteeme, mis võimaldavad vajadusel mistahes keskusel teise keskuse töö üle võtta. Alates 03.03.2009.a on Häirekeskuse regionaalsetes keskustes kasutusel uuendatud SOS rakendus. Uue rakendusele ülemineku üheks põhjuseks oli töökorralduslike muudatuste sisse viimine aga ka kogu päästeala infosüsteemide arengusuunad. SOS rakendus on vaid üks osa päästealal kasutusel olevast ühtsest infosüsteemist PÄIS. Järgnevalt annab töö autor ülevaate olulisematest infosüsteemidest, mis on Häirekeskuse regionaalsetel keskustel kasutusel õnnetusteadete menetlemiseks. Töös ei tooda välja kõiki antud protsessis kasutatavaid infosüsteeme, vaid antakse ülevaade hädaabikõnede registreerimiseks kasutusel olevast infosüsteemist SOS rakendus.

Arendustegevuse protsessi olid kaasatud regionaalsete keskuste peapäästekorraldajad, kes edastasid Häirekeskuse arendus- ja väljaõppe osakonnale ettepanekud ja soovid SOS rakenduse kasutajasõbralikumaks muutmiseks. Üheks oluliseks erinevuseks varasemalt kasutusel olnud SOS rakenduse versiooniga on ressursihalduse vaate üleriigiliseks viimine. Selline lahendus võimaldab vajadusel keskustel üksteise tööd toetada, kogu info sündmustest ja ressursside liikumisest on reaajas jälgitav terve Eesti piires. Vähemtähtis ei ole aga ka kõnesalvestuste sidumine väljakutse protokoll-arvestuskaardiga ja küsimustike elektroonsele kujule viimine.

Rakendus võimaldab koguda statistilisi andmeid, säilitades kõik registreeritud väljakutsed ja logistilised andmed iga sündmuse kohta, mille põhjal on võimalik analüüsida õnnetusteadete menetlemise kvaliteeti. Üheks lisafunktsiooniks, mida varasem SOS rakendus ei võimaldanud, on hädaabikõnede sidumine väljakutse protokoll- arvestuskaardiga. Sellisel juhul on võimalik kiiresti leida vajalik kõnesalvestus, kui see vajadus peaks tekkima. Kõik kõned, mis on seotud ühe konkreetse väljakutsega, on kergesti leitavad protokoll-arvestuskaardilt. Selliste andmete kättesaadavus võimaldab anda päästetööde juhile informatsiooni helistajate hulga kohta suuremate sündmuste korral, mis aitab päästetööde juhil hinnata sündmuse ulatust ja vajadust elanike teavitamisest läbi meediakanalite.

1.2. Häirekeskuse regionaalsete keskuste töökorraldus

Häirekeskuse regionaalsete keskuste valvevahetuse pikkus on 12 tundi, isikkoosseis ühes keskuses ja valvevahetuses on arvuliselt erinev, tulenevalt valvevahetuse ajast (ööine ja päevane vahetus) ja keskuse teeninduspiirkonna suuruselt. Valvevahetuse operatiivteenistuslik alluvus on nelja-tasandiline, erandiks on Lääne-Eesti Keskuse operatiivteenistuslik alluvus, mis on kolme-tasandiline tulenevalt isikkoosseisu suuruselt. Tööülesanded ja vastutusala ametikohtade lõikes on paika pandud ametijuhenditega.

1.2.1. Operatiivteenistuslik alluvus

Tagamaks hädaabikõnede kiire ja kvaliteetse teenindamise on Häirekeskuse regionaalsetes keskustes jaotatud tööülesanded ja vastutus erinevate ametikohtade lõikes viieks:

- Peapäästekorraldaja- vastutab oma valvevahetuses hädaabikõnede menetlemise tagamise eest. Tööülesannete hulka kuuluvad ka administratiivsed ülesandeid näiteks igakuise töögraafiku koostamine, päästekorraldajate juhendamine ja õppepäevade korraldamine. Valvevahetuse jooksul lahendab võimalikud tekkinud probleemid, mis takistavad keskuse töö toimimist. Peapäästekorraldaja on nn. esmatasandi juht, kellele alluvad päästekorraldajad, vanempäästekorraldajad, juhtivpäästekorraldajad ja peaspetsialist-arst.
- Juhtivpäästekorraldaja- tööülesandeks on 112 numbrile saabuvate hädaabikõnede menetlemine, kiirabi ja päästeressursi haldamine ja logistiliste otsuste tegemine, teiste teenistuste ja ametkondade teavitamine ning vajadusel sündmusele kaasamine. Õnnetusteadete menetlemise protsessi sekkumine, kui päästekorraldaja poolt vastu võetud otsused võivad sündmuse lahendamist ja otsuste vastuvõtmist takistada. Juhtivpäästekorraldajale alluvad vanempäästekorraldajad ja päästekorraldajad.
- Arst- elustamisjuhiste andmine hädaabikõne sooritajale, kiirabiressursi haldamine ja vajadusel logistiliste otsuste tegemine. Arsti tööülesannete hulka kuulub

võimalike probleemide lahendamine seoses meditsiinialaste väljakutsetega, samuti otsuste vastuvõtmine, mis puudutavad haiglatevahelist patsientide transporti. Meditsiinialaste õnnetusteadete menetlemisel alluvad valvevahetuse teenistujad arstile.

- Päästekorraldaja- tööülesandeks on 112 numbrile saabuvate hädaabikõnede menetlemine vastavalt tööd reguleerivatele õigusaktidele, dokumentatsioonile ja juhenditele.
- Vanempäästekorraldaja- tööülesandeks on kiirabi ja päästeressursside logistiline haldamine, informatsiooni edastamine reageerivale ressursile ja erinevatele teenistustele ning ametkondadele.

Vanempäästekorraldaja ametikoht on Põhja-Eesti Keskuses ja Ida-Eesti Keskuses, tulenevalt töökorralduslikest erinevustest.

Vastutusala jaotamine erinevate ametikohtade vahel on oluline hädaabikõnede oskusliku ja professionaalse töötlemise, samuti informatsiooni õigeaegse edastamise vastutavale ametkonnale ja sündmuse lahendamiseks eriteenistuste kaasamise juures.

Organisatsioonis on tähtsal kohal rotatsioon erinevate töökohtade lõikes, tagamaks personali pädevust. Rotatsiooni protsess on keskuste lõikes erinev ja sõltub nii iga üksiku inimese isikuomadustest kui ka keskuse töökorraldusest ja koormusest ühel ajahetkel.

1.2.2. Ühe - astmeline töökorraldus

Ühe - astmelise töökorralduse puhul on õnnetusteate menetlemise protsess kõigi selle erinevate etappidega päästekorraldaja ülesanne. Sõltuvalt töökoormusest toimub nn “meeskonnatöö”, kus õnnetusteate vastuvõtmise ajal alarmeeritakse reageerivat ressursi antud hetkel vaba oleva päästekorraldaja poolt, samuti teostatakse vajalikud info edastamised ja sündmusest teavitamise protsessid esimese vaba päästekorraldaja poolt, tagamaks sündmuse võimalikult kiire ja efektiivse lahendamise. Selline töökorraldus eeldab päästekorraldajalt teadmisi nii õnnetusteadete menetlemise valdkonnas kui ka ressursihalduse ehk logistilisi teadmisi.

Paratamatult esineb olukordi, kus ühe regionaalse keskuse personal on hõivatud, kas õnnetusteate vastuvõtmisega või reageeriva ressursi manageerimisega, sellistel puhkudel suunduvad selle piirkonna keskuse 112 kõned järgmisele keskusele, kus on vaba päästekorraldaja, kes kõnele vastab. Kõne suundumine teisele keskusele on võimalik parim lahendus hädaabikõne sooritajale, kelle kõnele vastatakse koheselt ja vajadusel registreeritakse väljakutse SOS rakenduses. Õnnetusteate menetlemise protsess jätkub selle keskuse poolt, kelle teeninduspiirkonda antud hädaabikõne kuulub.

Kirjeldatud töökorraldusliku mudeli juures on peamiseks probleemiks ajaline faktor nii hädaabikõnedele vastamisel kui ka õnnetuskohale vajaliku abi saatmisel. Probleemiks on ka töö keerukus, päästekorraldaja peab omama teadmisi kõigi õnnetusteate menetlemise etappide osas ja seda võrdselt väga heal tasemel. Keskendumine ühele konkreetsele tegevusele on raskendatud, tulenevalt vastutuse ja kohustuste rohkusest.

Ühe - astmeline töökorraldus on kasutusel Häirekeskuse Lõuna-Eesti Keskuses ja Lääne-Eesti Keskuses.

1.2.3. Kahe - astmeline töökorraldus

Kahe - astmeline töökorraldus põhineb vastutusala ja tööülesannete jaotuses. Esimeses astmes toimub hädaabikõnede vastamine ja esmaste riskide hindamine. Päästekorraldaja menetleb hädaabikõnet võttes aluseks erinevad töökorralduslikud juhendid ja õigusaktid. Õnnetusteate menetlemisel saadud informatsiooni põhjal registreeritakse pääste ja/või kiirabi väljakutsed SOS rakenduses või kanaliseeritakse kõne pädevale ametkonnale info edastamisega telefoni teel. Päästekorraldaja on vaba vastama järgmisele hädaabikõnele kohe, kui sündmus on registreeritud SOS rakenduses, mis parandab oluliselt hädaabikõnede vastamise kiirust.

Õnnetusteate menetlemise teises etapis toimub päästemeeskondadele ja kiirabibrigaadidele väljasõidukorralduse edastamine vanempäästekorraldaja poolt. Vanempäästekorraldaja ülesandeks on kogu sündmusega seotud informatsiooni dokumenteerimine, infovahetuse korraldamine ja erinevate teenistuste ning vastutavate ametkondade sündmusest teavitamine.

Sellise töökorralduse juures on võimalik õnnetusteate erinevate etappide oskuslikum teostamine ja kvaliteetsema teenuse osutamine nii elanikele kui ka koostööpartneritele.

Kahe - astmeline töökorraldus on kasutusel Häirekeskuse Ida-Eesti Keskuses ja Põhja-Eesti Keskuses.

Lähtudes Häirekeskusele seadusega pandud ülesannetest, on oluline vaadata üle hetkel kasutusel olevad töökorralduslikud mudelid ja viia minimaalseks regionaalsete keskuste erinevused.

2. HÄIREKESKUSE PERSONALIKÜSITLUS

Häirekeskuses viidi läbi 2008. a personaliküsitlus, mille eesmärgiks oli saada selgemat ülevaadet, kuidas hindavad töötajad erinevate tööprotsesside keerukust ja intensiivsust, ning sellega toimetulekut, leidmaks võimalusi töökoormuse optimeerimiseks. Samuti sooviti antud uuringuga välja selgitada, kas tänane töökorraldus võimaldab pakkuda elanikele kvaliteetset hädaabiteenust (Häirekeskuse personali küsitlus 2008).

Tabel 1. Vastajate arv tööpiirkonniti:

Häirekeskuse keskus	Inimeste arv	100% = 94 inimest
Põhja	41	44%
Lõuna	25	27%
Ida	18	19%
Lääne	10	11%

Vastajate arv kokku oli 94. Kogu vastajate hulgast 61% olid päästekorraldajad, 10% vanempäästekorraldajad, 17% juhtivpäästekorraldajad ja 13% peapäästekorraldajad (Häirekeskuse personaliküsitlus 2008).

