

Sisekaitseakadeemia

Sisejulgeoleku instituut

Meelis Mesi

ÜHE HÄDAABINUMBRI 112 TEENUSE KVALITEEDI
LÄHTEKOHAD JA MUDELI VÄLJATÖÖTAMINE

Magistritöö

Juhendaja:

Margo Klaos, MA

Kaasjuhendaja:

Shvea Järvet, MA

Tallinn 2012

ANNOTATSIOON

Sisejulgeoleku instituut	Kuu ja aasta: mai 2012
Töö pealkiri: Ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi lähtekohad ja mudeli väljatöötamine	
Töö pealkiri inglise keeles: The principals and framing of the service quality model of united emergency number 112	
Töö autor: Meelis Mesi	
Olen nõus oma magistritöö kättesaadavaks tegemisega elektroonilises keskkonnas. Allkiri:	
Lühikokkuvõte: Töö koosneb 89 leheküljest, millest töö põhiosa moodustab 76 ja lisad 13 lehekülge. Magistritöö eesmärgiks oli teenuse kvaliteedi lähtekohtade väljaselgitamine ja ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudeli koostamine Andmete kogumise meetodina kasutati fookusgrupi intervjuud hädaabinumbrit teenindavate töötajatega (häirekeskus ja politsei juhtimiskeskus), ankeetküsitlust hädaabinumbri teenuse koostööpartneritest organisatsiooni juhtidega ja dokumendianalüüsi. Töö tulemusena jõuti järeldusele, et hädaabinumbri teenuse kvaliteet sõltub kõige rohkem hädaabinumbrit teenindavast töötajast. Teenuse kvaliteeti mõjutavad kliendi teadlikkus teenusest, eelnevad kogemused, teiste käest kuuldud kogemused ja organisatsiooni/teenuse maine. Teenuse kvaliteedi juures mängivad olulist rolli tugiteenused (teenuse kättesaadavus, tehnoloogia, koolitus ja tööprogrammide toimimine). Töös loodi hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudel, mis arvestab teenuse kvaliteeti mõjutavate teguritega. Mudeli keskmes on kliendiga otseselt kokku puutuv töötaja. Teenuse kvaliteedi lähtekohad ja mudel on rakendatav ühele hädaabinumbri ülemineku järgselt.	
Võtmesõnad: teenuse kvaliteet, teenuse kvaliteedi mudel, hädaabinumbri teenus	
Inglise keelsed võtmesõnad: <i>service quality, service quality model, call centre, service centre, emergency number</i>	
Säilitamise koht:	
Kaitsmisele lubatud	
Sisejulgeoleku instituudi juhataja Shvea Järvet	Allkiri:
Vastab magistritöö nõuetele	
Juhendaja: Margo Klaos	Allkiri:
Kaasjuhendaja: Shvea Järvet	Allkiri:

SISUKORD

MÕISTETE JA LÜHENDITE LOETELU.....	3
SISSEJUHATUS.....	4
1. TEENUSE KVALITEEDI TEOOREETILISED KÄSITLUSED.....	7
1.1. Teenuse kvaliteedi erinevad käsitlused.....	7
1.2. Teenuse kvaliteedi mudelid.....	19
2. HÄDAABINUMBRITE TEENUSTE KVALITEET SISEJULGEOLEKU ASUTUSTES.....	26
2.1. Hädaabinumbrite 110 ja 112 teenuste võrdlus.....	29
2.2. Hädaabinumbrite teenuste kvaliteedi tagamine ja tunnetamine.....	40
3. ÜHE HÄDAABINUMBRI 112 TEENUSE KVALITEEDI LÄHTEKOHAD JA MUDEL.....	50
3.1. Ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi lähtekohad.....	50
3.2. Ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudel.....	56
KOKKUVÕTE.....	66
SUMMARY.....	69
JOONISTE JA TABELITE LOETELU.....	70
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU.....	71
LISAD.....	77
Lisa 1. Hädaabinumbri 112 menetlemise mudelid Euroopa riikides.....	77
Lisa 2. Häirekeskuse regionaalsete keskuste ja politsei juhtimiskeskuse põhiülesanded.....	79
Lisa 3. Hädaabinumbrite 112 ja 110 teenustega kliendi rahulolu.....	80
Lisa 4. 112 ja 110 teenuse tööprotsessi peamiste etappide ja nende kvaliteedi hindamine.....	81
Lisa 5. Häirekeskuse/juhtimiskeskuse koostööpartnerite (juhtide) ankeetküsimustik.....	83
Lisa 6. Fookusgrupi intervjuu küsimustik Häirekeskuse ja Politsei Juhtimiskeskuse töötajatele.....	85
Lisa 7. The questionnaire for co-operation partner of Emergency Response Centre (ERC).....	87

