

HÄDAABIKÕNEDE TEENINDAMISE RAHULOLU UURING

Tellija: Siseministeerium

Läbiviija: FIE Ave Reinson

2008

Sisukord

UURING	4
Eesmärk	4
Sihtrühm	4
Küsitlusviis	4
Meetod	4
Kvoodid	5
Küsitluse ülesehitus	7
I Hädaabiteenuste numbrite tuntus	7
II Isiklik kasutuskogemus	8
III Teeninduskvaliteet	8
IV. Vanemate vahendatud kogemus	8
V Hädaabiteenuste kättesaadavus	8
VI Vastaja andmed	8
VII Soovitus sõbrale	8
Ajakava	9
OSALEMINE	10
VASTAJASKONNA STRUKTUUR	13
SPONTAANNE TUNTUS	14
Hädaabinumbrite spontaanne tuntus	14
Õiged ja valed numbrid	16
Piirkondlikud tulemused	19
KASUTUSKOGEMUS	21
Isiklik kasutuskogemus	21
Vanemate vahendatud kogemus	26
HÄDAABINUMBRITE TEENINDUSKVALITEET	29
112 teeninduskvaliteet	29
110 teeninduskvaliteet	38
Merepääste teeninduskvaliteet	46
Rahulolu hädaabiteenustega	50
HÄDAABITEENUSTE KÄTTESAADAVUS	52
Mitme numbri võimalus	52
Valmisolek helistada infonumbritele	55
Üks hädaabinumber	57
Hädaabikõnede ooteaeg	59
TULEMUSED PIIRKONNITI	61
Harjumaa (v.a Tallinn)	61
Tallinn	63
Hiiumaa	65
Ida-Virumaa	67
Jõgevamaa	69
Järvamaa	71
Läänemaa	73
Lääne-Virumaa	74
Põlvamaa	76
Pärnumaa	78
Raplamaa	80
Saaremaa	81
Tartumaa	83
Valgamaa	84

Viljandimaa	86
Võrumaa	88
KOKKUVÕTE	90
Hädaabinumbrite tundmine	90
Hädaabinumbritele helistamise kogemus	90
Hädaabinumbrite teeninduskvaliteet	91
Hädaabiteenuste kättesaadavus	91
LISAD	92
Lisa 1: Kodeeritud küsimustik	92
Lisa 2: Vastuste koond	92

UURING

Küsitlus viidi läbi 01.10.2008 kuni 03.11.2008 kell 12.00. Küsitlus viidi läbi internetilehel <http://poll.skylander.ee/>. Uuringu läbiviijaks oli Siseministeeriumi tellimusel FIE Ave Reinson.

EESMÄRK

Uuringu eesmärk oli välja selgitada inimeste rahulolu hädaabikõnede teenindamisega nii piirkonniti kui erinevate teenusenumbrite lõikes (110, 112, 692 2222, 692 2500). Samuti uuriti inimeste käitumisharjumusi hädaabinumbrite valimisel ning valmisolekut oma harjumuste muutmiseks. Lisaks uuriti hädaabinumbrite tuntust elanikkonna seas.

SIHTRÜHM

Uuringu sihtrühmaks oli Eesti elanikkond vanuses 18 aastat ja vanemad. Süstemaatilise vea (eakam, arvutit mittekasutavad elanikkond) vähendamiseks lisati küsimustikus küsimused ka vastaja vanemate hädaabiteenuste kogemuse ja rahulolu kohta (küsimused 32-35).

KÜSITLUSVIIS

Hädaabikõnede teenindamise rahulolu uuringu läbiviimiseks kasutati e-küsitlust. Tegemist on elektronkirja teel regionaalset aspekti arvestades koostatud valimi seas läbi viidava küsitlusega.

Võrreldes suulise või telefoniküsitlusega on e-küsitluse eelisteks:

- Andmetöötlemiskiirus, mis saadakse küsitluse ettevalmistusetapis tehtavate programmeerimis- ja kodeerimistöödega.
- Usaldusväarsus. Võimaldab samade ressursside juures läbi viia suurema hulga osalejatega uuringu, mis toob kaasa väiksema statistilise vea ja uuringutulemuste suurema usaldusväarsuse.
- Mugav vastamisviis. Arvuti ja internet on täna sama igapäevased töö- ja suhtlusvahendid kui telefon. Küsitletaval on mugav valida vastamiseks endale sobiv aeg kas töö- või vabaajast, mistõttu suureneb küsitlusel osalemise aktiivsus.

MEETOD

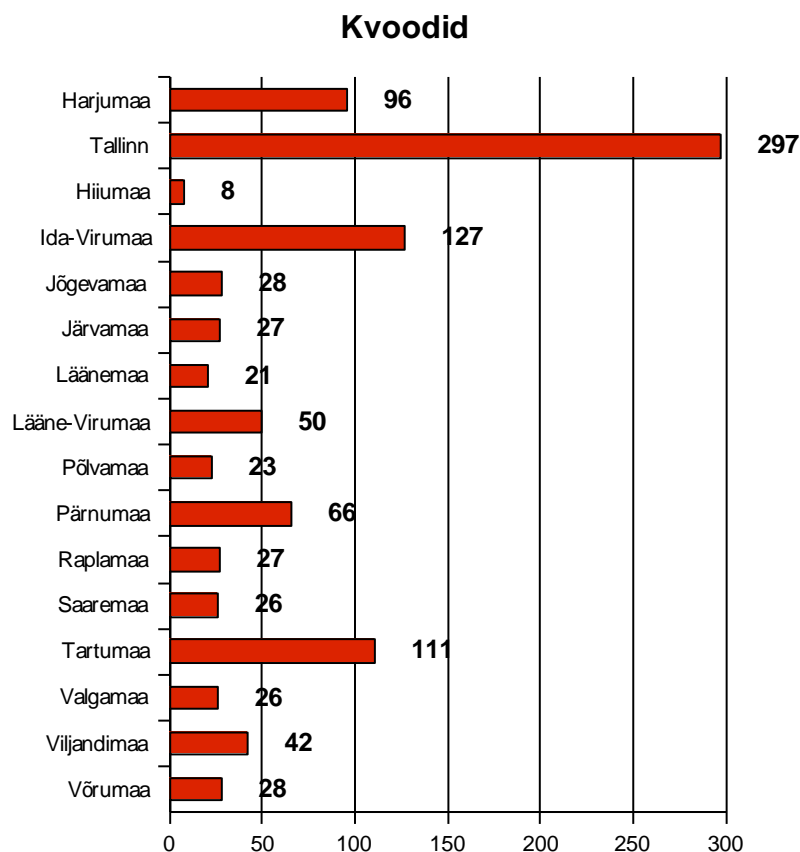
Uuringus kasutati kombineeritult kvoot- ja lumepallimeetodit. Sihtrühm jagati kvootideks maakondade järgi. Esimeses voorus saadeti kutsed küsitlusel osalemiseks 251 inimesele kõigist

Eesti maakondadest proportsionaalselt piirkonna elanike arvuga. Järgmistes voorudes osalejad saadi lumepalli meetodil, s.t iga vastaja andis kuni kolm kontakti, kellele küsimustik saadeti. Kui oli näha, et lumepall kasvas minimaalselt, lisati valimisse järgmised kvootide alusel juhuslikult valitud kontaktid Eesti erinevatest piirkondadest.

Andmebaasidena kasutati vaheldumisi Google'i keskkonda ja Eesti Kaubandus- Tööstuskoja liikmete nimekirja, kuivõrd esimene pakkus rohkem avaliku sektori ja teine erasektori asutuste kontakte.

KVOODID

Kvootide loomise aluseks olid Statistikaameti andmed Eesti ja Eesti piirkondade elanike arvu kohta seisuga 1. jaanuar 2008. Eesti elanike arv oli 1 340 935. Tuhandese valimi iga liige esindanuks 1341 vastava piirkonna elanikku. (Reaalne esindatus tuli vastajate arvu põhjal selline, et iga vastaja esindab 3200 inimest).



Joonis 1. Valim kvootideks jaotatuna piirkondade lõikes.

Esmasesse postitusringi kuulus igast piirkonnast 1/4 kvoodi suuruse jagu kontakte, kokku 251 meiliaadressi, mis leiti Google keskkonnast piirkonna märksõna (nt “võru”) alusel igalt kümnendalt

kodulehelt, millel oli vähemalt kaks e-maili aadressi, iga kümnes töötaja. Kui kümnendal kodulehel oli vähem kui kaks meiliaadressi või oli see leht juba valimisse sattunud, võeti järgmiseks 11, 12 jne, kuni saadi kontaktaadress. Igalt lehelt valiti iga kümnenda töötaja e-mail, ent kui kodulehel oli vähem kui kümne töötaja meiliaadressid, siis valiti neist viimane. Kui ühe otsisõnaga kirjed lõppesid, oli Google'i teiseks otsisõnaks piirkond (nt "võrumaa"). Edasi iga kümnes koduleht ja iga kümnes kontakt (erandid samasugused nagu esimese otsisõna puhul eespool kirjas). Kui kirjed taas lõppesid, oli Google'i kolmandaks otsisõnaks konkreetse piirkonna kohalike omavalitsuste nimetused tähestikulises järjekorras (nt Pärnumaa "are", "audru" jne). Edasi iga kümnes koduleht ja iga kümnes kontakt (erandid samasugused nagu esimese otsisõna puhul eespool kirjas).

2, 3, 4 ja 5 postitus olid tehtud lumepalli meetodil. 6, 11 j 12 postitus toimusid kvootmeetodil, kus lisati taas ¼ piirkondliku kvoodi mahust. Kontaktide saamiseks kasutati Eesti Kaubandus-Tööstuskoja liikemete andmebaasi, kust valitud maakonnast koguti ühese sammuga iga liikmesettevõtte või -asutuse kodulehelt, kus oli vähemalt kaks kontaktmeiliaadressi, iga kümnenda töötaja e-maili aadress. Kui kodulehel oli vähem kui kümne töötaja meiliaadressid, siis valiti neist viimane.

7, 8, 9, 10, 13, 14 ja 15 postitus toimusid lumepallimeetodil. 16 postitus oli kvootmeetodil. Piirkondadesse, kus vastuseid oli tulnud alla 10%, saadeti 100% kvoodi ulatuses uutele kontaktidele e-mail kutsega küsitluses osalema. Probleemsed piirkonnad olid Hiiumaa, Jõgevamaa, Lääne-Virumaa ja Põlvamaa. Aadressid leiti Google'ist, otsisõnaks vastava piirkonna kohalikud omavalitsused tähestikulises järjekorras (nt Põlvamaa puhul "ahja", "kanepi" jne). Kodulehelt, kus oli vähemalt kaks meiliaadressi, võeti iga kümnenda töötaja emaili aadress. Kui e-posti aadresse oli alla kümne, valiti neist viimane.

17 ja 18 postituse näol oli tegemist korduspostitusega neile kontaktidele, kust teadaolevalt ei olnud selleks ajaks (15. oktoobriks 2008) veel vastatud. Postitused 19-23, 26, 28 ja 30 tehti lumepallimeetodil.

Postitused 24, 27 tehti neljandat korda kvootmeetodil ning postitused 29, 31 ja 32 viiendat korda kvootmeetodil. Neljandas ringis kasutati edasi Eesti Kaubandus-Tööstuskoja liikemete andmebaasi (sealt, kus teise kvoodiringi järel pooleli jäi), kust valitud maakonnast koguti ühese sammuga iga liikmesettevõtte või -asutuse kodulehelt, kus oli vähemalt kaks kontaktmeiliaadressi, iga kümnenda töötaja meiliaadress. Kui kodulehel oli vähem kui kümne töötaja e-maili aadressid, siis valiti neist viimane. Viiendasse kvoodiringi valiti need piirkonnad, kus vastuseid oli saadud alla 30% kvoodist.

Viiendas ringis tehti postitused Tallinnasse, Läänemaale, Pärnumaale, Valgamaale, Viljandimaale ja Võrumaale. Kodulehelt, kus oli vähemalt kaks meiliaadressi, võeti iga kümnennda töötaja e-mail.

KÜSITLUSE ÜLESEHITUS

I Hädaabiteenuste numbrite tuntus

Esimeses küsimuste plokis (küsimused 1-9) uuritakse hädaabiteenuste numbrite spontaanset tuntust, s.t kui suurele osale vastajatest meenuvad hädaabinumbrid ilma numbrit nimetamata. Selle küsimusteploki eesmärk oli teada saada:

- Milline on inimeste teadlikkus hädaabinumbritest (hädaabinumbrite spontaanne tuntus)?
- Kas inimesed oskavad konkreetse ohuolukorra lahendada, kutsuda abi õigel hädaabinumbril? Kas inimesed teavad, milliste probleemide lahendamise tegelevad politsei, päästeamet ja merepääste, ning kas nad oskavad probleemi korral pöörduda õige asutuse poole õigel numbril?
- Millistele telefoninumbritele tuleks inimeste arvates hädaolukordades abi saamiseks helistada (õiged ja valed numbrid)?
- Millised on hädaabinumbrite spontaanse tuntuse erinevused piirkonniti?

II Isiklik kasutuskogemus

Teine plokk moodustus küsimusest nr 10. Enne teeninduskvaliteedi uurima hakkamist esitatakse teises plokis küsimus, et teada saada, millised on vastaja kogemused ja milliste teenuste kohta on võimalik edasisi küsimusi esitada. Küsimusi hädaabitelefoni kohta, millega isiklikud kogemused puuduvad, ei küsita.

III Teeninduskvaliteet

Kolmanda ploki moodustavad küsimused 11-31. Kolmandas plokis on küsimused vastaja isikliku kogemuse kohta päästeteenistuse, politsei ja merepääste numbrite osas.

IV. Vanemate vahendatud kogemus

Neljanda ploki moodustavad küsimused 32-35. See plokk on lisatud, kuna e-maili ja interneti abil toimuv küsitlus võib uuringust kõrvale jätta eakama elanikkonna. Kuivõrd tegemist oli vahendatud kogemusega, siis ei ole küsimused väga detailsed.

V Hädaabiteenuste kättesaadavus

Viiendasse plokki kuuluvad küsimused 36-40. Selle plokki eesmärk on uurida inimeste käitumisharjumusi, eelistusi ning valmisolekut nende muutmiseks.

VI Vastaja andmed

Kuuenda plokki moodustavad küsimused 41-45. Tegemist on vastajate sotsiaaldemograafiliste andmetega ja auhinna loosimise tõttu küsitud kontaktmeiliaadressiga, mida ühtlasi kasutati ka vastaja ID-na (välistamaks samalt aadressilt tulevaid topeltvastuseid).

VII Soovitus sõbrale

Küsimus 46 on esitatud maakonna-lõikes, et antavad meiliaadressid ei jookseks Tallinnasse kokku ja kõik piirkonnad oleks lumepalli veeremisel võrdselt esindatud.

AJAKAVA

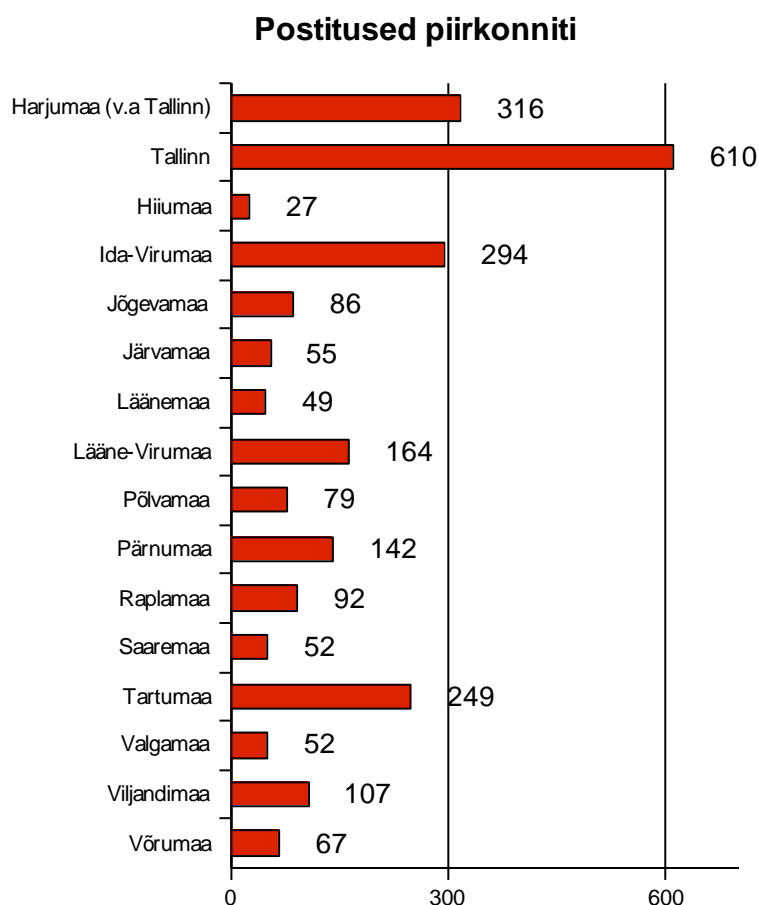
15.-23.09.2008	Küsimustiku koostamine, kodeerimine, valimi moodustamine, e-küsitluse programmeerimise algus, auhinna valimine
24.-30.09.2008	E-küsitluse programmeerimine ja seadistus, auhinna fotografeerimine, küsitluse disain, kontaktandmebaasi loomine, programmi testimine
1.10.-03.11.2008	Küsitlus (Küsitlemine oli plaanis lõpetada, kui vastajaid on 1000 või kui vastamiseks ettenähtud periood lõppes. Esialgu oli plaanis küsitlus lõpetada 18. oktoobril 2008, kuid kuna selleks ajaks oli täidetud 30% eesmärgiks olnud 1000 vastusest ehk saadud vaid 298 vastust, otsustas Siseministerium küsitlust pikendada 30. oktoobrini 2008.)
01.11.-10.12.2008	Küsitlustulemuste analüüs

OSALEMINE

Küsitluse käigus saadeti laiali 2444 e-kirja 1738 erinevale kontaktile kutsega küsitluses osalema ning 703 korduspostitust e-mailidele, kust 15. oktoobriks 2008 ei olnud veel vastatud.

Küsitluse üldine vastamismäär (saadud vastuste hulk loodud kontaktide kohta) oli 17%. Küsitlusele saadi 428 vastust, millest 417 olid unikaalsed (9 vastuse näol oli tegemist ühe isiku mitme vastusega, millest uuringus võeti arvesse esimene ja ülejäänud kustutati).

Piirkondlikult kõige rohkem postitusi tehti tulenevalt kvoodi suurusest, lumepalli veeremise edukusest ning küsitluse kestel jälgitud vastamismäärast järgnevalt:



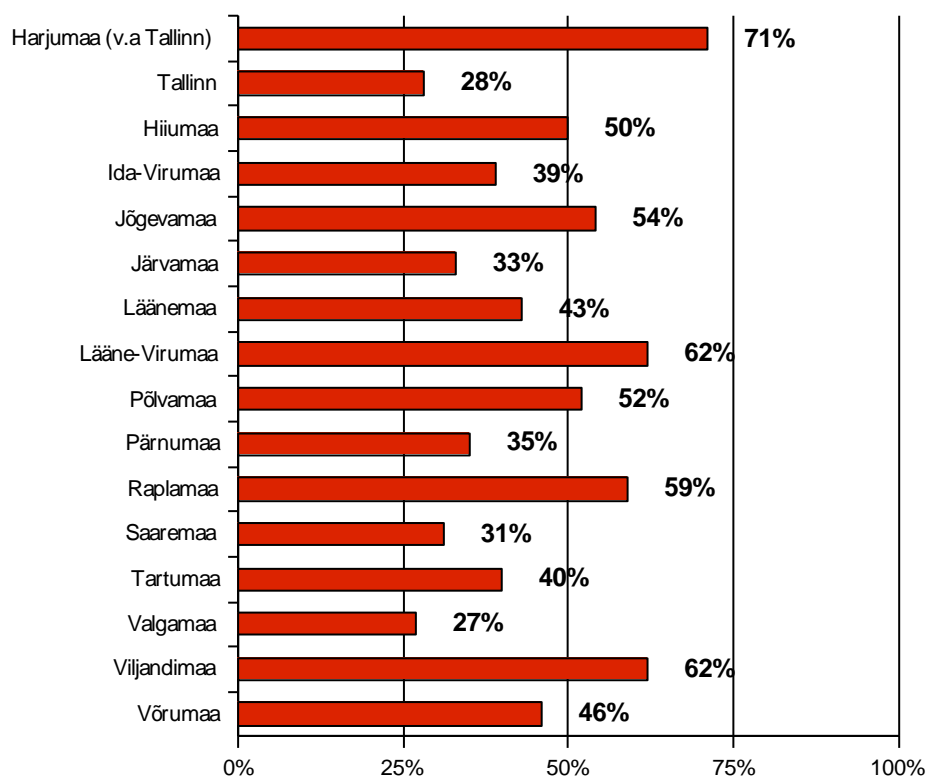
Joonis 2. Postituste hulk piirkonniti.

Kui eesmärgiks oli saada 1000 vastust, siis kvoodi täitmine oli 42%. Iga vastaja esindab 3200

inimest. See tulemus lubab teha järeldusi teemade ja enamasti ka piirkondlike erinevuste kohta. Kuid seejuures tuleb arvestada, et kuigi Hiiumaa vastuste osakaal oli küll 50% kvoodist, tähendab 4 vastusega opereerimine ühes piirkonnas siiski väga suurt kaalu ühele vastajale (25%), mistõttu tulemuste täpsus Hiiumaa puhul ei ole absoluutne. Kõige suuremas mahus saadi vastused kätte Harjumaa (v.a Tallinn), kust täideti 71% kvoodist. Kõige väiksemas mahus tuli vastuseid Valgamaalt, kust täideti 27% kvoodist.

Harjumaa (v.a Tallinn) tuli 66, Tallinnast 84, Hiiumaalt 4, Ida-Virumaalt 50, Jõgevamaalt 15, Järvamaalt 9, Läänemaalt 9, Lääne-Virumaalt 31, Põlvamaalt 12, Pärnumaalt 23, Raplamaalt 16, Saaremaalt 8, Tartumaalt 44, Valgamaalt 7, Viljandimaalt 26 ja Võrumaalt 13 vastust.

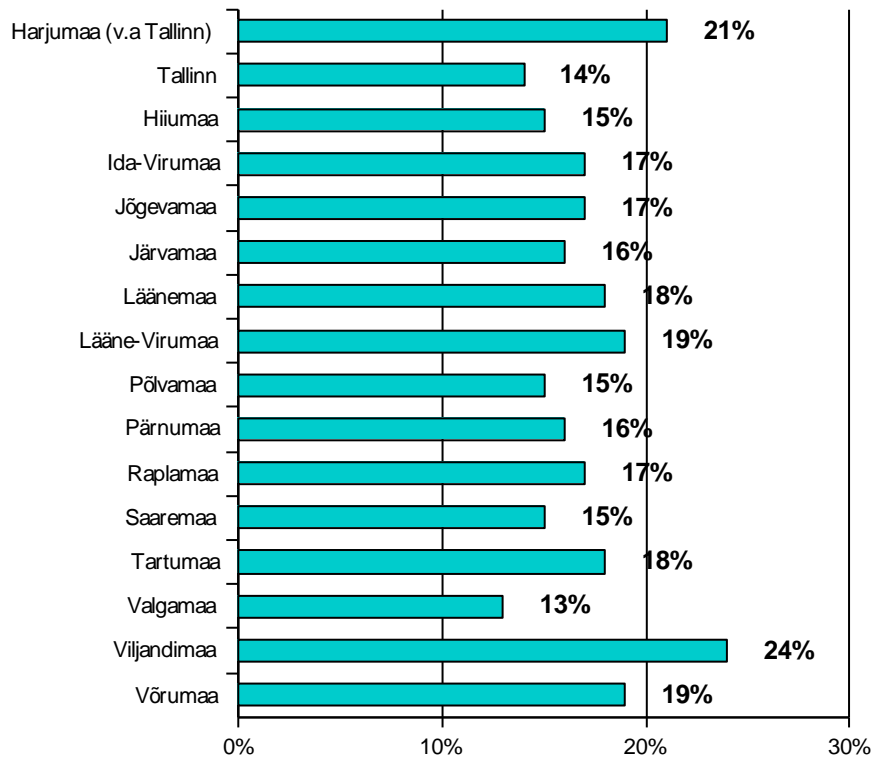
Vastamiskvoodi täitmine piirkonniti



Joonis 3. Vastamiskvoodi täitmine piirkonniti.

Kõige kõrgem oli vastamismäär Viljandimaal (24%) ja kõige madalam Valgamaal (13%).

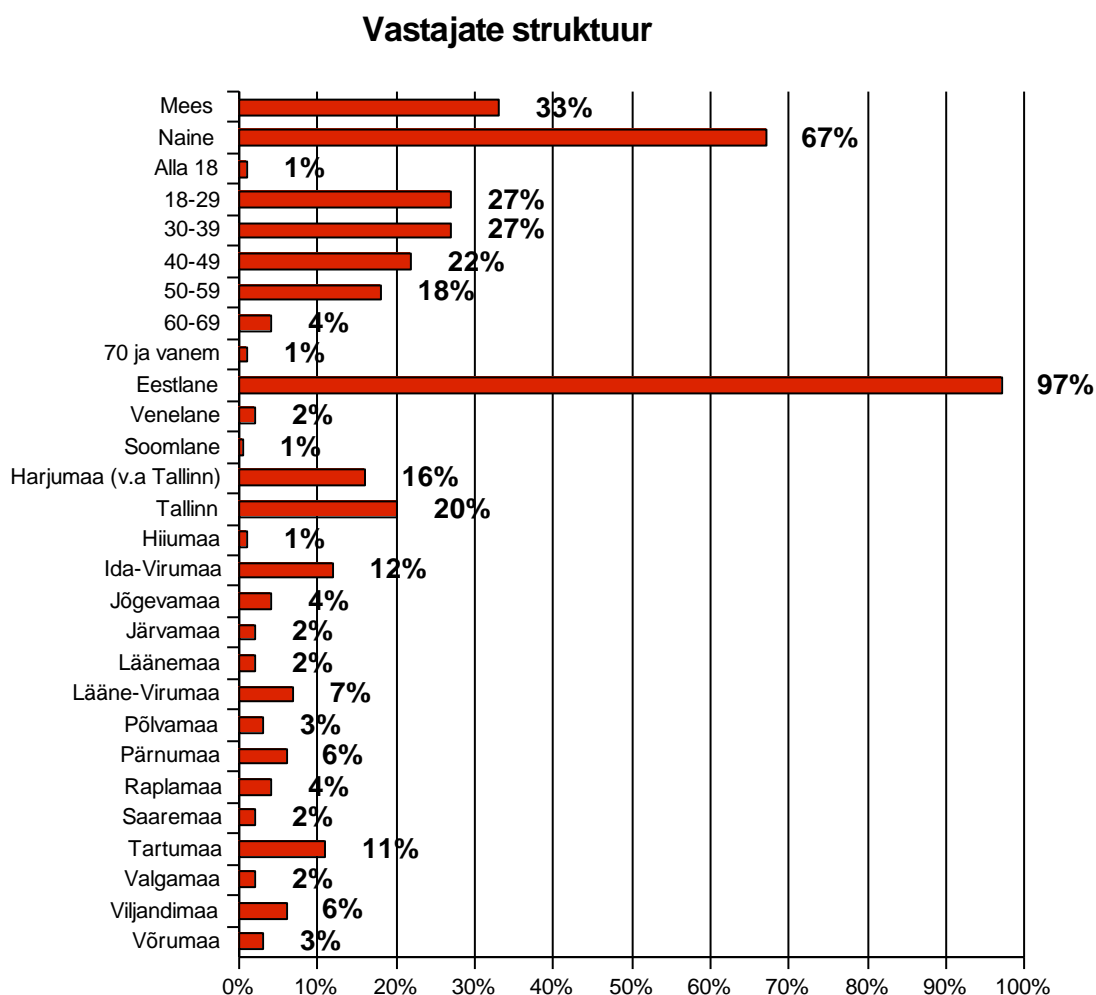
Vastamismäär piirkonniti



Joonis 4. Vastamismäär piirkonniti.

VASTAJASKONNA STRUKTUUR

Küsitlusele vastas 417 inimest. Naisi oli vastajate seas ligikaudu kaks korda rohkem kui mehi (naisi 67%, mehi 33%). Vanuseliselt oli vastajaid rohkem nooremas kui vanemas eas, mis küsitluse metoodika puhul oli ka ootuspärane. Üle poole vastajatest (54%) moodustasid inimesed vanuses 18-39 aastat, 40-aastaseid ja vanemaid inimesi oli vastajate seas 45%. Alla 18-aastased moodustasid 1% vastajaskonnast. Rahvuse poolest olid tugevas ülekaalus eestlased, kes moodustasid 97% kõigist vastajatest. 2% oli vastanute seas venelasi ja 1% soomlasi. Elukoha alusel olid kõige rohkem vastajaid Tallinnast (20%), Harjumaa (v.a Tallinn) (16%), Ida-Virumaalt (12%) ja Tartumaalt (11%). Kõige väiksem oli vastajate osakaal Hiiumaa puhul (1%).



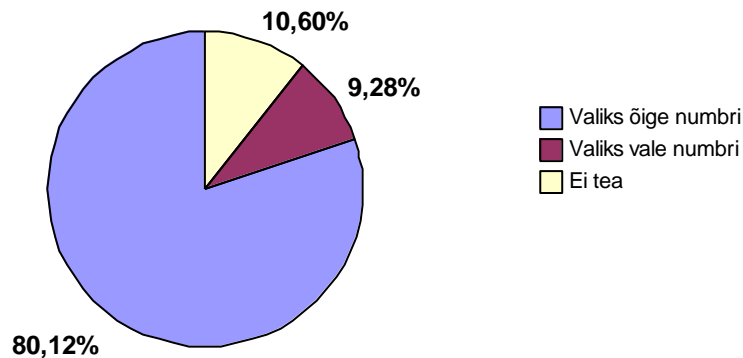
Joonis 5. Vastajate struktuur soo, vanuse, rahvuse ja elukoha järgi.