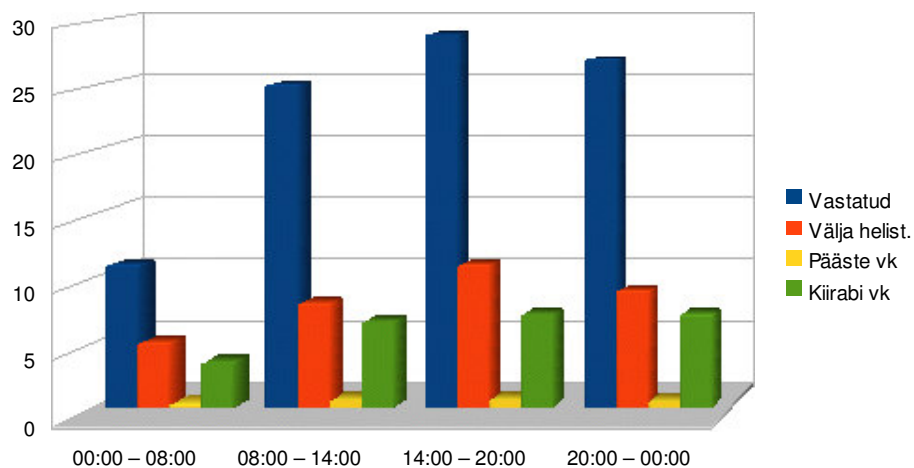
Küsitlus puudutas 5 valdkonda:

- Minu töö
- Minu töövahendid
- Minu keskus
- Minu töö keerukus
- Minu töö intensiivsus

2.1. Päästekorraldaja koormus erinevatel ajavahemikel

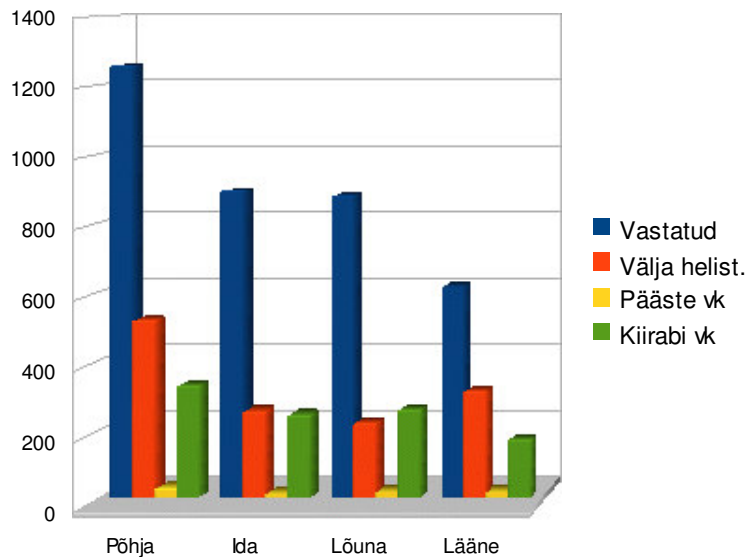
Saamaks ülevaadet päästekorraldajate töökoormusest tehti Häirekeskuses kõnekoormuse analüüs ühe nädala lõikes, mille hulka arvestati nii numbrile 112 helistatud kõned kui ka raadioside ja väljahelistamiste arv. Samuti toodi välja keskmine päästealaste ja kiirabialaste kutsete arv ühe päästekorraldaja kohta (Häirekeskuse personali küsitlus 2008).

Päästekorraldaja töökoormuse võrdlusel erinevatel ajavahemikel on töös ära toodud kaks illustreerivat joonist, millest joonisel 1 on kirjeldatud ühe päästekorraldaja koormust erinevatel kellaaegadel ja joonisel 2 on toodud ühe nädala keskmine koormus päästekorraldaja kohta.



Joonis 1 Ühe päästekorraldaja töökoormus erinevatel ajavahemikel (Häirekeskuse personali küsitlus 2008).

Kõnekoormuse analüüsist võib järeldada, et koormus ühe päästekorraldaja kohta on kõige suurem ajavahemikus 14:00 kuni 20:00. Ajavahemikus 20:00 kuni 00:00 koormus küll väheneb, kuid püsib siiski märgatavalt kõrge võrreldes ajavahemikuga 00:00 kuni 08:00. Kõnekoormuse hulka on loetud ka välja helistatud kõned ja raadioside, lisatud on päästealased ja kiirabi väljakutsed ühe päästekorraldaja kohta (Häirekeskuse personali küsitlus 2008).



Joonis 2. Ühe nädala keskmine koormus ühe päästekorraldaja kohta (Häirekeskuse personali küsitlus 2008).

Analüüsi tulemustest selgub, et kogu kõnekoormusest moodustab kõige suurema osa hädaabinumbriks 112 vastatud kõnede hulk. Ühe - astmelise töökorralduse puhul on kõne registreerinud päästekorraldaja ülesanne ka operatiivteenistustele väljasõidukorralduse andmine ja infovahetus päästetööde juhi ja/või kiirabibrigaadiga kogu sündmuse vältel, samuti teiste teenistuste ja ametkondade teavitamine toimunud õnnetusest. Olukorras, kus päästekorraldaja peab samaaegselt lahendama mitut sündmust on tähelepanu paratamatult hajutatud, mis omakorda tekitab pinget töös, sest korraga tuleb täita mitut erineva iseloomuga ülesannet.

Personaliküsitluse tulemuste põhjal hinnati oma töö intensiivsust erinevatel ajavahemikel jõukohaseks, kõigi keskuste lõikes oli keskmine hinne töö intensiivsusele 5,90. Kõige madalama hinnangu sai töö intensiivsuse puhul valvevahetuse jooksul võimaldatav puhkeaeg 5,09. Eraldi hinnati päästeala ja kiirabi väljakutsete jõukohasust valvevahetuse jooksul, hinnangud jagunesid kiirabi kutsete hulk 6,06 ja päästealaste väljakutsete hulk 6,16 (Häirekeskuse personali küsitlus 2008).

2.2. Hinnang oma tööle

Töös on analüüsitud personali hinnangut läbi erinevate ette antud parameetrite. Töös on välja toodud tulemused, mis puudutavad hinnangut oma töövahenditele, hinnangut oma keskusele ja töö keerukusele.

Hindamaks oma tööd läbi erinevate kriteeriumite esitati vastanutele seitse küsimust, mida vastaja hindas seitsme palli süsteemis. Keskmine hinne kõigi regionaalsete keskuste kohta oma tööle oli 5,85 (Häirekeskuse personali küsitlus 2008).

Minu töövahendid- kõige kõrgemalt hinnati töövahendite mõju oma töö lihtsustamiseks (kõigi vastanute keskmine 5,29), samas töövahendite töökindlust hinnati kõige madalamalt (3,27). Küsitlusest selgub ka, et töö teeb keerukaks pidevad muudatused töövahendite juures (keskmine 4,60), samas töökeskkonna tuge töö tegemisel hinnati keskmiselt 4,84 mis on väga hea näitaja. Oluliseks peeti ka psühholoogi tuge oma töös (4,60) (Häirekeskuse personali küsitlus 2008).

Minu keskus- oma keskusel hinnatakse kõrgelt positiivset õhkkonda valvevahetuse jooksul (6,78), järgmisel kohal on meeskonnatöö (6,37) ja teine õhkkond valvevahetuse jooksul (6,35). Kõige madalama hinnangu sai vahetu juhi poolt piisava toetuse saamine tööülesannete täitmiseks (5,86) (Häirekeskuse personali küsitlus 2008).

Minu töö keerukus õnnetusteadete töötlemisel- Kõigi vastanute keskmine hinnang töödelda õnnetusteadeteid etteantud piirides oli üle keskmise (5,41), samas selgub küsitluse tulemustest, et erinevate valdkondade hulk teeb õnnetusteadete töötlemise keerukaks (5,0). Õnnetusteadete töötlemise protsessis märgiti töö keerukust mõjutavate teguritena ära ka vajaliku ressursi leidmine (4,14) ja infovahetuse koordineerimine (4,21) ning väljakutsete erinev hulk ajas (4,74) (Häirekeskuse personali küsitlus 2008).

2.2.1. Võrdlev analüüs ja järeldused

Häirekeskus peab olema pidevas valmisolekus teenindamiseks ajakriitilisi väljakutseid, selle saavutamiseks on organisatsioonis läbi viidud hulk muutusi ja arendusi. Oluline on siinkohal ära märkida, et arendustegevused peavad olema päästekorraldaja tööd toetavad ja lihtsustama erinevaid õnnetusteate menetlemise protsesse. Häirekeskuse personaliuuringust selgus, et oma töövahendeid hinnatakse pigem tööd toetavateks, kuigi töövahendite uuendused muudavad tööd keerukamaks.

Iga uuendus ja muudatus vajab harjumiseks aega, päästekorraldajal ei ole võimalust seda aega võtta õnnetusteate menetlemise arvelt. Autori arvates on oluline kaasata protsesside läbiviimisele kogu personal ja anda võimalus kaasa rääkida arendustegevuste erinevates etappides, arvestades reaalseid vajadusi. Muudatuste läbiviimisel tuleks arvestada nende ajastust ja hetkel pooleni olevaid protsesse, et inimestel oleks piisavalt aega muudatustega kohaneda.

Antud töös on oluline analüüsida personali hinnangut oma töö keerukusele, millest võib teha järeldusi, kas täna kasutusel olevad mudelid on õnnetusteate menetlemist toetavad või takistavad. Regionaalsete keskuste lõikes on töötaja hinnang õnnetusteate menetlemisele ette antud piirides küllaltki kõrge (5, 41), millest võib järeldada, et väljaõpe on vastavuses töötajale pandud ülesannete täitmiseks esitatavate nõuetega. Töökorralduslikest erinevustest lähtudes tuleb ära märkida, et keerukaks hinnatakse vajaliku ressursi leidmist, infovahetuse koordineerimist ja väljakutsete erinevuse hulka ajas. Võrreldes erinevaid töökorralduslike mudeleid on märgitud probleemidele leitud lahendus tööülesannete ja vastutusala jaotamisega, mis aga täna ei ole teostatav kõigis keskustes (Häirekeskuse personali küsitlus 2008).

Hädaabikõnede menetlemise protsess eeldab väga head meeskonna tööd, mis tagab sündmuste kiire ja professionaalse lahendamise. Mitte vähem tähtis ei ole ka positiivne õhkkond valvevahetuses, mis vähendab pingeid ja aitab kiiresti vastu võtta olulisi otsuseid sündmuse jooksul. Autor leiab, et kindla meeskonnaga valvevahetused aitavad kaasa õnnetusteate menetlemise kvaliteedi tõstmisele, töötaja tunneb ennast enesekindlamana.

Töökoormuse analüüsist lähtuvalt on märgatav koormuse tõus ajavahemikus 14:00- 20:00 seda nii kõnede vastamise, kui ka välja helistatud kõnede osas. Olukorras, kus päästekorraldaja peab vastama hädaabinumbri 112 ja samaaegselt omama ülevaadet ka juba vastuvõetud kutsete teenindamise kohta, on keeruline kontsentreeruda ühele tegevusele. Tähelepanu hajutus võib olla ka üks nendest põhjustest, miks mõni helistaja tunneb, et tema probleemi suhtutakse pealiskaudselt ja ei võeta seda piisavalt tõsiselt.

Töö autori hinnangul on analüüsist lähtuvalt vajalik leida lahendusi ühtlustamiseks koormuseid regionaalsete keskuste lõikes. Siinkohal oleks üheks võimaluseks täna kasutusel oleva töökorralduse muutmine. Töökorralduse muudatused tuleb viia personalini õigeaegselt, selgitades nende vajalikkust, arvestada tuleb ka kohanemise ajaga mis on igal inimesel erinev.

Taktikalisi plaane tehakse strateegiliste plaanide eri osade täitmiseks. Kui strateegia keskendub ressurssidele, keskkonnale ja missioonile, siis taktika keskendub inimestele ja tegevustele. Oluline on mõista, et taktikalised eesmärgid ei ole midagi eraldiseisvat, vaid tulenevad strateegilistest eesmärkidest. Taktikalisel planeerimisel tuleb määrata konkreetsed ressursid ja tegevuse ajalised piirid (Alas 2001).

Selge on, et ühe - astmelise töökorraldusega keskuse personali töökoormus ja tööülesannete hulk ei ole võrdne keskusega, mille töökorraldus on kahe - astmeline ja võimaldab vastutust ning tööülesandeid ametikohtade lõikes ära jaotada. Personali küsitluse läbiviimise hetkel ei olnud Häirekeskuse regionaalsed keskused veel üle läinud kahe - astmelisele töökorraldusele.

Kahe-astmelise töökorralduse juures väheneb päästekorraldaja koormus välja helistatavate kõnede arvu näol ja osaliselt väheneb ka 112 numbrile tulnud kõnede arv, kui operatiivteenistusega informatsiooni vahetamisega tegeletakse õnnetusteate menetlemise teises astmes logistiku poolt. Koormuse ja vastutuse jaotus võimaldab päästekorraldajal keskenduda ühele konkreetsele tegevusele, seeläbi paraneb ka hädaabikõnede teenindamise kvaliteet ja elanike poolne rahulolu temale osutatud teenustega.