MÕISTETE JA LÜHENDITE LOETELU

HK – Häirekeskus

PPA – Politsei ja Piirivalveamet

KA – Kiirabi

TPPS – Eesti turvalisuspoliitika põhisuunad

VAAK – Siseministeriumi valitsemisala arengukava

SMIT - Siseministeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus

IKT – Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia

PTJ – Päästetööde juht

ERC – *Emergency Response Centre*

MASSCRISCOM – *The Mass Crisis Communication with the Public Project*

EENA - *European Emergency Number Association*

SISSEJUHATUS

Esimene õiguslik alus hädaabinumbri 112 kasutusele võtmiseks Euroopa Liidus (edaspidi EL) oli EL Nõukogu 29.07.1991.a otsus 91/396EEC „Euroopa ühtse hädaabinumbri kasutuselevõtu kohta“. 112 on üleeuroopaline hädaabinumber millega paralleelselt on enamustes liikmesriikides kasutusel erinevad kohalikud hädaabinumbrid. EL liikmesriikides planeeritakse erinevate riiklike hädaabinumbrite ühendamisi ja mitmes riigis on saavutatud juba edu. Euroopa Liidus on 7 riiki kus 112 on ainuke või peamine hädaabinumber (112 Eurobarometer 2012). Hädaabinumbrite teenuseid ühendatakse riikides eesmärgiga pakkuda läbi ühe hädaabinumbri 112 elanikele kõrge kvaliteediga ühtset teenust. Avaliku sektori asutuste poolt pakutud teenustele, sealhulgas hädaabinumbri 112 teenusele, on ühiskonna poolt kasvanud kõrge kvaliteedi ootused. Ühiskonna kõrged ootused hädaabinumbri teenuse kvaliteedile ja soov otsida võimalusi kvaliteedi tõstmiseks olid põhjuseks magistritöö teema valimisel. Magistritöö autor soovib oma tööga anda panuse hädaabinumbri teenuse kvaliteedi parendamisele.

Eestis viibivatel inimestel on võimalik kasutada ja abi saada kahelt hädaabinumbrilt – 112 ja 110. Magistritöö kirjutamine ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedist on ajendatud otsusest minna Eestis üle ühele hädaabinumbrile 112 ja seeläbi tagada Eestis viibivatele inimestele kiirem abi ja kvaliteetsem teenindamine standardiseeritud hädaabinumbri 112 teenuse raames.

Eestis täna toimivate hädaabinumbrite 112 ja 110 kutsetöötuse standardid ja praktikad on erinevad. Samuti töötavad häirekeskus ja politsei juhtimiskeskus erinevate töökorraldustega, töötajad on erineva ettevalmistusega ning erinevates organisatsioonikultuuri keskkondades. Üleminek ühele hädaabinumbrile aitab ühtlustada kaks teenust ja tagada seeläbi kvaliteetsem hädaabinumbri teenus ja abi kiirem jõudmine abivajajani (Berting 2010). Siseministeeriumi poolt 2008 aastal tellitud uuring näitas selgelt elanike (85%) eelistust kasutada hädaabinumbrina ühte numbrit. (Hädaabikõnede teenindamise rahulolu uuring 2008).

Hädaabinumbrite 112 ja 110 teenuste ühendamisel kvaliteedi nõuet ja tegevusi selle tagamiseks, kajastab Siseministeriumi valitsemisala arengukava: „Tugeva ühendhäirekeskuse loomine on oluline ühe hädaabinumbri 112 kvaliteetseks haldamiseks ja teenindamiseks ning järjepidevaks ja süsteemseks arendamiseks.“ (VAAK 2012-2015)

Magistritöö peamiseks **uurimisprobleemiks** on kuidas tagada ühele hädaabinumbri 112 üleminekul teenuse kvaliteet. Üleminekuprotsess on täna käimas ja selle raames on teenust pakkual asutusel (Häirekeskusel) oluline tagada pakutava hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteet. Kõrged kvaliteedinõuded ja nende järgimine on olulised, sest hädaabinumbri teenuse kvaliteedist sõltub inimeste elu, vara säilimine ja keskkonnakahjude ulatus. Käesolevas magistritöös on autor keskendunud ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedile, mis on üks osa organisatsiooni terviklikust kvaliteedi tagamise süsteemist.

Hädaabinumbri 112 teenus koosneb 5 etapist: teatajalt hädaabikõne vastuvõtmine, ohuhinnangu andmine, informatsiooni töötlemine, reageeriva ressursi väljasaatmine ning informatsiooni vahendamine. Kõigi etappide juures on oluline kiirus ning otsuste ja informatsiooni sisuline kvaliteet.

Magistritöö raames läbiviidava empiirilise uuringuga soovib autor vastused leida järgmistele uurimisküsimustele:

- Mida mõistetakse kvaliteetse hädaabinumbri teenuse all?
- Millised tegurid mõjutavad kvaliteetse hädaabinumbri teenuse pakkumist?
- Kuidas tagada ühe hädaabinumbri teenuse kvaliteeti?

Käesoleva **magistritöö eesmärgiks** on teenuse kvaliteedi lähtekohtade väljaselgitamine ja ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudeli koostamine.

Magistritöö tulemusel valmib ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudel, mis arvestab kvaliteetse teenuse pakkumiseks vajalikke mõjutegureid, etappe ja tööprotsessi eripärasid-

Uurimisülesanded

1. Analüüsida teenuse kvaliteedi teooriaid, saamaks teada teenuse kvaliteedi lähtekohti ja erinevaid mudelid;
2. Analüüsida ja võrrelda kahte hädaabinumbri (110 ja 112) teenust ja teenuse kvaliteedi tagamise praktikaid;

3. Ühe hädaabinumbri teenuse lähtekohtade väljatoomine, ning kvaliteetse hädaabinumbri teenuse mudeli koostamine.