SPONTAANNE TUNTUS

HÄDAABINUMBRITE SPONTAANNE TUNTUS

Küsitlustulemuste analüüs näitab, et hädaabinumbrite tunnus on üldiselt väga hea. 80% küsitletutest helistaks hädaolukorras õigele hädaabinumbrile. 11% respondentidest tunnistab, et ei tea, millisele numbrile helistada. 9% puhul võis vastustest järeldada, et ohuolukorras oleksid vastajad helistanud valele telefoninumbrile.

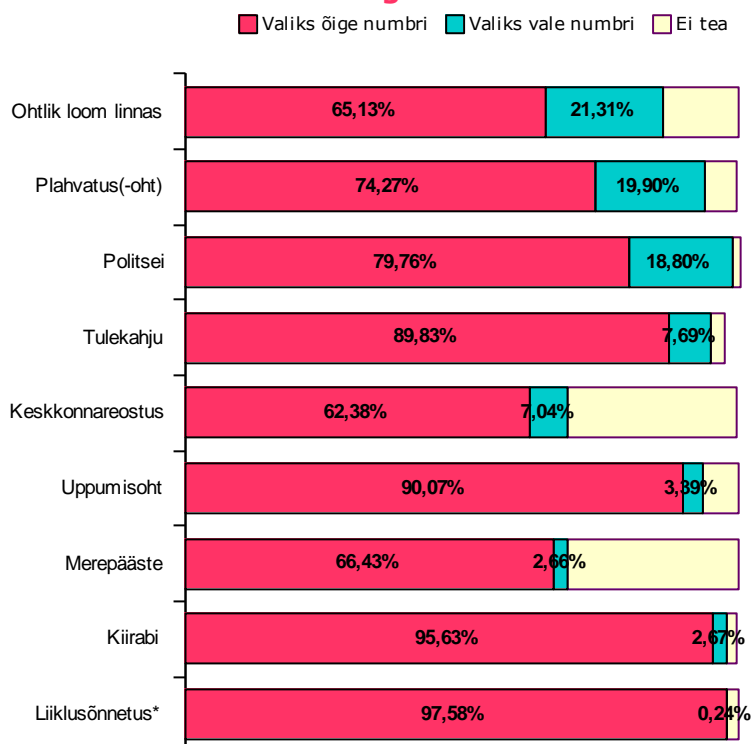
Hädaabinumbrite tunnus



Joonis 6: Hädaabinumbrite spontaanne tunnus.

90% või rohkem vastanuist teab, millisel numbril kutsuda abi liiklusõnnetuse, kiirabi vajava terviserikke, uppumisohu ja tulekahju korral. 74-80% vastanuist suudaks õigele telefoninumbrile helistada ka kuriteo(ohu) ja plahvatus(ohu) korral. Seevastu merepäästega seonduv, keskkonnareostus ja ohtliku metslooma linnasattumine on olukorrad, kus abi saamiseks suudaks õigele numbrile helistada vaid 62-66% küsitletuist.

Hädaabinumbrite tuntus. Reageerimine hädaolukorras.



Joonis 7. Hädaabinumbrite tuntus. Reageerimine hädaolukorras.

Kuivõrd liiklusõnnetust käsitlevas küsimuses ei olnud välja toodud, kas õnnetuses oli ohvraid või ei, on vastustena õigeks loetud vastusevariandid 112 ja 110. Liiklusõnnetuse korral helistaks hädaabinumbritele 112 või 110 kokku 98% küsitletuist. Liiklusõnnetuse korral kutsuks 51% vastanuist politsei ja 46% kiirabi. Politseisse eelistavad inimesed helistada Harjumaal (v.a Tallinn) (52%), Tallinnas (60%), Jõgeva (53%), Järva (56%), Lääne (67%), Lääne-Viru (52%), Põlva (58%), Valga (71%) ja Viljandi (62%) maakonnas. Häirekeskusesse eelistavad liiklusõnnetuse korral helistada Hiiumaa (75%), Ida-Virumaa (54%), Pärnumaa (52%), Raplamaa (50%), Saaremaa (75%), Tartumaa (50%) ja Võrumaa (62%) elanikud.

Kiirabi kutsumiseks helistaks 96% küsitletuist numbrile 112. Tulekahju korral helistaksid 90% küsitluses osalenutest numbrile 112. Uppumisoht inimesest teatamiseks helistaks 90% vastanuist numbrile 112. Politsei poole oskaks numbril 110 pöörduda 80% küsitluses osalenutest. Plahvatusel või plahvatusohust teataks telefoninumbrile 112 74% küsitletutest.

Merepääste abi vajades oskaks õigel numbril abi küsida 66% vastanutest. Merepääste puhul eelistavad inimesed helistada hädaabinumbri 112, merepääste pikki numbreid praktiliselt ei tunta, näitas küsitlus. Hädaabinumbri 112 helistaks merepääste abi vajades 65% küsitletust ja

merepääste numbrile 692 2500 ainult 1% vastanuist. Raadisaatja teel abi kutsumist kui kontakteerumisvõimalust merepääste abi saamiseks selles küsimusteplokis välja ei toodud, samuti mitte numbrit 692 2222.

Ohtliku metslooma linnasattumise olukorras helistaks 88% küsitluses osalenutest numbrile 112.

Vee-, pinnase- või õhureostus on antud küsitluse järgi valdkond, millega kõige halvemini toime tullakse, kuna ei teata, millisele numbrile helistada, et sellest teatada. Vee-, pinnase- ja õhureostusest teatamiseks on käesoleva küsitluse vastustest õigeks loetud helistamine hädaabinumbrile 112, Keskkonnakaitse Inspeksiooni numbrile 1313 ja merepääste numbrile 692 2222. Keskkonnareostuse korral oskaks õigele numbrile helistada 63% küsitluses osalenutest.

Kõige suuremat teadmatust, millisele hädaabinumbrile helistada, tunnistasid vastajad merepääste abi vajamisel ning vee-, pinnase- või õhureostuse puhul. Mõlemal juhul vastas 31% respondentidest, et ei tea, millisel numbril abi kutsuda. Merepäästele ja keskkonnareostusele järgnes ohtliku metslooma linna sattumise juhtum, kus 14% vastanuist tunnistas teadmatust, millisele numbrile helistades abi paluda. Mõningast teadmatust tunnistati ka uppumisohus inimesest teatamise olukorras (7%) ja plahvatuse või plahvatusohu olukorras (6%). Tulekahju, kiirabi vajaduse ja liiklusõnnetuse korral ei teaks õiget hädaabinumbrit 2% vastanuist. Politsei lühinumbri kohta vastas vaid 1% respondentidest, et ei tea seda.

Eeltoodud tulemused ei tähenda aga seda, et kui mitteteadjaid on vähe, et siis teadjaid oleks väga palju. Ehkki 1% tunnistas, et ei tea politsei lühinumbrit, helistab samas 19% vastanuist valele numbrile. Selle tulemusena saab politseiga kiire ühenduse 80% vastanuist.

ÕIGED JA VALED NUMBRID

Kõige sagedamini helistatakse valele hädaabinumbrile ohtliku metslooma linna sattumisel (21% vastanuist), plahvatuse või plahvatusohu korral (21%), kuriteo või kuriteo ohu korral (19%). Tulekahju korral helistaks valele numbrile 8% vastanuist, keskkonnareostuse korral 7% vastanuist. Uppujale abi kutsumiseks, merepäästet või kiirabi vajades helistaks valele telefoninumbrile 3% vastanuist. Liiklusõnnetuse korral helistaks valele numbrile alla 1% vastanuist.

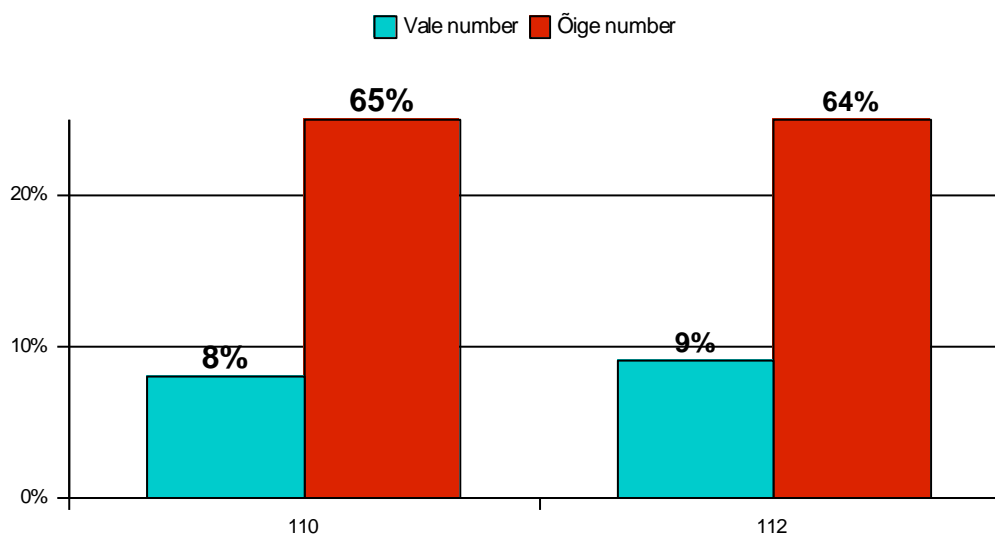
Eksimised numbriga saab jagada kolme kategooriasse. Esiteks: valede hädaabinumbrite pakkumine teadmatusest, millega üks või teine ametkond tegeleb (nt ohtlikud loomad linnas, plahvatusoht).

Teiseks: valede hädaabinumbrite väljapakkumine halvast numbrimälust. Seda tõendavad 110 ja 112 põhjal loodud “analoogid” 100, 101, 111, 113. Kolmandaks: personaalsed harjumused (helistada probleemi puhul kohalikku omavalitsusse või hoopis infotelefonile ja küsida sealt õiget numbrit).

Kõige rohkem valel numbril kõnesid tehakse küsitluse põhjal politseisse; põhjusteks kiirabi vajadus, tulekahju, merepääste vajadus, uppumisoht, keskkonnareostus, plahvatus(oht) ja ohtliku metslooma linnasattumine. Antud vastustest tulenevalt helistaks valel põhjusel politseisse 8% kõigist ohuolukorda sattunuist.

Päästeametisse helistaks valel põhjusel 9% kõigist hädaolukorda sattunuist. Küsitlus näitas, et nt 18% inimestest, kes soovivad politseisse helistades teatada kuriteost või kuriteo ohust, valiksid hoopis hädaabinumbri 112. Sisuliselt tähendab see liini 112 pidavat koormamist valede kõnedega, raskendab 112 kättesaadavust ja abi osutamise kiirust nii 110 kui 112 teenustele.

Hädaabikõned õigetele ja valedele numbritele



Joonis 8. Hädaabikõned õigetele ja valedele numbritele.

Küsitlusest selgub, et 112 hädaabinumbriale helistab õigel põhjusel 64% ja politseisse 65% inimestest.

Kõige rohkem erinevaid numbrideid esines seoses keskkonnareostusega. Üksikjuhtudel pakuti, et keskkonnareostuse puhul tuleks helistada Neste klienditeenindusse (tel 1424), taksofirmasse (tel 1212), venekeelsesse raadiosse (tel 1331), Eesti Energia rikesse (tel 1343) või kohalikku omavalitsusse (Tallinna abitelefonile, tel 1345 või Avinurme Vallavalitsusse, tel 3397431).

Ühe vastaja arvates oli telefoninumber 119 (infotelefon) universaalne hädaabinumber kõigi ohuolukordade tarvis. Kas antud juhul on tegemist eksimuse, nalja või harjumusega (saada infost õige number), on paraku võimatu öelda.

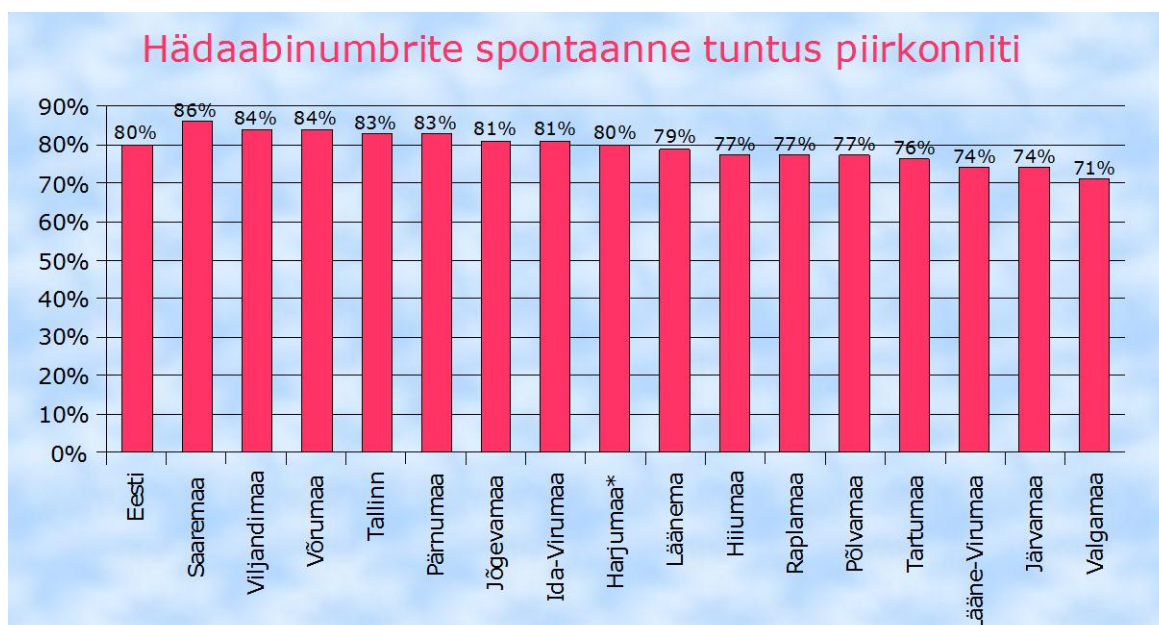
Valede numbritena pakuti välja ka kasutusel mitteolevaid telefoninumbreid 100,101,111 ja 113.

Telefoninumber	Asutus	Vastuste hulk
110	Politsei	211
112	Päästeamet	75
1313	Keskkonna inspeksioon	20
1345	Tallinna abitelefon	14
119	Infopluss Eesti	9
111	Ei ole kasutusel	6
113	Ei ole kasutusel	2
100	Ei ole kasutusel	1
101	Ei ole kasutusel	1
1212	Krooni Takso	1
1331	Russkoje Radio info- ja kontakttelefon	1
1343	Eesti Energia rikketelefon	1
1424	Neste klienditeenindus	1
3397431	Avinurme Vallavalitsus	1

Tabel 1: Numbrid, kuhu hädaolukordades ekslikult helistatakse.

PIIRKONDLIKUD TULEMUSED

Küsitlus näitab, et 80% hädaolukordadest valitakse abi saamiseks õige telefoninumber. Hädaabinumbrite spontaanne tundus on keskmiselt kõige suurem Saaremaal (85%) ja kõige väiksem Valgamaal (70%). Tallinnas on hädaabinumbrite spontaanne tundus keskmiselt 83%, Viljandimaal ning Võrumaal kummaski 82%, Pärnumaal 81%, Ida-Virumaal 80%, Harjumaal (v.a Tallinn), Jõgevamaal ja Jäänemaal võrdselt 79%, Hiiumaal 78%, Põlva- ja Raplamaal 76%, Tartumaal 75% ning Lääne-Virumaal ja Järvamaal 72%. Seega on hädaabinumbrite tuntuse erinevused piirkonniti vähesed, kõikides üldiselt 15% piires siia-sinna.



Joonis 9. Hädaabinumbrite tuntus piirkonniti.

Kiirabi numbrit teatakse kõige halvemini Hiiumaal (75%) ja Võrumaal (83%). Tulekahju korral on hädaabinumbritele 112 helistajate hulk eeldatavasti kõige väiksem Hiiumaal (75%) ja Jõgevamaal (80%). Saartele on iseloomulik politsei lühinumbri halvem tundmine kui mandril (Hiiumaal 25%, Saaremaa 63%). Merepääste numbrile helistamisega jääksid kõige enam hätta sellised sisemaa piirkonnad nagu Lääne-Virumaa, Tartu- ja Valgamaa. Merepääste poole oskaks pöörduda 42% Lääne-Virumaa, ning 57% nii Tartu- kui Valgamaa elanikest. Uppumisohust teatamine tekitaks kõige rohkem probleeme Järva-, Jõgeva- ja Raplamaal. Uppujale oskaks abi kutsuda 78% Järva, 80% Jõgeva ja 81% Raplamaa elanikest.

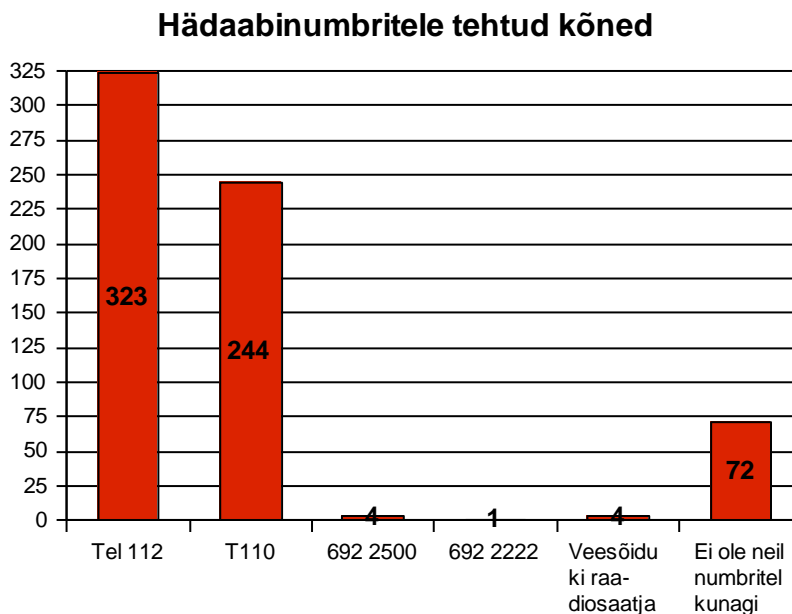
Vee-, pinnase- või õhureostusest teavitamisega jääksid tõsiselt hätta Järvamaa ja Valgamaa elanikud. Õigele hädaabinumbritele oskaks sellises ohuolukorras helistada vaid 33% järvamaalastest ja 14% valgamaalastest. Plahvatuse või plahvatusohu korral jääksid teatamisega kõige rohkem hätta

Põlvamaa, Järva- ja Jõgevamaa elanikud. Õigel numbril oskaks plahvatuse või selle ohu korral helistada 58% põlvamaalastest ning 67% järva- ja jõgevamaalastest. Linna sattunud ohtlikust metsloomast teatamine tekitaks kõige suuremaid probleeme Lääne, Järva ja Valga maakonnas. Läänemaal oskaks ohtliku metslooma linnasattumisest õigel numbril teada anda vaid 33% elanikest, Valgamaal 43% ja Järvamaal 44% elanikest, näitavad küsitluse tulemused.

KASUTUSKOGEMUS

ISIKLIK KASUTUSKOGEMUS

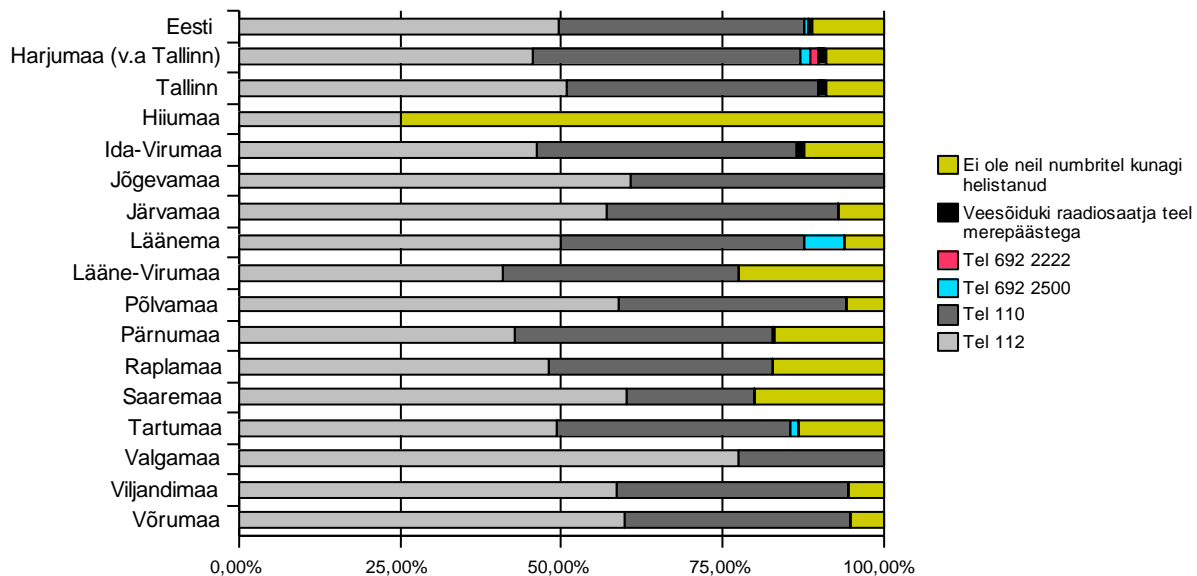
Uuringus osalenutest on kiirabisse ja päästekeskusse numbril 112 helistanud 77% (323 inimest), politseisse lühinumbril 110 59% (244 inimest), merepääste numbril 692 2500 1% (4 inimest), merepääste numbril 692 2222 0,2% (1 inimene) ning veesõiduki raadiosaatja teel on merepäästega ühendust võtnud 1% (4 inimest). 72 uuringus osalenut (17% kõigist vastjaist) teatas, et ei ole kunagi helistanud numbritele 112, 110, 692 2500, 692 2222 ega ole ka püüdnud kunagi merepäästega raadiosaatja teel ühendust saada. Uuringus osalejad on keskmiselt helistanud või võtnud merepäästega ühendust raadiosaatja teel 1,4-le hädaabinumbrile.



Joonis 10. Hädaabinumbritele tehtud kõned.

Piirkondlikult kõige vähem on hädaabinumbritele helistanud hiidlased, kus tervelt 75% küsitlenuist tunnistas, et ei ole kunagi helistanud ühelgi hädaabinumbril. Väikese hädaabinumbritele helistamise kogemusega paistis silma ka Lääne-Virumaa, kus hädaabinumbritele ei ole kunagi helistanud 32% küsitletud läänevirulastest. Kõrge hädaabinumbritele helistamise kogemus oli seevastu Jõgeva- ja Valgemaal, kus kõik vastajad olid helistanud vähemalt ühele hädaabinumbrile.

Hädaabinumbrite isiklik kasutuskogemus piirkonniti



Joonis 11. Hädaabinumbritele helistamise kogemus piirkonniti.

Merepääste numbritele 692 2500 ja 692 2222 oli kokku helistanud 5 inimest. Numbrile 692 2500 oli helistanud 2 harjumaalast, 1 läänemaalane ja 1 tartumaalane. Numbrile 692 2222 oli helistanud 1 harjumaalane. Veesõiduki raadiosaatjaga oli merepäästega ühendust võtnud kokku 4 inimest ehk 1% küsitluses osalenutest. Raadiosaatjat olid abi kutsumiseks kasutanud 2 tallinlast, 1 harjumaalane ja 1 idavirulane.

Merepääste erinumbritele (692 2222, 692 2500) helistamise aktiivsus näitab, et tegemist on ebaefektiivse kasutusega (numbri-, aja- ja inimressurs). Kuivõrd inimesed ei tea merepääste pikki numbreid ega oska nimetada ka veesõiduki raadiosaatja teel abi kutsumise võimalust ning pikkade numbrite ja raadiosaatja kasutamine praktikas on 1% näol kaduvväike, tekitab merepäästeks kasutatavate sidevõimaluste rohkus küsitavusi.

Politsei lühinumbrile 110 oli helistanud 244 inimest üle Eesti. Vastavalt uuringu tulemustele on politseisse helistanute osakaal kõige suurem Harjumaal (v.a Tallinn), Läänemaal ja Ida-Virumaal. Numbrile 110 on helistanud 70% küsitluses osalenud harjumaalastest, 67% läänemaalastest ning 66% idavirulastest. Politseisse helistamise kogemus puudus küsitluses osalenud Hiiumaa elanikel (0%). Vähe olid politseisse helistanud ka Saaremaa (25%) ja Valgamaa (29%) elanikud.

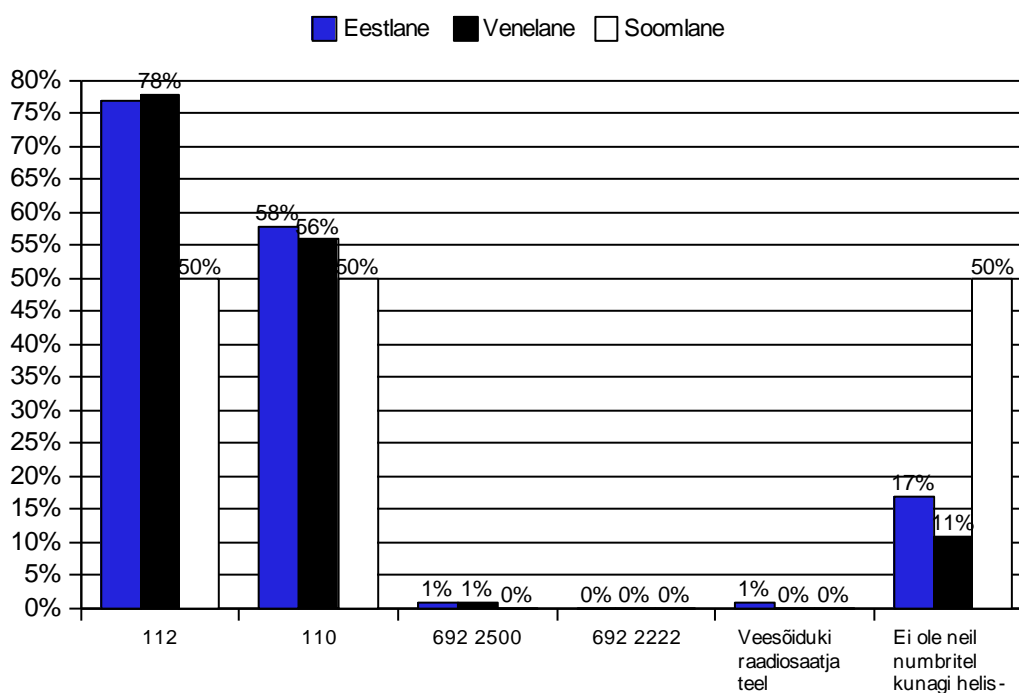
Kiirabi ja päästeteenistuse numbrile 112 oli abi saamise eesmärgil helistanud 323 küsitletut üle Eesti. Vähene hädaabinumbrile 112 helistamise kogemus ilmnas Hiiumaa ja Lääne-Virumaa puhul.

Küsitletud Hiiumaa elanikest oli numbrile 112 helistanud ainult 25% ning Lääne-Virumaa elanikest vaid 58%. Kõige suurem oli hädaabinumbrile 112 helistamise osakaal Valgamaal (100%) ning samuti Jõgevamaal (93%).

Kõige rohkem hädaabikõnesid erinevatel numbritel olid keskmiselt teinud läänemaalased: 1,3 erinevatele hädaabinumbritele helistamise kogemust vastaja kohta. Kõige väiksem erinevatel numbritel tehtud hädaabikõnede keskmine kogemus oli hiidlastel: 0,3 erinevatele hädaabinumbritele helistamise kogemust vastaja kohta. Eesti keskmine erinevatele hädaabinumbritele helistamise kogemus vastaja kohta oli 1,4.

Rahvuse alusel erines hädaabinumbritele helistamise kogemus ainult soomlaste osas, mis oli tingitud vastajate väikesest osakaalust. Eestlaste ja venelaste hädaabinumbritele helistamise kogemus oli äärmiselt sarnane. Numbrile 112 oli helistanud 77% eestlastest ja 78% venelastest, numbrile 110 oli helistanud 58% eestlastest ja 56% venelastest, numbrile 692 2500 1% eestlastest ja 1% venelastest, numbrile 692 2222 0% eestlastest ja 0% venelastest, veesõiduki raadiosaatjat oli merepääste kutsumiseks kasutanud 1% eestlasi ja 0% venelasi ning hädaabinumbritel ei olnud kunagi helistanud 17% eestlastest ja 11% venelastest.