3. HÄDAABIKÕNEDE TEENINDAMISE RAHULOLU UURING

Tagasiside teenuse tarbijatelt on Häirekeskuse jaoks oluline, hindamaks hetkel kasutusel olevaid töökorralduslikke mudeleid ja osutatava teenuse kvaliteeti, tagamaks abi kiire ja professionaalse kättesaadavuse. Töö autor analüüsib 2008 aastal Siseministeeriumi poolt tellitud rahuloluuuringu tulemusi, mis käsitlevad erinevate hädaabinumbritega rahulolu elanike seas. Lähtudes antud töö eesmärgist võrrelda täna Häirekeskuse regionaalsetes keskustes kasutusel olevaid töökorralduslikke mudeleid ei too autor analüüsis välja andmeid teiste hädaabinumbrite kasutusega rahulolu kohta.

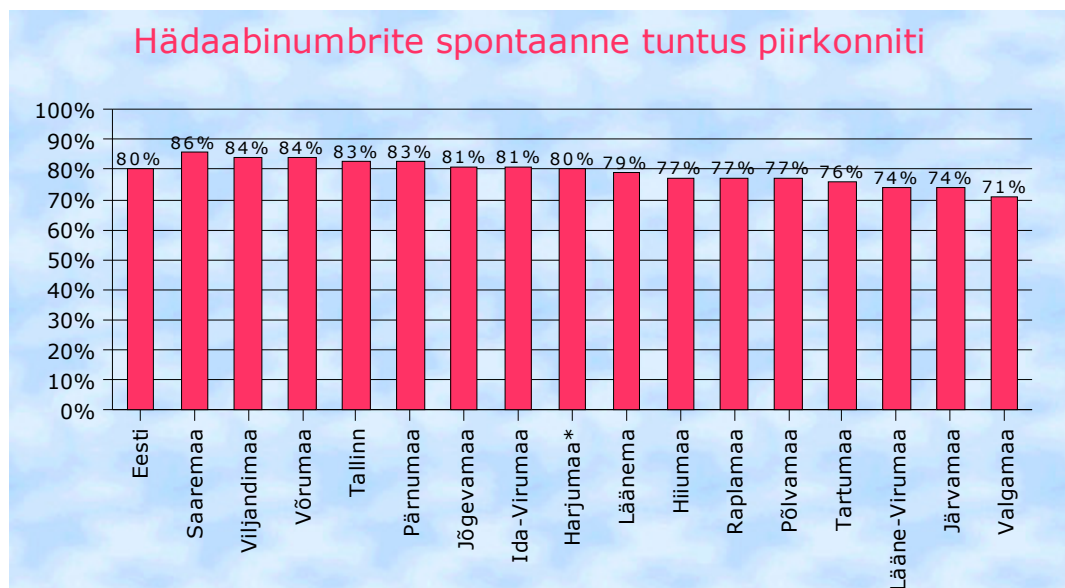
Selgitamaks välja elanike rahulolu hädaabikõnede teenindamisel ja hädaabinumbrite tuntust elanike seas, tellis Siseministeerium 2008 aastal rahuloluuuringu, mis viidi läbi 01.10.2008 kuni 03.11.2008 interneti teel, kasutades e- küsitlust. Tegemist on elektronkirja teel regionaalset aspekti arvestades koostatud valimi seas läbiviidava küsitlusega (Hädaabikõnede teenindamise rahuloluuuring 2008).

Uuringu sihtrühmaks oli Eesti elanikkond vanuses 18 aastat ja vanemad. Süstemaatilise vea (eakam, arvutit mittekasutav elanikkond) vähendamiseks lisati küsimustikus küsimused ka vastaja vanemate hädaabiteenuste kogemuse ja rahulolu kohta (Hädaabikõnede teenindamise rahuloluuuring 2008).

Uuringu küsitlus koosnes seitsmest küsimuste plokist, millega koguti andmeid nii küsitletavate isikliku kogemuse, kui ka küsitletu vanemate vahendatud kogemust hädaabinumbri kasutamisel, vastaja isiklik kogemus ja teenuskvaliteedi hindamine seoses hädaabiteenuse kättesaadavusega, samuti sisaldas küsimustik plokki, milles selgitati välja hädaabinumbrite tuntus ja milliseid soovitusi annaksid küsitletud oma sõbrale seoses hädaabiteenuse kasutamisega (Hädaabikõnede teenindamise rahuloluuuring 2008).

3.1. Hädaabinumbrite tuntus elanike seas

Hädaabinumbri tuntus elanike seas mõjutab oluliselt nende numbrite hõivatust. Kui numbrile 112 helistatakse probleemidega, mis ei ole ajakriitilised ja ei kuulu päästealaste ega kiirabilist abi vajavate kõnede hulka, tekkib olukord, kus hädaabinumber on pidevalt koormatud ja kiiret abi vajavate kutsete teenindamine on takistatud. Uuringust selgub, et hädaabinumbri valedel põhjustel helistamine on mõjutatud nii isiklikest harjumustest (lihtsam on valida 112 kui hakata otsima omavalitsuse kontaktnumbreid), kui ka teadmatusest, millega erinevad ametkonnad tegelevad.



Joonis 3. Hädaabinumbrite spontaanne tuntus piirkonniti (Hädaabikõnede teenindamise rahuloluuring 2008).

Jooniselt on näha, et hädaabinumbrite tuntus on piirkonniti erinev, kuid erinevus ei ole märgatavalt suur, jäädes 15% piiresse. Seega võib öelda, et koormused, mis tekivad hädaabinumbri 112 seoses valedel põhjustel pöördumistega on regionaalsete keskuste lõikes väike. Kõigi regionaalsete keskuste lõikes on selliseid piirkondi, mille puhul võib tekkida koormus, mis on tingitud hädaabinumbri vähesest tuntutusest.

3.1.2. Hädaabinumbri teenuskvaliteet

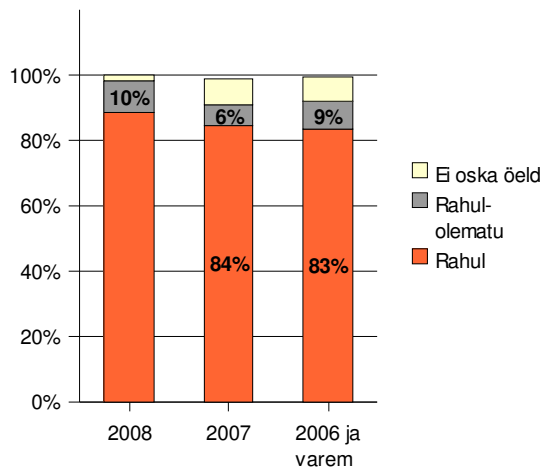
Hädaabinumbri 112 helistades sai kiire ja väga kiire ühenduse 84% ning aeglaseks pidas ühendust 5% vastanutest. Kõige sagedamini hindasid hädaabikõne vastuvõtmise kiireks Lääne-Virumaa ja Tallinna elanikud, kus kõned võeti 100% vastu kiiresti või väga kiiresti. Kiire kõnele vastamise piirkonnana paistsid silma ka Viljandimaa ja Ida-Virumaa, kus kiirelt ja väga kiirelt vastu võetuks hinnati 92% numbrile 112 tehtud kõnedest. Kiire vastamine 112 kõnedele on ka Läänemaal (88%), Valgamaal (86%), Raplamaal (82%) ja Põlvamaal (80%) (Hädaabikõnede teenindamise rahuloluuuring 2008).

Vaadeldes kõnedele vastamise kiirust erinevatel aegadel, võib öelda, et 2008. aasta hinnangud kiiruse osas on kõige positiivsemad. 2008. aastal numbrile 112 tehtud kõnedest hinnati kiiresti vastu võetuks tervelt 41%. 2007. aasta kõnede puhul oli see näitaja 17%, olles seega madalam varasemate aastate näitajatest, mis oli 25%. Siit võib järeldada, et aastate jooksul on kõnede vastuvõtmise kiirus (ja selleks kasutatavad tehnoloogilised lahendused ja nende levik) märgatavalt paranenud (Hädaabikõnede teenindamise rahuloluuuring 2008)

Hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi üheks oluliseks mõõdikuks on abi kättesaadavuse kiirus, mida võib mõõta erinevate kriteeriumite läbi, seda nii kõnele vastamise kui ka abi väljasaatmise ja selle sündmuskohale jõudmise kiirusega. Uuringust selgub, et viimastel aastatel on abi kättesaadavuse kiirus oluliselt paranenud., millest võib järeldada, et organisatsioonis toimunud muudatused ja infotehnoloogiliste lahenduste arendus on andnud positiivse tulemuse teenuse osutamise kvaliteedile.

Viimaste aastate jooksul on üldine rahulolu 112 hädaabikõnede teenindamisega pisut kasvanud. Kui mõned aastad tagasi oli rahulolu 83% ja 2007. aastal 84%, siis 2008. aastal on see olnud 88% (Hädaabikõnede teenindamisega rahuloluuuring 2008).

112 telefoniteenusega rahulolu ajas



Joonis 4. Hädaabinumbri 112 telefoniteenindusega rahulolu ajas (Hädaabikõnede teenindamisega rahuloluuuring 2008).

Teenusega rahulolu on otseses seoses abi saamisega, mida tõhusam oli abi seda kõrgemalt hinnati ka teenusega rahulolu. Neist, kes ei saanud enda väitel 112 numbrile helistades mingit abi, ei jäänud 88% mõistetavalt ka abiga rahule. Kui abi saabus liiga hilja, oli rahulolematute hulk 33%. Kui soovitati helistada mujale, oli rahuolematuid 17%. Kui hädaabinumbri 112 helistamise tulemuseks oli telefoni teel antud nõu, oli rahulolematute osakaal 10%. Kui päästeenistus abivajaja juurde kohale sõitis, oli rahulolematuid 2% (Hädaabikõnede teenindamisega rahuloluuuring 2008).

3.2. Võrdlev analüüs ja järeldused

Küsitluse tulemustest võib järeldada, et elanike rahulolu hädaabinumbri kättesaadavuse ja selle kvaliteediga on iga aastaga paranenud. Häirekeskuse arengusuunad ja tegevused on koostatud ja ellu viidud eesmärgiga suurendada elanike rahulolu organisatsiooniga ja osutatava teenusega. Muudatused organisatsioonis ei anna koheselt tulemusi, vajalik on harjumise aeg nii organisatsioonis sees kui ka ühiskonnas. Oluline on viia töökorraldus võimalikult ühtlustatud tasemele, et hädaabinumbrile helistaja saaks alati ühtsetel ja selgetel alustel teenindatud, millega kaasneb rahulolu ja teadmine, et tema probleemi suhtutakse tõsiselt.

Hinnang hädaabinumbri 112 vastamise kiirusele on viimase kolme aasta võrdluses kõrgeim (41% 2008 aastal hädaabinumbrile sooritatud kõnedest hinnati kiiresti vastu võetuks), tänaseks on Häirekeskuse regionaalsete keskuste töö paljuski ühtlustunud võrreldes varasemate aastatega, vastamise kiirust mõjutab ka ülevoolu kõnede süsteemi rakendumine kõigi nelja regionaalse keskuse vahel. Autor leiab, et kiiresti muutuvas ühiskonnas on Häirekeskuse teenuse kvaliteedi jätkuvalt kõrge taseme säilitamise juures suur tähtsus töökorralduse ühtlustamisel ja erinevate infotehnoloogiliste võimaluste ja lahenduste pidev arendamine.

4. INTERVJUU

Töö autor viis läbi intervjuu Häirekeskuse arendus ja väljaõppe osakonna juhataja Eva Rinnega, Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse juhataja Meelis Mesiga ja Häirekeskuse Lääne-Eesti keskuse juhataja Küllike Uzjukiniga. Intervjuu eesmärk oli selgitada välja, millised on probleemid seoses töökorralduslike erinevustega ja millised on Häirekeskuse arengusuunad ühtlustamaks õnnetusteadete menetlemise protsessi. Lisaks küsiti intervjuus hinnangut Häirekeskuses sisse viidud muudatuste mõjule teenuse osutamisel ja Sisekaitseakadeemia Päästekolledži päästekooli päästekorraldaja kutseõppe läbinud päästekorraldajate ettevalmistusele.

4.1. Intervjuu Häirekeskuse arendus- ja väljaõppe osakonna juhataja Eva Rinnega

Häirekeskuse Arendus- ja väljaõppe osakonna juhataja Eva Rinne hinnang Häirekeskuses läbi viidud muudatustele, töökorraldusele ja päästekorraldaja kutseõppe lõpetanute ettevalmistusele. Intervjuu läbi viimise aeg 10.03.2009.aasta, koht Erika 3 Tallinn. Intervjuu transkribeeritud kujul on toodud antud töös lisana (vt lisa 1).