Magistritöö on rakendust loov uurimus, mille raames viiakse läbi empiiriline uuring, kus andmete kogumise meetodina kasutatakse kombineeritud uuringu disaini. Magistritöö raames viiakse lisaks hädaabinumbrite 112 ja 110 tööd reguleerivate dokumentide analüüsi läbi ka fookusgrupi intervjuud hädaabinumbrite 110 ja 112 teenindavate töötajatega (lisa 6) ning poolstruktureeritud ankeetküsitlused juhtimiskeskuse ja häirekeskuse peamiste koostööpartnerite (kiirabi/pääste/politsei) juhtidega (lisa 5). Magistritöö raames uuritakse poolstruktureeritud ankeetküsitluste kaudu ka Soome Vabariigi häirekeskuse koostööpartnerite juhtide (lisa 7) hädaabinumbri teenuse kogemust, mis on saadud ühele hädaabinumbrile ülemineku järgselt. Nende kogemust ja hinnanguid on võimalik arvestada Eestis ühele hädaabinumbrile üleminekul.

Magistritöö raames ei viida läbi rahulolu uuringut teenust tarvivate inimeste hulgas aga vajalik sisend saadakse varasemalt Siseministeeriumi (2008), Häirekeskuse (2011), Politsei- ja Piirivalveameti (2011) ja Haigekassa (2009, 2010, 2011) poolt tellitud uuringutest, kus küsiti poolstruktureeritud ankeetküsitlustes tarbijate hinnangut hädaabinumbri teenuse kvaliteedile.

Magistritöö autor tänab Shvea Järvetit, Margo Klaost ja kõiki teisi, kes antud töö valmimisele kaasa aitasid.

1. TEENUSE KVALITEEDI TEOOREETILISED KÄSITLUSED

Uurimistöös esimeses peatükis on autor koondanud mitmete tunnustatud uurijate seisukohad teenusest ja teenuse kvaliteedist. Erinevate teenuse kvaliteedi teoreetiliste käsitluste analüüsimise tulemusel püüab autor leida sobivaima hädaabinumbri teenusele. Samuti on teoreetilises peatükis välja toodud mitmed teenuse kvaliteedi mudelid ja neid omavahel võrreldud ja analüüsitud. Peatükis käsitletud teenuse kvaliteedi teooriad ja erinevad mudelid annavad vajaliku sisendi Eestis ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudeli väljatöötamiseks.

Käesolev magistritöö keskendub teenuse kvaliteedile (hädaabinumbri teenuse kvaliteedile), mis on osa organisatsiooni tervikliku kvaliteedi tagamise süsteemist. Organisatsiooni tervik-kvaliteedi tagamisel keskendutakse eesmärgistatud tegevusele, protsesside järjepideva parendamise kaudu klientide rahulolu suurendamisele. Pühendunud töötajate kaudu, kes töötavad standardiseeritud ja hinnatud tööprotsesside järgi, tagatakse kvaliteet. (Oakland 2006:341-350)

Tervikliku kvaliteedi tagamise süsteemi erinevad standardid (ISO, EFQM, TQM, 360 degrees), on olulised kvaliteedijuhtimise süsteemi loomiseks ja avamiseks aga käesolevas töös autor neid lähemalt ei käsitle vaid keskendub kitsamalt teenuse kvaliteedi mudelitele, mis on juhtimissüsteemi loomisele üheks aluseks. Hädaabinumbri 112 teenus on oluline riiklikult pakutav teenus, mille juures on seatud eesmärgiks hädaabinumbri kvaliteetne teenindamine ning järjepidev arendamine (VAAK 2012-2015).

1.1. Teenuse kvaliteedi erinevad käsitlused

Mitmed autorid on teenust defineerinud ja liigitanud lähtuvalt teenuse olemusest ja pakkumise viisist. Teenust peetakse immateriaalseks, teenus eeldab teenindaja ja tarbija/kliendi kontakt, teenusel puudub omand ja teenus formuleerub tegevuse/protsessi käigus (Perens 1998, Tooman 2005).

Shvea Sogenbits, tuginedes C. Grönroosi seisukohtadele ja rõhuasetustele, peab teenuse juures oluliseks eelkõige teenuse mittemateriaalsust, terviklikkust, teenindaja ja tarbija vastasmõju ning omandamatust (Sogenbits 2005).

Perens (1998:13-19) toob välja kolm võimalust/faasi kuidas teenust saab defineerida. Kas tuginedes teenuse osutamiseks vajalikule potentsiaalile (osutaja valmisolek – töötaja, masinad, hooned, abivahendid), teenuse osutamise protsessile (kuidas teenust pakutakse, klient-töötaja kontakt) ja/või tulemusele (kliendi/tarbija vajaduste rahuldamine).