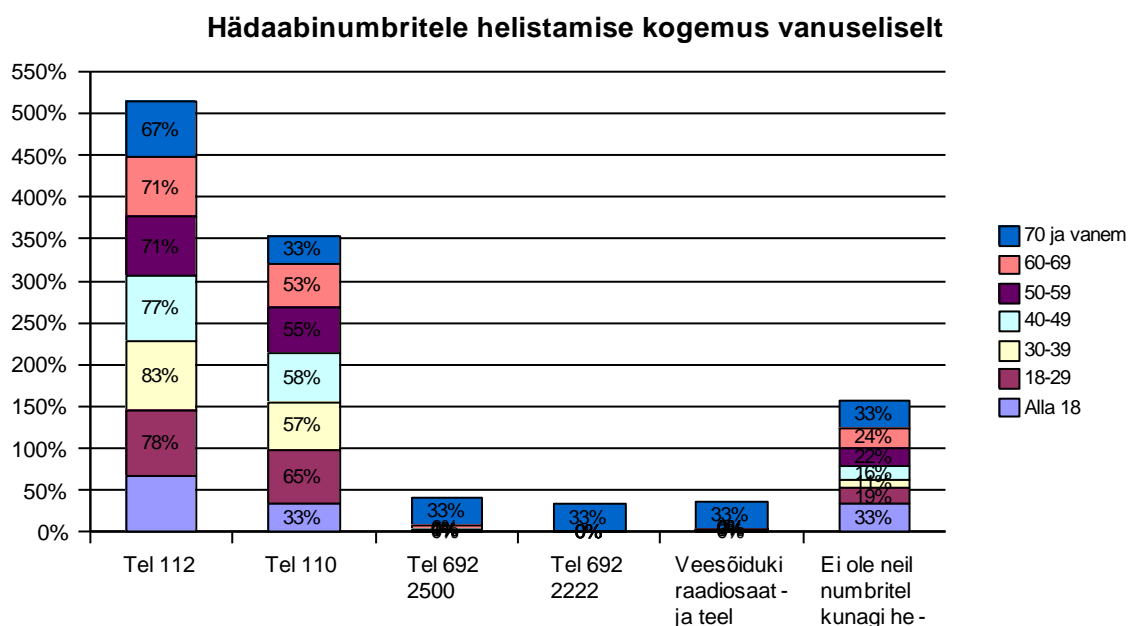
Hädaabinumbritele helistamise kogemus rahvuse alusel



Joonis 12. Hädaabinumbritele helistamise kogemus rahvuse alusel.

Vanuseliselt inimeste osakaal, kes ei ole kunagi helistanud ühelgi uuringus käsitletud hädaabinumbril, vanuse kasvades kasvab samuti, erandiks alla 18 ning 18 kuni 29 aastased. Kiirabisse ja päästeteenistusse helistamise kogemusega inimesi on kõige rohkem vanuses 30-39 (83%). Samuti on suure 112 helistamise kogemusega vanusegrupid 18-29 ning 40-49, kellest numbrile 112 helistanute osakaal moodustab vastavalt 78% ja 77%. 50-59aastaste ning 60-69aastaste seas on 112 kiirabisse ja päästeteenistusse helistamise kogemusega inimeste osakaal 71%. Politsei lühinumbrile 110 helistamise kogemus on kõige märkimisväärsem noorte seas, vanusegrupis 18-29 (65%). Politsei lühinumbrile 110 on vanuserühmast 30-39 helistanud 57%, 40-48aastaste vanuserühmast 58%, 50-59aastaste vanuserühmast 55% ja 60-69aastaste vanuserühmast 53%.

70-aastaste ja vanemate vanuserühmas on seoses väikese vastajate arvuga (3 70-aastast ja vanemat kõigi 417 vastaja seas) suurem veavõimalus, mistõttu ei ole väga usaldusväärne tulemus, nagu oleks iga kolmas selle vanusegrupi liige helistanud numbril 110, 692 2500, 692 2222 ning võtnud raadiosaatja teel ühendust merepäästega ning kaks kolmandikku sellest vanusegrupist helistanud numbrile 112 ning 1/3 vastajaist pole kunagi helistanud ühelgi hädaabinumbril. Sama usaldusväärse probleem seoses vastajate vähesusega (alla 18 ja kõigi vastajate suhtarv on 3/417) 17-aastaste ja nooremate vanuserühmas.



Joonis 13. Hädaabinumbritele helistamise kogemus vanuseliselt.

Kui kõigist merepääste poole pöördunudest jätta seoses üldise väikesee vastajate arvu ning sellest tuleneva usaldusväärsega kõrvale alaealiste (alla 18aastased) ja eakate (70 ja vanem)

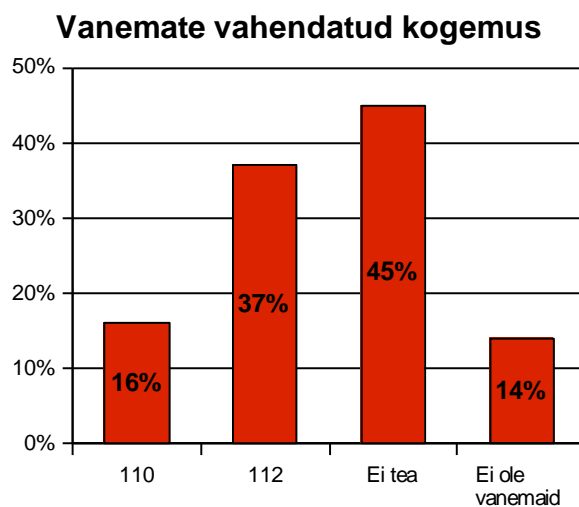
vanusegrupid, on tulemused järgnevad. Merepäästega on veesõiduki raadiosaatja teel ühendust võtnud 3% 18-29-aastastest, muudes vanuserühmades on see näitaja 0%. Merepääste telefoninumbri 692 2500 on helistanud 1% 18-29aastaseid ja 1% 40-49aastaseid. Merepääste telefonile 692 2222 ei ole helistamise kogemust üheski vanusegrupis.

Politsei lühinumbrile 110 helistanute osakaal on suurem 18-29aastaste noorte seas, seevastu vanuses 40-69 olulisi erinevusi politseisse helistamisel ei ilmne. Kiirabisse ja päästeteenistusse on helistanud rohkem nooremad inimesed aastates 18-39, vanuse kasvades numbrile 112 helistamise osakaal vanuserühmas kahaneb.

Hädaabinumbritele helistamise kogemus on meestel reeglina kõrgem kui naistel. Kiirabi ja päästeteenistuse numbrile 112 on helistanud 83% meestest ja 75% naistest. Politsei lühinumbrile 110 on helistanud 75% meestest ja 47% naistest. Merepääste numbrile 692 2500 on helistanud 1% meestest ja samuti 1% naistest. Merepääste numbrile 692 2222 on helistanud siiski rohkem naisi (3%) kui mehi (1%). Veesõiduki raadiosaatjat on kasutanud merepäästega ühenduse saamiseks 2% meestest ja 0% naistest. Naiste seas on neid, kes kunagi ei ole helistanud ühelgi küsimustikus toodud hädaabinumbril 21%, meeste seas on see näitaja samas 9%.

VANEMATE VAHENDATUD KOGEMUS

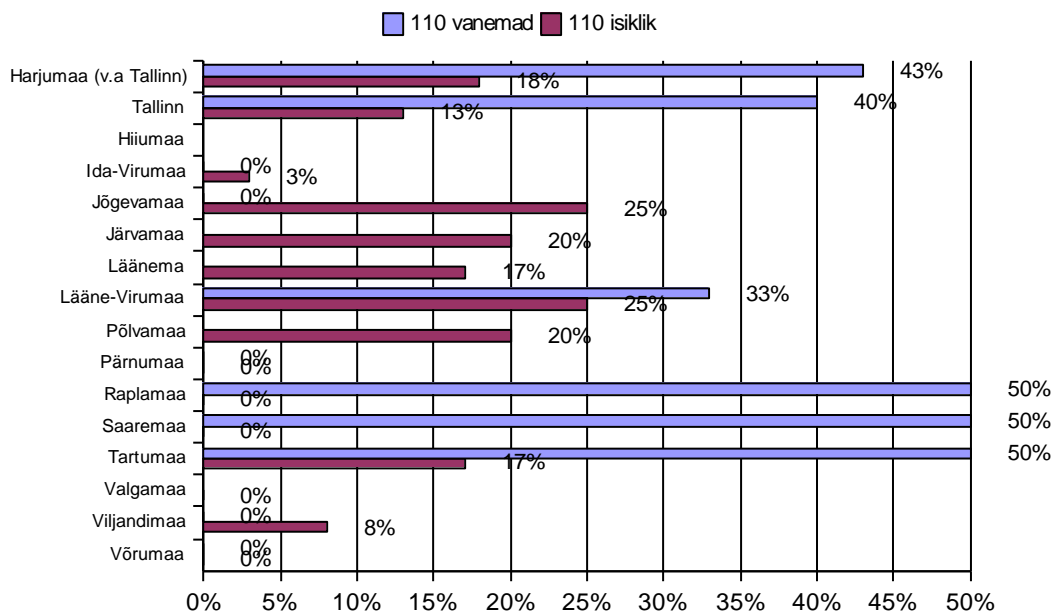
Ehkki 45% küsitluses osalenutest tunnistas, et ei tea, kas ja millistel hädaabinumbritel nende vanemad on helistanud ning 14% vastanute vanemad ei olnud enam elus, saime me teada, et 37% vastajate vanematest on helistanud numbrile 112 ja 16% numbrile 110.



Joonis 14. Vanemate vahendatud kogemus.

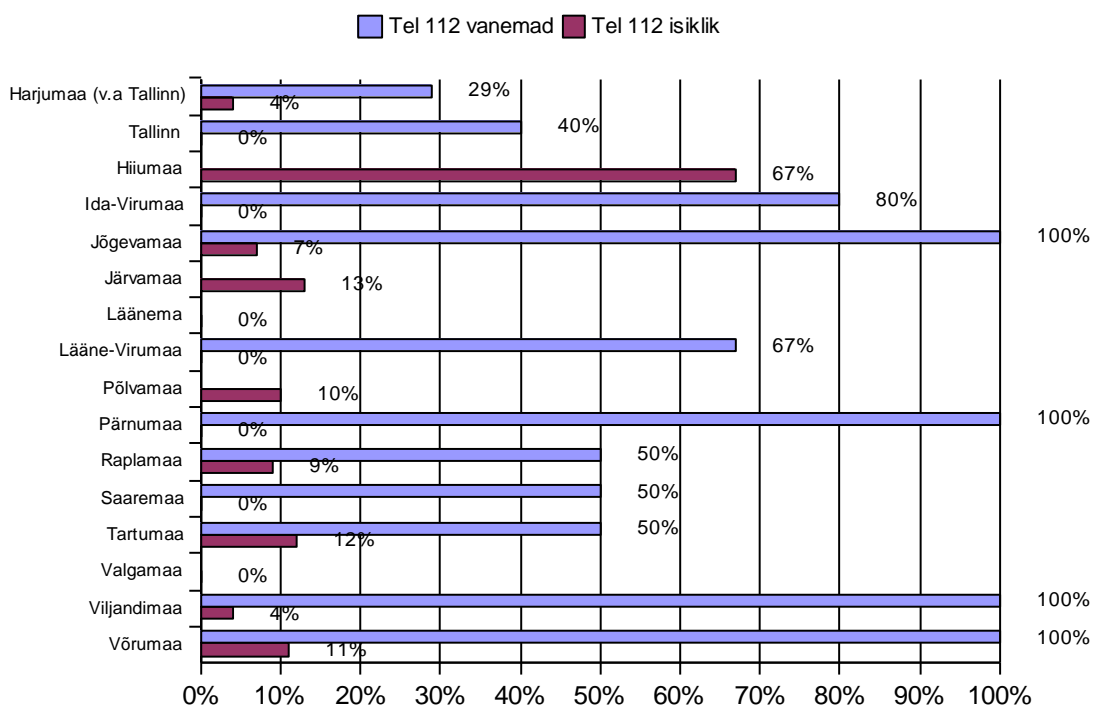
55% vastanute arvates ei ole nende vanematel hädaabiteenuste kättesaadavusega probleeme olnud. 27% ei osanud sellele küsimusele vastata. 18% arvates on nende vanematel olnud probleeme hädaabiteenuste kättesaadavusega. Valdavalt on tegemist olnud päästkeskuse numbriga 112 (66%), ent kättesaadavuse probleeme on olnud ka politsei lühinumbriga 110 (34%).

110 kättesaadavus



Joonis 15. Hädaabinumbri 110 kättesaadavus.

112 kättesaadavus



Joonis 16. Hädaabinumbri 112 kättesaadavus.

Vaadeldes isikliku kogemuse kaudu saadud ühendusi politsei ja päästekeskusega, kus ühenduse saamine võttis kaua aega, ning vanemate vahendatud kogemusi, kus esines probleeme 110 ja 112 kättesaadavusega, näeme suuri erinevusi. Samades piirkondades on vanemate vahendatud

kogemused mitmekordselt negatiivsemad kui isiklikud kogemused, eriti kehtib see päästeteenistuse puhul. Selline erinevus võib olla tingitud pigem vahendatud kogemuste negatiivsete aspektide võimendumisest, vastaja eelarvamustest ja murest kui tegelikust olukorrast, kus et vanuritele osutatud abi on viiekordselt halvem noortele osutatavast abist.

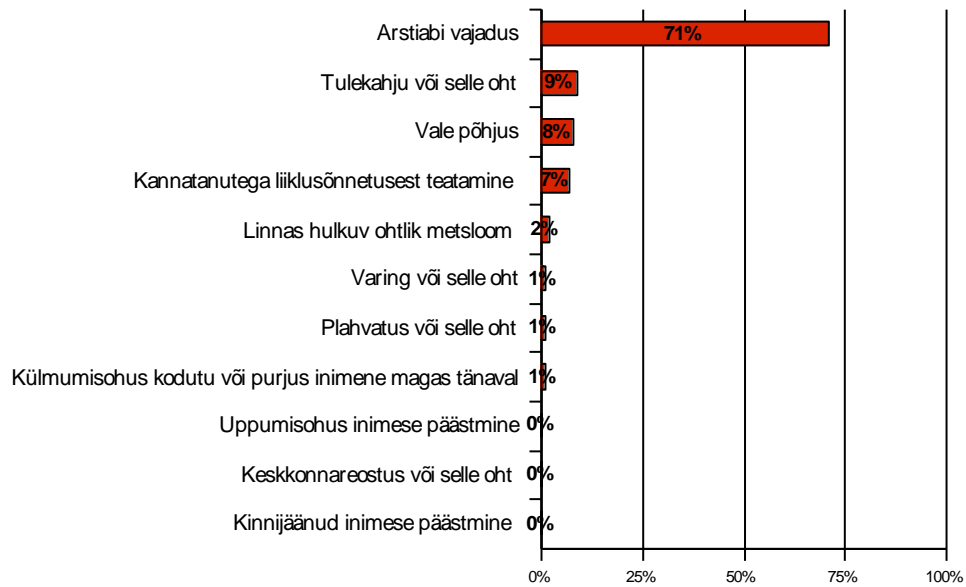
HÄDAABINUMBRITE TEENINDUSKVALITEET

112 TEENINDUSKVALITEET

Hädaabinumbri 112 teeninduse kvaliteedi kohta esitati küsimused 323 inimesele, kes vastasid eelmises küsimusteplokis, et on millalgi helistanud hädaabinumbrile 112.

Hädaabinumbrile 112 helistamise valdavaks põhjuseks on arstiabi vajadus, mis moodustas 71% numbrile 112 tehtud kõnede põhjustest. Teiseks põhjuseks oli tulekahju või selle oht, mis moodustas 9% päästeteenistusse pöördumistest. Kolmanda grupi moodustasid valed põhjused, mis moodustasid 8% numbrile 112 pöördumistest ja oleksid eeldanud pöördumist politseisse lühinumbril 110. Sageduselt neljandaks põhjuseks osutus kannatanutega liiklusõnnetusest teatamine, mis moodustas 7% kõigist 112 numbrile tehtud pöördumistest. Harvemini ettetulnud probleemideks olid linnas hulkuvast ohtlikust metsloomast teatamine (2% juhtudest), varingust või selle ohust teatamine (1%), plahvatusest või selle ohust teatamine (1%) ning külmumisohus (kodutust või purjus) inimesest teatamine (1%). Keskkonnareostusest või selle ohust, uppumisohus või kinnijäänud inimese päästmiseks tehti paar üksikut kõnet, mis ei küündinud 1%-ni vastustest.

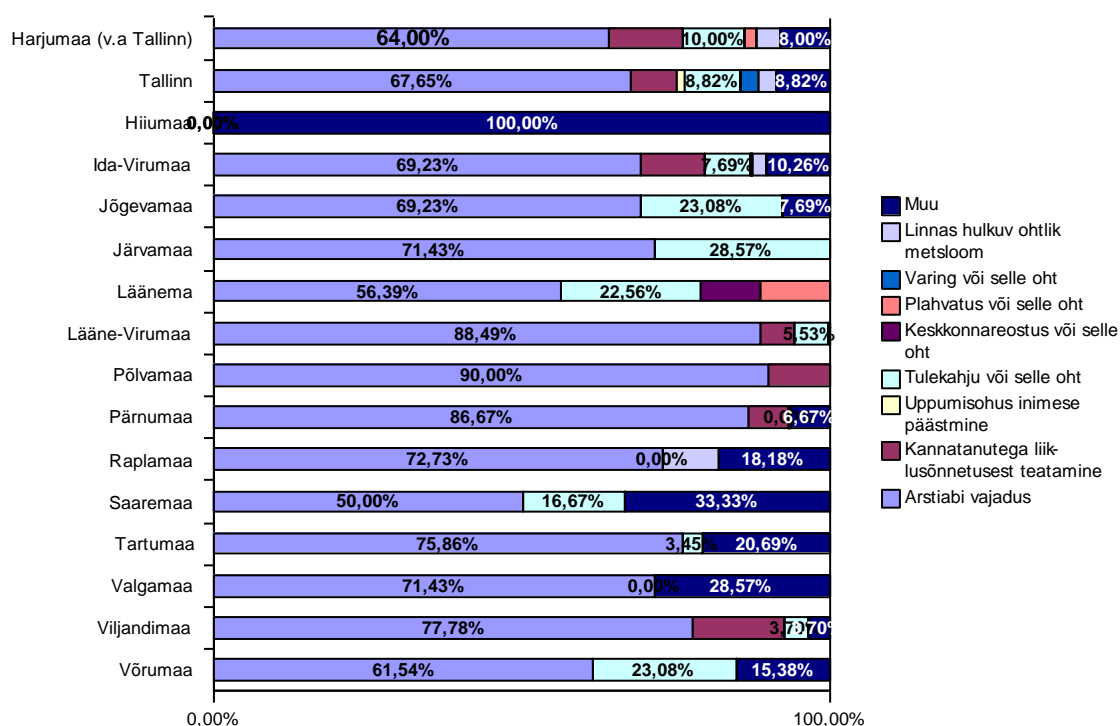
Hädaabinumbrile 112 helistamise põhjused



Joonis 17. Hädaabinumbrile 112 helistamise põhjused.

Piirkonniti olid 112 helistamise põhjuste erinevused järgnevad. Kõige suurem arstiabi vajadusel numbrile 112 helistanute osakaal oli Põlvemaal (90%). Kannatanutega liiklusõnnetustest teatamise osakaal oli suurim Viljandimaal (15%). Tulekahjudest teatati kõige rohkem Järvemaal (29%).

Hädaabinumbrile 112 helistamise põhjused piirkonniti

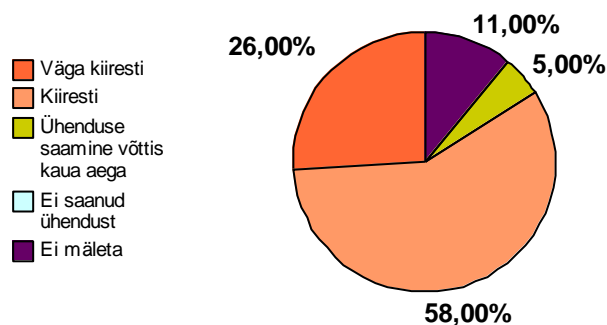


Joonis 18. Hädaabinumbrile 112 helistamise põhjused piirkonniti.

Kõigis uuringus osalenutest on hädaabinumbrile 112 viimati septembris-oktoobris 2008 helistanud 26 inimest ehk 6%. 2008. aastal on hädaabinumbrile 112 viimati helistanud 35% küsitluses osalenutest ehk 146 inimest, kellest 26 helistas numbrile 112 viimati küsitlusele eelnenud kuu jooksul (september/oktoober 2008) ning 120 aasta esimese kaheksa kuu jooksul (jaanuar-august 2008). 2007. aastal hädaabinumbrile 112 helistanute osakaal respondentide seas on 15% ehk 64 inimest. 2006. aastal ja varasematel aastatel on hädaabinumbrile 112 viimati helistanuid 27% ehk 112 inimest kõigist uuringus osalenuist.

Hädaabinumbril 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 võetaks hinnati 92% numbrile 112 tehtud kõnedest. Kiire vastamine 112 kõnde on ka Läänemaal (88%), Valgamaal (86%), Raplamaal (82%) ja Põlvamaal (80%).

112 vastamiskiirus



Joonis 19. Hädaabinumbri 112 vastamiskiirus.

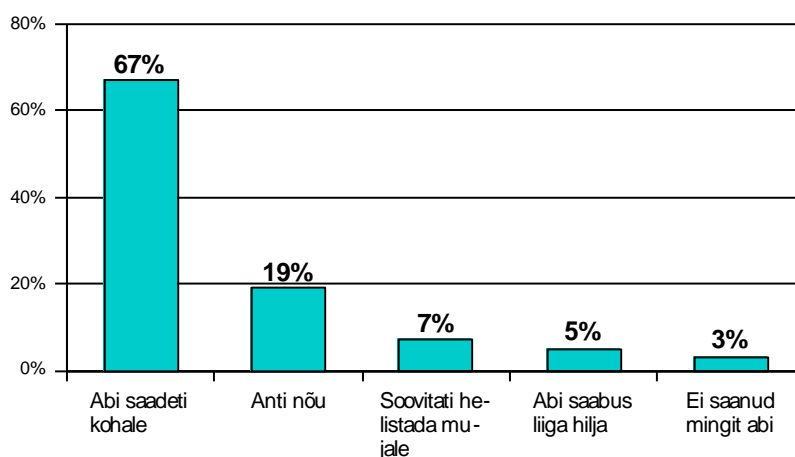
Tervelt 67% Hiiumaa elanikest leidis, et päästeteenistusega ühenduse saamine on aeganõudev. Hädaabinumbri 112 vastuvõtmist pidasid aeglaseks ka 13% Järvamaa, 12% Tartumaa, 11% Võrumaa, 10% Põlvamaa, 9% Raplamaa, 7% Jõgevamaa ja 4% Viljandi- ning Harjumaa (v.a Tallinn) elanikest.

Mitte ükski küsitletu ei vastanud, et on 112 numbrile helistades ühenduseta jäänudki. Seega on hädasolijate teenindamine päästeteenistuse poolt olnud 100% ja seejuures kiire.

Vaadeldes kõnelele 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 kõnelele puhul oli see näitaja 17%, olles seega madalam varasemate aastate näitajast, mis oli 25%. Siit võib järeldada, et aastate jooksul on kõnede vastuvõtmise kiirus (ja selleks kasutatavad tehnoloogilised lahendused ja nende levik) märgatavalt paranenud.

Viimatisel hädaabinumbrile 112 helistamise tulemuseks teatas 67% vastanuist, et abi saadeti kohale ja 19% sai abi nõuande edastamise teel. 7% juhtudest soovitati helistada mujale. 5% hädaabikõnede puhul saabus abi liiga hilja ning 3% leidis, et ei saanud mingit abi. Abi kohale saatmine oli kõige sagedasem Järva-, Põlva- ja Jõgevamaal. Abi saadeti kohale 86% Järvamaa, 80% Põlvamaa ja 79% Jõgevamaa elanikele. 50% juhtudel saadeti abi kohale Saaremaal, 55% Raplamaal, 57% Valgamaal ja 58% Tartumaal.

Hädaabinumbrile 112 helistamise tulemus



Joonis 20. Hädaabinumbrile 112 helistamise tulemus.

Liiga hilja kohale saabunud abi tunnistasid 2 läänevirulast (moodustab 11% piirkonnas tehtud 112 kõnedest), 5 harjumaalast (v.a tallinlased) (10%), 1 põlvamaalane (10%), 1 raplamaalane (9%), 1 võrumaalane (9%), 2 tartumaalast (6%), 2 idavirumaalast (5%) ja 1 tallinlane (2%).

112 kõnede teenindamisel anti kõige sagedamini telefoni teel nõu Hiiu- (94%), Saare- (33%), Valga- (29%) ja Pärnumaa (27%) elanikele. Tallinna ja Järvamaa elanikele ei tehtud kordagi telefoninõustamist.

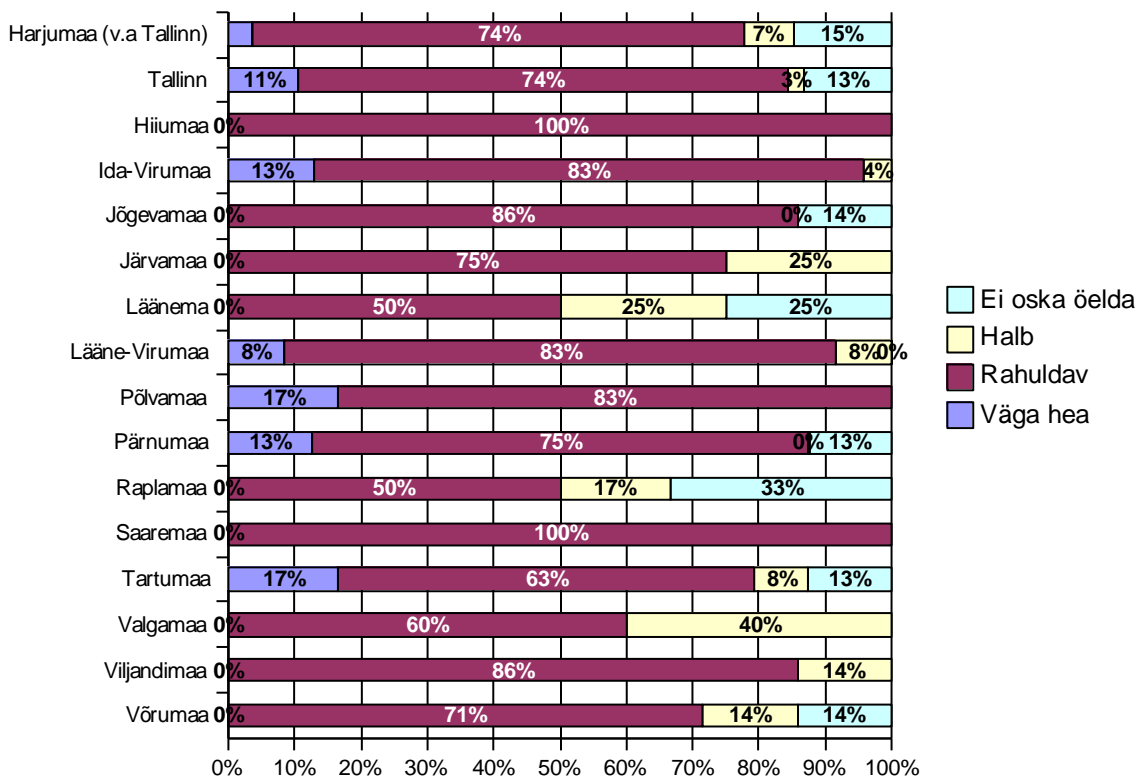
Teisele telefonile soovitati helistada kõige sagedamini Rapla- ja Tartumaal. Raplamaal kahele inimesele antud soovitus helistada abi saamiseks teisele telefoninumbrile moodustas 18% selles maakonnas hädaabinumbrile 112 tehtud kõnedest. Kordagi ei soovitatud teisele numbrile helistada Võru, Viljandi, Lääne, Lääne-Viru, Põlva ega Saare maakonna elanikele.

Abi mittesaanud jaotusid piirkondade lõikes järgnevalt: kaks läänemaalast (25% 112 numbrile helistanutest), üks saarlane (17%), üks raplamaalane (9%), üks viljandimaalane (5%), üks idavirulane (3%), üks tallinlane (2%) ja üks harjumaalane (v.a tallinlased) (2%).

Numbril 112 tehtud hädaabikõne vastuvõtnud teenindaja suhtlemisoskus hinnati valdavalt rahuldavaks. 74% küsitletuist leidis, et hädaabikõne teenindaja suhtlemisoskus oli rahuldav, 8% leidis, et väga hea, ja sama palju, 8% leidis, et suhtlemisoskus oli halb. 10% sellele küsimusele vastanust ei osanud oma hinnangut anda. Piirkondade lõikes oli kõige suurem rahulolu suhtlemisoskusega Põlva- ja Tartumaal (mõlemas leidis 17% piirkonna vastanuist, et suhtlemisoskus oli väga hea). Halvaks hinnati teenindajate suhtlemisoskus Valgamaal (40%

vastanuist) ja Läänemaal (25% vastanuist).