– **Tänane teenuse kvaliteet:**

Häirekeskus on tänaseks ühtlustanud teenuse kvaliteedi, esineb küll mõningaid erinevusi, kuid võrreldes aastaga 2005, kui alustati tööd ühtse asutusena on saavutatud tase, kus teenus on muutunud palju kvaliteetsemaks ja paremini arusaadavaks nii organisatsiooni liikmetele kui ka asutusest välja poole koostööpartneritele.

– **Organisatsioonis lühikese ajavahemiku jooksul läbi viidud muudatused:**

Muudatuste hulk ja ajavahemik ei ole piisavalt hästi läbi mõeldud. Muudatuste sisseviimisel tuleks arvestada kohanemise perioodiga, mida kõik uued lahendused endaga kaasa toovad. Mõõdetavate töötulemuste kirjeldamine kvaliteedi hindamiseks ei ole täna enam sama, mis see oli eelmisel aastal samal perioodil. Erinevaid protsesse

tuleks planeerida selliselt, et need ei oleks üheaegsed, mis täna on selliselt vaadates uue SOS rakenduse ja operatiivraadioside kasutusele võtt.

– **Töökorralduslike erinevuste põhjus:**

Peamine põhjus, miks kahe astmeline töökorraldus esimesena Põhja-Eesti keskuses osaliselt (Tallinna kiirabi) kasutusele võeti oli ressursi haldamise keerukus, mille tingis piirkonna suurus ja seda teenindavate kiirabide arv. Logistilised otsused erinesid oluliselt maakonna kiirabikutsete teenindamisest. Sellise mudeli kasutusele võtuga oli näha oluliselt efektiivsemat ressursi kasutust. Teiseks põhjuseks võib välja tuua uue raadioside kasutusele võtu, kus päästekorraldajal on keeruline hallata lisaks õnnetusteadete vastuvõtmisele ka logistilist poolt. Ühe astmelise töökorralduse mõistes oleks uue raadioside kasutusele võtmine eeldanud täiesti uue töökorralduse väljatöötamist, mis muudaks kogu õnnetusteadete menetlemise protsessi keerulisemaks.

– **Kahe-astmelisele töökorraldusele ülemineku eeldused:**

Vajalikud on küsimustikud nii päästealaste kui ka meditsiinalaste õnnetusteadete töötlemiseks. Suur tähtsus on kogu töö standardiseerimisel. Piirkondlikud erinevused tuleb viia minimaalseteks, seda nii Häirekeskuse regionaalsetes keskustes kui ka regionaalsetes päästekeskustes. Suur töö on selles osas ära tehtud väljasõidukorra ja väljasõiduplaani näol ja Häirekeskuses kasutusel olevate töökorralduslike juhiste koostamisega. Uus raadiosidesüsteem toetab kahe astmelist töökorraldust ja annab võimaluse vajadusel teenindada teise keskuse väljakutseid, samuti toetab seda ka SOS rakendus.

– **Koormuste jaotus kahe-astmelise töökorralduse puhul:**

Koormus on sõltuvuses inimressursist, mida väiksem on valvevahetuse suurus seda suurem on ka koormus ühe töötaja suhtes. Seda probleemi aitab leevendada rotatsioon, mis täna on regionaalsete keskuste lõikes erinev. Kui töösaalis ei ole tagatud rotatsioon tekkib kohe ka pädeva personali arvu probleem ja koormuste jaotus ei ole enam tasakaalus.

– **Kutseõpe:**

Kutseõppe lõpetanute ettevalmistus on paranenud iga aastaga. 2009 aastal on praktika osakaal suurem, mille lõppedes peaks olema omandatud ka kogemus hädaabikõnede

menetlemisel ja ollakse valmis asuma iseseisvalt tööle peale kutseõppe läbimist. Kutseõppe tagab Häirekeskusele päästekorraldaja, kellel on omandatud algteadmised õnnetusteadete menetlemisest nii hädaabikõnedele vastamise kui ka ressursihalduse osas. Häirekeskuse töökorralduslikud muudatused ei eelda täna kutseõppe muutmist.

– **Ida-Eesti keskuse töökorralduse muutmine:**

Tagasiside teenistuselt on positiivne, ollakse rahul edastatava informatsiooni kvaliteediga. Analüüsimeks töökorralduslike muudatuste mõju Ida-Eesti keskuse personalile on vajalik läbi viia aasta lõpus vastavasisuline uuring, mille ühe osana tuleks analüüsida koormuseid ametikohtade lõikes.

– **Juhtimistasandid:**

- Täna kasutusel olevad juhtimistasandid ei peaks sellisel kujul olema, piisab kui iga keskuse töösaalis on valvevahetuses üks juhtimistasand (juhtivpäästekorraldaja) ja kõigi regionaalsete keskuste mõistes on igas valvevahetuses üks või kaks inimest, kes jälgivad keskuste tööd ja hindavad seda.

– **Ühtsele töökorraldusele ülemineku puudused:**

Hetkel on peamine probleem võimekus esimeses astmes kõnedele vastata, toime tulla igapäevase tööga, kuid olukorras kus üks keskus peaks teise teeninduspiirkonna teenindamise üle võtma ei ole täna seda võimekust.

4.2. Intervjuu Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse juhataja Meelis Mesiga

Ida-Eesti keskuse juhataja Meelis Mesi hinnangud keskuse töökorralduslike muudatuste sisseviimisele, organisatsioonis toimunud arenguprotsessidele ja päästekorraldaja kutsõppe lõpetanute ettevalmistusele. Intervjuu läbi viimise aeg 25.03.2009.aasta, koht Erika 3 Tallinn. Intervjuu transkribeeritud kujul on toodud antud töös lisana (vt lisa 2).

– **Hinnang muudatuste sisse viimise ajastatusele:**

Ida-Eesti keskuse jaoks oli ajastatus väga õigel hetkel, veel ei olnud päevakorras uue SOS rakenduse kasutusele võtmine. Inimestel oli piisav aeg harjumiseks ja muudatuste

enese jaoks läbi mõtlemiseks. Otsustamise etappi kaasati kogu personal. Uue raadioside kasutusele võtmine tähendab keskuse jaoks üle minekut II astmelisele töökorraldusele, endise mudeliga oleks tekkinud oluliselt rohkem probleeme õnnetusteadete menetlemises.

– **Personali valmisolek töökorralduse muudatuseks:**

Ressursihaldusega ei saa kõik töötajad hakkama. Enne töökorralduse muutmist oli kõigil töötajatel võimalus ressursihaldust õppida, täna töötab logistikuna viis inimest. Valvevahetuste lõikes toimub rotatsioon, kõik kes tegelevad logistikaga peavad tegema teatud arvu vahetusi iga kuu ka päästekorraldaja ametikohal.

– **Tagasiside koostööpartneritelt:**

Ülemineku algfaasis oli vähesel määral arusaamatusi kiirabibrigaadidega seoses logistiliste otsuste tegemisega, samas midagi konkreetselt negatiivset välja tuua ei saa. Päästetööde juhile peaks teenus selgemaks ja konkreetsemaks muutuma, kogu informatsioon tuleb ühe inimese käest ja enam ei toimu ühendamist erinevatele inimestele.

– **Juhtimistasandid:**

Praegune juhtimistasand ei ole õigustatud. Tulevikus võiks olla keskuse valvevahetuses üks juhtiv päästekorraldaja ja kogu riigi mõistes üks või kaks peapäästekorraldajat, kelle ülesanne on jälgida keskuste tööd.

– **Kutseõpe:**

2009 aasta kutseõppesse värbamise põhimõtted erinesid eelnevatest ja see on andnud positiivse tulemuse. Praktikante on Ida-Eesti keskuses kolm, hinnang kooli poolsele ettevalmistusele on väga hea. Märkata on võrreldes eelmiste aastatega praktiliste harjutuste läbiviimise osakaalu suurenemist, mille tulemusena võib lähiajal läbi viia keskuse iseärasuste eksami, selle positiivsel läbimisel võivad praktikandid asuda iseseisvalt hädaabikõnesid menetlema. Kutseõppe struktuur peaks täna jääma selliseks nagu ta on, muudatuste sisse viimisest on hetkel vara rääkida, kuigi on vajadus logistilise õppe järgi. Täna omandatakse logistilised oskused keskuse siseselt.

– **Ühtsele töökorraldusele ülemineku puudused:**

- 112 vastamine on kahe-astmelise töökorralduse juures haavatavam, ülevoolukõnede

tekkimise tõenäosus on suurem kui ühe-astmelise puhul. Kvaliteet on paranenud logistiliste otsuste ja ressursihaldamise osas.

4.3. Intervjuu Häirekeskuse Lääne-Eesti keskuse juhataja Küllike Uzjukiniga

Lääne-Eesti keskuse juhataja Küllike Uzjukini hinnangud keskuse töökorralduslike muudatuste sisseviimisele, organisatsioonis toimunud arenguprotsessidele ja päästekorraldaja kutsõppe lõpetanute ettevalmistusele. Intervjuu läbiviimise aeg 30.04.2009.aasta, koht Erika 3 Tallinn. Intervjuu transkribeeritud kujul on toodud antud töös lisana (vt lisa 3).

- Hinnang muudatuste sisse viimise ajastatusele:

Muudatuste mõju keskuse töötajatele on erinev, sõltuvalt inimese kohanemise võimest. Tööks vajalike infosüsteemide ja juhendmaterjalide kasutusele võtmisele peab eelnema pikem periood, kus teenistujad viiakse kurssi millised muudatused on ja miks need vajalikud on. Parema tulemuse annab kindlasti pikem kohanemise aeg ja erinevate infosüsteemide töökindlus. Mida pikem on aeg muudatustega harjumiseks, seda positiivsemalt suhtuvad teenistujad ka antud tegevustesse. Oluline on erinevate töökorralduslike juhiste koostamine, mis annavad kindlustunde oma tegevuste õigsuses ja vähendavad inimlikke eksimusi.

- Hinnang töökorralduslike erinevuste mõjule keskuste vahelisel koostööl:

Erinevate töökorralduslike mudelite kasutusele võtmine ei ole mõjutanud keskuste vahelist koostööd märgatavalt. Sellise hinnangu andmine eeldaks antud erinevuste pikema ajalist analüüsi. Koostööd tehakse peamiselt Põhja-Eesti keskusega ja tagasiside on olnud positiivne.

- Töökorralduslike muudatuste sisse viimine Lääne-Eesti keskuses:

Ühe-astmeline töökorraldus ei õigusta ennast, kuid hetkel ei ole võimalik personali vähesuse tõttu Lääne-Eesti keskuse töökorralduse muutmise kahe-astmeliseks.

- Peamised ohud keskuste töökorralduse muutmisel kahe- astmeliseks:

Peamiste ohtudena toodi intervjuus välja ühe olulisemana 112 kõnelele vastajate

kompetentsi tase, mis mõjutab oluliselt ressursihaldusega tegelevate vanempäästekorraldajate tööd ja kogu õnnetusteate menetlemise protsessi üldiselt. Antud probleemi lahendusena toodi välja hädaabikõnede menetlemise kvaliteedi hindamine ja koolituste korraldamine.

Erinevate tasandite koolitus ei toimu hetkel keskustes ühtsetel alustel, seega on ka oskused erinevad. Oluline on viia koolitus ühtsetele alustele, et teenistujate kompetents ei erineks keskuste lõikes.

– **Juhtimistasandid:**

Lääne-Eesti keskkuses ei ole vajadust peapäästekorraldaja olemasolule igas valvevahetuses. Hetkel on Lääne-Eesti keskkuses üks peapäästekorraldaja, kes täidab keskuse juhataja asetäitja ülesandeid, vajadusel saab peapäästekorraldaja asendada valvevahetustes juhtivpäästekorraldajat. Häirekeskkuses 2008 aastal läbiviidud personaliküsitlusest selgus, et töötajad ise hindavad oma koormust võimete kohaseks, seega ei ole vajadust ka juhtimistasandite muutmisel.

– **Kutseõpe:**

Kutseõppes on väga tähtsal kohal praktiliste harjutuste osakaal ja praktika Häirekeskkuse regionaalsetes keskustes. 2008 aastal oli Lääne-Eesti keskkuses praktilikal üks õpilane, kes aga kooli ei lõpetanud.