Hädaabinumbri teenus on selgelt mittemateriaalne teenus, mida häirekeskuse ja juhtimiskeskuse töötaja pakub abivajajale hädaabinumbrile helistamisel kõne ajal ja koostööpartneritele, kelle ressursid reageerib sündmust lahendama, sündmuse lahendamise käigus. Hädaabinumbri teenus, hädaabiteadete menetlemine, koosneb lisaks kutsetöötlastele ka reageeriva ressursi väljasaatmisest ja infovahetusest ressursiga (Häirekeskuse põhimäärus 2012). Sellest tulenevalt on hädaabinumbri teenuse tarbijaks lisaks abivajajale ka operatiivteenistus, kes tarbib sündmuse lahendamise käigus häirekeskuse/juhtimiskeskuse poolt pakutavat teenust.

Grönroos (2007b:2) jagab teenused viide kategooriasse: enne tootmist, tootmise ajal, müümine, tarbimise või kasutamise ajal ja pärast tarbimist või kasutamist.

Tooman (2003:52) rühmitab teenindusettevõtteid ja –organisatsioone, arendades edasi Joutsenkunnase ja Heikuraineni (1997) seisukohta, järgmiselt:

- Tegelikud teenindusettevõtted (pangad, hotellid, juuksur, erapolikliinikud, jne)
- Kaubandus
- Tööstusettevõtete remondi- ja hooldusosakonnad
- Riiklikud asutused (ametiasutused, meditsiinasutused, jne)
- Muud mitteärilised organisatsioonid

Seega võib Toomanist, Grönroosist ja teistest eelnevalt mainitud autoritest lähtuvalt hädaabinumbri teenuse liigitada riiklike asutuste teenuseks, mida tarbitakse kasutamise ajal. Helistades hädaabinumbrile saab helistaja teenust-abi ja ühtlasi pakutakse talle läbi kvaliteetse teenuse, millega inimene rahule jääb, ka turvatunnet.

Turvalisust peab Grönroos teenuseks, mida pakutakse tootmise ajal. Teenusteks, mida pakutatakse tootmise ajal, loeb Grönroos lisaks informatsiooni andmisele ka probleemide lahendamist. (Grönroos 2007b)

Hädaabinumbrile helistades peab helistaja saama lahenduse oma probleemile. Alati ei tähenda see kiirabi/pääste/politsei ressursi väljasaatmist, helistaja probleemi saab lahendada ka asjakohast informatsiooni andes. Seeläbi pakutakse kliendile turvatunnet ja tagatakse kliendi rahulolu teenusega.

Teenuste pakkumise ja tarbimise juures jälgitakse teadlikult või alateadlikult alati kvaliteeti. Püsimaks konkurentsivõimelis või siis täitmaks organisatsioonile (teenusele) seatud eesmärgid tuleb panustada kvaliteeti. Teenuse kvaliteedi defineerimisel ja selle komponentide ja mõjutavate tegurite määramisel on erinevad koolkonnad ja mitmed uurijad pisut erinevatel seisukohtadel. Oakland (2006:4) nimetab kvaliteediks kliendi nõuete täitmist. Kliendi nõueteks loeb ta muuhulgas teenuse kättesaadavust, töökindlust, hooldatavust ja tulusust. Rahulolev klient on Oaklandi järgi kvaliteedi märgiks.

Teenuse kvaliteet on seotud organisatsiooni missiooni, eesmärkide ja ülesannetega ning sihtrühmade ootustega ning samuti organisatsiooni ressurssidega (Veinberg 2009:63).

Eduka teenuse arendamise aluseks on töötajad, tehnoloogia, kliendid ja aeg. Edu saavutatakse läbi organisatsiooni töötajate, kes on pühendunud, õige suhtumisega ja panustavad töösse ja klientide heasse teenindamisesse (Grönroos 2007b:34-35).

Nii Grönroos kui Oakland peavad kvaliteetse teenuse juures oluliseks kliendi huvidega arvestamist.

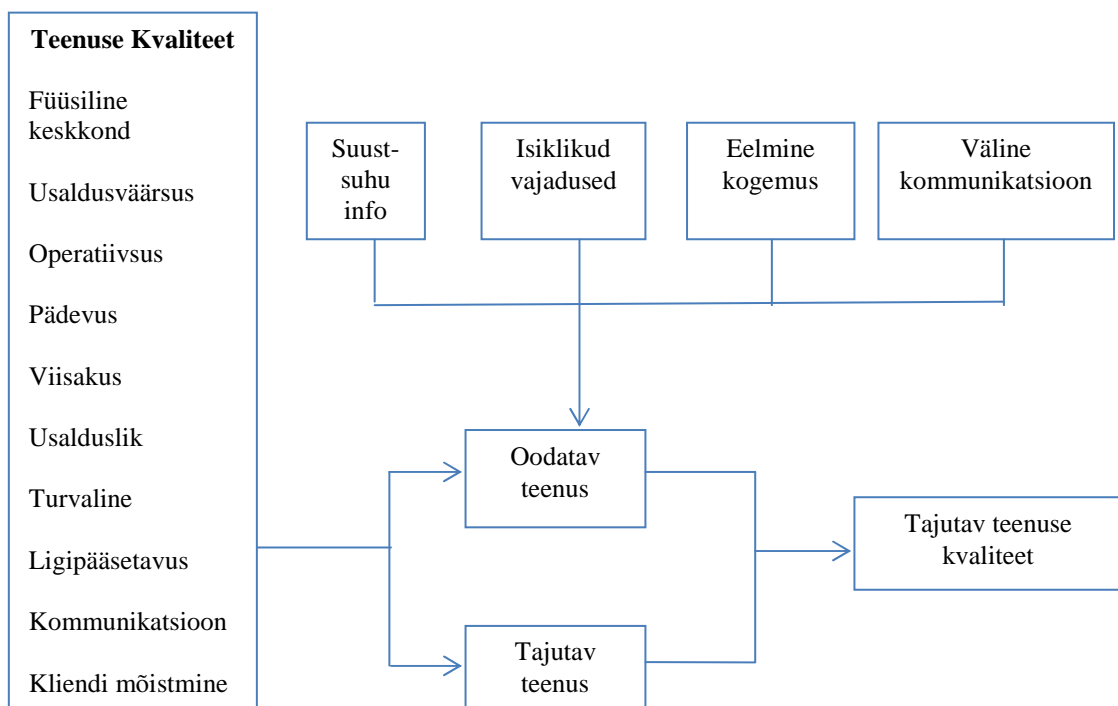
Grönroos (2007b:461-465) toob välja teenuse kuus põhireeglit, mis on teenuse juures olulised:

1. Üldine käsitlus – klienditeenindusel on suur tähtsus ja hea tulemus saavutatakse läbi motiveeritud töötajate;
2. Nõudluse analüüs – peab teadma kliendi ootuseid, vajadusi ning neid analüüsides ja arvestades on võimalik teenust paremini pakkuda;
3. Kvaliteedi kontroll – kvaliteeti tuleb kontrollida ja seda ka teenuse pakkumise ajal ja vigadele tuleb koheselt tähelepanu juhtida;
4. Turundus – Kliendiga kontaktis olev töötaja reklaamib teenindamisprotsessis ka teenust. Kliendil kujuneb teenust saades arvamus, mis mõjutab tema tulevikuotsuseid ja seisukohti;
5. Tehnoloogia – on oluline, et tehnoloogilised lahendused võimaldaksid kliendil teenust tarbida/teenuseni jõuda ja samas on teenuse pakkumist toetav tehnoloogia üheks kvaliteetse teenuse pakkumise aluseks. Tehnoloogilise töövahendiga rahulolematu töötaja ei paku kõrgel tasemel teenust kliendile;

6. Organisatsiooniline toetus – kvaliteetse teenuse eelduseks on sobiv organisatsiooni struktuur ning selgelt defineeritud teenuse kontseptsioon, mis on üheselt mõistetav nii juhtkonnale kui töötajatele. Töötajad, kes on otseses kontaktis kliendiga, omavad võtmerolli ja vajavad organisatsiooni toetust

Teenuse kvaliteedi teoreetilisi käsitlusi saab jagada teaduskirjanduses kaheks suuremaks koolkonnaks, mille teooriad on kõige enam tsiteeritud ja tänapäevaste mudelite juures, mis arvestavad infotehnoloogia- ja sideteenuste kiire arenguga, aluseks võetud. Ameerika koolkonda kuuluvad eelkõige Parasuraman, Zeithaml ja Berry ning Põhjamaade koolkonna tuntumateks esindajateks on Grönroos ja Cummesson.

Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990:20-23), defineerides teenuse kvaliteeti, peavad oluliseks kliendi ootuste ja reaalselt tajutud teenuse vahet. Ameerika koolkonna esindajate arvates mõjutab teenuse kvaliteeti suust-suhu leviv info, kliendi isiklikud vajadused, eelnevad kogemused ja väline kommunikatsioon.



Joonis 1. Klientide hinnang teenuse kvaliteedile (Zeithaml, jt 1990:23)

Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990:23) hinnangul mõjutavad kliendi hinnanguid teenuse tarbimisel mitmed tegurid (operatiivsus, ligipääsetavus, pädevus...jne). Nende teguritega (vt joonis 1) peaks iga teadlikult teenuse kvaliteedile rõhuv organisatsioon tegelema. Olenevalt teenuse liigist on prioriteetsem ühed või teised tegurid.

Hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi juures on ainsana vähemoluline roll füüsilise keskkonna teguril kuna tegemist on telefoniteenusega, mida ei tarbita teenindusettevõttes. Samas, lähtudes teenindusettevõtte siseklientide väärtustamisest, tuleb töökeskkonda pidada oluliseks teguriks.

Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985:2) koos kaasautoritega on sõnastanud kolm teenuse põhitõde:

1. Teenuse kvaliteeti on tarbijal raskem hinnata kui toote kvaliteeti;
2. Tajutud teenuse kvaliteet tuleneb tarbija ootuste ja tegeliku teenuse võrdlusest;
3. Kvaliteedi hindamisel ei arvestata ainult tulemust vaid ka teenuse pakkumise protsessi.