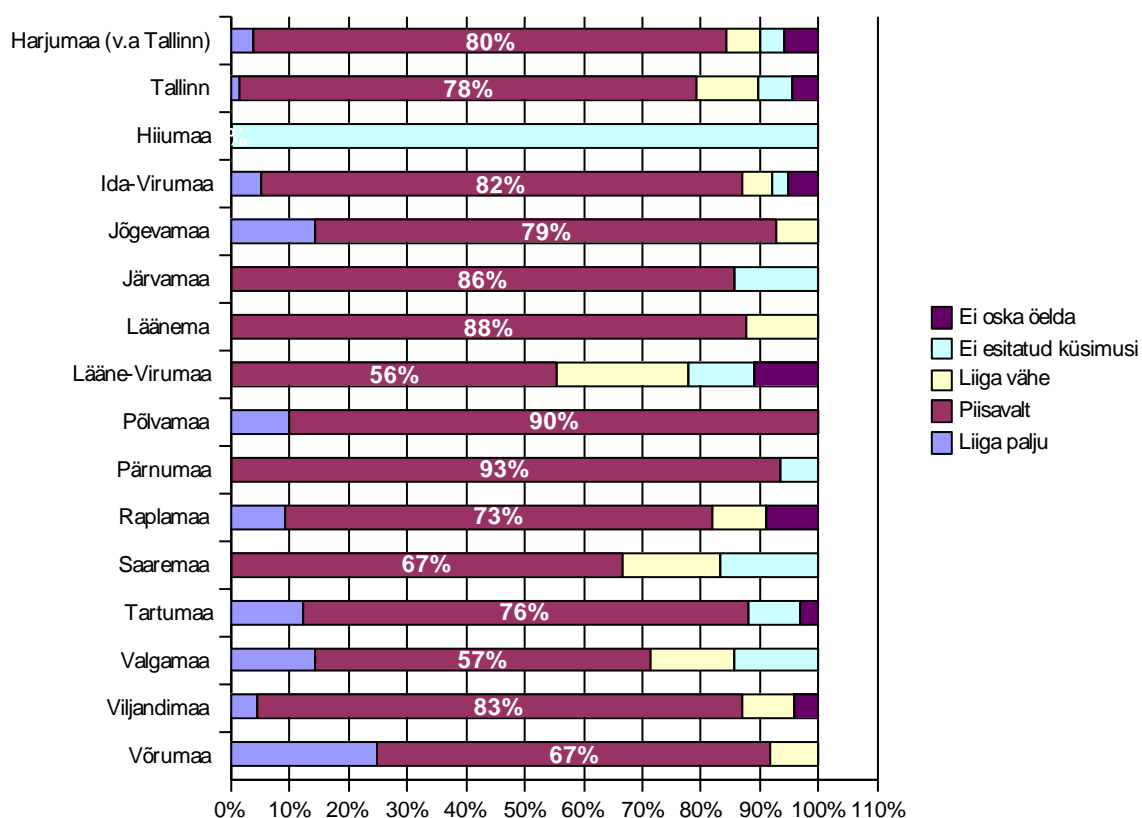
Rahulolu 112 hädaabikõne teenindaja suhtlemisoskusega



Joonis 21. Rahulolu 112 hädaabikõne teenindaja suhtlemisoskusega.

112 hädaabikõne teenindamisel esitatud küsimuste hulka hindas 78% vastanuist optimaalseks. Liiga palju esitati täpsustavaid küsimusi 6% ja liiga vähe 7% vastanute arvates. 5% märkis, et küsimusi ei esitatud. 4% ei osanud sellele küsimusele vastata. Kõige kõrgemalt hindasid hädaabinumbri 112 teenindajate küsimuste esitamise oskust Pärnumaa ja Põlvamaa elanikud, kus piisvaks hindas küsimuste esitamise 93% ja 90% vastava piirkonna elanikest. Võrumaa elanikest 25% leiab, et hädaabinumbril 112 helistades esitati liiga palju küsimusi. See Võrumaa näitaja on Eesti kõrgeim. Liiga vähe esitati küsimusi Lääne-Viru ja Saare maakonna elanike arvates, kus seda arvas vastavalt 22% ja 17% piirkonna elanikest. Üldse ei esitatud küsimusi ühe hiidlase teatel (moodustab 100% piirkonna vastustest).

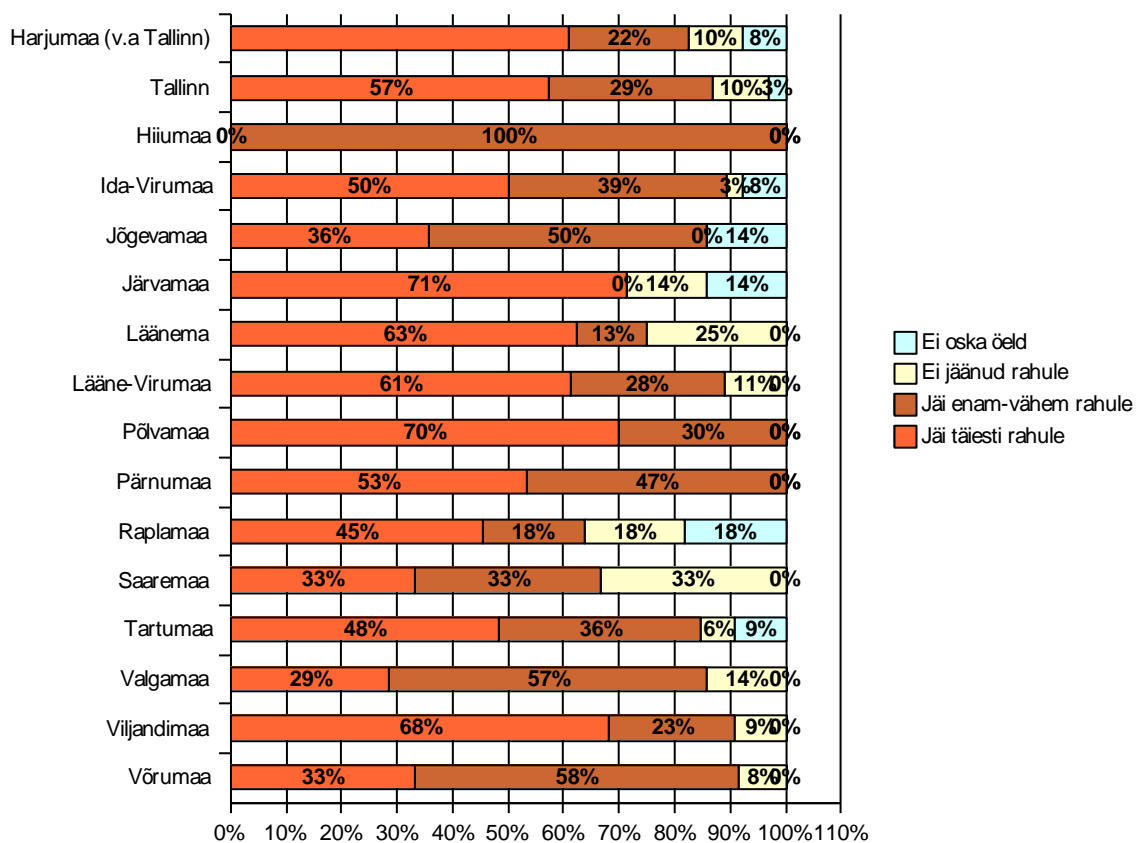
Hinnang 112 kõneteeninduses esitatud küsimustele



Joonis 22. Hinnang 112 kõneteeninduses esitatud küsimustele.

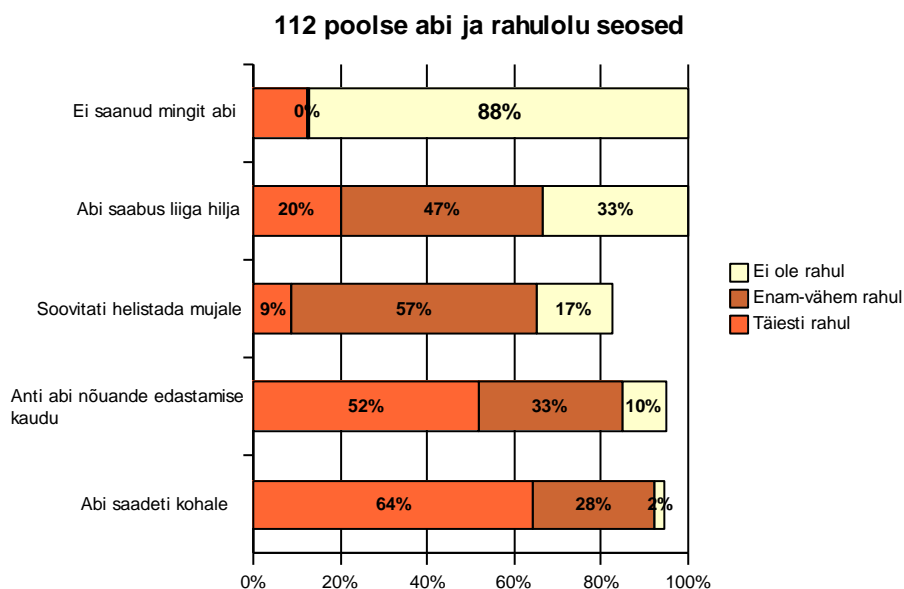
Telefonitsi osutatud päästeteenistuse abiga jäi rahule 86% vastanuist, sealjuures 54% neist jäi täiesti ja 32% enam-vähem rahule. Rahulolemutud on 9% vastanuist. Vastanutest 5% ei osanud öelda, kui rahule nad telefoni teel osutatud abiga jäid. Kõige sagedamini jäid telefoni teel osutatud päästeteenistuse abiga rahule Hiiu, Pärnu ja Põlva maakonna elanikud, kus kõigis kolmes maakonnas oli rahulejäänute osakaal 100%. Kõige väiksem rahulejäänute osakaal ilmnes Raplemaal (64%) ja Saaremaal (67%). Kõige suurem rahulolematute osakaal oli Saaremaal, kus 33% ei jäänud rahule telefoni teel osutatud päästeteenistuse abiga, ning samuti Läänemaal, kus 25% läänemaalastest ei jäänud rahule telefoni teel osutatud päästeteenistuse abiga.

Rahulolu 112 telefoniteenindusega



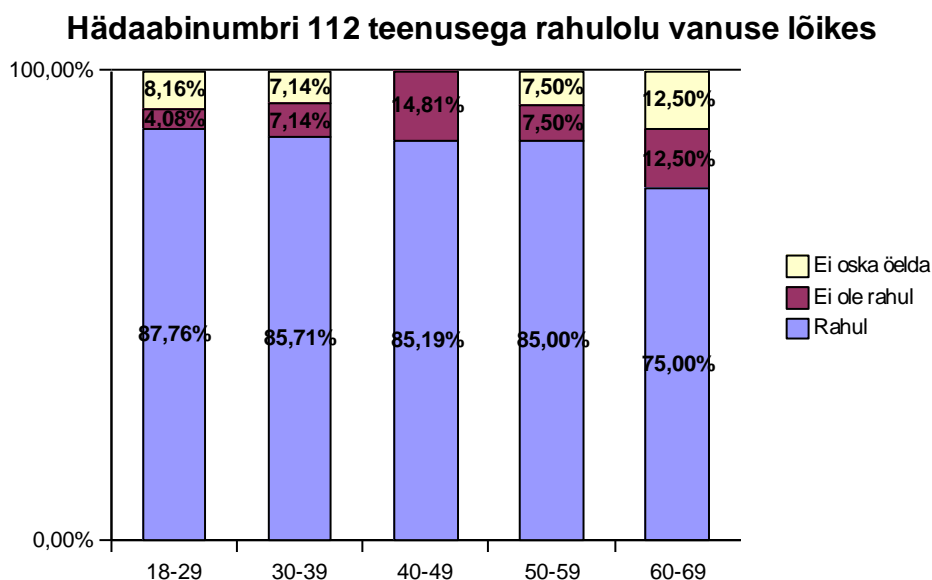
Joonis 23. Rahulolu 112 kõneteenindusega.

Päästeteenistuse poolt osutatud abi ja numbrile 112 helistanu rahulolu vahel valitseb seos, et mida tõhusam oli abi, seda suurem on 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 rahuolematust 17%. Kui päästeteenistusse helistamise tulemuseks oli telefoni teel antud nõu, oli rahulolematute osakaal 10%. Kui päästeteenistus abivajaja juurde kohale sõitis, oli rahulolematuid 2%.



Joonis 24. 112 poolse abi ja rahulolu seosed.

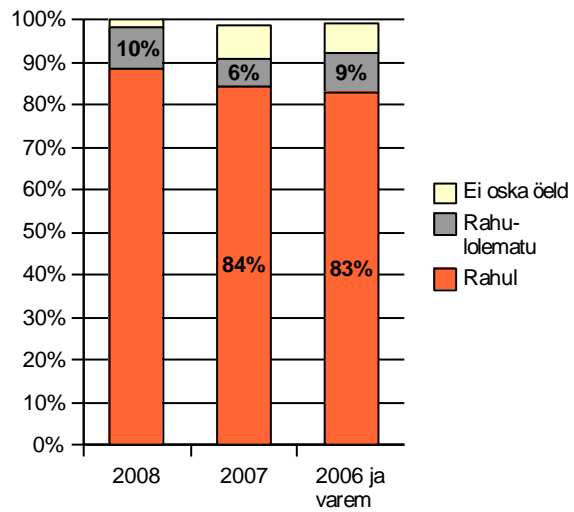
Meeste ja naiste rahulolus 112 hädaabikõne teenindusega erinevusi ei ole. Vanuse ja rahulolu osas ilmnes, et mida noorem inimene, seda enam jäi ta rahule päästeteenistuse osutatud abiga. Kõige suurem oli rahulolu 18-29aastaste seas (88%) ning kõige väiksem 60-69aastaste seas (75%).



Joonis 25. Hädaabinumbri 112 teenusega rahulolu vanuse lõikes.

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%.

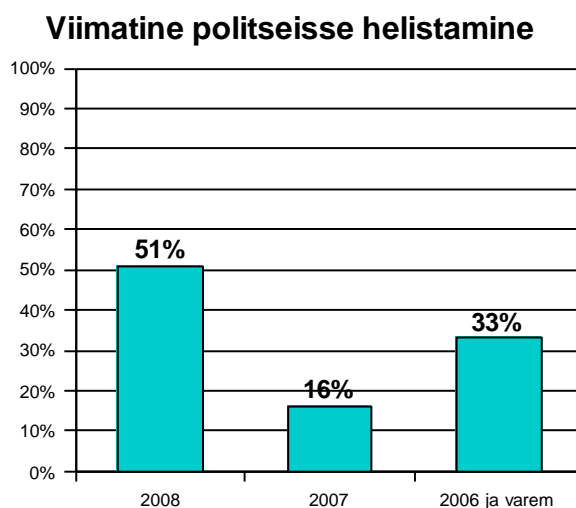
112 telefoniteenusega rahulolu ajas



Joonis 26. Hädaabinumbri 112 telefoniteenindusega rahulolu ajas.

110 TEENINDUSKVALITEET

Uuringus osalejaist on politseisse helistanud 240 inimest ehk 58% kõigist küsitletutest. 2008. aastal helistas neist politseisse 51%, sealhulgas septembris-oktoobris 2008 27 inimest ehk 11% küsitletutest ning 2008. esimesel kaheksal kuul 96 inimest ehk 40% küsitletutest. 2007. aastal helistas politseisse 39 inimest ehk 16% küsitletutest ning 2006. aastal ja varem on politseisse helistanud 33% küsitluses osalenutest ehk 78 inimest.

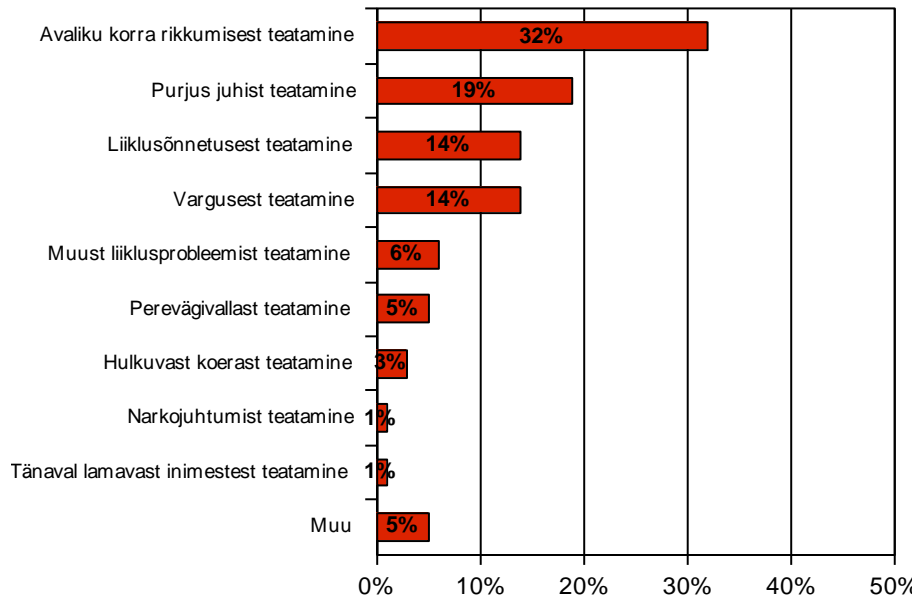


Joonis 27. Viimatine politseisse helistamine.

Politsei lühinumbrile 110 helistamise põhjusteks olid liiklus (39%), avaliku korra rikkumised (32%), vargused (14%), perevägivald (5%), hulkuvad koerad (3%), narkojuhtumid (1%) ja tänaval lebavad inimesed (1%) ja muud probleemid (5%). Liiklusprobleemid jagunesid peamiselt kolmeks: purjus juhiste teatamine (19% kõigist numbrile 110 helistamise põhjustest), liiklusõnnetusest teatamine (14% kõigist numbrile 110 helistamise põhjustest) ning muudest liiklusprobleemidest teatamine (6% kõigist numbrile 110 helistamise põhjustest). Avaliku korra rikkumise probleemid olid kõige sagedasemad Pärnu (62%), Järva (60%), Valga (50%), Lääne-Viru (44%), Võru (43%), Põlva (40%), Jõgeva (38%), Ida-Viru (36%), Lääne (33%), Viljandi (31%) ja Tartu (25%) maakonnas. Valgemaal politseisse pöördumised jagunesid pooleks avaliku korra rikkumistest (50%) ja liiklusõnnetustest (50%) teatamise vahel. Saarlased helistasid politseisse kas purjus juhiste (50%) või liiklusõnnetusest teatamiseks (50%). Läänemaalaste peamisteks politseisse helistamise põhjusteks olid avaliku korra rikkumised (33%) ja vargused (33%). Purjus juhiste teatamine oli peamiseks politseisse helistamise põhjuseks Harjumaal (v.a Tallinn), Tallinnas, kus see näitaja moodustas vastavalt 23% ja 24% kõigist politseisse pöördumistest. Narkojuhtumist teatamist on ette tulnud 4% politseisse pöördunud tallinlastest ja 3% politseisse pöördunud idavirumaalastest.

Perevägivallast teatamine on politseesse helistamise põhjuseks olnud 11 korral, neist neli kõnet on tulnud Harjumaalt (v.a Tallinn), kaks Ida- ja kaks Lääne-Virumaalt, üks Tartu, üks Lääne ja üks Viljandi maakonnast. Hulkuvad koerad on politseisse sundinud helistama võrumaalasi (14%), raplamaalasi (13%) ja tallinlasi (6%).

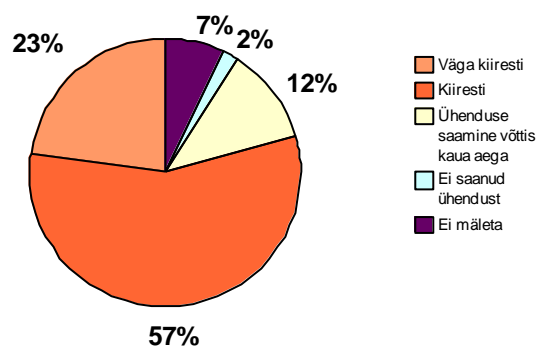
Politsei lühinumbrile 110 helistamise põhjused



Joonis 28. Politsei lühinumbrile 110 helistamise põhjused.

Politsei lühinumbrile 110 helistanutest 23% leidis, et sai ühenduse väga kiiresti, 57% arvates kiiresti, 12% arvates aeglaselt ning 2% ütles, et ei saanudki ühendust. 7% ei mäletanud enam, kui kiiresti nad politsei lühinumbrile 110 helistades ühenduse said.

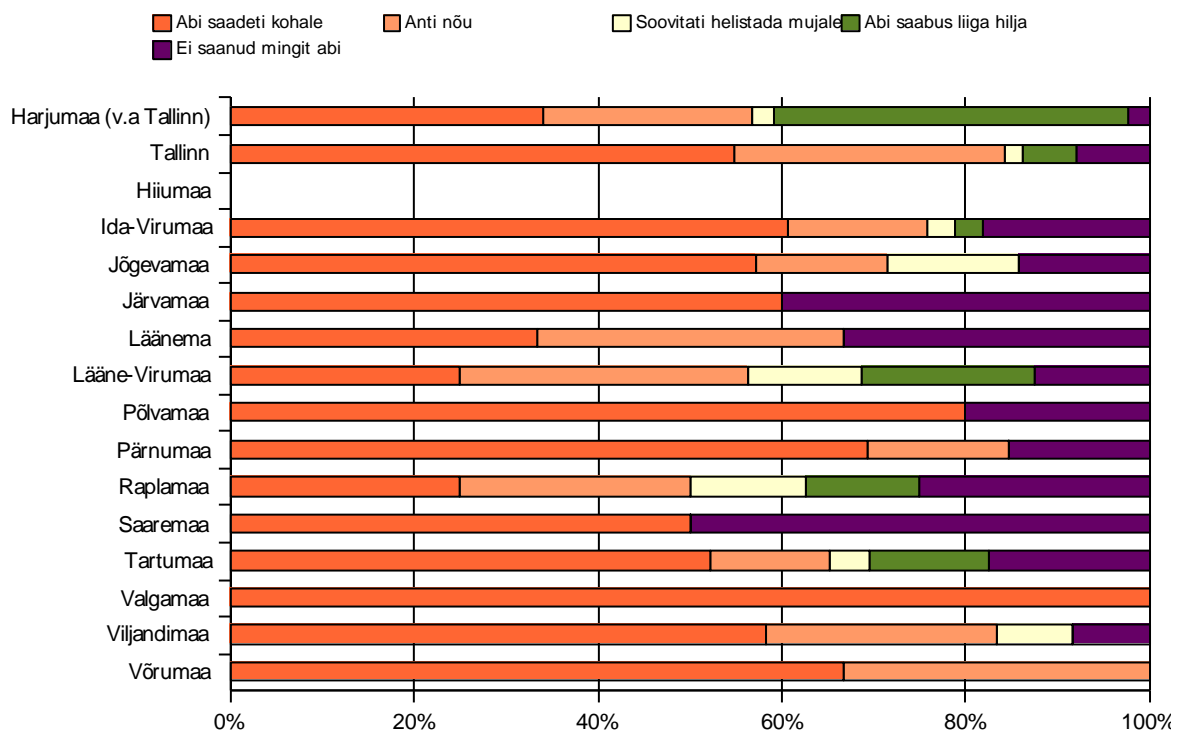
110 vastamiskiirus



Joonis 29. Politsei lühinumbri 110 vastamiskiirus.

Numbrile 110 helistamise tulemuseks oli 50% juhtudel abi kohalesaatmine, 22% juhtudel anti telefoni teel nõu, 4% juhtudel soovitati helistada mujale, 12% juhtudel tuli abi kohale liiga hilja ning 13% juhtudel ei saadud mingit abi. Abi kohale saatmine oli kõige kõrgem Valgamaal (100%) ja Põlvamaal (80%). Kõige harvemini saadeti politseiabi kohale Lääne-Virumaal ja Raplamaal, mõlemas piirkonnas igal neljandal juhul (25%). Nõu andmist telefoni teel praktiseeritakse kõige sagedamini Võru (33%) ja Lääne (33%) maakonnas. Kõige sagedamini soovitati mujale helistada Lääne-Viru ja Rapla maakonnast tehtud kõnede puhul (mõlemad 13%). Liiga hilja kohale saabunud politseiabi üle kurdetakse enim Harjumaal väljaspool Tallinnat, kus sagedamini jõuab abi kohale liiga hilja (39%) kui õigesaegselt (34%). Abi kohele jõudmise viibimine on probleemiks ka Lääne-Virumaal, kus 25% õigeaegse abi kõrval tervelt 19% juhtudest saabub liiga hilja. Ülekaalus on siiski piirkonnad, kus abi kohalejõudmise hilinemisega mingeid probleeme ei ole: Jõgeva, Järva, Lääne, Põlva, Pärnu, Saare, Valga, Viljandi ja Võru maakonnad. Et politsei lühinumbrile 110 helistamisest ei olnud mingit abi, öeldakse kõige sagedamini Saare- (50%) ja Järvamaal (40%). Saaremaal ja Järvamaal on politseiga kontakteerumise tulemuseks kas abi kohale saatmine või siis ei saada mingit abi, telefoni teel nõu ei anta või ei loeta seda abiks. Ainult Valga- ja Võrumaa elanikud ei tunne nagu oleksid nad politseisse helistades kunagi abita jäänud.

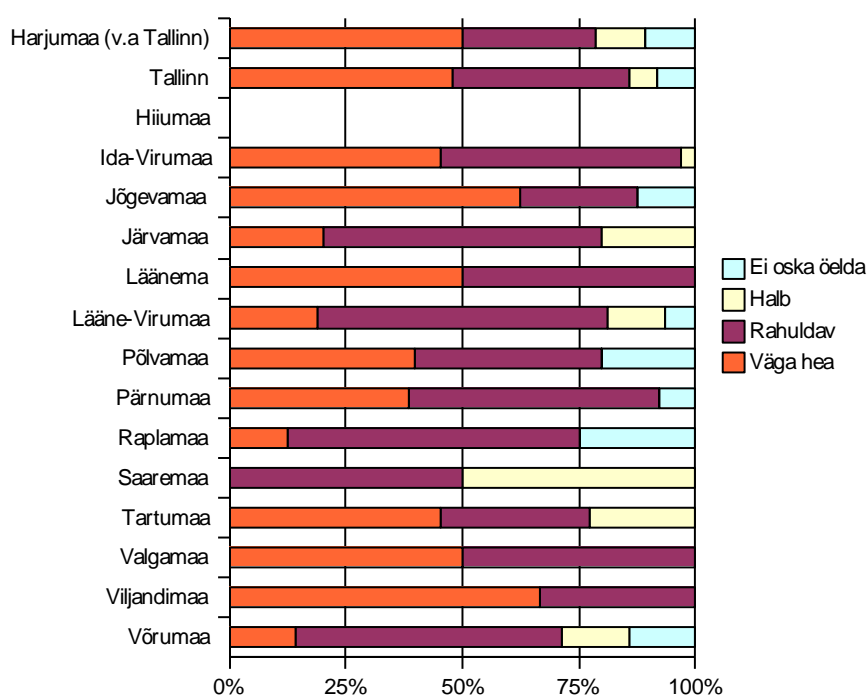
Politsei lühinumbrile 110 helistamise tulemus



Joonis 30. Politsei lühinumbrile 110 helistamise tulemus.

Politsei lühinumbril 110 teenindajate suhtlemisoskus on rahuldav. Politsei telefoniteenidajate suhtlemisoskust hinnatakse väga heaks (43%) või rahuldavaks (43%). Ent on ka neid (8%), kes leiavad, et 110 teenindaja suhtlemisoskus on halb. Oma hinnangut ei osanud suhtlemisoskusele anda 6% vastanutest. Valdavalt väga heaks on politsei lühinumbril teenindajate suhtlemisoskust hinnatud Viljandimaal (67%) ja Jõgevamaal (63%). Valdavalt rahuldavaks on suhtlemisoskus hinnatud Lääne-Virumaal (63%), Raplamaal (63%), Järvamaal (60%), Võrumaal (57%), Pärnumaal (54%) ja Ida-Virumaal (52%). Kõige suuremas osakaalus negatiivseid hinnanguid pälvis politsei lühinumbril 110 teenindajate suhtlemisoskus Saaremaa elanike silmis (50%).

Politsei lühinumbril 110 teenindaja suhtlemisoskus

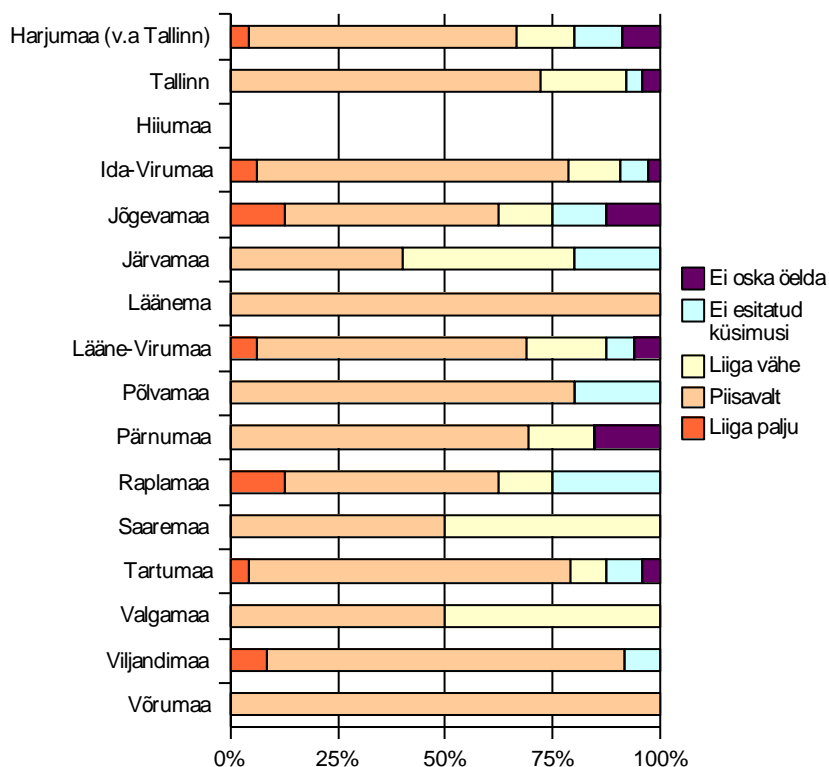


Joonis 31. Politsei lühinumbril 110 teenindaja suhtlemisoskus.