4.4. Võrdlev analüüs

Autori poolt läbi viidud kolme intervjuu põhjal selgub, et täna Häirekeskkuses kasutusel olevad erinevad töökorralduslikud mudelid on lähtuvalt personali arvust ja erinevatest infotehnoloogilistest arendustest vajalikud ja õigustavad nende muudatuste sisse viimise ajastatust. Peamine põhjus, mis andis tõe Ida-Eesti Keskkuse ja Põhja-Eesti Keskkuse kahe astmelisele töökorraldusele üleminekuks oli uue operatiivraadioside võrgu kasutusele võtmine kogu päästealal. Hädaabikõnede vastamise kiirus ja info edastamine operatiivteenistustele on omavahel seotud ja üks ei ole vähem tähtis teisest, sõltub ju sellest õnnetuse likvideerimiseks kuluv aeg ja sellest tekkida võiva kahju ulatus. Uue raadioside kasutusele võtuga tekkis vajadus jaotada tööülesandeid ja koormust selliselt, et

hädaabikõnede menetlemine oleks tagatud kvaliteetsel tasemel, lahenduseks valiti koormuse ja tööülesannete jaotus ametikohtade lõikes.

Häirekeskuse Ida-Eesti keskus läks üle uuele töökorralduslikule mudelile 2008 aasta novembris, keskuse juhataja hinnangul oli selline ajastatus hea, muudatustega harjumiseks ja võimalike kitsaskohtade leidmiseks oli piisavalt aega. Otsustamisprotsessi kaasati ka keskuse töötajad. Tulenevalt personali arvu erinevustest on Ida-Eesti Keskuses ja Põhja-Eesti Keskuses tööülesannete jaotus astmete lõikes erinev. Põhja-Eesti Keskuses on hädaabinumbri 112 vastavate inimeste arv suurem ja vastuvõetavate kõnede hulk võimaldab päästekorraldajal lisaks sündmuse registreerimisele SOS rakenduses teostada ka esmane sündmusest teavitamine (operatiivkorrapidaja ja politsei). Selline tööjaotus annab vanempäästekorraldajale võimaluse tegeleda efektiivsemalt ressursihaldusega. Ida-Eesti keskuses on kutsete arv väiksem ja seega ei ole täna tööülesandeid selliselt jaotatud, päästekorraldaja ülesanne on ainult hädaabikõnedele vastamine ja nende registreerimine SOS rakenduses. Ida-Eesti keskuse juhi Meelis Mesi sõnul on aga Põhja-Eesti keskuse ülesannete jaotus hea lahendus, mida võiks kasutada ka Ida-Eesti keskuses.

Kõigi intervjuueeritavate hinnangul on teenuse kvaliteedi tõstmisel oluline viia kõigi regionaalsete keskuste töökorraldus ühtsetele põhimõtetele. Samuti on oluline erinevate töökorralduslike juhendmaterjalide väljatöötamine, mis viivad minimaalseks inimliku eksimise võimaluse. Töökorralduse muutmine eeldab aga personali arvu suurendamist, mis täna ei ole otstarbekas.

5. JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD

Häirekeskuses on lühikese aja jooksul toimunud palju muudatusi, nii töökorralduslikke kui ka tööks kasutatavate infosüsteemide osas. Erinevad arendustegevused ja uuenduste juurutamine töökeskkonda vajavad pikemat kohanemisaega personalile, saavutamaks soovitud tulemust. Oluline on kaasata erinevatesse protsessidesse regionaalsete keskuste personali, kelle töösooritust arendustegevused otseselt mõjutavad.

Elanikele ja koostööpartneritele osutatava teenuse kvaliteedi tõstmiseks on vajalik töökorralduslike erinevuste minimaalseks viimine, mis läbi on teenus üheselt mõistetav nii abivajajale kui ka abi osutajatele. Töös läbi viidud intervjuude tulemuste põhjal võib öelda, et Häirekeskuse Ida-Eesti keskus ja Häirekeskuse Põhja-Eesti keskus on hetkel kaheastmeline töökorraldus vähendanud päästekorraldajate töökoormust, mis omakorda tõstab teenuse kvaliteeti. Erinevad töökorralduslikud mudelid Häirekeskuse regionaalsetes keskustes on täna õigustatud ja autor teeb ettepaneku analüüsida kaheastmelist töökorraldust, kui see on kasutusel olnud pikema aja jooksul, et selgitada välja kas antud mudelit tuleks rakendada kõigi regionaalsete keskuste töös.

Häirekeskuse regionaalsete keskuste töö ühtlustamisele aitavad kaasa erinevad juhendmaterjalid. Vajalik on koostada esmaabijuhised helistajale erinevate õnnetusjuhtumite kohta aga samuti töökorralduslikud juhendmaterjalid erinevate sündmuste menetlemiseks. Tänapäevaks on koostatud meditsiinialaste õnnetusteadete menetlemise küsimustik, mis on kasutusel elektroonsel kujul, lisaks on regionaalsetes keskustes kasutusel juhised teejuhatuse kirjeldamiseks SOS rakenduses, informatsiooni edastamine erinevate õnnetuseliikide korral jpt. Ühena arendustegevustest on kavas päästealaste õnnetusteadete menetlemise küsimustike ja juhiste koostamine ning nende elektroonsel kujule viimine. Hädaabikõnede menetlemise protsessis on väga oluline, et erinevad infosüsteemid antud tegevust toetaksid, sellest lähtuvalt tuleks pöörata tähelepanu töösaalidelt edastatud probleemidele, mis takistavad hädaabikõnede oskuslikku ja kiiret menetlemist.

112 kõnede teenindamisega rahulolu on elanike seas kasvanud, seega võib hinnata erinevaid arendustegevusi õigeaegseteks ja vajalikeks, osutamaks võimalikku parimat teenust. Töökorralduse ühtlustamine võimaldab tõsta osutatava teenuse kvaliteet. Sõltumata helistaja asukohast on hädaabikõnede menetlemine üheselt mõistetav.

Autor teeb ettepaneku viia läbi personali küsitlus aastal 2010, mis annaks tagasiside personali poolt, kuidas ollakse muudatustega rahul ja milline on töökoormus erinevatel tasanditel. Koormuse võrdluse tulemusena on võimalik teha otsuseid, kas kahe-astmeline ja ühe-astmeline töökorraldus peaks jääma sellisel kujul nagu see on täna või tuleks Häirekeskuse regionaalsetes keskustes ühtse mudeli kasuks otsustada. Sellist analüüsi toetab ka kõnekoormuse ja hädaabinumbri vastamise kiiruse mõõtmine, mis on ühed olulisemad näitajad teenusekvaliteedi osas.

KOKKUVÕTE

Kiiresti muutuv as ühiskonnas muutuvad ka inimeste ootused erinevatele teenustele. Häirekeskus on lüliks abivajaja ja abistaja vahel ning erinevatele õnnetustele reageerimise kiirusest sõltub õnnetuse tagajärgede ulatus. Hädaabinumber 112 peab olema kättesaadav mistahes ajal ja kohas, osutades professionaalset teenust nii elanikele, kui ka koostööpartneritele.

Viies Häirekeskuse regionaalsete keskuste töökorralduslikud erinevused minimaalseteks, viime organisatsiooni liikmetele ühtsetel alustel põhineva asusaama neile pandud ülesannetest. Teenus, mida osutame muutub kõigile selle tarbijatele selgemaks ja professionaalsemaks.

Antud töö eesmärk oli võrrelda Häirekeskuse regionaalsete keskuste töökorralduslikke erinevusi, selgitada välja nende põhjuseid ja leida lahendus töökorralduse ühtlustamiseks. Eesmärgi saavutamiseks analüüsis töö autor elanike seas läbi viidud rahuloluuuringut, Häirekeskuse personali seas läbi viidud küsitlust ja viis läbi kolm intervjuud.

Uuringu tulemusena selgus, et erinevad töökorralduslikud mudelid Häirekeskuse regionaalsetes keskustes on õigustatud. Võttes arvesse muudatuste hulka, mis on Häirekeskuses lühikese aja jooksul läbi viidud, regionaalsete keskuste personali arvu erinevusi ja peamisi side- ja infotehnoloogilisi arendusi.

Autor leiab, et töökorralduse ühtlustamine on oluline teenuse kvaliteedi parandamiseks, seega tuleks teha põhjalik analüüs kahe-astmelise töökorralduse mõjust nii elanikele, kui ka Häirekeskuse regionaalsete keskuste personalile. Selline analüüs annab selgemad tulemused, kui kahe-astmeline töökorraldus on kasutusel olnud pikemat aega (vähemalt kaks aastat) Ida-Eesti keskkuses ja Põhja-Eesti keskkuses. Analüüsi tulemusena saab anda hinnanguid, kas selline töökorralduslik mudel on sobiv, et ühtlustada kõigi keskuste tööd. Töö valmimise hetkel on kahe-astmeline töökorraldus alles arengu järgus ja seega antud analüüsi töös ei käsitleta.

РЕЗЮМЕ

Данная работа написана на тему «Сравнение организации труда в региональных отделениях центра тревог».

Общий объем работы 57 страниц. Работа состоит из введения, 5 глав, приложений, включает одну таблицу, 3 рисунков. Всего было использовано 7 источников использованной литературы. Работа выполнена на эстонском языке и включает резюме на русском языке.

Цель данной дипломной работы - выяснить путем сравнения имеющихся различий в существующей организации труда, какая модель организации, учитывая повышение качества оказываемых услуг и их уравнивание, для центра тревог является наилучшей. Путем изменения организации труда, возможно, повысить скорость приема звонков о помощи и скорость реагирования на место события. Также во время ликвидации несчастных случаев является очень важным профессиональный и своевременный обмен информации между различными службами.

В первой главе дан обзор существующей в региональных отделениях центра тревог организации труда и приведены их различия. Вторая глава содержит анализ исследования доверия работой проведенного в 2008 году среди персонала центра тревог. В третьей главе автор анализирует исследование, выполненное в 2008 году по заказу министерства внутренних дел, в ходе которого был проведен опрос среди населения с целью выяснения доверия жителей услугами центра тревог. Четвертая глава содержит анализ результатов интервью, проведенных среди служащих центра тревог.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

- 1) Alas, R. Juhtimise alused, 2001. Tallinn: Külim Kirjastus.
- 2) Eesti siseturvalisuspoliitika põhisuunad aastani 2015, Riigikogu 10. juuni 2008.a otsus.
- 3) Hädaabikõnede teenindamise rahulolu uuring 2008. Tallinn: Siseministeerium.
- 4) Häirekeskuse põhimäärus RTL 2004, 152, 2298.
- 5) Häirekeskuse tulemusleping 2009.
- 6) Patsientide hinnangud tervisele ja arstiabile oktoober/november 2008. Tallinn Sotsiaalministeerium.
- 7) Päästeameti peadirektori käskkiri 26.02.2007 nr 39 Päästeameti kohalike päästeasutuste väljasõidukorra ja väljasõiduplaani vormi kinnitamine.

LISAD

- 1) Lisa 1. Transkribeeritud intervjuu Häirekeskuse arendus- ja väljaõppe osakonna juhatajaga.
- 2) Lisa 2. Transkribeeritud intervjuu Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse juhatajaga.
- 3) Lisa 3. Transkribeeritud intervjuu Häirekeskuse Lääne-Eesti keskuse juhatajaga.

LISA 1. INTERVJUU HÄIREKESKUSE ARENDUS- JA VÄLJAÕPPE OSAKONNA JUHATAJAGA

1) Viimasel ajal on palju muudatusi töökorralduses ja tehniliste vahendite osas, kas ja kuidas need on mõjutanud Häirekeskuse keskuste tööd?

Mina arvan küll, et on mõjutanud, ma arvan, et protsesse tuleks planeerida selliselt, et need ei oleks kõik ühel ajal aga kahjuks andmebaasi tulek ja raadioside tulek olid täpselt ühes ajas. Ühest küljest see kergendab töösaali tööd, ma mõtlen raadiosidet aga ümberharjumine nõuab ikkagi mingi paar kolm kuud vähemalt. Uue andmebaasi rakendustega on see, et me ootasime, et asi on oluliselt lihtsam, aga täna takistab tema aeglus keskuste tööd oluliselt. Tema aeglus päästekutsete puhul, mistõttu on ka pinged üleval. Kui me tahaksime kirjeldada mõõdetavaid töötulemusi, siis kasvõi kvaliteedi hindamise põhjal kindlasti näitajad ei ole samad, kui me võtaksime eelmise aasta mingi perioodi.