Põhjamaade koolkonna tunnustatuim esindaja, Grönroos (1984:36-37), toob välja terminid „Oodatud teenus“ ja „Kogetud teenus“, mis toovad autori arvates selgemalt välja kliendi vaate. Ta rõhutab, et kliendi poolt oodatav teenus mõjutab hinnangut teenuse kvaliteedile. Teenuse kvaliteeti mõjutab ka teenuse pakkuja maine ning kindlasti ka tarbitud teenus ise. Teenuse tarbimise juures jagab Grönroos teenuse kvaliteedi kaheks – tehniline kvaliteet ja funktsionaalne kvaliteet. Tehnilise kvaliteedi all peab Grönroos silmas teenusega saadud tulemust, ehk seda saab hinnata, kui teenus on tarbitud. Näiteks kui kiiresti, kui täpselt ja kui hea asja klient sai. Funktsionaalse kvaliteedi all peab ta silmas kuidas teenust osutatakse ning seda saab hinnata teenuse tarbimise ajal. Funktsionaalse kvaliteedi alla kuuluvad klienditeenindus, usaldatavus, teenindaja empaatiavõime ja väljanägemine ning ka keskkond kus teenust pakutakse/tarbitakse.

Gröroosi kvaliteetse teenuse teooriate juures on erinevus, võrreldes Ameerika koolkonna esindajatega, eelkõige organisatsiooni mainele rõhumine ning hindamisel rõhutab ta ka protsessi, mitte ei keskendu ainult tulemusele.

Iga organisatsiooni juures sõltub tema maine eelkõige pakutava teenuse kvaliteedist. Organisatsiooni maine kujundatakse selle teenuste tehnilise- ja funktsionaalse kvaliteedi tulemusena. Organisatsiooni või selle teenust välja reklaamides peab arvestama sellega, et tarbija jaoks ei tohi tekkida konflikti lubatud ja realselt saadud teenuse vahel. Vastasel korral on klient pettunud. Rahulolev on klient siis, kui tarbitud teenus vastab ootustele või ületab seda. (Grönroos 2007a:62-63)

Perens (1998:82) on seisukohal, et teenuse kvaliteet on tarbija ootuste ja ettekujutuste täitumise ulatus teenuse osutamise protsessis või pärast seda. Perens (*Ibid*:83) arvates mõjutavad teenuse kvaliteedi ootuseid – teenindustevõtte maine, hoone välisilme, töötajate riietus ja üldine väljanägemine, suust-suhu leviv reklaam, organisatsiooni eelnev turunduskommunikatsioon. Sarnaselt Grönroosiga on ta rõhutanud organisatsiooni mainet ja samas hinnanud oluliseks Ameerika koolkonna teenust mõjutavaid tegureid.

Teenuse kvaliteeti ei saa parendada ainult läbi tööprotsessi tõhustamise vaid seda tuleb arendada koostöös tarbija/kliendiga. Teenuse kvaliteedile lõppingu annavad kliendid. (Tooman 2003:71)

Riigisektori teenuste, millest üks on hädaabinumbri teenus, välisteks klientideks peetakse klassikaliselt kõiki riigi elanikke. Buchanan väidab, et riigisektoris (politsei) on kliendiks kogu riigi elanikkond, kes maksab makse ja hoiab sellega teenust töös. Igal organisatsioonil, kes eksisteerib, on olemas oma kliendid. Riigi kohustus on koos ametkondade ja ametnikega hästi teenida inimesi (riigi kliente) – hoolitsema inimese ja tema heaolu eest. (Tooman 2005:21 ref Buchanan 2002:9).

Tooman (2005:20) mõtestab lahti, haridussüsteemi näitel, kliendi ja teenindaja mõisted. Teenindajaks peab ta kõiki haridussüsteemis töötajaid ja klientideks arvab ta mitte ainult õpilasi vaid ka lapsevanemaid, tööandjaid, töötajaid, partnereid ja kogu ühiskonda.

Einasto (2005:15), kes uuris teadusraamatukogude teenuse kvaliteeti ja selle arendamise võimalusi, jõuab oma magistritöös seisukohale, et teenuse hea kvaliteet on kliendi rahulolu eelkäija.

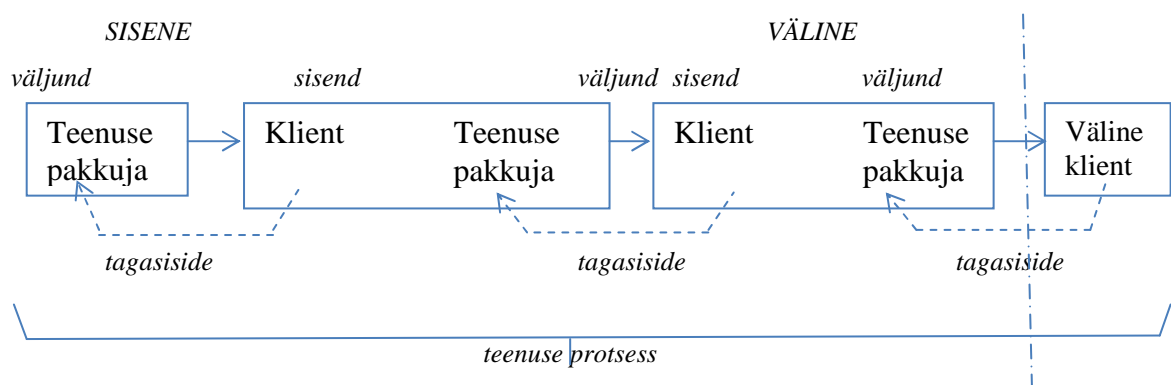
Kasutajakeskse lähenemise juures on oluline, et kõik tegevused tuginevad teeninduskultuurile. Kasutaja tunnetab seejuures teenuse terviklikku kvaliteeti ja keskmes on suurepäraselt kujundatud teenindussüsteem, terviklik teenindusprotsess ja efektiivne tehnoloogia, tänu millele suudetakse väärtusi suurendada. Klient peab tundma, et temast hoolitakse. (Veinbergi 2009)