Politsei poolt esitatud täpsustavate küsimuste hulka peeti üldiselt piisavaks (63%). Samas leidis 4% vastanuist, et küsimusi esitati liiga palju ja 14%, et liiga vähe. Küsitletutest 8% tõdes, et küsimusi ei esitatud. Kui palju täpsustavaid küsimusi esitati, ei osanud öelda 5% vastanuist. Piirkondlikud erinevused on järgmised: Võru ja Lääne maakonna elanikud leidsid 100-protsendiliselt, et esitatud küsimuste hulk oli piisav. Küsimuste hulgaga olid kõige vähem rahul Järvamaa elanikud, kus neid inimesi, kelle arvates numbrile 110 helistamise ajal politsei poolt esitatud küsimuste hulk oli piisav, 40%. Järvamaalaste arvates kiputi esitama pigem liiga vähe kui palju küsimusi, kuivõrd liiga väheseks pidas küsimuste hulka 40% ja paljuks 0% järvamaalastest. Vajalikust rohkem küsimusi

esitas politsei lühinumbrile teenindaja 13% Raplamaa ja 13% Jõgevamaa elanike arvates.

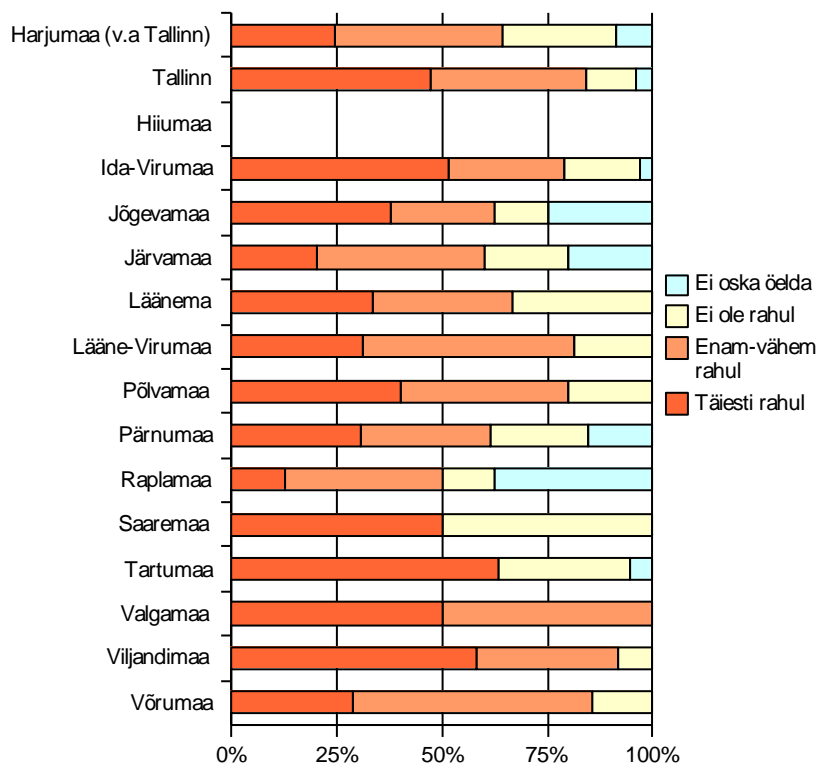
Hinnang 110 kõneteeninduses esitatud küsimustele



Joonis 32. Hinnang 110 kõneteeninduses esitatud küsimustele.

Politsei lühinumbrile 110 helistanutest jäi 86% telefoniteenindusega rahule, kusjuures 54% neist jäi täiesti ja 32% enam-vähem rahule. Rahule ei jäänud 9% kõigist numbrile 110 helistanutest. 5% vastanuid ei osanud oma rahulolu hinnata. Kõige rohkem jäid politsei osutatud telefoniteenindusega rahule valgamaalased, kellest 50% jäi täiesti ja 50% enam-vähem rahule. Ka viljandimaalased andsid kõrged rahulolu hinded: täiesti rahule jäi 58% ja enam-vähem rahule 33% viljandimaalastest (kokku rahulolu 92%). Kõige rahulolematumad on küsitluse andmete põhjal saarlased, kellest 50% ei jäänud rahule politsei telefoniteenindusega. Rahulolematuid ei olnud Valgamaal.

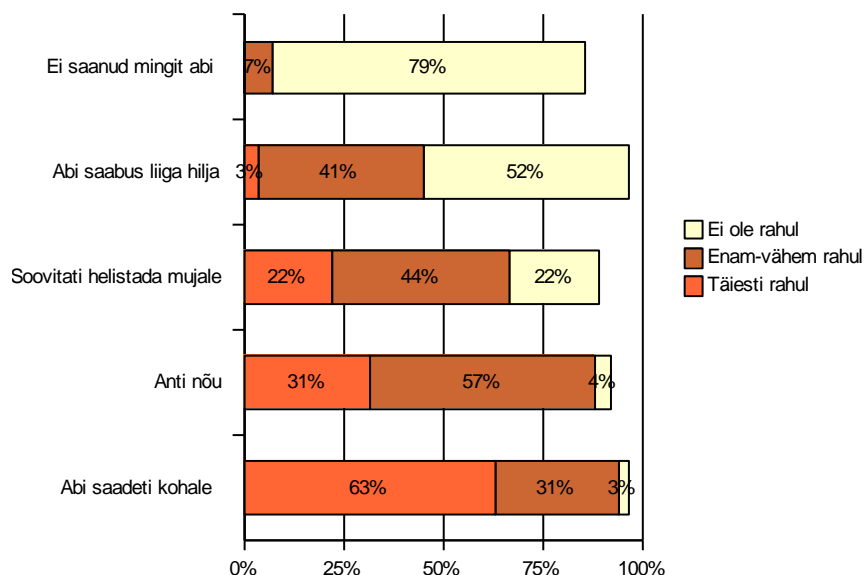
Rahulolu 110 telefoniteenindusega



Joonis 33. Rahulolu 110 telefoniteenindusega.

110 numbrile helistamise tulemuse ja telefoni teel osutatud abi koos vaadeldes näeme, et kõige rohkem jäid telefoniteenindusega rahule inimesed, kelle kõne peale saadeti välja ka politseipatrull. 94% inimestest, kelle kõne tulemusena saadeti välja abi, jäid telefoniteenindusega rahule (s.h 63% täiesti rahule ja 31% enam-vähem rahule). Kui 110 numbrile helistamise tulemuseks oli telefoni teel antud nõuanne, langes rahulolu ning suurenes nende inimeste osakaal, kes ei jäänud täiesti, vaid enam-vähem rahule: rahulolu oli 88%, sellest 31% täiesti ja 57% enam-vähem rahul. Neil juhtudel, kui abi saabus hilja, on üldine rahulolu 45%, millest 3% moodustavad täiesti rahulolevad ja 41% enam-vähem rahulolevad vastajad. Kui politsei lühinumbrilt 110 soovitati helistada mujale, langes rahulolijate osakaal 67%-le, kellest 22% olid täiesti ja 44% enam-vähem rahul. Kui telefoninumbrile 110 helistamise tulemuseks oli toodud, et ei saadud mingit abi, oli rahulolematusest mõjutatud ka telefoniteenindusega rahulolu: 79% neist, kes politseilt mingit abi ei saanud, ei jäänud rahule ka telefoniteenindusega.

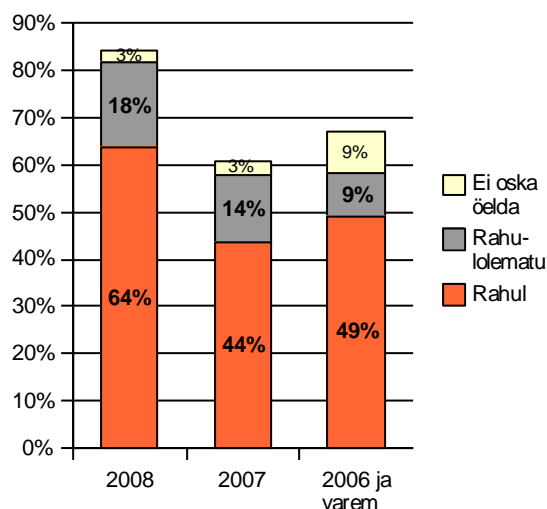
110 tulemus ja rahulolu



Joonis 34. Hädaabinumbri 110 helistamise tulemus ja rahulolu.

110 telefoniteeninduse rahulolu on 2007-2008 aastate lõikes kasvanud. 2007. aastal oli rahulolu 44% ja 2008. aastal 64%. Rahulolu kasvu kõrval on 4 protsendipunkti võrra kasvanud ka nende inimeste hulk, kes rahul ei ole. 2006. ja varasemate aastate kohta on rahulolunäitaja 49%, mis on kõrgem 2007. ja madalam 2008. aasta näitajatest. Mida lähemal tänasele, seda väiksem on nende vastajate osakaal, kes ei osanud öelda, kui rahul nad telefoniteenindusega olid.

110 telefoniteenusega rahulolu ajas

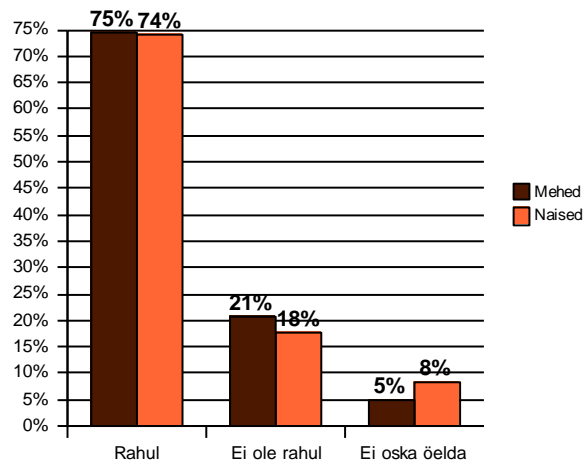


Joonis 35. Hädaabinumbri 110 telefoniteenindusega rahulolu ajas.

110 numbriga teenindamisega rahulolu on nii meestel kui naistel ühesugune. Naistest jäi politsei poolt

osutatud abiga rahule 74% ja meestest 75% vastanuist. Vanusegruppide lõikes oli kõige suurem rahulolijate osakaal vanusegrupis 50-59 aastat (79%). 40-49aastaste seas oli rahuolu 75%, 30-39aastaste ning 18-29aastaste seas kummaski 73%. Kõige väiksem oli rahulolu 60-69aastaste seas, 67%.

110 teenindusega rahulolu soo järgi



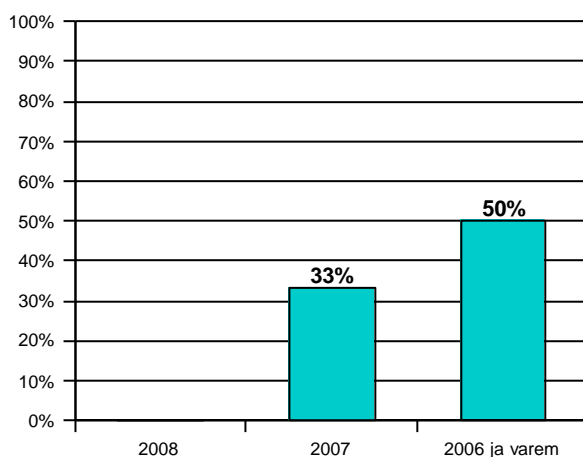
Joonis 36. Hädaabinumbri 110 telefoniteenindusega rahulolu soo järgi.

MEREPÄÄSTE TEENINDUSKVALITEET

Merepääste telefoninumbrite teenindamise küsimustele vastas 6 inimest ehk 1% küsitletutest. Merepäästega on kontakteerunud neli meest ja kaks naist. 18-29aastastesti oli nende seas neli, üks inimene vanuses 40-49 aastat ja üks inimene vanuses 70 aastat või rohkem.

2008. aastal ei olnud keegi küsitletutest helistanud merepääste numbritele 692 2500, 692 2222 ega võtnud merepäästega ühendust veesõiduki raadiosaatja teel. 2007. aastal võttis merepäästega ühendust 2 inimest (33% merepäästega ühendust võtnutest) ning 2006. aastal ja enne seda 4 inimest (50% merepäästega ühendust võtnutest).

Viimatine merepäästesse helistamine

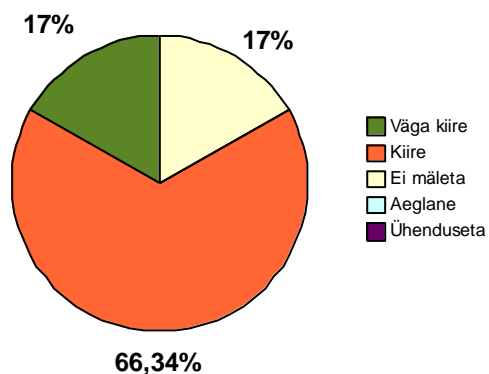


Joonis 37. Viimatine merepäästesse helistamine.

Merepäästega ühenduse võtmise põhjuseks oli 60% juhtudest võimalikust merereostusest teavitamise vajadus, 20% puhul oli tegemist merehätta sattunud veesõidukist teatamisega ning 20% muu põhjus (ohtliku, tundmatu eseme leidmine).

83% merepääste poole pöördumistest saadi ühendus kiiresti või väga kiiresti (vastavalt 67% ja 17%) ning 17% ei mäleta enam, kui kiiresti nad ühenduse said.

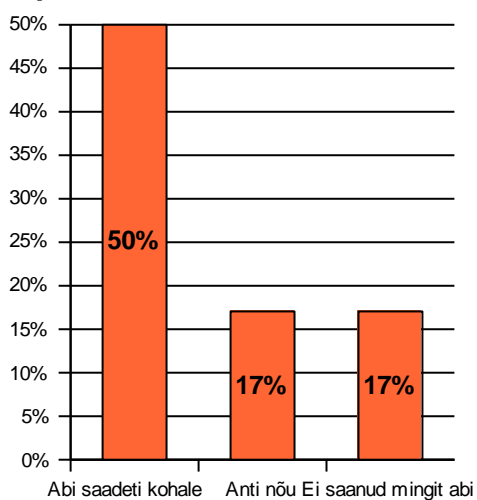
Merepääste vastamiskiirus



Joonis 38. Merepääste vastamiskiirus.

Merepäästega kontakteerumise tulemuseks oli 50% juhtudest, et abi saadeti kohale. 17% juhtudest anti nõu telefoni teel ja 17% juhtudest ei saanud mingit abi.

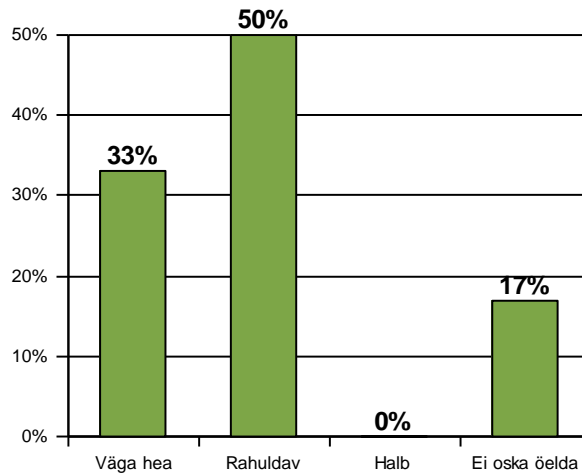
Merepäästesse helistamise tulemus



Joonis 39. Merepäästesse helistamise tulemus.

Viimase merepäästesse tehtud kõne või veesõiduki raadiosaatjaga saadud ühenduse vastu võtnud teenindaja suhtlemisoskust hinnati rahuldavaks. 50% vastanuist leidis, et suhtlemisoskus oli rahuldav, 33% arvates väga hea ja 17% ei osanud oma hinnangut anda.

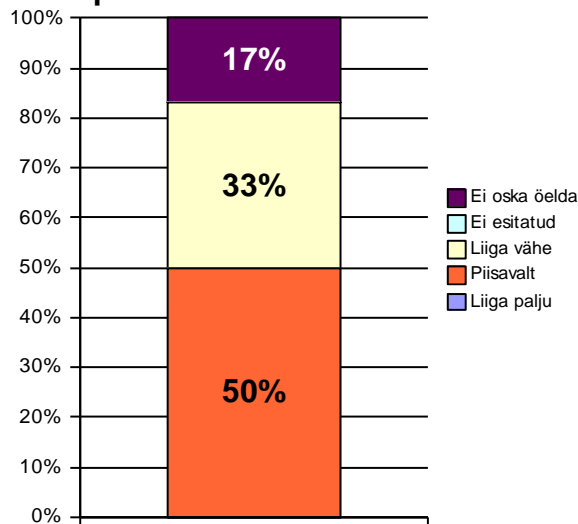
Merepääste kõneteenindaja suhtlemisoskus



Joonis 40. Merepääste kõneteenindaja suhtlemisoskus.

Merepäästega kontakteerunute arvates oli neile esitatud küsimuste hulk piisav (50%). 33% leidis, et küsimusi esitati liiga vähe ning 17% ei osanud küsimuste piisavust hinnata.

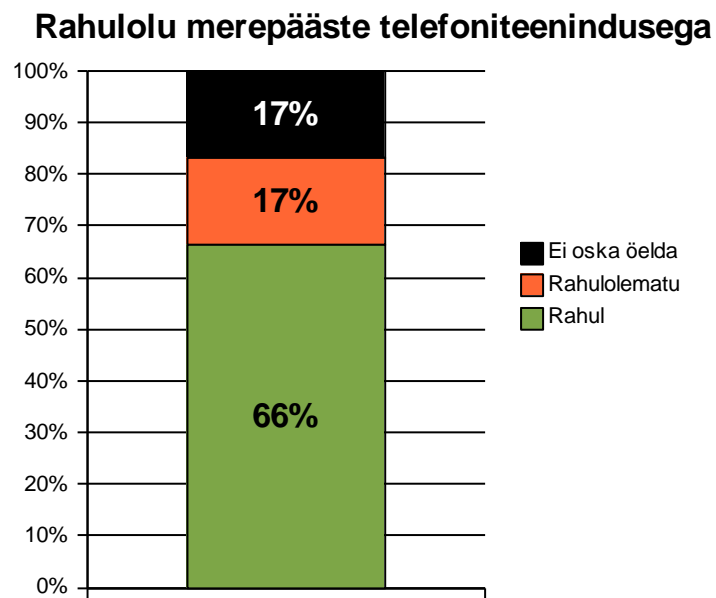
Merepääste esitatud küsimustehulk



Joonis 41. Merepääste esitatud küsimustehulk.

Merepääste abiga jäi rahule 66% vastanuist. 17% ei jäänud rahule ning 17% ei osanud küsimustele vastata. Kui helistajale anti abi telefoni teel või saadeti abi kohale, oli rahulolu merepäästega tagatud (84%) juhtudest. Kui helistajale abi ei osutatud, ei jäänud ta abiga ka rahule (17%). 2007. aastal merepäästega ühendust võtnutest jäid rahule mõlemad uuringus osalejad, 2006. ja varasematel aastatel merepäästesse pöördunutest jäid rahule pooled merepäästesse pöördunud

(50%), 17% ei jäänud rahule ja 17% ei osanud hinnagnut anda.

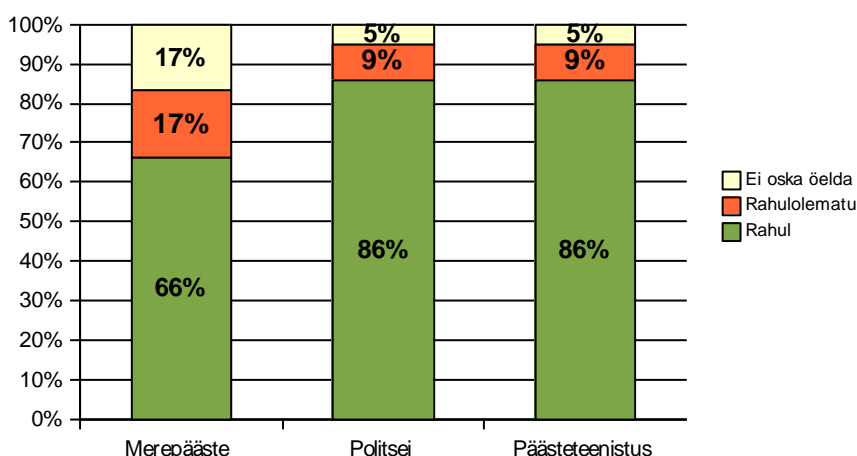


Joonis 42. Rahulolu merepääste telefoniteenindusega.

RAHULOLU HÄDAABITEENUSTEGA

Päästeteenistuse ja politsei hädaabinumbrite telefoniteenindusega ollakse väga rahul ning merepääste kõneteenidusega ollakse rahul. Inimesed on ühevõrra rahul nii politsei kui päästeteenistuse abiga. Rahulolu merepäästega on pisut väiksem. Merepääste hädaabinumbrite telefoniteenindusega on rahul 66%, politsei ja päästeteenistuse telefoniteenindusega mõlemal juhul 86% vastanutest.

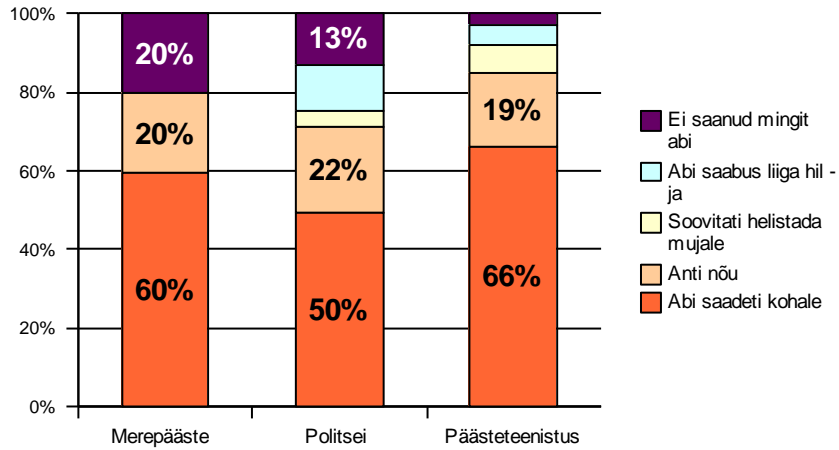
Rahulolu hädaabiteenuste telefoniteenindusega



Joonis 43. Rahulolu hädaabiteenuste kõneteenindusega.

Hädaabinumbritele helistamine on vähemalt igal teisel juhul lõppenud abi kohalesaatmisega ja igal viiendal juhul telefoninõustamisega. Hädaabinumbrile 112 tehtud kõnedest 66%, 110 kõnedest 50% ja merepääste kõnedest 60% lõpeb abi kohalesaatmisega. Telefoni teel saab nõu 22% politsei lühinumbrile 110 helistanutest, 20% merepäästega kontakteerunutest ja 19% häirekeskuse numbrile 112 helistanutest. Ilma abita jäämine on kõige suurem merepäästega kontakteerumisel (20%). Politseisse helistanutest jääb abita 13% ja häirekeskuse numbrile 112 helistanutest 3%. Merepäästel ei esinenud probleeme abi hilinemisega, küll aga päästeteenistusel (3%) ja politseil (13%).

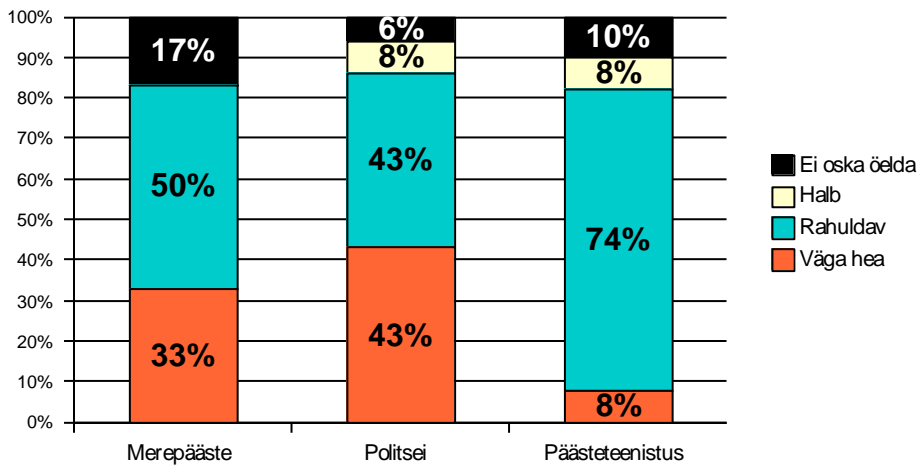
Hädaabinumbritele helistamise tulemused



Joonis 44. Hädaabinumbritele helistamise tulemused.

Hädaabinumbrite teenindajate suhtlemisoskus on rahuldav. 74% hädaabinumbri 112 helistanutest, 50% merepäästega kontakteerunudest ja 43% politseisse helistanutest peab teenindajate suhtlemisoskust rahuldavaks. Kõige probleemsem on hädaabinumbri 112 teenindajate suhtlemine.

Hädaabikõnede teenindajate suhtlemisoskus



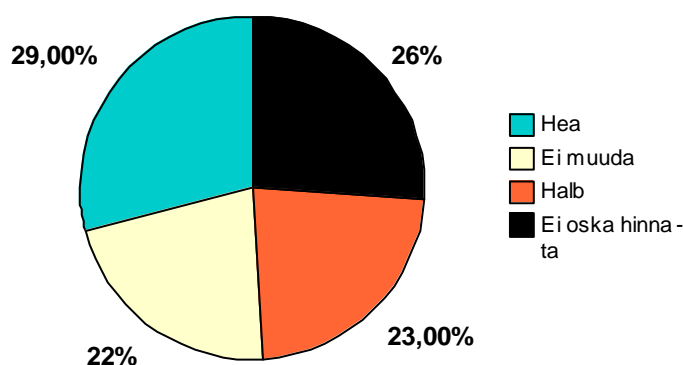
Joonis 45. Hädaabikõnede teenindajate suhtlemisoskus.

HÄDAABITEENUSTE KÄTTESAADAVUS

MITME NUMBRI VÕIMALUS

Võimalus helistada õnnetusjuhtumi korral mitmele hädaabinumbrile, tekitab vastakaid arvamusi. Puudub ühtne seisukoht, kas hädaabinumbreid peaks olema üks või mitu, kas hädaabinumbrite paljusus muudab abi saamise paremaks või halvemaks.

Mitme hädaabinumbri mõju abisaamisele



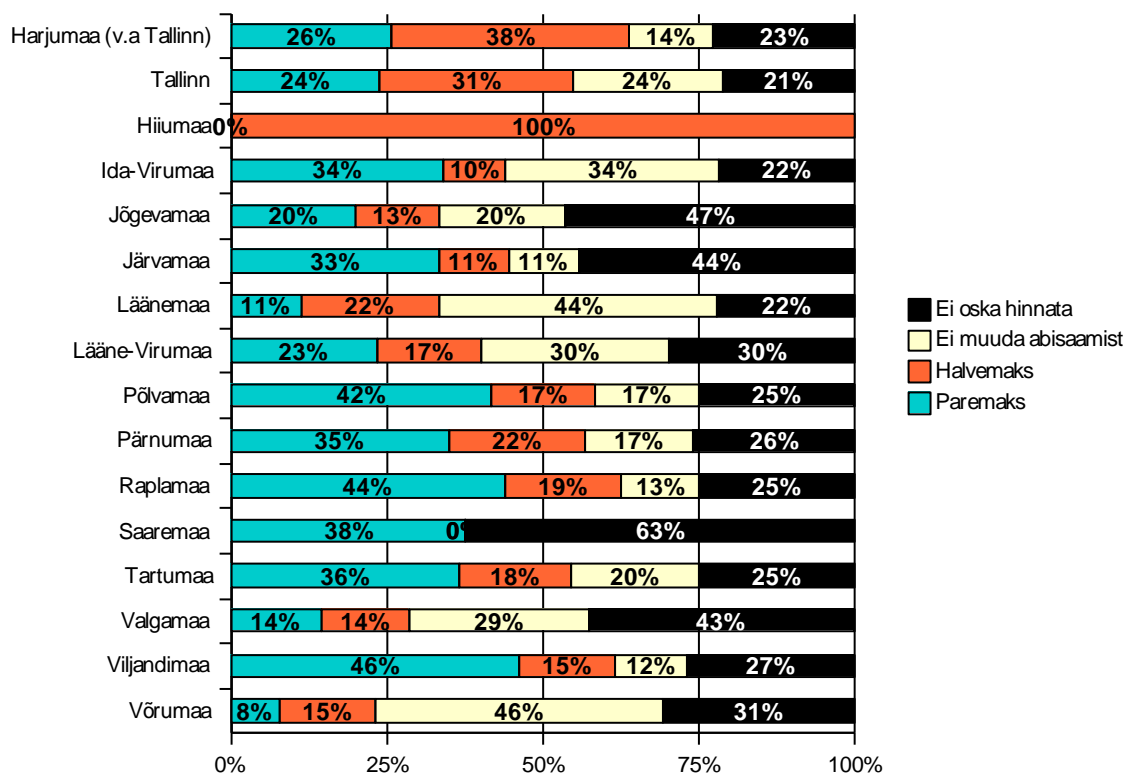
Joonis 46. Mitme hädaabinumbri mõju abisaamisele.