2) Töökorralduslikud mudelid keskuste lõikes on täna erinevad, mis tingis konkreetse kahe regionaalse keskuse ülemineku kahe - astmelisele töökorraldusele?

Põhja keskus oli ju tegelikult valmis, Põhja keskus oli töötanud kahe - astmeliselt poole saali lõikes juba varem. Tingitud oli see ju tegelikult sellest, et ühes piirkonnas ühel ajahetkel on ressursi hõivatus nii palju suur, et päästekorraldajal puudub ülevaade ressursi paiknemisest, mistõttu ta ei suuda seda hallata ühe – astmelisena. Mistõttu oli see ka selline sundseis kui see kasutusele võeti.

3) See, et päästekorraldaja ei suuda hallata ressursse, millest see selgus, kas analüüsi tööd või saadi tagasiside töösaalist?

See kujunes välja niimoodi, see on Tallinna linna teenindavate kiirabibrigaadide baasil. Kui mõelda sellele, et Tallinna linnas 25-30 000 inimese kohta on 1 kiirabibrigaad siis seda on võrreldes teiste piirkondadega oluliselt vähem. Harju maakonnas on 16 000 inimese kohta 1 kiirabibrigaad ja Järvamaal 19 000 inimese kohta 1 kiirabibrigaad, siis see näitab et koormatus ühele kiirabibrigaadile on oluliselt kõrgem, mis siis et hajaasustus piirkonnas on vahemaad oluliselt pikemad. Omakorda tähendab see seda, et töökoormus

kiirabibrigaadide mõistes langeb õhtusele ajale või pealelõunasele ajale 12:00-01:00 öösel, kus kutsete kontsentreeritus on kõige kõrgem. See omakorda tähendab seda, et väga palju on kutsete ümbermängimist, mida tavaliselt ikkagi maapiirkondades ei ole. See oli põhiline ajend, miks see asi üldse sai ellu viidud. Seal edasi oli väga hästi näha, et oluliselt parem ja efektiivsem oli ressursi kasutus kahe - astmelise töökorralduse puhul. Siit üldse see mõte, miks üldse me võiksime minna üle kahe - astmelisele väljakutsete menetlemisele.

4) Kas sinu arvamus on, et kõik regionaalsed keskused võiksid üle minna kahe - astmelisele töökorraldusele?

Ma loodan, et äkki sellel aastal aga see ei lähe nii lihtsalt, see nõuab mõtteviisi muutmist ja me täna näeme, et Ida keskuses, mis läks üle eelmise aasta novembrist, on välja koorunud probleemid. Kasvõi hoiakute ja harjumuste, enda jaoks töökorralduse selgeks tegemine keskuses. See harjumise aeg on oluliselt pikem kui tegelikult võiks arvata või kui minagi arvasin. Läksid nad ju üle novembris ja praegu on aprill ja kui me käime Idas ja me saame teada, et inimestel ikkagi tekkib arusaamatusi, miks nad ei tohi tööalist näiteks kahekesi välja minna, mida see tähendab teistele keskustele, see sama ülevool. See näitab seda, et inimesed ei ole endale aru andnud, et kahe - astmeline väljakutsete menetlemine võtab ressursi Häirekeskuse mõistes kutse teenindamise, ehk 112 vastamise osas maha ja seal tekkivad kohe ülevoolukõned teise keskusesse, mis omakorda tekitab probleeme teistele keskustele ja me tekitame endale sellise nõiaringi. Inimeste mõtteviis peab sellele kaasa tulema ja teatavasti töö inimestega ei ole väga lihtne. Põhja keskus läheb nüüd tasapisi üle, võiks öelda, et Põhja keskus on valdavalt üle läinud ja üheks väga tõsiseks tõukeks on ju ka see sama raadioside, miks me olime sunnitud seda mudelit kasutusele võtma, me ei oleks seda otsust võib-olla muidu nii lihtsalt teinud.

5) Kas sa arvad, et uus raadioside oleks hakanud Päästekorraldajatele üle jõu käima?

Ma olen selles täiesti kindel, see oleks tekitanud suure segaduse ja sellisel juhul oleks tulnud teistmoodi töökorraldus välja mõelda. Ära jaotada kutsed päästekorraldajate vahel ja siis oleks tulnud mõelda, kuidas oleks kaetud 112-le vastamine, kui päästekorraldaja, kes võtab kutse tegeleb sellega ka raadiosidelises mõistes, see tekitaks veel rohkem segadust.

6) Ida keskus on uuele töökorraldusele üle läinud, kas täna on seda analüüsitud, kas on analüüsitud kui palju ja kas vähenes päästekorraldaja koormus?

Seda ei ole me täna mõõtnud, me ei ole ju vaadanud ka seda, kui palju ta oli, kuigi Häirekeskuse uuringust 2008 aastal saaksime me vaadata kui palju ühe päästekorraldaja kohta neid kutseid tekkis ja palju neid nüüd tekib. Teine väga oluline näitaja on kõne kestvus, kui pikalt seda kõnet enda käes hoitakse, kas seal on mingi ajaline nihe. Võiks ju öelda, et päästekorraldajal on aega oluliselt rohkem rääkida selle inimesega, kui tema ressursi välja ei saada, selle analüüsi peaks mingi hetk tegema. Aasta lõpuks tuleks teha inimeste seas küsitlus, kas see kõnede vastu võtmise protsessi lihtsustamine muutis nende töö keerukust lihtsamaks, võib olla nad hindavad et mitte?!

7) Kuidas hindad proportsiooni päästekorraldaja ja logistiku töös, koormuse osas?

See on seotud olemasoleva inimressursiga. Küsimus on selles, kui palju logistikuid me välja panna saame keskustes. Ma arvan, et kui meil on keskustes töösaalis 3 logistikut, siis on see kaetus päris hea ja me saame sellega hakkama aga kui meil on 1 inimene, kuidas me siis hakkama saame? Ja kui on üks inimene ja tema piirkonnas on 100 väljakutset ööpäevas, kas see on ühe inimese koormus või on see mitme inimese koormus. Tuleks mõelda inimesi töösaalis roteerida, seda ka ühe valvevahetuse jooksul. Kahe - astmelise töö juures on rotatsioon oluline. See teema on Häirekeskuses alati oluline olnud, ainult erinevates keskustes on sellele tähelepanu erinevalt pööratud. Kõik töösaali juhid peaksid tegelema rotatsiooni korras kõigi etappidega, töösaali juhtideks ei saa inimesed, kes ei ole läbinud päästekorraldaja ja vanempäästekorraldaja etappi. Kui me ei taga rotatsiooni tekkivad meile nišhi ametikohad ja siis ei ole meil ka päästekoolist suurt abi.

8) Kas päästekorraldajate kutseõpel võiks minna üle kahe - astmeliseks või peaks jätkama praeguse mudeliga?

Mina arvan, et see ei mahu programmi, päästekorraldaja kutseõpe ei suuda tagada meile välja õppinud vanempäästekorraldajat. Ta tagab meile päästekorraldaja, kellel on algteadmised ja mingi aimdus ka ressursi haldamisest, mis igal juhul peab olema. Kui mõelda, et kutseõppes on meil teatud lüngad (teiste ametkondade tööd ei õpetata), siis see tähendab seda, et me ei saa täna sinna ka täiendavalt logistilist õpet. Prooviks ikka

kutseõppe sellisel kujul jätta meile kasvulavaks ja kui me näeme, et päästekorraldajas on reaalselt potentsiaali vanempäästekorraldajaks õppida, siis võibolla võiks läbi konkreetsete kursuste neid inimesi koolitada.

9) Kas kooli ettevalmistus on piisav, et kutseõppe lõpetanu saab iseseisvalt peale kooli lõpetamist tööle hakata?

Iga aasta me oleme saanud ühe plussi rohkem kirja, iga aasta tulevad meil pädevamad inimesed, sel aastal on praktika kaks kuud, nendega on kaks kuud tõsiselt tööd tehtud ja neil on tekkinud julgus iseseisvalt kõnesid vastu võtta aga seda näitab aeg.

10) Kas Häirekeskuse regionaalsetel keskustel on piisav võimekus vajadusel ühe keskuse töö katmiseks?

Meil on olnud selliseid lühiajalisi momente. Lääne keskus on võtnud terve Lõuna keskuse piirkonna üle ja teinud seda terve ööpäev, majandanud ka ressursihaldusega ja teised keskused toetasid kutsete vastu võtmisega. Me saame hakkama aga mitte pikalt, ööpäev on see aeg, kus me saaksime hakkama. Põhja keskuse töösaal võiks üle võtta ükskõik mis teise keskuse töö, tuleks välja tuua kaks kolm lisa inimest nii päevaks kui ööseks. Meie inimeste ressurss on nii optimeeritud, et kui meil mõni päästekorraldaja läheb lapsehoolduspuhkusele, siis meil on juba probleem.

11) Personal, kas on piisav arv inimesi ja oskuseid, et minna kõigi keskuste mõistes üle kahe – astmelisele töökorraldusele?

Kui meil oleks kõik kohad täidetud (Põhja keskuses ja Lääne keskuses on täitmata töökohad) me veame välja ja tuleme ilusti toime aga kuna need ei ole täna täidetud, siis Lõuna keskuse ülemineku korral võib tekkida lumepalli efekt, et kõned hakkavad ringlema. See on kõige suurem mure, praegu tuleks vaadata seda, kuidas on võimalik juhtimistasandil toetada logistilist tööd ja panna neid logistilist tööd tegema ja mitte võtta päästekorraldajaid seda tööd tegema.

12) Millisena näed Häirekeskuse keskuste juhtimistasandeid?

Juhtimistasandid tänasel kujul ei peaks sellised olema.

Ühes keskuses on kaks juhtimistasandit ja kaks töö tasandit, täna aga on seda palju. Kaks töötasandit on normaalne. Tööülesannete keerukus ei saa olla nii intensiivse ja oma iseloomult raske töö puhul väga keerukas aga mina näen, et võiks olla realselt üks töösaali juht ja võibolla üks või kaks inimest Eesti peale, kes hindavad kõigi keskuste olukorda ja kes töötavad asutusest välja, mitte asutusse sisse.

13) Kas tänased tehnilised lahendused toetavad kahe - astmelisele töökorraldusele üleminekut?

Raadioside toetab, selles mõttes, et kui üle Eesti see töötab ja kui meil jätkub ressursi ja me hindame oma oskusi piisavaks, siis meie jaoks tähendab see seda, et me võiksime ühest keskusest manageerida teise keskuse ressursi. Iseenesest ju rakendused ka toetavad kuna on üle Eesti üks andmebaas, üle Eesti me võime teha mis tahes asju, ainus kus ma näen tõsist takistust on telefoniside. Kuna meie tarkvara ei tööta ja me ei saa jagada kõnesid selliselt, nagu me tahaks. Kõik keskused on tegelikult valmis minema üle Eesti kõnede vastu võtmiseks (kõned jooksevad risti rästi). Aga sealt tekib järgmine küsimus, kuhu panna see ülevool, ei ole lihtsaid lahendusi Häirekeskuses. Kui siis tekkib ülevoolu mõiste siis kuhu see suunatakse?!

14) Millised on eeldused töökorralduslike muudatuste sisse viimiseks?

Peavad olema küsimustikud, head juhendmaterjalid, kui me võtame üle Eesti kutseid, peavad meil asjad olema ühtlustatud. Päästealal ja meditsiinivaldkonnas peaksid olema väga paljud asjad standardiseeritud, sest kui piirkonniti on erinevused siis see teeb päästekorraldaja töö raskeks üle Eesti kõnede vastu võtmisel. Väljasõiduplaan on meie jaoks täna lihtne ja töötab aga informeerimise korrad ja muu selline on igal pool erinev.

15) Teenuse kvaliteet, kas sa näed olulist vahet kahe erineva mudeli puhul?