Teenindamisega tegelevad tänapäeval enamus eluvaldkondi ja seoses infotehnoloogia võidukäiguga on suurenenud ka teenindusühiskonna mõiste kasutamine (Tooman 2003:43).

Lisaks väliste klientide soovide ja vajaduste täitmisele on oluline ka sisemiste klientide huvide eest seismine. Seeläbi on võimalik pakkuda kvaliteetsemat teenust. Sisemisteks klientideks on organisatsiooni kõik töötajad (Tooman 2003:43).

Kliendiks/tarbijaks peetakse nii inimesi, kes tarbivad organisatsiooni poolt pakutud teenust kui ka organisatsiooni sisekliente. Sisekliendi kvaliteetne teenindamine mõjutab otseselt väliskliendi teenindamist. Hädaabinumbri teenuse puhul on väliseks kliendiks lisaks inimestele, kes viibivad Eestis ka kiirabi-, pääste- ja politseisündmustele reageerivad üksused, keda häirekeskus/juhtimiskeskus välja saadab ja kellele informatsiooni jagab (Ankeetküsitlused 2012). Kvaliteetne teenus sünnib välimise kui sisemise kliendigrupi tasemel teenindamisest.

Grönroos (2007b:355-356) on pööranud suurt tähelepanu ka sisemiste klientide (*internal customer*) kvaliteetsele teenindamisele. See tähendab panustamist töötajatesse ja töötajate omavahelistesse suhetesse. Kui suudetakse motiveerida töötajaid, suudetakse tagada ka kõrge kvaliteediga teenust välisele kliendile (*external customer*). Grönroos peab oluliseks nii organisatsiooni siseste klientide, kui väliste klientide teenindamisprotsessi juures tagaside andmist. Läbi objektiivse tagaside on võimalik teenust parendada ja samas ka töötajaid motiveerida.



Joonis 2. Sisese teenuse toimimine ja sisesed kliendid (Grönroos 2007b:355)

„Sisemiste klientide kehv teenindamine on üheks sagedasemaks põhjuseks, miks tekivad vead välimiste klientide teenindamisel, põhjustades nende rahulolematust ning kahandades klientide poolt tajutava teeninduse kvaliteeti.“ (Tooman 2003:62). Teenuse kvaliteeti reguleerivad dokumendid on küll olulised aga selleks, et sünniks kvaliteetne teenus, tuleb see kvaliteetselt kliendini viia. Siinkohal tuleb mängu töötaja, kellel on vastavad teadmised ja oskused, õigeid hoiakud ja motivatsioon hästi teenindada (Ibid:79-80).

Cook (2004:69-71) on välja pakkunud kliendikeskse organisatsiooni kujutamiseks ümberpööratud püramiidi. Tavaliselt on organisatsiooni püramiidil kujutatud teistpidi, tavatöötajad on püramiidi aluseks ja juht tipus. Kliendikeskse organisatsiooni ülesehitust, kus üleval on kliendiga otseses kokkupuutes olev töötaja. Klienti väärtustavas organisatsioonis pööratakse tähelepanu nii sisese- kui välise kliendi rahulolule. Läbi sisese kliendi rahulolu suudetakse pakkuda paremat teenust ka välisele kliendile.

Hea töötaja värbamiseks ja töötaja üheks motivaatoriks on väärikas töötasu. Personali tasustamissüsteem peab toetama ettevõtte kvaliteedipüüdlusi (Perens 1998:161). Lähtudes hädaabinumbri, kui riikliku teenuse olemusest ja (*Ibid*:161) seisukohtadest peab autor toimiva palgasüsteemi juures oluliseks:

- Õige palgatase;
- Arusaadav palgasüsteem;
- Töö tulemustega seotud palgasüsteem;
- Saavutustahet õhutav ja tulemust tasustav palgasüsteem.

Töötasu on ja jääb töötajatele üheks peamiseks motivaatoriks mille kõrvale peab organisatsioon pakkuma ja iga inimene ise leidma täiendavaid motivaatoreid.