29% vastanute arvates muudab mitme hädaabinumbri olemasolu abi saamise paremaks ning 23% arvab risti vastupidi, et mitme numbrile olemasolu muudab abi saamise halvemaks. 22% vastanute arvates ei ole vahet, kas abi antakse ühelt või mitmelt numbrilt. Numbrite paljususe ja abi vahelist seost ei osanud hinnata 26% vastanutest. Hiiumaalased on täielikult üksmeelel, et mitu hädaabinumbrit muudavad abisaamise halvemaks (100%). Sama arvavad ka 38% harjumaalastest (v.a Tallinn) ja 31% tallinlastest. Seda, et mitu numbrit muudavad abisaamise paremaks, arvavad 46% viljandimaalastest, 44% raplamaalastest ja 42% põlvamaalastest. Meeste seas on nende osakaal, kes eelistaksid vähem hädaabinumbreid, suurem kui naiste seas. 28% meeste ja 21% naiste arvates muudab numbrite rohkus abi saamise halvemaks. Numbrilpaljususe positiivses mõjus kahtlevad inimesed vanuses 30-39, kellest 31% leiab, et mitme hädaabinumbri kasutamise võimalus muudab abi saamise halvemaks. Vanusegruppides 18-29, 40-49, 50-59 ja 60-69 domineerib arvamus, et mitu hädaabinumbrit mõjuvad abi saamisele positiivselt. 70-aastased ja vanemad

ütlevad, et ei oska seda seost hinnata. Alla 18-aastased näikse samuti pigem pooldavat numbrirohkust hädaabiteenuste pakkumisel. Vene rahvusest inimesed on seisukohal, et abi saamine ei muutu sellest, kui palju numbreid selleks kasutusel on. Nii usub 56% küsitluses osalenud venelastest. Eestlaste osas on pilt kirjum, aga kerges ülekaalus on arvamus, et kui on mitu numbrit, kuhu abi saamiseks helistada, siis on abi kättesaadavus ka parem. Sellel seisukohal on 29% küsitletud eestlastest. 26% eestlasi ei oska oma hinnangut anda, 23% arvates muutub mitme numbriga kasutamine abi saamise halvemaks ning 21% leiab, et abi saamine numbritest ei sõltu.

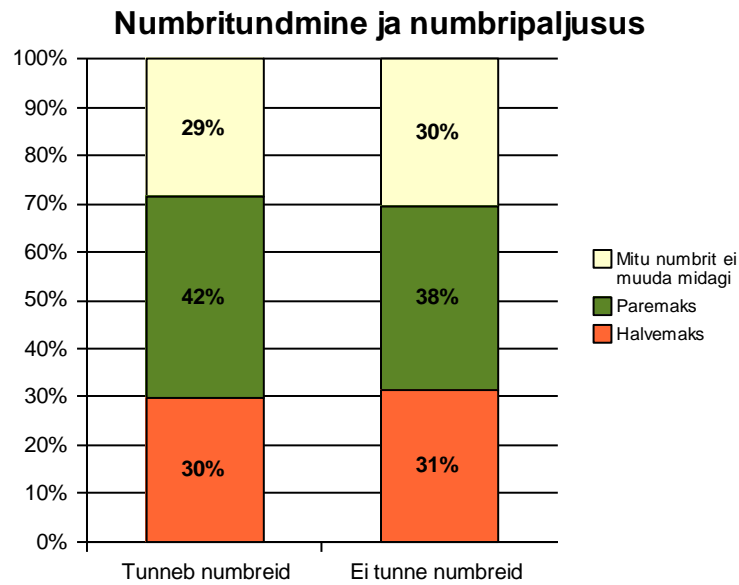
Piirkondlikult usuvad mitme numbriga paralleelsest kasutusest sündivasse abisaamise paranemisse viljandimaalased (46%), raplamaalased (44%), põlvamaalased (42%). Seevastu 100% hiidlasi, 38% harjumaalasi (v.a Tallinn) ja 31% tallinlasi leiab, et mitu samaaegselt kasutatavat hädaabinumbrit muudavad abisaamise hoopis halvemaks. Seisukohta, et abi saamine ei sõltu sellest, mitu hädaabinumbrit kasutusel on, jagab suurem osa võrumaalasi (46% võrumaalastest), läänemaalasi (44% läänemaalastest), idavirulasi (34% idavirulastest) ja läänevirumaalasi (30% läänevirulastest). Kõige nõutumad oma seisukoha võtmisel olid saarlased, jõgevamaalased, järvamaalased ja valgamaalased, kus mitme numbriga abi kättesaadavusele ei oska hinnata vastavalt 63%, 47%, 44% ja 43%.

Mitme numbriga abi kättesaadavusele. Tulemused piirkonniti.



Joonis 47. Mitme hädaabinumbriga abi kättesaadavusele. Tulemused piirkonniti.

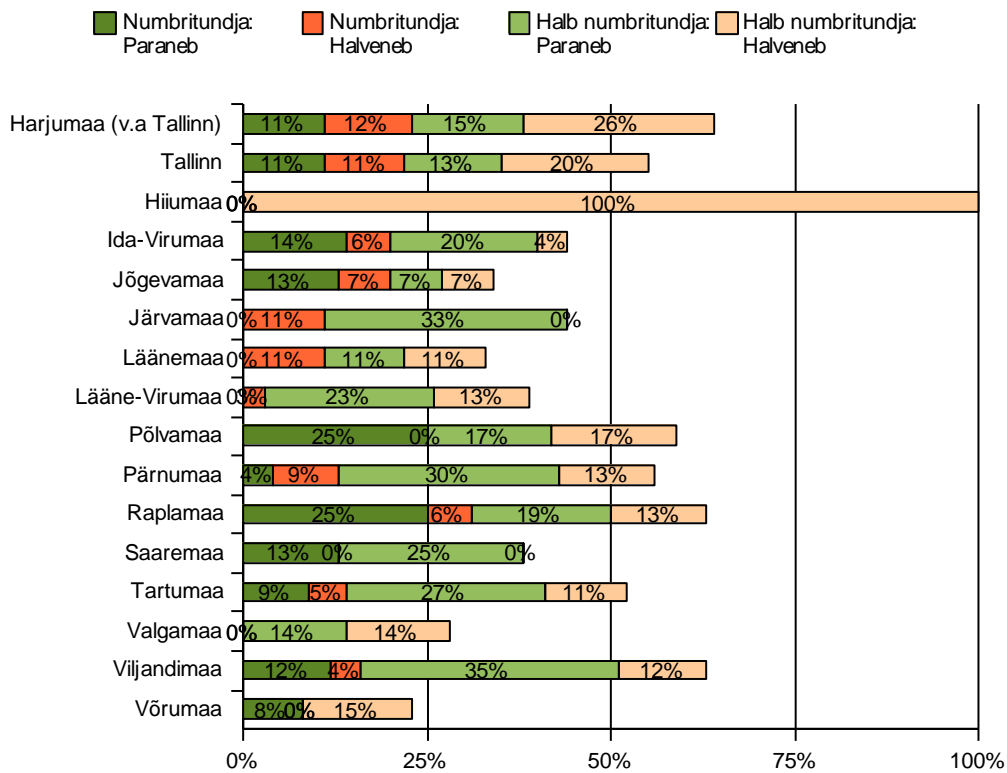
Joonis 48 tõendab, et hädaabinumbrite tundmise/mittetundmise ja ühe/mitme numbriga eelistamise vahel ei ole seost. Mitme või ühe hädaabinumbri pooldamine ei olene sellest, kui hea on inimese numbrimälu, kui hästi või halvasti ta hetkel kehtivate hädaabinumbrite meelepidamise ja kasutamisega hakkama saab. Ilmselt on ühe või mitme hädaabinumbri pooldamise puhul eelkõige tegemist personaalsete teguritega nagu hirm/ükskõiksus võimalike ümberkorralduste ees jms.



Joonis 48. Numbritundmine ja numbripaljusus.

Joonised 49 esitleb numbritundmist/mittetundmist ja numbripaljususse suhtumist piirkonniti. Protsendid näitavad osakaalu piirkonna kõigist vastustest.

Numbritundmine ja numbripaljusus piirkonniti

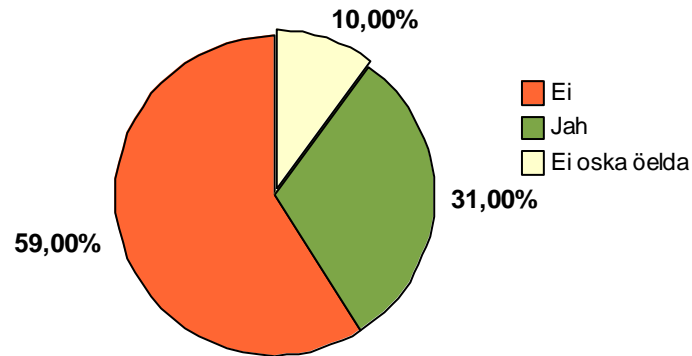


Joonis 49. Numbritundmine ja numbripaljusus. Tulemused piirkonniti.

VALMISOLEK HELISTADA INFONUMBRITELE

31% küsitluses osalenutest on nõus helistama politsei, päästeteenistuse ja teistele spetsiaalsetele infonumbritele. 59% küsitletutest ei ole nõus helistama politsei, päästeteenistuse, meditsiini, kohaliku omavalitsuse, keskkonnaalaste nõuannete ja muu informatsiooni saamiseks teistele, spetsiaalselt selleks loodud infonumbritele (näiteks; 1220 perearsti nõuanded, 1345 Tallinna abitelefoni jne). 10% uuritavaist ei osanud sellele küsimusele vastata.

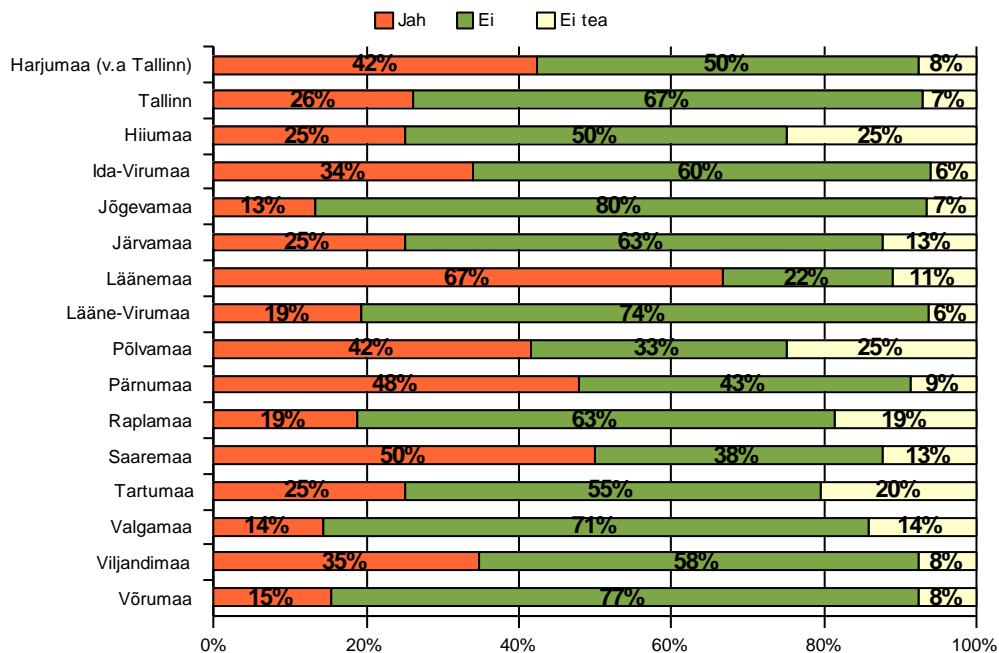
Valmisolek helistada teistele infonumbritele



Joonis 50. Valmisolek helistada teistele infonumbritele.

Piirkondlikult kõige suurem valmisolek erinevatele infonumbritele helistamiseks on Lääne-, Saare- ja Pärnumaal, kus infonumbritele on valmis helistama vastavalt 67%, 50%, 48% piirkonna elanikest. Teistele infonumbritele ei taha helistada Jõgevamaa (80%), Võrumaa (77%) ja Lääne-Virumaa (74%) elanikud.

Piirkondlik valmisolek helistada teistele infonumbritele.

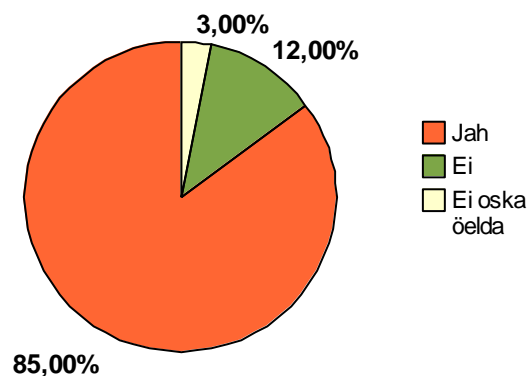


Joonis 51. Valmisolek helistada teistele infonumbritele. Tulemused piirkonniti.

ÜKS HÄDAABINUMBER

Küsimusele, kas politsei, päästeteenistus, kiirabi ja merepääste peaksid olema kättesaadavad ühel telefoninumbril, vastati eitavalt. 85% küsitletutest leidis, et politsei, päästeteenistus, kiirabi ja merepääste peaksid olema kättesaadavad ühel telefoninumbril. 51% pooldajaist olid kindlal ja 49% vähem kindlal seisukohal. Ühte numbrit politsei, päästeteenistuse, kiirabi ja merepääste jaoks ei ole vaja 12% vastanute meelest. Ühe ühtse hädaabinumbri vastastest 75% olid kõhklevad ja ainult 25% kindlal seisukohal. Oma arvamust ühe hädaabinumbri kohta ei osanud öelda 3% küsitletutest.

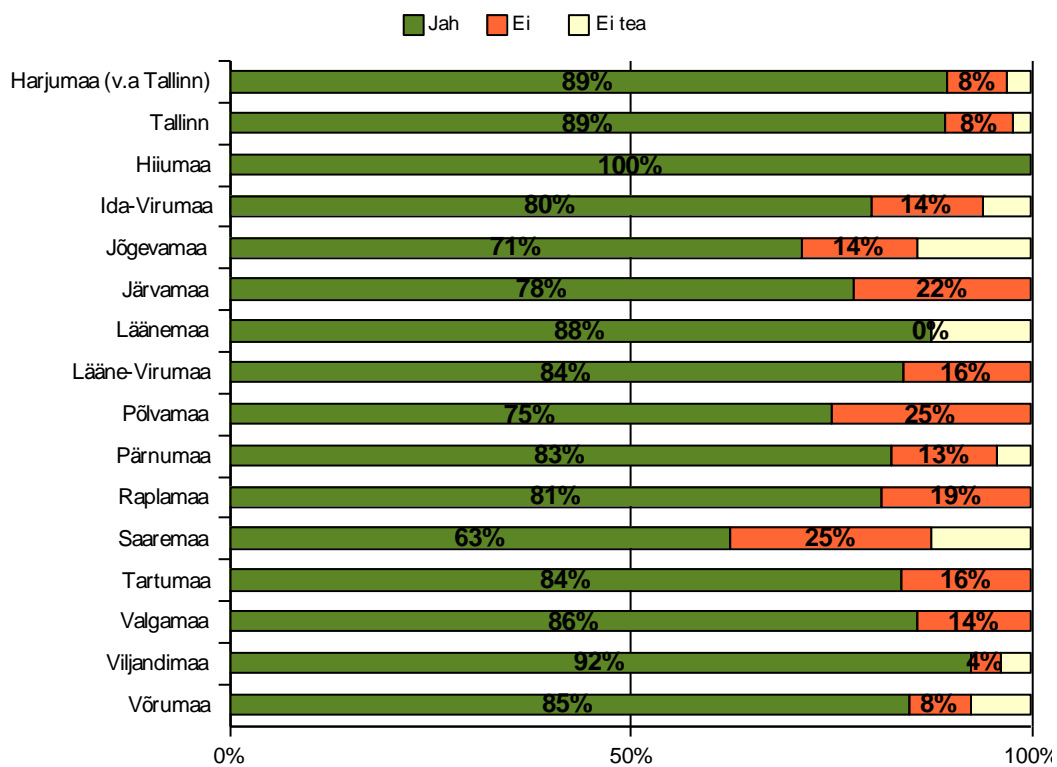
Üks number kõigile hädaabiteenustele?



Joonis 52. Üks number kõigile hädaabiteenustele?

Kõige tugevam toetus ühele hädaabinumbrile on Hiiumaal (100%). Ülekaalukas toetus ühtsele hädaabinumbrile on ka kõigis teistes piirkondades: Viljandimaal (92%), Tallinnas (89%), Harjumaal (v.a Tallinn) (89%), Läänemaal (88%), Valgamaal (86%), Võrumaal (85%), Lääne-Virumaal (84%), Tartumaal (84%), Pärnumaal (83%), Raplumaal (81%), Ida-Virumaal (80%), Järvamaal (78%), Põlvamaal (75%), Jõgevamaal (71%) ja Saaremaal (63%).

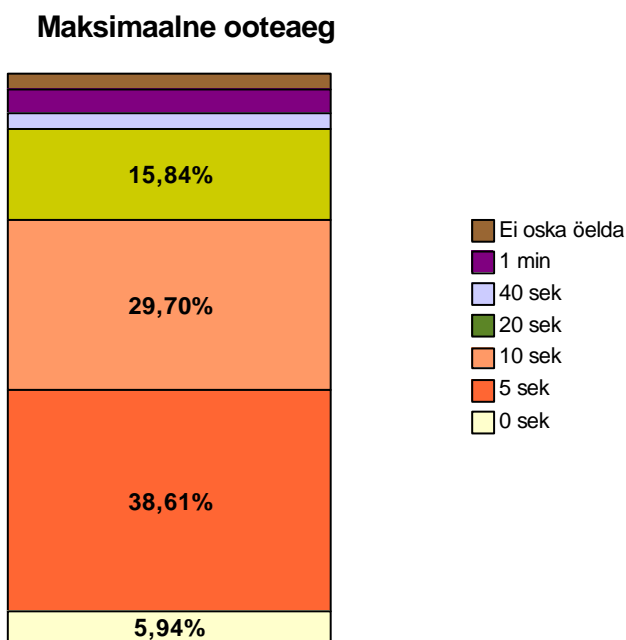
Toetus ühele hädaabinumbrile



Joonis 53. Toetus ühele hädaabinumbrile. Tulemused piirkonniti.

HÄDAABIKÕNEDE OOTEAEK

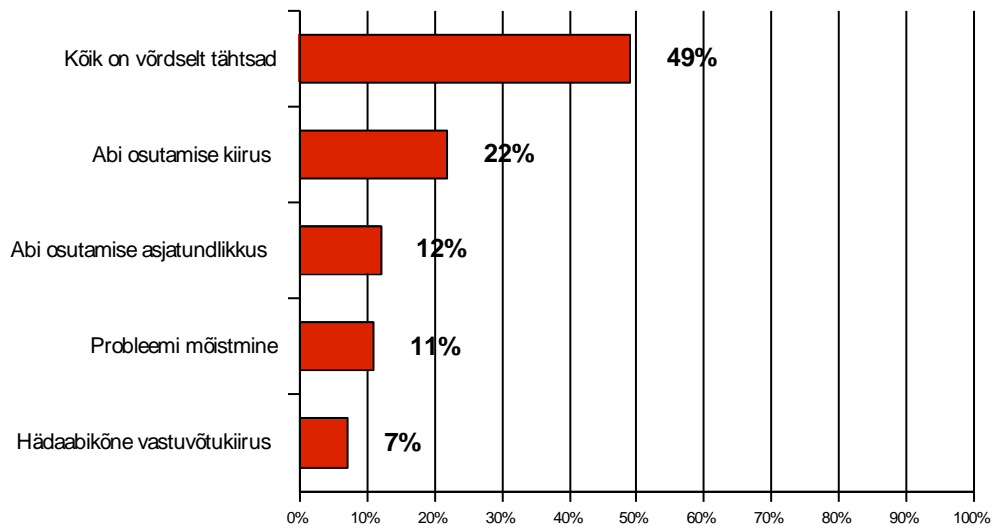
Hädaabitelefoni maksimaalne ooteaeg peaks 6% arvates olema 0 sekundit, 39% arvates 5 sekundit, 30% arvates 10 sekundit, 16% arvates 20 sekundit. 40 sekundi pikkust ooteaega taluks 3% ja ühe minuti pikkust ooteaega 4% vastanuist. 3% küsitluses osalenutest ei osanud öelda, kui pikk ooteaeg olema peaks. Üldist rahulolu silmas pidades oleks uuringu tulemustele tuginedes 5 sekundi pikkuse ooteaja puhul rahul 92% ja 10 sekundi pikkuse ooteaja puhul 53% elanikkonnast.



Joonis 54. Maksimaalne ooteaeg.

Hädaabikõne teenindamise juures toodi poolte vastuste (49%) puhul välja, et hädaabikõne vastuvõtukiirus, probleemi mõistmine, abi osutamise kiirus ja asjatundlikkus on võrdselt tähtsad. Üksikuna võttes on kõige olulisem abi osutamise kiirus (22%), järgnesid abi osutamise asjatundlikkus (12%), probleemi mõistmine (11%) ja hädaabikõne vastuvõtukiirus (7%).

Hädaabikõne puhul on kõige tähtsam:



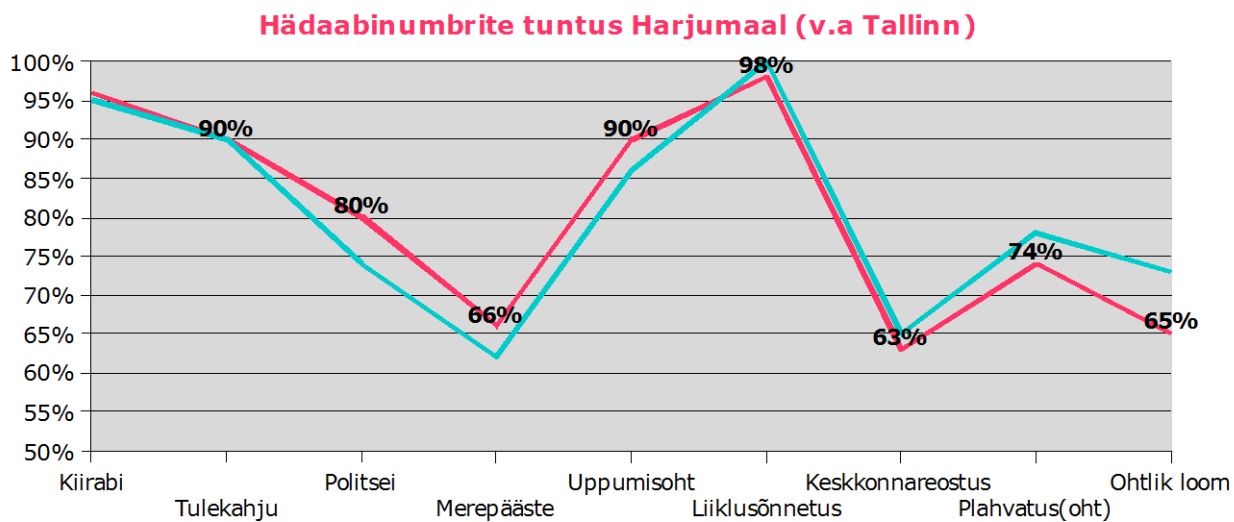
Joonis 55. Ootused hädaabikõnele.

TULEMUSED PIIRKONNITI

HARJUMAA (V.A TALLINN)

- Harjumaa (v.a Tallinn) kvoodi täitmine oli kõige suurem (71%).
- Vastas 66 harjumaalast (v.a tallinlased), kes moodustasid 16% kõigist vastanutest.
- Harjumaa (v.a Tallinn) hädaabinumbrite tuntus on 79%-ga Eesti keskmisel tasemel.
- Harjumaalased (v.a tallinlased) helistaksid liiklusõnnetuse korral pigem politseisse (52%).
- 44% kõigist merepäästega loodud kontaktidest olid teinud harjumaalased (v.a tallinlased).
- Harjumaalastest (v.a tallinlased) valdav osa (78%) ütleb, et 112 hädaabikõnede vastuvõtmise kiirusega esineb mõningaid probleeme.
- 4% harjumaalastest (v.a tallinlased) leidis, et 112 hädaabikõnede vastuvõtmine on aeglane.
- 112 abi mittesaanute osakaal Harjumaal (v.a Tallinn) on väga väike (2%).
- Harjumaa (v.a Tallinn) elanikest 10% tunnistab, et 112 hädaabi jõudis kohale liiga hilja.
- Harjumaa (v.a Tallinn) elanikele jõudis politseiabi kohale ennem liiga hilja (39%) kui õigesaegselt (34%).
- Harjumaa (v.a Tallinn) politseisse helistanute osakaal (70%) on Eesti kõrgeim.
- Harjumaa (v.a Tallinn) elanik helistab politseisse kõige sagedamini selleks, et teatada purjus juhust (23%).
- Harjumaalt (v.a Tallinn) on perevägivalda juhtumite pärast Eestis kõige sagedamini politseisse helistatud (4 kõnet).
- Iga teine Harjumaa (v.a Tallinn) elanik leiab, et politseisse kõnekeskuse teenindajate suhtlemisoskus on väga hea.
- 38% harjumaalastest (v.a tallinlased) arvab, et see, et praegu on võimalik helistada mitmel hädaabinumbri, muudab abi saamise halvemaks.
- Keskkonnareostuse puhul helistaks 60% harjumaalastest hädaabinumbri 112 ja 5% Keskkonna Inspektsiooni lühinumbrile 1313.

- 82% Harjumaa (v.a Tallinn) elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 64% politsei telefoniteenindusega.

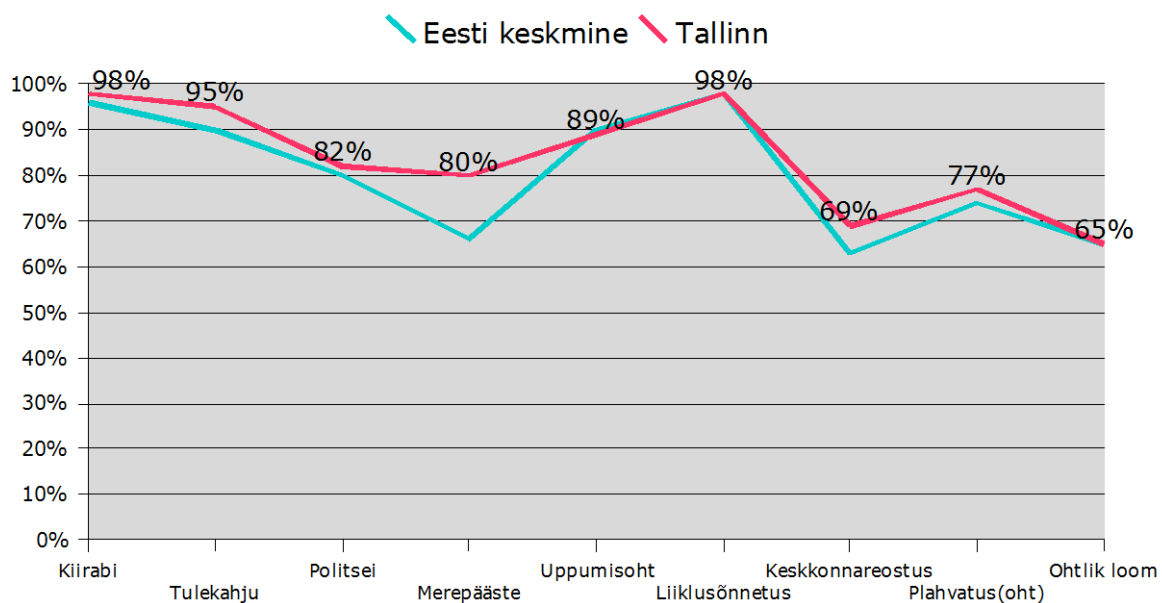


Joonis 56. Hädaabinumbrite tundus Harjumaal (v.a Tallinn).

TALLINN

- Tallinnast tuli 84 vastust ja Tallinna vastajate osakaal oli Eesti kõrgeim (20%).
- Tallinnas on hädaabinumbrite tuntus 83%, mis on Saaremaa järel teine tulemus.
- Kõige rohkem paistis silma tallinlaste teadlikkus merepäästenumbrite alal. Tervelt 80% küsitluses osalenud tallinlastest on võimeline merehäda puhul õigele numbrile pöörduma (Eesti keskmine vaid 66%). Lisaks hädaabinumbrile 112 oskas üks tallinlane nimetada ka Piirivalveameti Merevalve ja -pääste Koordinatsioonikeskuse numbrit 692 2500 (merepääste).
- Liiklusõnnetuse korral helistab kuus tallinlast kümnest politseisse.
- 112 kõnede vastuvõtukiirus Tallinnas on eeskujulik: 112 kõnedele vastatakse kiiresti või väga kiiresti (kokku 100%).
- 24% tallinlaste tehtud hädaabikõnedest numbrile 112 lõppes telefoninõustamisega.
- 84% tallinlaste hädaabikõnedest numbrile 112 lõppes õnnelikult abi kohale saatmisega.
- Tallinlastele ei tehtud hädaabinumbrilt 112 kordagi telefoninõustamist.
- Pooled veesõiduki raadiosaatjaga tehtud kõnedest tegid tallinlased.
- 112 numbril helistanud 50 tallinlasest jäi üks ilma abita.
- Kaks kolmandikku narkojuhtumitest teatamistest tuleb Tallinnast.
- Kõige sagedamini on tallinlase politseisse helistamise põhjuseks avaliku korra rikkumised (31%).
- 6% tallinlasi helistab politseisse, et teatada hulkuvast koerast.
- 31% tallinlastest arvab, et mitu hädaabinumbrit muudab abisaamise halvemaks.
- 80% tallinlastest on võimeline merehäda puhul helistama õigele numbrile.
- Keskkonnareostuse puhul helistaks 6% Keskkonna Inspektsiooni lühinumbrile 1313 ja 63% hädaabinumbrile 112.
- 87% Tallinna elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 84% politsei telefoniteenindusega.