Kui me saaksime oma rakendused tööle siis on väga oluline vahe, just sellega kui kiiresti me saame ressursi välja. Eesmärk on neid inimesi, kes on tõsiselt hädas võimalikult kiiresti

aidata et abi jõuaks kiiresti kohale aga niikaua kui me ootame rakenduste järgi, niikaua oleme me suht õnnetus seisus ja me ei saa öelda et kahe - astmeline süsteem meie tööd kvaliteetsemaks teeks. Päästekorraldajad võibolla suhtuvad inimesesse ja tema probleemi positiivsemalt, nad elavad sellele hästi kaasa sest nad ei pea muretsema ressursi otsimise pärast. Inimene saab oodatud tähelepanu meie poolt, see on väga oluline kvaliteedi näitaja kui ootus ja vastus ootusele saavad võrdusmärgi siis saab organisatsioon ka ühiskondlikult aktsepteeritud.

16) Personaliküsitlus kas küsitlus täitis oma eesmärgid, kas küsitluse tulemuste järgselt tekkisid mingid konkreetsed tegevused?

Tegelikult me aimasime selle küsitluse vastuseid ja tulemusi aga me tahtsime teada, kas see siiski tegelikult nii ka on. Siiski võiks öelda, mis sealt välja tuli, et tehnilised vahendid peaksid olema toetavad, mille inimesed välja tõid. Töö keerukus oli olenevalt ametikohast hinnatud erinevalt, mis laseb oletada et töö on teatud etappides võib olla natuke liiga keeruline ja vähe standardiseeritud. Natuke on see võib olla ka inimeses kinni. Mõne jaoks on väga oluline et ta saaks teha hästi palju erinevaid asju ja teise ootus on et ta saaks teha ühte konkreetset asja ja teha seda väga hästi. Mistõttu ei saa öelda et kõik ütlesid et on väga keeruline aga me kõik tahame kõike teha, kui ridade vahelt lugeda siis see ootus on ikkagi vähem mahukale ja vähem keerukale tööle. Kahe - astmelisus on töö keerukuse vähendamiseks ellu kutsutud, et inimene ei peaks nii palju erinevaid asju meeles pidama ja oskama, mistõttu see protsess sai alguse enne kui uuring läbi viidi. Uuring toetas seda, et me oleme õigel teel, lähme siis selliselt edasi. Ma täna ei kujuta ette ka kuidas seda vankrit teist pidi käima panna.

17) Milline on tagasiside Ida-Eesti päästkeskusest?

Tagasiside Ida Eesti keskuse juhilt on positiivne, teenistus on rahul, et info tuleb ühelt inimeselt. Oleks hea saada mingi aja pärast selline tagasiside nii kiirabi kui ka pääste poolt. Üks oluline tegur kahe - astmelise töökorralduse puhul on teejuhatus kirjeldus, kui see ei ole hästi tehtud siis tekitab kvaliteedi küsimus. Teenistus võib seda täna ka halvaks hinnata.

18) Kas lähiaastatel võib Häirekeskuse töö selliselt ühtlustada et meil ei ole töökorralduslikke ega tehnilisi erinevusi?

Täna on juba üsna palju tehtud. 2005 aastal alustasime ühe asutusena, tänaseks on teenus muutunud palju kvaliteetsemaks ja paremini arusaadavaks, nii meie oma inimestele kui ka asutusest väljapoole. Me räägime ühtedest ja samadest asjadest, loomulikult on täna ka erisusi ja kõik me ei ole nii innovaatilised. Keskust on üldse raske tüürida, mida rohkem inimesi seda aeglasemalt see paat nii öelda keerab ennast aga see et me hakkame üle Eesti kutseid vastu võtma, see on juba nii revolutsiooniline asi ja see muudab inimeste mõttemaalima ka meil organisatsioonis nii oluliselt, et siis on nagu muud asjad jube lihtsad tekkima. See arusaam, et ma teenindan poolt Eestit ressursihalduse osas tuleb siis juba iseenesest. Meil tuleb ühtlustada kõik erinevused ja meie tehnilised lahendused peavad toetama kogu tegevust, et selliseid muudatusi teha. Kui kaardi pealt öeldakse, millised on lähimad ressursid sündmuse lahendamiseks ja kui rakendus seob need ressursid ja meil ei ole muud kui ainult nuppu vajutada siis pole probleemi.

LISA 2. INTERVJUU HÄIREKESKUSE IDA-EESTI KESKUSE JUHATAJAGA

1) Milline on tagasiside töösaalist muudatuste kohta. Kas tagasiside on erinevate töökohtade lõikes erinev?

Positiivne oli, et enne üleminekut sai hästi pikalt ette planeerida, seda infot alla anda ja võtta nad otsustamisse kaasa. Alguses oli see, et ei taha, pool aastat oli selline aeg, kus oli mõttega harjumisega aeg. Hiljem aga tuli tagasiside, et see on päris hea mõte.

2) Milline on hinnang muudatuste ajastatusele?

Eesmärk oli minna üle enne, kui uued protsessid käima lähevad. Raadioside oli üks põhjus, miks sai tempot peale panna, ainuõige et sai varem seda teha. Ametijuhend on vanempäästekorraldajal ja päästekorraldajal üks ja sama aga enne sai kaardistatud funktsioonid töökohtade lõikes. Nende juhenditega nad tutvusid ja tegid oma ettepanekuid ja sellega seoses on arutelu olnud teavitamise osas. Meie keskus on kaks astet selliselt, et kogu teavitusega tegeleb logistik, Põhja keskus on see erinev. See on jälle koormustest sõltuv, kui palju on kutsetöötajaid kui palju on logistikuid.

3) Kuidas töösaal kohanes muudatustega, kas need võeti kohe omaks?

Esimene aste hakkas kutsega edasi toimetama vanast harjumusest, harjumist nõudis ta ka koostööpartneritel, sest enne kui ressursid tahtis meiega ühendust saada, siis nad valisid 112. Muudatustes oli oluline, et helistatakse otse logistikule ja sellega harjumine võttis aega. Lahendasime olukorra selliselt, et suunasime töösaalis kõne logistikule.

4) Milline on teenistuse poolne tagasiside?

Negatiivset midagi ei meenu, kiirabi poolt mõned logistilised küsimused tekitati, et kas see kiirabi ikka oli kõige lähem sinna saata jne. Üldpilti peaks see ju päästetööde juhi jaoks paremaks tegema, enne oli ju selliselt, et kui ta valis 112 siis ta sattus ühte kuuest lauast ja siis kurdeti, et ta ühendatakse edasi aga nüüd on see info kõik logistikul olemas.

5) Kas kõik inimesed on valmis täitma mõlema astme ülesandeid?

Selliselt saab, et logistik teeb päästekorraldaja tööd aga vastupidi ei saa täna teha. Kui me hakkasime seda logistika kohta õppima, (raadiosidet) siis oli kõigil võimalus seda õppida ja õppimist alustas 7 päästekorraldajat, kellest 5 said logistikuks ülejäänud ei tahtnud seda teha ja nemad on ainult päästekorraldajad.

6) Kuidas hindad rotatsiooni töösaalis?

Põhimõte on see et kõik kes teevad logistikat, nemad peavad igas kuus tegema teatud vahetused päästekorraldaja koha peal. Rotatsioon käib, ainuke mis ei saa käia on et päästekorraldaja teeb üles poole rotatsiooni

7) Mis on sinu hinnang keskuste juhtimistasanditele?

Selline arutelu on olnud, minu isiklik arvamus on et Eestis on üks peapäästekorraldaja ja regionaalsetes keskustes on juhtivpäästekorraldajad ja logistikud ja 112 üle riigi, umbes nii.

8) Kas on mõistlik kõigi keskuste lõikes minna üle kahe – astmelisele töökorraldusele?

Ma arvan et see on mõne kuu pärast, kui kõik kõned on üle riigi aga logistika peab olema piirkondadega jagatud. Päästekorraldajad on üle riigi juba täna. Kaks logistikut kogu Eesti Vabariigi peale. Teoreetiliselt on mõeldav, et on kahes kohas aga see tuleb põhjalikult läbi mõelda, siin tuleb koormus juba mängima.

9) Kas keskuste töökorralduslikud erinevused annavad tunda, on probleeme tekkinud?

Tahtmine on vastata et jah, aga näiteid ei oska tuua. Töösaalide omavaheline suhtlus on põhiliselt ülevoolu kõned. Kahe - astmelisuse juures on 112 teenindamise haavatavus suurem, kui ühe - astmelise juures. Kui 3 inimest võtavad 112 vastu ja üks läheb korraks ära, siis see kõne ülevoolamise tõenäosus on suur. Tõenäosus, et kõne üle voolab on tunduvalt suurem. Samas tööülesannete täitmine, logistilised otsused, ressursi haldamine, see on kordades parem kui ühe - astmelisega ja ülevoolu point on ju koormuse hajutatus, et kui ühes keskuses on suurem koormus siis ta lähebki teise. Ma kardan, et kui Lõuna keskus

hakkab minema kahe - astmelisusele siis võib segadus tekkida küll. Sealt hakkab rohkem kõnesid välja minema kui praegu. See on ka meie oma näide, teatud perioodidel ülevoolu tekkib rohkem kui tavaliselt.

10) Milline on personali suurus, mis oleks optimaalne kahe-astmelise töökorralduse jaoks Ida keskuses?

Kohad on täidetud aga kõik ei tööta, kooli omasid on kolm tükki. Kokku on 27inimest, kolm on kes ei tööta iseseisvalt. Kui kõik kohad oleks täidetud saaksime 6 ja 5 koosseisu hoida ja praeguse koormuse juures oleks see piisav arv.

11) Milline on kutseõppest tulnud päästekorraldajate ettevalmistus?

Üks pluss võrreldes eelnevate aastatega on, et nad on praktilisi harjutusi rohkem teinud, see programmi tundmine ja kutsete vastuvõtmine, oskused ja kiirus on parem kui varasemalt. Meie loodame nad mai kuus iseseisvalt tööle panna. Ma arvan, et varsti saab iseärasuste eksami ka ära teha. Piirkonna erisused tuleb õppida koha peal aga üldine tase on sel aastal parem. Tegelikult saab kõik alguse värbamisest ja viimane aasta oli see värbamise põhimõte teine. Värbamine tehti regionaalsetes keskustes, tundub et see on õige.

12) Kas kutseõpe peaks olema jagatud päästekorraldaja ja vanempäästekorraldaja õppeks?

Oleme seda arutanud, see on suhteliselt värske teema, ühest vastust on täna vara öelda. Logistika õpet kui sellist ju ei ole, see tuleb ikkagi praktilise tööga. Täna ma ei näe, et see muutuda võiks koolis. Täiendõppe raames logistiku õppe peale peab hakkama mõtlema.

13) Kas saab hinnata Ida keskuse töökorralduse muudatuse õigustatust või on seda veel vara teha?

Ettevalmistusaeg võiks alati pikem olla. Ühe - astmelisega me enam töötada ei saaks (raadioside). Ühe - astmeline paneb arengule piirid ette. Üks inimene, kuskil on tal võimete piirid ja ei suudeta nii paljude asjadega korraga tegeleda, kaks astet võimaldab selle. Häirekeskuse ja töösaali arengut võib teise pilguga vaadata ja lisaks uue inimese tööle saamine on hoopis lühem protsess kui ta varem oli ja see tähendab, et me saame

kvaliteetsema esimese astme ja hiljem täiendusega siis teiseks astmeks koolitada. Kaks astet on praeguse kontseptsiooni järgi ainuõige võimalus, kuidas politseiga ühineda, ühe astmega see ei oleks mõeldav. Vaadates tulevikku on see õige otsus minna üle kahele astmele. Teenus paraneb igal juhul. Harjumise aeg loomulikult jääb ja rollide jagunemine peab paika loksuma ja üleriigi päästekorraldajad, seal ei tohiks täna kahtlusi olla aga logistikaga (mõttepaus), see on analüüsimise koht, tehniliselt on võimalik aga küsimus on logistiku võimetes.

14) Millised tulemused olid Häirekeskuse personaliküsitlusel, Kas personaliküsitlus andis põhjust käivitada keskuse siseselt mingeid tegevusi?

Kõigi jaoks oli üllatav et inimesed hindavad, et nad koormusega hästi hakkama saavad. Pigem ootasime et hinnatakse üle jõu käivaks.

Joonistus hästi välja see, et meil on kohapeal tehniline tugi, mille inimesed välja tõid. Üllatav oli ka see töö aeg, et töökoormust hinnati igas ajavahemikus normaalseks. Positiivset üllatust oli palju.

LISA 3. INTERVJUU HÄIREKESKUSE LÄÄNE-EESTI KESKUSE JUHATAJAGA

1) Häirekeskuses on väga lühikese aja jooksul palju muudatusi olnud, nii töökorralduslikke kui ka tehnilisi vahendeid puudutavaid muudatusi. Kuidas hindad muudatuste mõju töösaalile, kas erinevate muudatuste ajastatus on tekitanud töösaalis probleeme?

Mõju töösaalile on erinev. Kiiresti kohanejate jaoks positiivne, aeglase jaoks suhteliselt suurt stressi tekitav. Ideed on ju iseenesest head - HK töö tõhustavad. Kuid aeg ajalt tundub, et muudatusi tuleb liiga palju järjest (liiga lühike aeg kohanemiseks, ühe muudatusega kaasnevate „töövõtete“ selgeks tegemiseks). Ning kindlasti on oluline ka see negatiivne aspekt, et muudatuse vajalikkust selgitamiseks saab suhteliselt suur lobitöö enne selle töösse rakendamist kohapeal ära tehtud, ning kui selle muudatusega kaasneb töö keeruliseks muutumine võrreldes varasemaga (nt programmide mittetöökindlus- tõrked töös, ebatäiuslik/olematu andmebaas jne) ja seda pikema aja jooksul, siis pärsib see kindlasti inimeste valmidust järgnevate uute muudatustega kaasa minemast. Seega liiga palju muudatusi korraga on halb. Inimene peab ühest muudatusest tingitud töövõtted endale selgeks tegema (ideaalis ka nendega harjuma), alles seejärel on mõistlik hakata uut muudatust juurutama.

2) Kas võib välja tuua mõned konkreetsemad muudatused?

Töökorralduslikud juhised – väga positiivne mõju. Annab kindlustunde, et teen nii nagu peab. Erinevate sündmusega kaasnevaid käitumismudeleid (teavitamised, reageerimised jne) on nii palju, et tahes-tahtmata inimene unustab midagi. Juhis on tõhus töövahend.

Solidus – väga positiivne mõju. Esiteks oli see distsiplineeriv. Programm võimaldas kõigil näha, millal, kui palju, kui kaua tööst „emaal“ oldi. Teiseks oli see informatiivne – võimaldas vajadusel välja selekteerida ka teiste keskuste „keeleline kompetents“. Informatiivsuse all pean silmas ka suhteliselt mahukat üle-Eestilist „telefoni raamatut“ - võimaldas vajadusel suvalisel keskusel teise keskuse teeninduspiirkonna kiirabibrigaadidele väljasõidukorraldusi anda. Näiteks, kui Elva keskus 112-süsteemist pea päevaks „välja kukkus“, siis võttis Lääne keskus nende kutseid vastu ja edastas palju kiirabikutseid ise teeninduspiirkonna kiirabibrigaadidele, valdavalt neile, kel polnud jaamas alarmeerimisseadmeid.

Kahe teise keskuse 2-astmelisele töökorraldusele ülemineku mõju meie keskusele ei oska ma veel hinnata.

Uus raadioside eeldab kindlasti kahe-astmelist töökorraldust töösaalis. Kuna hetkel töötab Lääne keskuse ühes vahetuses vaid 2 päästekorraldajat, siis lisaks raadiosidele tegelevad mõlemad töökohad ka 112-kõnedele vastamisega, nii et segavat „müra“ esineb suhteliselt sageli. Eriti raske on hetkedel, kui toimub mitu päästesündmust korraga. Suurem väljasõitva ressursi hulk ja teejuhatused. Muudatuste ajastatuse koha pealt võib probleemina käsitleda nende juurutamist suvisel perioodil- väga paljud puhkavad, meie keskuses kuni 3 nädalat järjest. Tavaliselt on enne muudatust koolitus. Seega puhkusel olijatele vajalik korraldada eraldi pärast puhkuselt naasmist koolitus ja ka neile, kes vahetult pärast koolitust jäid puhkusele, unustavad õpitu vahetult järgneva praktika puudumise tõttu. Samuti on töökoormus meie keskusel suvel kõrgem.

3) Milline on täna Lääne-Eesti keskuse töökorraldus, kas valvevahetuses toimub nn „meeskonna töö“, kus kõik teevad kõike (vastavad 112 kõnedele ja tegelevad ressursihaldusega) või on ülesanded ametikohtade lõikes ära jaotatud?

Ühes vahetuses töö 2 inimest: juhtivpäästekorraldaja ja päästekorraldaja. Mõlemad võtavad vastu 112-liinile tulevaid kõnesid ja tegelevad ressursihaldusega. See, kes võtab kutse, üldjuhul alarmeerib ka operatiivteenistust. Juhul kui tegemist on suurema sündmusega (teavitamise vajadus ja vajadus suuremat hulka ressursi alarmeerida), logib juhtivpäästekorraldaja oma töökohatelefone passiivseks ning hakkab konkreetse sündmusega tegelema esimesel võimalusel. Kui vahetuses toimib hea meeskonna töö, delegeerib juhtivpäästekorraldaja ülesandeid ka päästekorraldajale.

Kontrolli sündmuse „õige menetlemise“ järele peab juhtivpäästekorraldaja. Juhtivpäästekorraldaja ülesandeks on ka järjepidev päästekorraldaja juhendamine.

4) Kas keskuste töökorralduslikud erinevused (ühe - astmeline ja kahe - astmeline) on tekitanud probleeme või on tagasiside töösaalilt hoopis positiivne?

Selles küsimuses polegi töösaalilt tagasisidet saanud. Kui me suhtleme teise keskusega, siis meie töötajate teada helistab neile inimene, kes meie piirkonna kutse vastu võttis.

Kui ma ise mõtlen sündmuste peale, mida on olnud vajadus analüüsida, siis Põhja keskuse peapäästekorraldajatega on koostöö olnud väga tõhus.

Kui esimene tasand kirjab korrektselt teejuhatuse, ning kogu vajalik info on arvestuskaardil olemas, siis ei näe ma põhjust, miks peaks probleeme tekkima. Kuid mitte alati ei tehta tööd korrektselt.

5) Kuidas hindad kutseõppe osakaalu päästekorraldajale tööks vajalike oskuste omandamisel, on see piisav, millised on kitsaskohad?

Oskan hinnata vaid eelmise aasta põhjal (rohkem kogemust pole), mil meie keskusesse üks praktikant suunati (ei lõpetanud kooli, seega tööle ei asunud). Väga üldised teadmised, teadmiste seostamise oskus puudulik, nõrk praktiline ettevalmistus Liiga lühike praktika aeg.

6) Kas Lääne keskus on täna valmis minema üle kahe - astmelisele töökorraldusele?

Ei ole valmis – eeskätt personali puuduse tõttu. Kindlasti ei õigusta ühe - astmeline töökorralduslik mudel ennast enam ära aga hetkel ei ole Lääne Eesti keskus veel valmis kahe-astmelisele töökorraldusele üle minema.

7) Millised on sinu arvates peamised ohud seoses kahe - astmelisele töökorralduse mudelile üleminekuga kõigi Häirekeskuse keskuste mõistes?

Esimese tasandi (kõnede vastuvõtjad) kompetentsi tase. Oht selles, et vajalik info ei liigu ühelt tasandilt teisele (pole kirjatud andmebaasi või pole esimene tasand seda kutse andjalt üldse väljagi selgitanudki). Anonüümsus võib tekitada lohakuse vigu. Kindlasti siinkohal aitab töö kvaliteedi kontrolli tõhustamine.

Koolitus erinevatele tasanditele pole täna keskuste üleselt ühtne. Kuna meil ei toimi kahe-astmelisus, siis ma hetkel vaid spekulatsioonin aga kui kõik keskused lähevad üle kahe-astmeliseks, kas siis ei peaks erinevate keskuste erinevad tasandid kõik ühesuguseid tööülesandeid täitma?

Mulle tundub, et meie olemasolevate päästekorraldajate kompetentsi tase langeb samuti. Praegu peavad nad omama teadmisi, et olla suutelised teostama kutsemenetlemine algusest lõpuni. Kui ühel hetkel nad enam ei pea tegelema ressursihalduse ja teavitamisega, siis hakkavad need teadmised kiiresti ununema ning vajadusel pole võimalust näiteks rotatsiooniks.

8) 2008a. HK läbi viidud personali küsitlus- Kuidas hindad küsitluses töö intensiivsust ja keerukust puudutavat osa-selle tulemusi, kas töötajate hinnang töö intensiivsusele andis põhjust keskuse töökorralduse muudatusteks?

Küsitlus langes ajaperioodi, mil meie keskuses oli väga palju muudatusi juba toimunud kõigile neile muudatustele eelnes vastav koolitus. Üldse oli 2008.a suvi väga intensiivne koolituste periood meie keskuse sisekoolituste osas.

Töö intensiivsust õnnetusteadete vastuvõtmiseks valvevahetuse jooksul hinnati oma võimetekohaseks. Osaliselt mainiti, et puhkeaega saadakse vähe. Selles osas olime juba oktoobri alguses muutnud oma töökorraldust. Kogu teeninduspiirkonna kutseid võeti vastu kahes töösaalis (Pärnu +Kuressaare), mis võrdsustas kahe töösaali töökoormuse ning võimaldas Pärnu töösaalile senisest rohkem puhkeaega.

Töö hinnati kõige keerulisemaks just infovahetuse koordineerimise osas, seda vastust peeti ka kõige olulisemaks töötajate poolt.

Töö keerukuse osas on töösaali koostatud erinevaid tööks vajalikke juhendmaterjale, korraldatud õppepäevi, täiendkoolitusi jne.

9) Kas Lääne keskuses on kasutusel rotatsioon töökohtade vahel või puudub selleks vajadus?

Mingil määral kindlasti. Pädev päästekorraldaja on juhtivpäästekorraldaja asendajana, siinkohal on töötajate vähesuse tõttu valikuvariandid väikesed.

10) Kas valvevahetuse juhtimistasand on piisav või peaks lisaks juhtivpäästekorraldajale olema valvevahetuses ka peapäästekorraldaja?

Meie keskuse koormuse juures ei näe ma igapäevaselt 24h valvevahetuses peapäästekorraldaja vajadust.

11) Kuidas hindad HK võimekust katta vajadusel ühe keskuse tööd, milliseid takistusi siinkohal näed (personali oskused teist piirkonda teenindada, tehnilised probleemid-ressursihaldus, raadioside vms)?

Ma usun, et see võimekus täna on täitsa olemas, iseasi mis tasemega see täna on. Kutsete vastuvõtmisega ei tohiks täna enam olulisi probleeme olla, ülevoolukõnedega oleme neid juba mitu aastat tänaseks vastu võtnud. Probleemid tekivad kindlasti logistilisel tasemel ja sündmuse juhtimise tasemel näiteks info edastamiseks vajalike kontaktide puudumine.

Päästekutsed oleks võimalik täna võõra keskuse poolt ära teenindada väljasõiduplaan ja operatiivarves ressursid on olemas. Nii et alarmseadmete puudumine ei mängi rolli. Hetkel veel problemaatiline raadioside Lõuna keskuse teeninduspiirkonna, aga kuna ka seal Esteri paigaldamine kohe-kohe algamas, siis ka see mure laheneb.

Kiirabikutsete puhul täna probleemiks brigaadide kontaktnumbrite andmebaasi puudumine. Iseenesest on nende kutsetega lihtsam kui pääste omadega.

Kui rääkida 100% katmisest, siis tuleb arvestada keskuste töökorralduslike erisustega (erinevad kokkulepped teenistustega nii teavitamise kui ka logistika osas), piirkondlike erisustega (näiteks väikesaared), ühtse korrektse kontaktandmete andmebaasi, pean silmas tööks vajalikke erinevaid teenistuste/ametkondade telefoninumbreid.

Häirekeskuse võimekus antud küsimuses peaks kindlasti tõusma pärast töökorralduslike mudelite ühtlustumist kõigis keskustes ning vastavasisulist väljaõpet (igale tasandile oma tööks vajalik koolitus).

SISEKAITSEAKADEEMIA

PÄÄSTEKOLLEDŽ

Mina, Anne-Liis Taalman, päästekolledži päästeteenistuse eriala 4. kursuse üliõpilane tõendan, et kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjanduslikest allikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

14 mai 2009

(allkiri)

LÕPUTÖÖ VASTAB KEHTIVATELE NÕUETELE

Juhendaja Kirsti Mikk

(ees- ja perekonnanimi)

(allkiri)

KAITSMISELE LUBATUD

Päästekolledži direktor:

(ees- ja perekonnanimi)

(allkiri)

_____ 2009