Hädaabinumbrite tundus Tallinnas

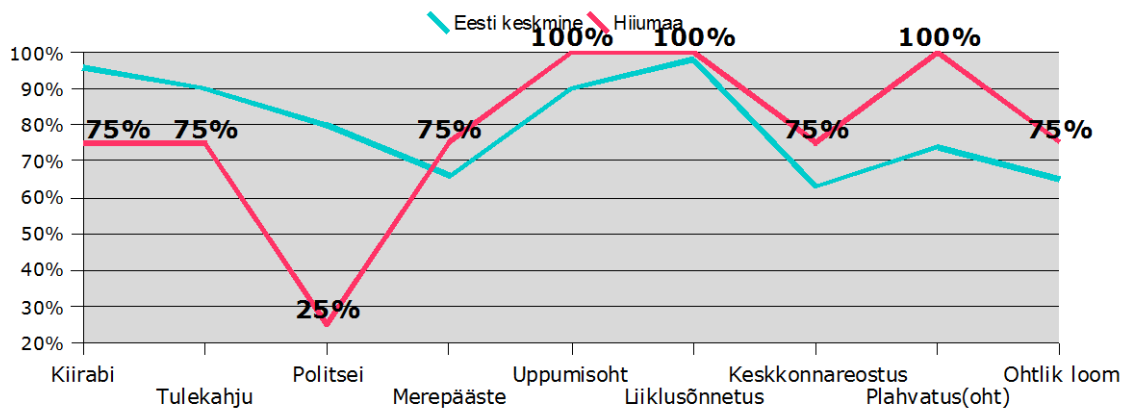


Joonis 57. Hädaabinumbrite tundus Tallinnas.

HIIUMAA

- Vastanud 4 hiidlast moodusavad kõigist vastajaist 1%.
- Hiiumaa asukad asuvad oma hädaabinumbrite tuntusega (78%) Eesti keskmisest tasamest pisut allpool.
- Hiidlastel on hädaabiteenustega kõige väiksemad kogemused Eestis. Ainult 25% hiidlasi oli helistanud hädaabinumbritele.
- Hiiumaal on absoluutne valmisolek uppumisohus inimesele abi kutsumiseks, liiklusõnnetusest ja plahvatuses või plahvatusohust teatamiseks.
- Üks hiidlane oli helistanud päästeteenistusse numbrile 112, mitte ükski hiidlane polnud helistanud politseisse ega merepäästesse.
- Hiidlased on kõige halvemad kiirabi, tulekahju ja politsei hädaabinumbri tundjad Eestis. Kiirabi numbrit tunneb 75%, tulekahju numbrit 75% ja politsei numbrit vaid 25% hiidlastest.
- Hiiumaal on päästeteenistusega ühenduse saamine aeganõudev (67%).
- Hiidlased on 112 kõnede teenindamisega 100% rahul.
- Hiidlastele antakse numbrilt 112 kõige rohkem telefoninõu (94%).
- Päästkeskuse abi kohalejõudmisega Hiiumaal probleeme ei ole.
- Autoavarii korral helistab 75% hiidlastest päästkeskuse numbrile 112.
- Hiiumaalased on täielikus üksmeeles, et mitu hädaabinumbrit muudavad abisaamise halvemaks (100%).
- 100% Hiiumaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse telefoniteenindusega.

Hädaabinumbrite tundus Hiiumaal

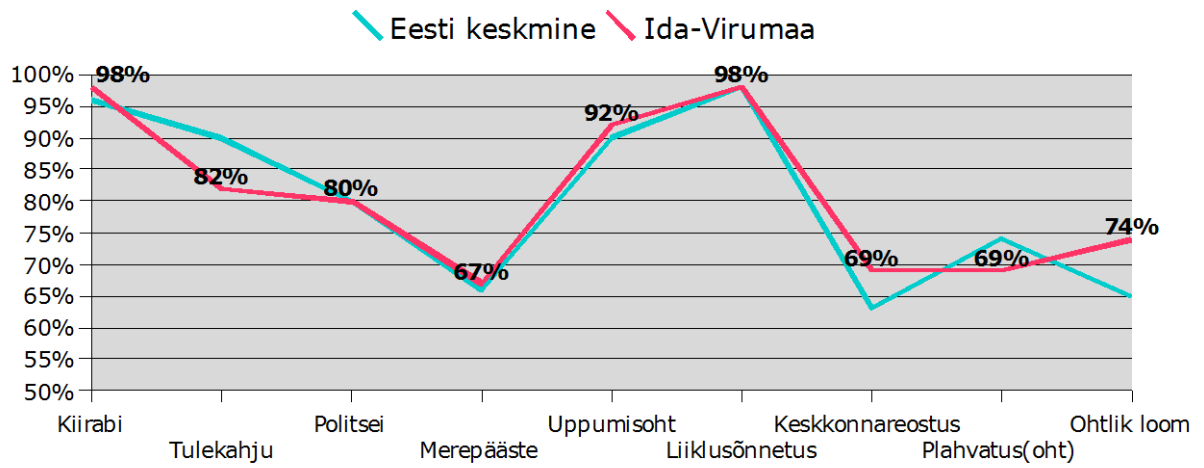


Joonis 58. Hädaabinumbrite tundus Hiiumaal.

IDA-VIRUMAA

- Küsimustele vastas 50 idavirulast, mis on 12% kõigist vastajaist.
- Ida-Virumaa on hädaabinumbrite tuntuselt (80%) Eesti keskmisel tasemel.
- Paljudel (66%) idavirulastel on politseisse helistamise kogemus.
- Ida-Virumaal on politseisse helistamise põhjusteks on avaliku korra rikkumised (36%), purjus juht (24%), vargus (12%), liiklusõnnetus (9%), perevägivald (6%) ja narkojuhtum (3%).
- Iga kolmas narkojuhtumist teatamine tuleb Ida-Virumaalt.
- 18% perevägivalla juhtumite teadetest tuleb Ida-Virumaalt.
- 1 idvirulane on merepäästega võtnud ühendust veesõiduki raadiosaatja teel.
- 92% numbrile 112 tehtud Ida-Virumaa kõnedest vastatakse kiiresti või väga kiiresti.
- Kahe idavirulase juurde 36st saabus päästeteenistuse abi liiga hilja.
- Üks idavirulane (3%) jäi numbrile 112 helistades ilma abita.
- Küsitletute Ida-Virumaal elavatest vanematest 80%-l on olnud probleeme 112 numbri kättesaadavusega.
- 54% idavirulastest helistab liiklusõnnetuse korral helistada numbrile 112.
- Keskkonnareostuse korral eelistab 57% idavirulastest helistada hädaabinumbri 112 ja 12% Keskkonna Inspektsiooni lühinumbrile 1313.
- 89% Ida-Virumaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 79% politsei telefoniteenindusega.

Hädaabinumbrite tundus Ida-Virumaal

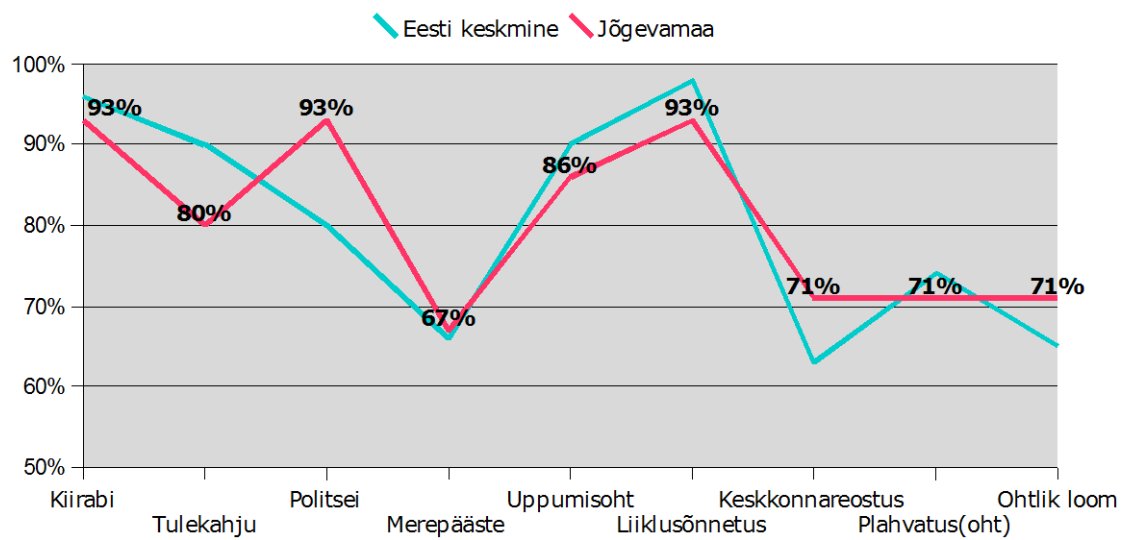


Joonis 59. Hädaabinumbrite tundus Ida-Virumaal.

JÕGEVAMAA

- Vastas 15 jõgevamaalast.
- Jõgevamaa on hädaabinumbrite tuntuselt (79%) Eesti keskmine.
- Politsei lühinumbri 110 tundmine on Jõgevamaal Eesti kõrgeim – 93%.
- Kõik jõgevamaa elanikud on helistanud vähemalt ühele hädaabinumbrile.
- Keskkonnareostuse korral helistab 71% jõgevamaalastest hädaabinumbrile 112.
- 52% jõgevamaalastest helistab liiklusõnnetuse korral politseisse.
- 80% Jõgevamaa elanikest teab peast tulekahju hädaabinumbrit 112. See on Eesti üks nõrgimaid tulemusi tuletõrje kontaktnumbri osas.
- Uppujale oskab abi kutsuda 80% Jõgeva maakonna elanikest.
- Plahvatuse ja plahvatusohu korral oleksid jõgevamaalased ühed hättajääjamad Eestis. Õige numbri oskaks valida vaid 67% jõgevamaalastest.
- 7% jõgevamaalastest leiab, et 112 kõnede vastuvõtmine on aeglane.
- 112 abi kohale saatmine Jõgevamaal on ühe Eesti parima näitajaga: abi saadeti kohale 86% juhtudest.
- Vastajate Jõgevamaal elavatel vanematel on kõigil olnud probleeme 112 kättesaadavusega.
- Politseisse helistab jõgevamaalane avaliku korra rikkumiste (38%), purjus juhust teatamise (25%), varguse (13%) ja harvem muudel põhjustel.
- Politsei abi kohalejõudmisega Jõgevamaal mingeid probleeme ei ole.
- 63% jõgevamaalastest hindab politsei lühinumbri teenindajate suhtlemisoskust väga heaks.
- 13% jõgevamaalastest leiab, et politsei küsib liiga palju küsimusi.
- 86% Jõgevamaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 63% politsei telefoniteenindusega.

Hädaabinumbrite tundus Jõgevamaal

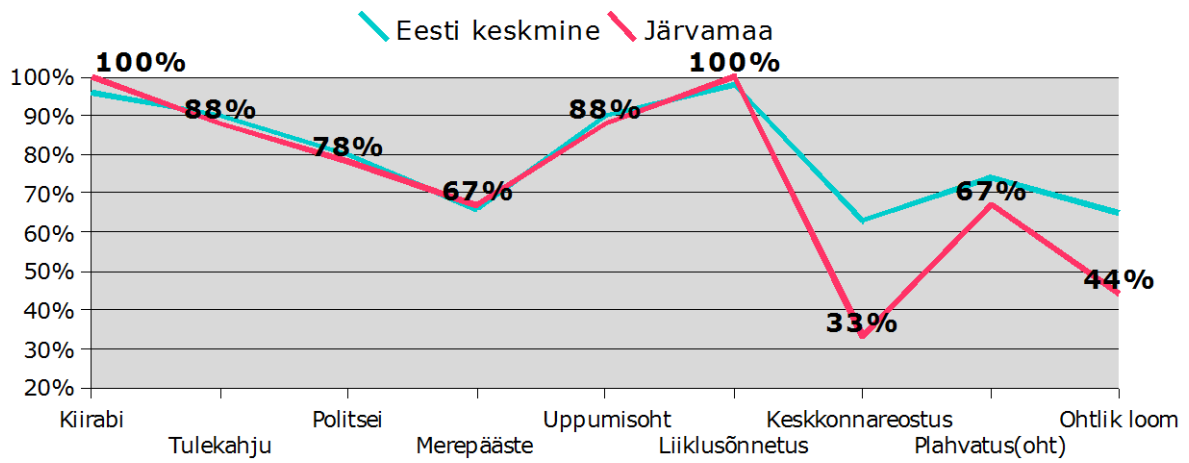


Joonis 60. Hädaabinumbrite tundus Jõgevamaal.

JÄRVAMAA

- Järvamaalt saadi 9 vastust.
- Järvamaa hädaabinumbrite tuntus (72%) on üks vabariigi nõrgemaid.
- Kiirabi ja liiklusõnnetuse korral teatakse Järvamaal 100%, kuhu helistada.
- Liiklusõnnetuse korral eelistav järvamaalane helistada pigem politseisse (56%).
- Uppujale oskaks abi kutsuda 78% järvamaalastest.
- Vaid iga kolmas järvamaalane oskab vee-, pinnase- või õhureostusest teatamiseks helistada anda õigele telefoninumbrile.
- Plahvatuse või selle ohu korral oskaks abi kutsuda 58% järvamaalastest.
- Linna sattunud ohtlikust metsloomast oskaks teatada 44% Järva maakonna elanikest.
- Järvamaal oli numbrile 112 helistamiste kõige sagedasemaks põhjuseks tulekahju (29%).
- 13% Järvamaa elanikest peab hädaabinumbri 112 vastuvõtmist aeglaseks.
- 112 kõne tulemusena saadeti abi kohale 86% järvamaalastest.
- Järva maakonnas ei esinenud probleeme liiga hilja kohale saabunud päästeteenistuse ega politseiabiga.
- 112 numbrile helistades ei tehtud Järvamaa elanikele kordagi telefoninõustamist.
- 60% järvamaalastest helistab politseisse avaliku korra rikkumise tõttu.
- 40% järvamaalastest ütleb, et ei saanud politsei lühinumbrile helistades mingit abi.
- Järvamaal on politseiga kontakteerumise tulemuseks kas abi kohale saatmine või siis ei saada mingit abi, telefoni teel nõu ei anta või ei loeta seda abiks.
- Politsei lühinumbri teenindajate suhtlemisoskus on rahuldav, leidis 60% järvamaalastest.
- 40% järvamaalastest arvab, et politsei lühinumbril esitatakse liiga palju küsimusi.
- 71% Järvamaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 60% politsei telefoniteenindusega.

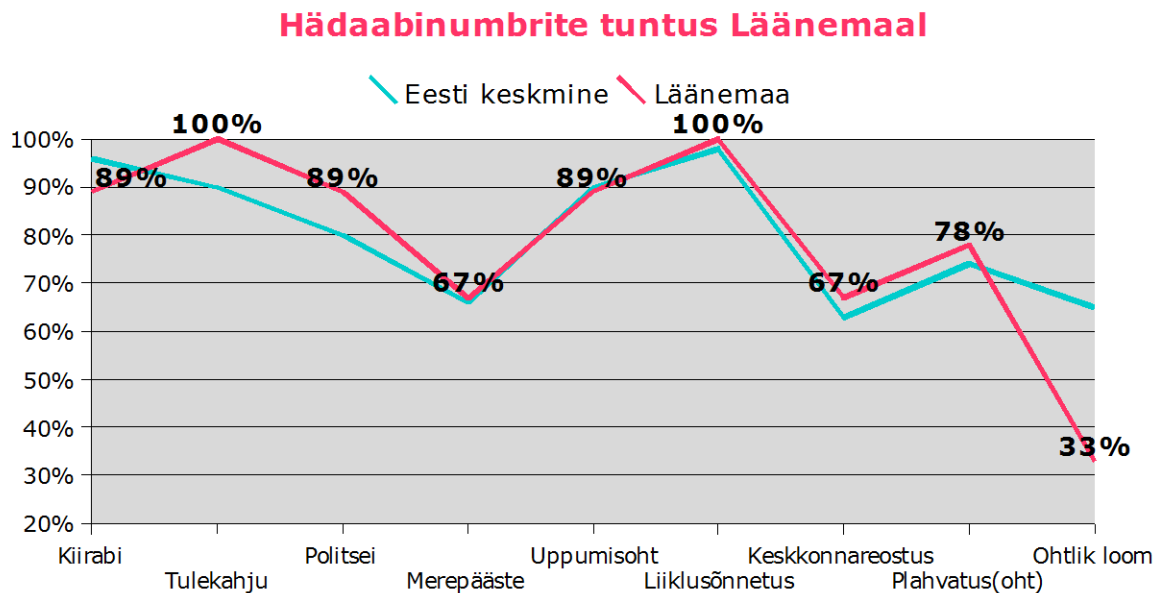
Hädaabinumbrite tundus Järvamaal



Joonis 61. Hädaabinumbrite tundus Järvamaal.

LÄÄNEMAA

- Küsitlusele vastas 9 läänemaalast.
- Läänemaal on hädaabinumbrite tuntus 79% ehk Eesti keskmine.
- Kõige suurem on teadlikkus liiklusõnnetuste ja tulekahju korral abi kutsumiseks (100%).
- Vaid 33% Läänemaa elanikest oskaks ohtliku metslooma linnasattumisest teatada õigele numbrile.
- Merepääste numbrile 692 2500 helistas üks läänemaalane.
- 88% läänemaalastest leiab, et 112-kõnedele vastatakse kiiresti.
- 25% numbrile 112 helistanud läänemaalastest ei saanud mingit abi.
- 25% järvamaalastest hindab hädaabinumbri 112 teenindajate suhtlemisoskuse halvaks.
- 25% läänemaalastest ei jäänud rahule telefoni teel osutatud päästeteenistuse abiga.
- 67% läänemaalastest on helistanud politsei lühinumbrile 110.
- Läänemaalaste peamiseks politseisse helistamise põhjusteks olid avaliku korra rikkumised (33%) ja vargused (33%).
- Pooled politseisse helistanud läänemaalastest peavad politsei infotelefoni teenindaja suhtlemisoskust rahuldavaks.
- 75% Läänemaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 67% politsei telefoniteenindusega.



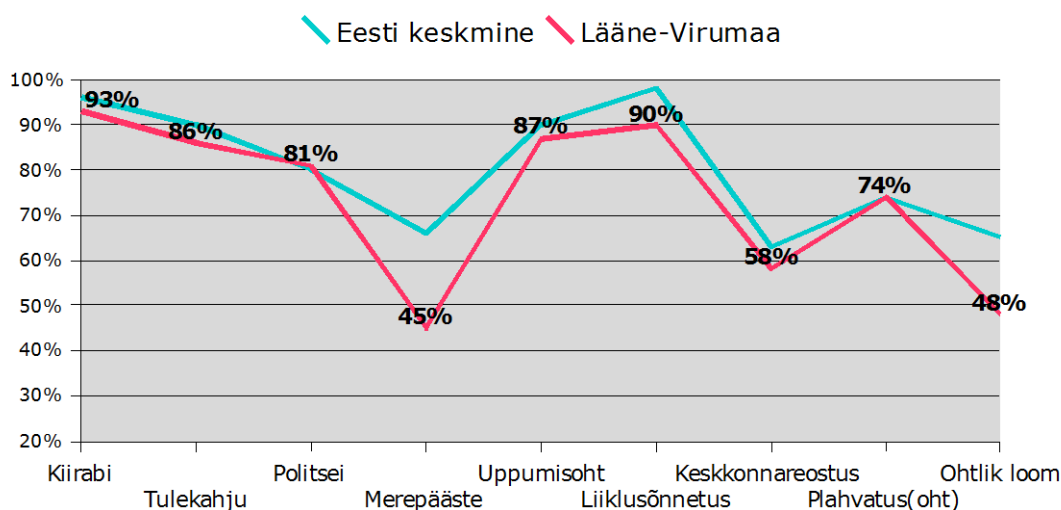
Joonis 62. Hädaabinumbrite tundus Läänemaal.

LÄÄNE-VIRUMAA

- Lääne-Virumaalt vastas 31 inimest.
- Lääne-Virumaa on hädaabinumbrite tunduselt (72%) üks Eesti nõrgemaid.
- Kuna tegemist on sisemaaga, on arusaadav, et nt merepääste on läänevirumaalaste jaoks teema, millega eriti sageli kokku ei puututa. Merepääste numbrit teab vaid 42% Lääne-Virumaa elanikest.
- Lääne-Virumaal on väga laialt levinud teadmine, et keskkonnareostuse puhul võib helistada Keskkonnakaitse Inspeksiooni lühinumbril 1313. Kui numbrile 112 helistaks 32%, siis numbrile 1313 23% läänevirulastest.
- 52% läänevirulastest eelistab liiklusõnnetuse korral helistada politseisse.
- 32% läänevirulastest ei ole kunagi helistanud ühelegi hädaabinumbrile.
- 58% läänevirumaalastest on helistanud kiirabi ja päästeteenistuse numbrile 112.
- 100% läänevirumaalastest leiab, et 112 kõned võetakse vastu kiiresti või väga kiiresti.
- 22% läänevirumaalastest arvab, et numbrile 112 helistades küsitakse liiga vähe täpsustavaid küsimusi.
- Päästeteenistuse ja kiirabi abi jõuab Lääne-Virumaal liiga hilja kohale 11% juhtudest.

- 44% Lääne-Virumaa elanikest helistab politseisse avaliku korra rikkumisest teatamiseks.
- 18% perevägivalda juhtumitest teatamisi on tulnud Lääne-Virumaalt.
- Ainult iga neljanda 110 numbrile tehtud hädakõne tulemuseks Lääne-Virumaal on abi kohale saatmine.
- 13% läänenvirulaste politsei lühinumbrile 110 tehtud kõnede puhul soovitati abi saamiseks helistada teisele numbrile.
- Politseiabi jõuab Läänenvirumaal 25% kohale õigeaegselt ja 19% liiga hilja.
- 63% läänenvirumaalastest hindab politsei lühinumbri teenindaja suhtlemisoskuse rahuldavaks.
- 89% Ida-Virumaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 81% politsei telefoniteenindusega.

Hädaabinumbrite tuntus Lääne-Virumaal

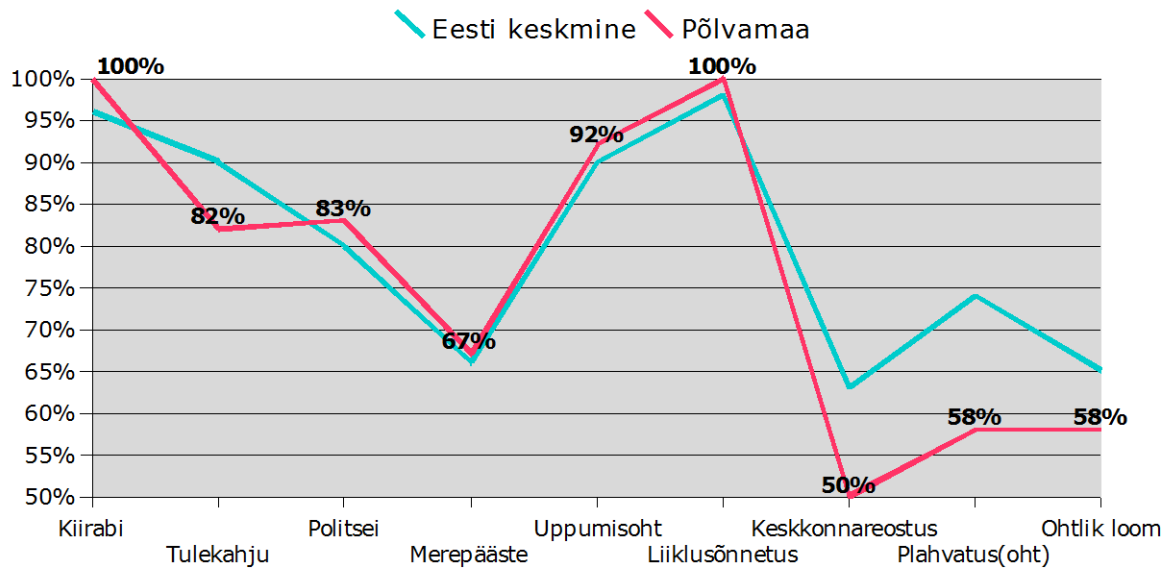


Joonis 63. Hädaabinumbrite tuntus Lääne-Virumaal.

PÕLVAMAA

- Põlvamaalt vastas 12 inimest.
- Põlvamaa hädaabinumbrite tuntus (76%) on alla Eesti keskmise.
- Eesti kõige plahvatusevõõram piirkond näib selle küsitluse põhjal olevat Põlvamaa. Plahvatuse või selle ohu korral oskab Põlva maakonna elanikest abi kutsuda vaid 58%.
- 100% põlvamaalastest oskab abi kutsuda liiklus- ja terviseprobleemide korral.
- Liiklusõnnetuse korral helistab 58% põlvamaalastest politseisse.
- 90% põlvamaalastest helistab hädaabinumbrile 112 arstiabi vajamise tõttu.
- 80% põlvamaalastest leiab, et 112 kõnedele vastatakse kiiresti ja 10%, et aeglaselt.
- 80% põlvamaalaste poolt numbrile 112 tehtud kõnedest lõppes abi kohale saatmisega.
- 112 abi saabumine jääb põlvamaal hiljaks igal kümnendal korral.
- Ühelegi põlvamaalasele, kes helistas 112 numbrile, ei soovitatud helistada mujale.
- Põlvamaalased on kõige paremal arvamusel 112 telefoni teenindajate suhtlemisoskusest. 17% põlvamaalastest peab 112 numbrile teenindajate suhtlemisoskust väga heaks.
- 90% Põlva maakonna elanikest leiab, et hädaabinumbrile 112 helistades küsiti piisavalt täpsustavaid küsimusi.
- 100% põlvamaalastest jäi telefoni teel osutatud päästeteenistuse abiga rahule.
- 40% põlvamaalastest pöördub politsei poole numbril 110 avaliku korra rikkumise tõttu.
- 80% politsei lühinumbrile 110 tehtud kõnedest lõpeb Põlvamaal abi kohale saatmisega.
- Politseiabi õigeaegse kohalejõudmisega Põlvamaal probleeme ei ole.
- 42% põlvamaalastest leiab, et mitu hädaabinumbrit muudavad abisaamise paremaks.
- 100% Põlvamaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 80% politsei telefoniteenindusega.

Hädaabinumbrite tundus Põlvamaal

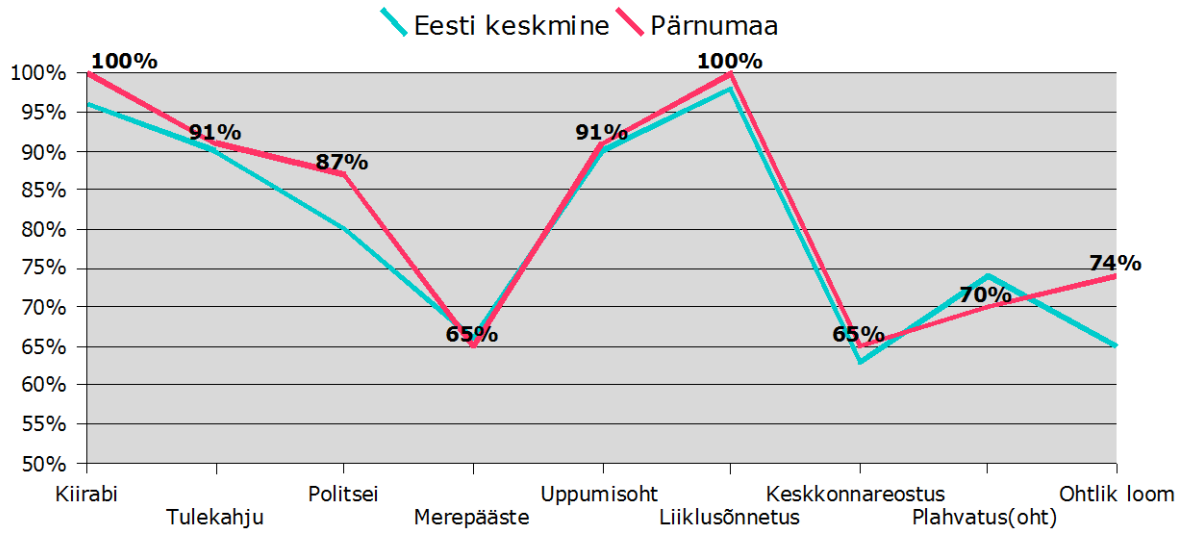


Joonis 64. Hädaabinumbrite tundus Põlvamaal.

PÄRNUMAA

- Küsitusest võttis osa 23 Pärnumaa elanikku.
- Pärnumaal on hädaabinumbrite tuntus Eesti keskmisest veidi kõrgem – 81%.
- Liiklusõnnetuse korral helistab 52% pärnumaalastest numbrile 112.
- Pärnu maakonnas liiga hilja kohale saabunud päästeteenistuse abiga probleeme ei esinenud.
- 27% pärnumaalaste 112 numbrile helistamistest lõpeb telefoninõustamisega.
- 112 kättesaadavusega on olnud probleeme Pärnumaal elavatel vanematel inimestel.
- 93% pärnumaalastest pidas päästeteenistuse esitatud küsimusi telefonikõne ajal piisavaks.
- Pärnumaalased jäid päästeteenistuse poolt telefoni teel osutatud abiga 100% rahule.
- 62% pärnumaalastest jäi rahule politsei telefoniteenindusega.
- 62% pärnumaalastest helistab politseisse avaliku korra rikkumisest teatamiseks.
- Pärnumaal politseiabi kohalejõudmisega mingeid probleeme ei ole.
- Politseiametnike suhtlemisoskust 110 numbrile helistades peab 54% pärnumaalastest rahuldavaks.
- Nii keskkonnareostuse kui merepääste vajaduse puhul helistavad pärnumaalased hädaabinumbri 112.
- 35% pärnumaalastest leiab, et mitme numbri kasutamise võimalus muudab hädaabiteenuste kättesaadavuse paremaks.
- 100% Pärnumaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 62% politsei telefoniteenindusega.

Hädaabinumbrite tundus Pärnumaal

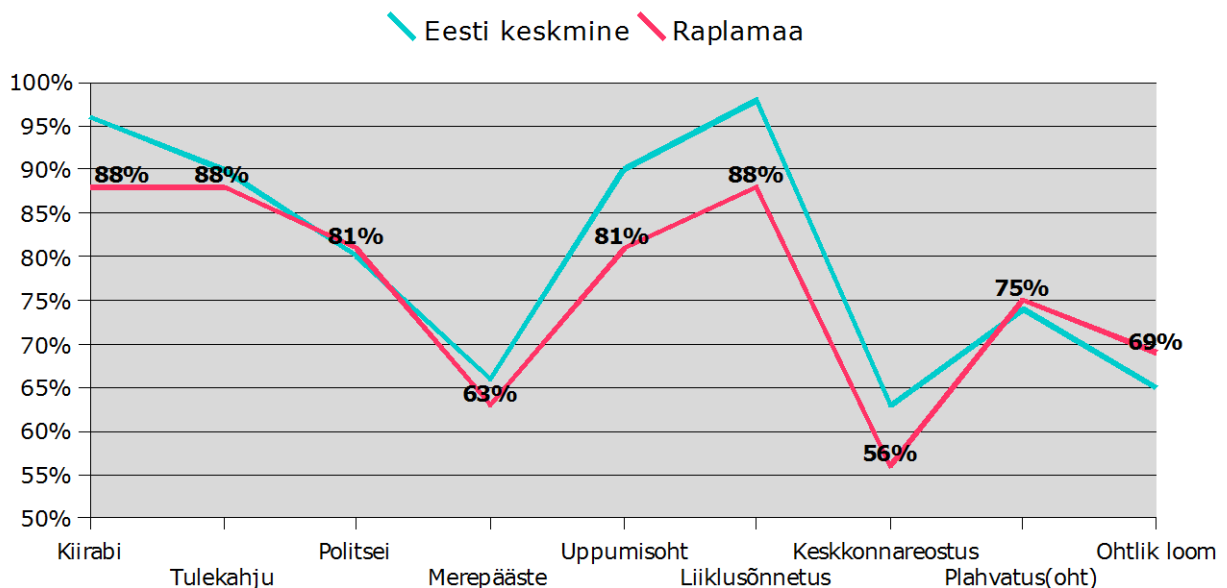


Joonis 65. Hädaabinumbrite tundus Pärnumaal.

RAPLAMAAL

- Raplamaalt tuli 16 vastust.
- Raplamaa on hädaabinumbrite tuntusega (76%) pisut alla Eesti keskmise.
- Raplamaad iseloomustab Eesti kõige väiksem võimekus kutsuda abi liiklusõnnetuse ja uppumisohu korral.
- Liiklusõnnetuse puhul oskaks õige numbrit valida 88% ja uppumisohu korral 81% raplamaalastest.
- 50% Raplamaa elanikest helistab liiklusõnnetuse korral häirekeskuse numbrile 112.
- 82% Raplamaa elanikest leiab, et 112 kõnedele vastatakse kiiresti.
- 57% päästeteenistuse numbrile 112 helistamistest lõppes Raplamaal abi kohalesaatmisega.
- 9% raplamaalastest on kogunud liiga hilja kohale jõudnud päästeteenistuse abi.
- 112 keskusest soovitatakse raplamaalastele sageli (18%) helistada teisele telefonile.
- Purjus juhust teatamine on 50% juhtudel numbrile 110 helistamise põhjuseks Raplamaal.
- 13% raplamaalasi on politseisse helistanud hulkuvast koerast teatamiseks.
- Politseiabi jõuab Raplamaal kohale iga neljanda kõne peale.
- 13% raplamaalaste 110 kõnede puhul soovitati abi saamiseks helistada teisele numbrile.
- 63% raplamaalasi peab politsei suhtlemisoskust rahuldavaks.
- 13% Raplamaa elanikest arvab, et politseisse helistades küsitakse liiga palju küsimusi.
- 44% raplamaalastest usub, et mitu hädaabinumbrit muudavad abisaamise paremaks.
- 64% raplamaalastest jäi rahule päästeteenistuse ja 50% politsei telefoniteenindusega.

Hädaabinumbrite tuntus Raplamaal

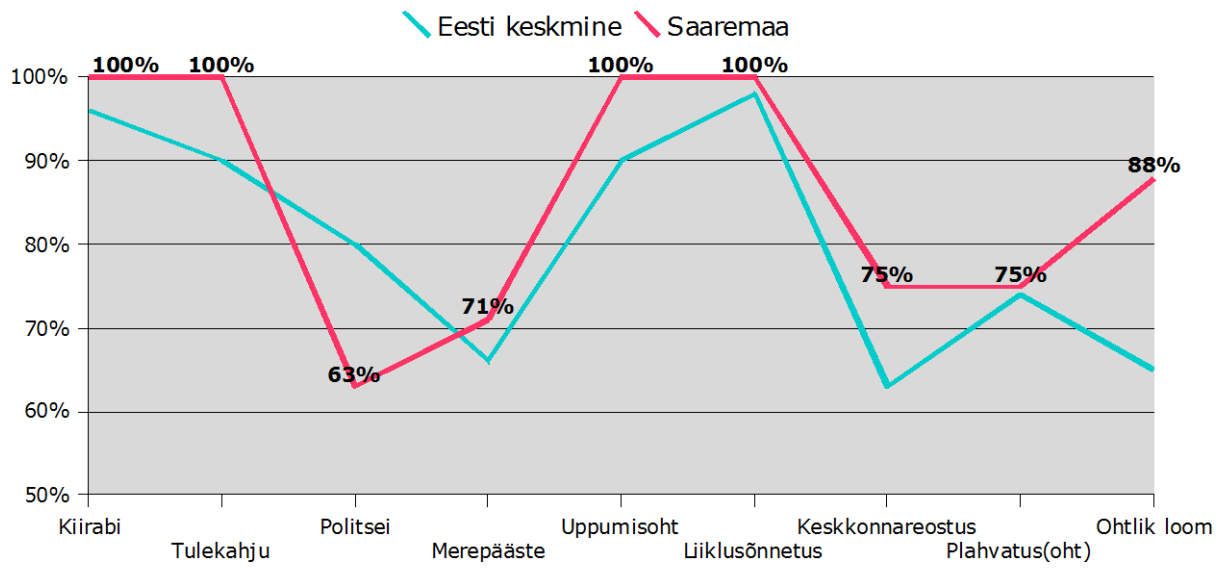


Joonis 66. Hädaabinumbrite tuntus Raplamaal.

SAAREMAA

- Saaremaalt vastas küsitlusele 8 inimest.
- Saarlasi iseloomustab kõrge teadlikkus, nõudlikkus ja rahulolematust hädaabiteenustega.
- Saaremaal tuntakse Eestis kõige paremini hädaabinumbreid.
- 85% küsitluses osalenud saarlastest oskaks valida õige numbri ohuolukordades abi kutsumiseks.
- Kiirabi vajaduse, tulekahju, uppumisohu, liiklusõnnetuse ning linna sattuva ohtliku metslooma puhul teavad saarlased 100% õiget telefoninumbrit, kust abi saab.
- Saartele on iseloomulik politsei lühinumbri halvem tundmine kui mandril. Seal näikse harvemini tarvis minevat politsei abi. Saarlastest teab politsei telefoninumbrit 63%.
- Merepääste väljakutsumiseks eelistavad saarlased loota hädaabinumbrile 112. Merehädas helistab 63% saarlastest numbrile 112. Merepäästkeskuse numbreid 692 2222 ega 692 2500 ei osanud saarlased merepääste hädaabinumbrina välja pakkuda.
- Häirekeskusesse eelistab liiklusõnnetuse korral helistada 75% Saaremaa elanikest.
- Pooled saarlaste 112 numbrile tehtud kõned lõppesid abi kohale saatmisega.
- 33% saarlastele anti 112 numbrile helistades abi telefoninõustamise teel.
- 17% saarlastest jäi numbrile 112 helistades ilma abita.
- Saaremaal liiga hilja kohale saabunud abiga probleeme ei esinenud.
- Kuivõrd saarlaste numbriteadlikkus on kõrge, ei soovitatud ühelgi 112 numbrile helistanud saarlasel abi saamiseks mujale pöörduda.
- 17% saarlaste arvates esitab häirekeskuse teenindaja liiga vähe küsimusi.
- Saarlased helistasid politseisse kas purjus juhust (50%) või liiklusõnnetusest teatamiseks (50%).
- 50% saarlastest ei saanud politseisse helistades mingit abi.
- Politseiabiõigeaegse kohalejõudmisega Saaremaal probleeme ei ole.
- Politsei lühinumbri 110 teenindajate suhtlemisoskust peab iga teine saarlane halvaks.
- 50% saarlastest ei jäänud rahule politsei lühinumbri 110 teenindusega.
- 67% saarlastest jäi rahule päästeteenistuse ja 50% politsei telefoniteenindusega.

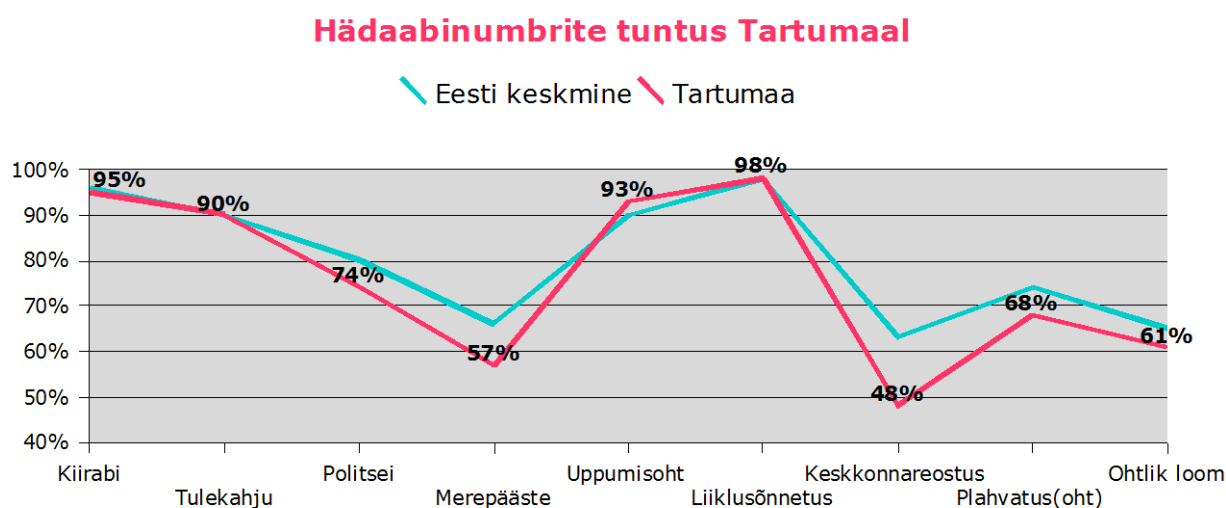
Hädaabinumbrite tundus Saaremaal



Joonis 67. Hädaabinumbrite tundus Saaremaal.

TARTUMAA

- Tartumaalt tuli 44 vastust, mis moodustab 11% kõigist vastustest.
- Tartumaal on hädaabinumbrite spontaanne tundmine 75%, seega alla Eesti keskmise.
- Tartumaalaste jaoks on ohuolukordadeks, kus telefoni teel kõige vähem abi osatakse kutsuda keskkonnareostus (48%) ja merepääste abi vajadus (57%).
- 74% tartlasteks teab politsei lühinumbrit.
- 68% tartumaalastest teab, kuhu teatada plahvatuses või selle ohust.
- 61% tartumaalastest teab, kuhu linna sattunud ohtlikust metsloomast.
- 43% tartumaalastest jäaks hätta merepääste numbrile helistamisega.
- Häirekeskusesse eelistab liiklusõnnetuse korral helistada 50% Tartumaa elanikest.
- Üks tartumaalane oli helistanud merepääste numbrile 692 2500.
- 12% Tartumaa elanikest peab hädaabinumbri 112 kättesaamist aeglaseks.
- 58% numbrile 112 tehtud kõnedest Tartumaal lõppes abi kohalesaatmisega.
- 6% juhtudel jõudis 112 abi Tartumaal kohale liiga hilja.
- 15% Tartumaal tehtud 112 kõnede puhul soovitatakse abi saamiseks helistada teisele telefoninumbrile.
- 17% tartumaalastest peab häirekeskuse telefoniteenindajate suhtlemisostkust väga heaks.
- 25% tartumaalastest helistab politsei lühinumbrile 110 avaliku korra rikkumisest teatamiseks.
- 85% tartlastest jäi rahule päästeteenistuse ja 50% politsei telefoniteenindusega.



Joonis 68. Hädaabinumbrite tuntus Tartumaal.

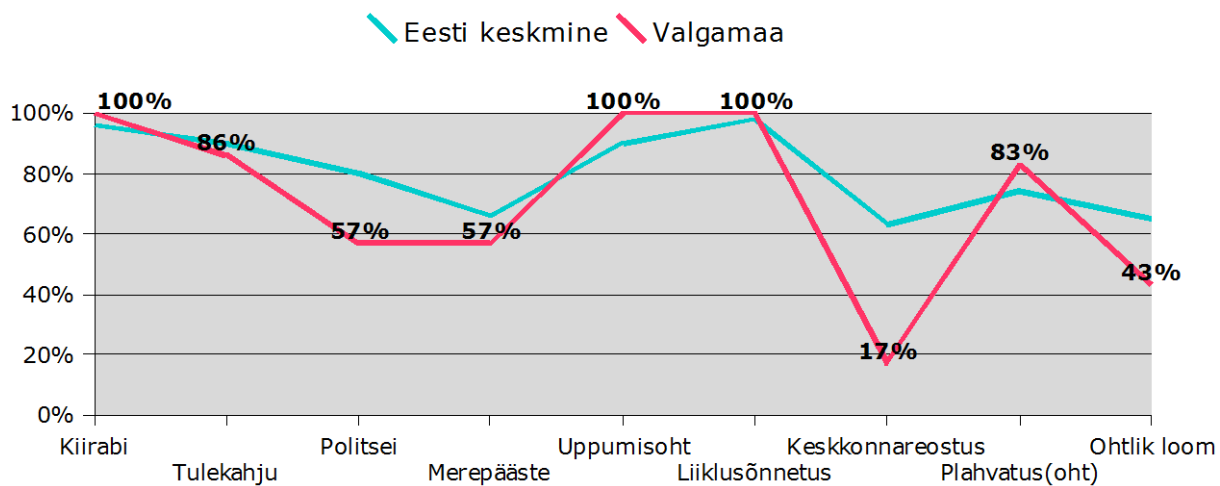
VALGAMAA

- Valgamaalt tuli 7 vastust.
- Valgamaa paistab silma paljude kõige nõrgemate tulemustega, kus ootamatult sees ka mõned väga positiivsed üllatused.
- Valgamaa küsitluses osalemise aktiivsus (13%) oli Eesti madalaim.
- Valgamaal on hädaabinumbrite spontaanne tunnus 70% ehk kõige nõrgem Eestis.
- Vee-, pinnase- või õhureostusest oskab õigele numbrile teavitada vaid 14% valgamaalastest.
- Keskkonnareostusest oskab õigele hädaabinumbrile teatada vaid 17% Valgamaa elanikest.
- Linna sattunud ohtlikust metsloomast oskaks õigel numbril teada anda 43% valgamaalastest.
- Merepääste poole oskaks pöörduda 57% Valgamaa elanikest.
- Politseisse eelistab liiklusõnnetuse korral helistada 71% Valgamaa elanikest.
- Kiirabi kutsumise, liiklusõnnetusest teatamise ja uppumisohuga Valga maakonnas probleeme ei teki, kuivõrd õigele numbrile helistajate osakaal oleks nende juhtumite puhul 100%.
- Hädaabinumbri 112 olid helistanud kõik ja politsei lühinumbri 110 29% küsitatud valgamaalastest.
- 86% valgamaalastest peab 112 kõnede vastamist kiireks.
- 112 kõnedest 57% lõppes Valgamaal abi kohalesaatmisega.
- Valga maakonnas liiga hilja kohale saabunud abiga probleeme ei esinenud.
- 112 kõnede teenindamisel anti telefoni teel nõu 29% valgamaalastest.
- Häirekeskuse 112 telefoniteenindajate suhtlemisoskust hindas 40% valgamaalastest halvaks.
- Valgamaal politseisse pöördumised jagunesid pooleks avaliku korra rikkumistest (50%) ja liiklusõnnetustest (50%) teatamiste vahel.
- Politseiabi kohale saatmine oli kõige kõrgem Valgamaal (100%).
- Valgamaa elanikud ei tunne nagu oleksid nad politseisse helistades kunagi abita jäänud.
- Politsei lühinumbri teenindaja suhtlemisoskus Valgamaal kõigub hea ja rahuldava vahel.
- Kõige rohkem jäid politsei lühinumbril osutatud abiga rahule valgamaalased, kellest 50% jäi

täiesti ja 50% enam-vähem rahule.

- 86% Valgamaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 100% politsei telefoniteenindusega.

Hädaabinumbrite tundus Valgamaal

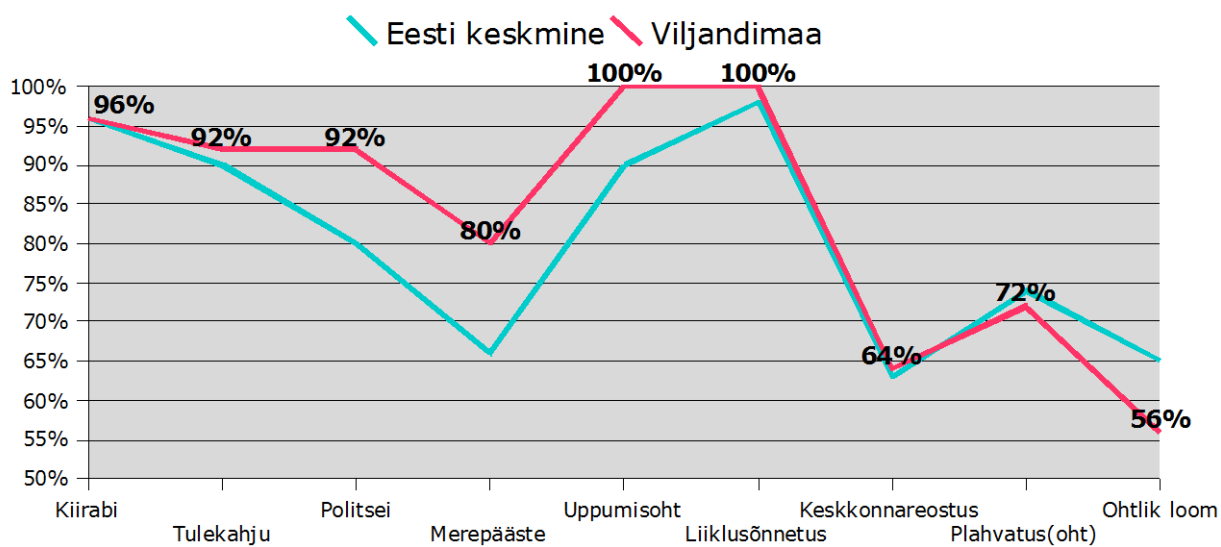


Joonis 69. Hädaabinumbrite tundus Valgamaal.

VILJANDIMAA

- Viljandimaalt vastas 26 inimest.
- Viljandimaa vastamismäär (24%) oli kõige kõrgem.
- Viljandimaa hädaabinumbrite tundmine on 82%-ga kolmandal kohal Eestis.
- Uppumisohu ja liiklusõnnetuse korral oskavad abi kutsuda 100% küsitluses osalenud viljandimaalastest.
- Tervelt 80% küsitluses osalenud viljandimaalastest oskaks ohulukorras merepääste poole pöörduda õigel telefoninumbril.
- Merepääste poole pöördumiseks kasutaksid viljandimaalased päästekeskuse numbrit 112.
- Liiklusõnnetuse korral helistab 62% Viljandimaa elanikest politseisse.
- Hädaabinumbrile 112 helistamise põhjuste seas oli kannatanutega liiklusõnnetustest teatamise osakaal suurim Viljandimaal (15%).
- Kiirelt vastu võetuks hinnati 92% numbrile 112 tehtud kõnedest Viljandimaal.
- Viljandi maakonna elanikele ei soovitatud 112 numbrilt kordagi teisele numbrile helistada.
- 5% viljandimaalastest jäi 112 numbrile helistades ilma abita.
- Viljandimaal on avaliku korra rikkumisest teatamine politseisse helistamise peapõhjuseks (31% juhtumitest).
- Politseiabi õigeaegse kohalejõudmisega Viljandi maakonnas probleeme ei ole.
- 67% Viljandimaa elanikest peab politsei lühinumbri teenindajate suhtlemisostkust väga heaks.
- Politsei lühinumbri 110 teenindusega jäi rahule 92% viljandimaalastest.
- 46% viljandimaalastest leiab, et mitu hädaabinumbrit muudavad abisaamise paremaks.
- 91% Viljandimaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 92% politsei telefoniteenindusega.

Hädaabinumbrite tundus Viljandimaal

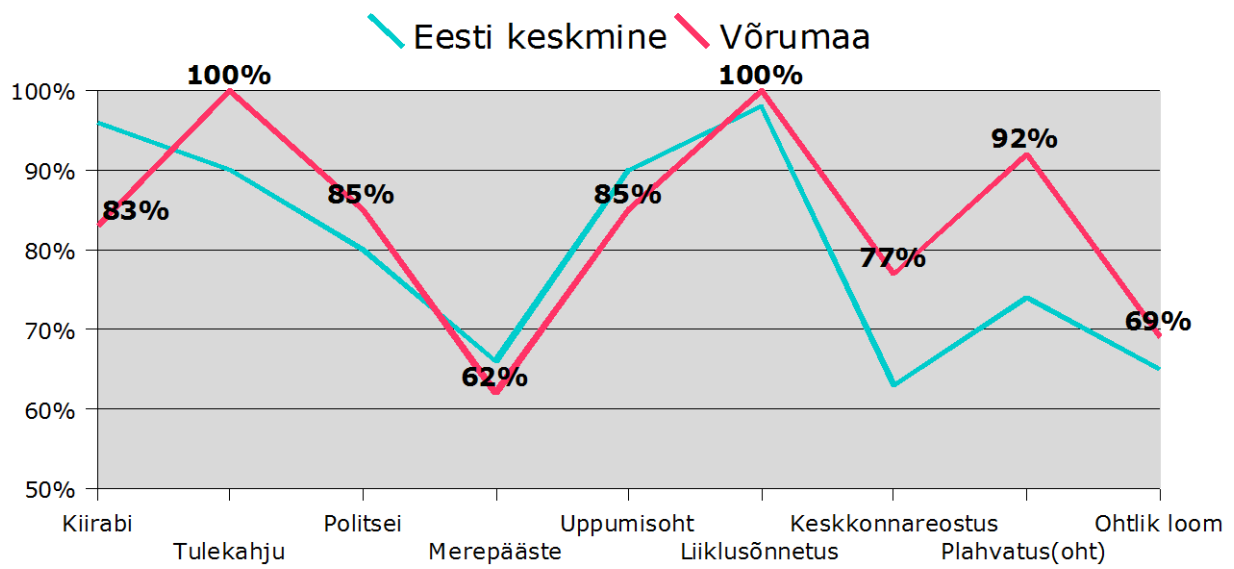


Joonis 70. Hädaabinumbrite tundus Viljandimaal.

VÕRUMAA

- Võrumaalt tuli 13 vastust.
- Võrumaa on hädaabinumbrite tundmise poolest 82%-ga üks paremaid Eestis.
- Võrumaal on Eesti kõige suurem kompetents keskkonnareostuse korral õigele telefoniumbrile helistamiseks. 77% võrumaalastest oskaks keskkonnareostuse korral helistada õigele hädaabiteelefonile.
- Keskkonnareostuse korral helistab 64% võrumaalastest päästekeskusse numbrile 112 ja 7% Keskkonnakaitse Inspektsiooni numbrile 1313.
- Liiklusõnnetuse korral helistab 83% võrumaalastest häirekeskusesse.
- 11% Võrumaa elanikest peab hädaabinumbri 112 vastuvõtmist pidasid aeglaseks.
- 9% võrumaalastele saabus päästeteenistuse abi liiga hilja.
- Võrumaal ei soovitatud numbrilt 112 kordagi abisaamiseks teisele numbrile helistada.
- 25% Võrumaa elanikest leiab, et hädaabinumbril 112 helistades esitatakse liiga palju küsimusi.
- 43% Võrumaa elanikest helistas politseisse avaliku korra rikkumise tõttu.
- Hulkuvad koerad on politseisse sundinud helistama 14% võrumaalasi.
- 33% võrumaalastest saab politseisse tehtud kõne tulemusena telefoni teel nõu.
- Võru maakonnas ei ole politseiabi õigeaegse kohalejõudmisega probleeme.
- Võrumaa elanikud ei tunne, et oleksid nad politseisse helistades kunagi abita jäänud.
- 57% võrumaalastest peab politsei lähinumbril vastanud teenindaja suhtlemisoskust rahuldavaks.
- 100% võrumaalastest peab politsei poolt esitatud küsimuste hulka piisavaks.
- 92% võrumaalastest jäi rahule päästeteenistuse ja 86% politsei telefoniteenindusega.

Hädaabinumbrite tundus Võrumaal



Joonis 71. Hädaabinumbrite tundus Võrumaal.

KOKKUVÕTE

HÄDAABINUMBRITE TUNDMINE

- Hädaabinumbrite spontaanne tunnus on üldiselt hea: hädaolukordades helistatakse 80% juhtudest abi saamiseks õigele telefoninumbrile.
- Hädaabinumbrite tundmise tõstmine annaks vähendada valehäirete hulka 110 numbril 8% ja 112 numbril 9%.
- Merepäästet vajades helistatakse hädaabinumbrile 112, merepääste pikki numbreid praktiliselt ei tunta.
- Liiklusõnnetuse korral kutsuks 51% vastanuist politsei ja 46% kiirabi. Liiklusõnnetuse korral tegutsemine võib vajada täiendavat teadlikkuse tõstmist: millisel juhul on tarvis helistada politseisse ja millisel juhul päästeametisse; või siis hoopis lihtsa standardse käitumismudeli loomist (praeguse olukorrast tuleneva tegutsemise asmele).
- Piirkonniti on hädaabinumbrite tuntuse erinevused vähesed, kõikides üldiselt 15% piires siia-sinna. Hädaabinumbrite parema tundmisega paistavad silma Saaremaa, Tallinn, Võrumaa ja Viljandimaa. Hädaabinumbrite tundmine on nõrgem Valgamaa, Lääne-Virumaal ja Järvamaal.

HÄDAABINUMBRITELE HELISTAMISE KOGEMUS

- Häirekeksusesse on helistanud 77%, politseisse 59% ja merepäästega on pikkadel numbritel ning veesõiduki raadiosaatja teel ühendust võtnud 1% küsitletutest.
- Merepääste erinumbritele (692 2222, 692 2500) helistamise vähene aktiivsus näitab, et tegemist on ebaefektiivse kasutusega (numbri-, aja- ja inimressurss). Kuivõrd inimesed ei tea merepääste pikki numbreid ega oska nimetada ka veesõiduki raadiosaatja teel abi kutsumise võimalust ning pikkade numbrite ja raadiosaatja kasutamine praktikas on 1% näol kaduvväike, tekitab merepäästeks kasutatavate sidevõimaluste rohkus küsitavusi. Kas merepääste peaks toimima läbi häirekeskuse numbri 112? Kas merepääste pikad numbrid 692 2500 ja 692 2222 kaotada või tõsta oluliselt inimeste teadlikkust nendest? Kui veesõiduki raadiosaatja on oluliseks alternatiiviks telefonisidele, siis kuidas selle võimalustest elanikkonda paremini teavitada?

- Isikliku ja vanemate vahendatud kogemuse vahel on suur vahe: vanematel inimestel on vahendatud kogemuse kaudu politsei kättesaamine kaks korda ja päästeteenistuse kättesaamine viis korda raskem kui isikliku kogemuse põhjal. Selline erinevus võib olla tingitud pigem vahendatud kogemuste negatiivsete aspektide võimendumisest, vastaja eelarvamustest ja murest kui tegelikust olukorrast, kui et vanuritele osutatud abi on viiekordselt halvem noortele osutatavast abist.

HÄDAABINUMBRITE TEENINDUSKVALITEET

- Päästeteenistuse ja politsei hädaabinumbrite telefoniteenindusega ollakse väga rahul ning merepääste kõneteenidusega ollakse rahul.
- Merepääste hädaabinumbrite teenindusega on rahul 66%, politsei ja päästeteenistuse teenindusega 86% vastanutest.
- Hädaabinumbrite teenindajate suhtlemisoskus on rahuldav.
- Hädaabinumbritele helistamine on vähemalt igal teisel juhul lõppenud abi kohalesaatmisega ja igal viiendal juhul telefoninõustamisega.
- Ilma abita on jäänud 20% merepääste, 13% politsei ja 3% häirekeskusesse helistanutest.

HÄDAABITEENUSTE KÄTTESAADAVUS

- Inimesed ei ole meeleldi valmis muutma oma tänast käitumist hädaabinumbritele helistamisel.
- Ühtset seisukohta, kas mitmele hädaabinumbrile helistamise võimalus muudab abi saamise paremaks, halvemaks või ei mõjuta seda üldse, ei ole.
- Iga kolmas inimene on valmis helistama teistele infonumbritele (riiklik perearstiabi, Tallinna abitelefon jne).
- Ollakse selgelt selle poolt, et kõigi hädaolukordade tarvis on üks number. Üt numbrit toetab 85% vastanuist.
- Hädaabikõne teenindamisel on võrdselt tähtsad abi osutamise kiirus, abistamise asjatundlikkus, probleemi mõistmine ning hädaabikõne vastuvõtukiirus.
- Hädaabikõne optimaalne ooteaeg peaks olema 5 sekundit.

LISAD

LISA 1: KODEERITUD KÜSIMUSTIK

LISA 2: VASTUSTE KOOND