Eestis läbiviidud uuringust on selgunud, et töötaja jaoks kõige suurema motiveeriva mõjuga on koolitusvõimaluste pakkumine, koolitusega seotud kulude hüvitamine, ühisüritused, parimate tunnustamine ja esile tõstmine ning võimalus käia tööga seoses välislähetustes (Avaliku teenistuse motivatsioonisüsteemide uuring 2007)

Teenindusettevõttes on oluline, et töötaja teadvustab enda rolli olulisust, tunnetama vastutust ning oskama kliente teenindada. Selleks on vajalik omandada õiged hoiakud, teadmised ja oskused. (Tooman 2003: 80)

Uute töötajate värbamine on oluline samm. Häirekeskus värbab igal aastal oma koosseisu uusi töötajaid. Valik tehakse regioonides kohapeal ja seejärel suunduvad uued töötajad kooli, omandama teadmisi. Uute töötajate valimisprotsess on pikk ja vastutusrikkas. Valikutest sõltub otseselt hädaabinumbri teenuse kvaliteet. Klienditeenindajaks on soovitatav värvata ja koolitada vaid sisemiselt motiveeritud inimesi (Oja 2005:35).

Alas, Ülbis (2010:96) ja Alas, Salu (2005:50) jõuavad seisukohale, et õppivad töötajad on õppiva organisatsiooni eelduseks aga õppiv organisatsioon tähendab siiski enamat. See hõlmab ka omavahelisi suhteid ja teadmise säilitamist organisatsioonis, kui töötajad

lahkuvad. Ainult õppiv organisatsioon saab olla edukas, sest nad parandavad järjekindlalt tulemusi ja seda läbi pidevalt toimuvate muudatuste organisatsioonis. Õppivas organisatsioonis on suurim väärtus töötaja ja eriti kliendiga vahetult kokkupuutuv töötaja, klienditeenindaja (Alas 2002:114).

Ühele hädaabinumbrile üleminek tähendab ühtse kvaliteedistandardi kokku leppimist ja rakendamist. Ühtse kvaliteedistandardi rakendamisega kaasnevad organisatsioonides muudatused, mis tuleb hoolikalt planeerida. Ühele hädaabinumbrile üleminek tähendab Eestis sisuliselt kahe organisatsiooni (Häirekeskuse keskuste ja PPA prefektuuride juhtimiskeskuste) ühendamist. Tuginedes oma ala arvamusiidrite ja praktikute seisukohtadele USA hädaabinumbri 911 kõnekeskuste ühendamisel rõhutab Roberts (2009) eelneva planeerimise tähtsust. Tema uuringust selgub, et ühendamisel tuleb tähelepanu pöörata:

- Ühiste töövahendite loomisele;
- Ühise töökorralduse kokku leppimisele;
- Ühisele arusaamale eesmärkidest ja muutuse vajalikkusest;
- Erinevate piirkondade keskuste vahelisele koostööle ja toetamise võimalustele;
- IT- ja sidetehnoloogia arendamisele.

Võimalike ohtudena toob Roberts (2009) välja:

- Liiga suur keskus ja teeninduspiirkond;
- Kaasaegse IT- ja sidetehnoloogia suured kulud;
- Spetsialistide puuduse;
- Arendamiseks ebapiisavad finantsvahendid.

Organisatsioonis muutuse läbiviimisel on oluline jälgida klientide ootuseid, panustada oma töötajatesse ja uude tehnoloogiasse ning leida just endale sobivaim mudel muutuse elluviimiseks (Burke 2002:282-287).

Teenuse kvaliteeti on võimalik tõsta läbi tööprotsesside täiustamise. Alustada tuleb tööprotsessi ja selle osade vaheliste seoste kaardistamisega, kõrvaldada võimalikud probleemid ning vajadusel muuta tööprotsessi (Piercy & Rich 2009).

Ühele hädaabinumbrile ülemineku protsessi Eestis planeerides on oluline tähelepanu pöörata põhjalikule planeerimisele, piisavale ettevalmistusperioodile ja jätta muudatuste

läbi viimiseks mõistlik aeg. Oluline on tööprotsessi läbimõtlemine ja kokku leppimine ning õigeaegne, piisav ja heal tasemel täiendkoolitus. Info- ja sidetehnoloogia peab toetama planeeritud töökorralduse muudatusi. Väga oluline on muudatuse kommunikeerimine ja seda nii organisatsiooni sees kui väljapoole.

Iga muudatuse edukaks läbi viimiseks, lisaks motiveeritud töötajatele, on pühendunud juht. „Töötajad ei asu pidevat parendamist läbi viima, kui pole pühendumist tippjuhtkonna poolt, kvaliteeti võimaldavat kliimat organisatsioonis ja mõjusat mehhanismi individuaalsete panuste ärakasutamiseks.“ (Oakland 2006: 317)

Kõnekeskuse teenuse kvaliteedi parendamine, samaaegselt kulusid kokku hoides („Lean“ põhimõte), on võimalik kui teatakse täpselt millised on kliendi ootused, selge on tööprotsess ja selle osade vahelised seosed ja organisatsioon on valmis pidevalt arenema-täiustuma (Piercy ja Rich 2009).

Kõnekeskuse teenuse kvaliteedi hindamisel on 3 faasi, kus võib esineda probleeme:

1. Pöördumise (sisenemise) faas – kas klient pöördub õigesse kohta ja kui pikaks kujuneb ooteaeg;
2. Protsessi (töötlemise) faas – kliendi edasisuunamine, ebapädev teenindaja ja pikk teenindusaeg;
3. Lõppfaas (tulemus) – teenus ei vasta ootustele või ei ole tulemus õige (Piercy ja Rich 2009).

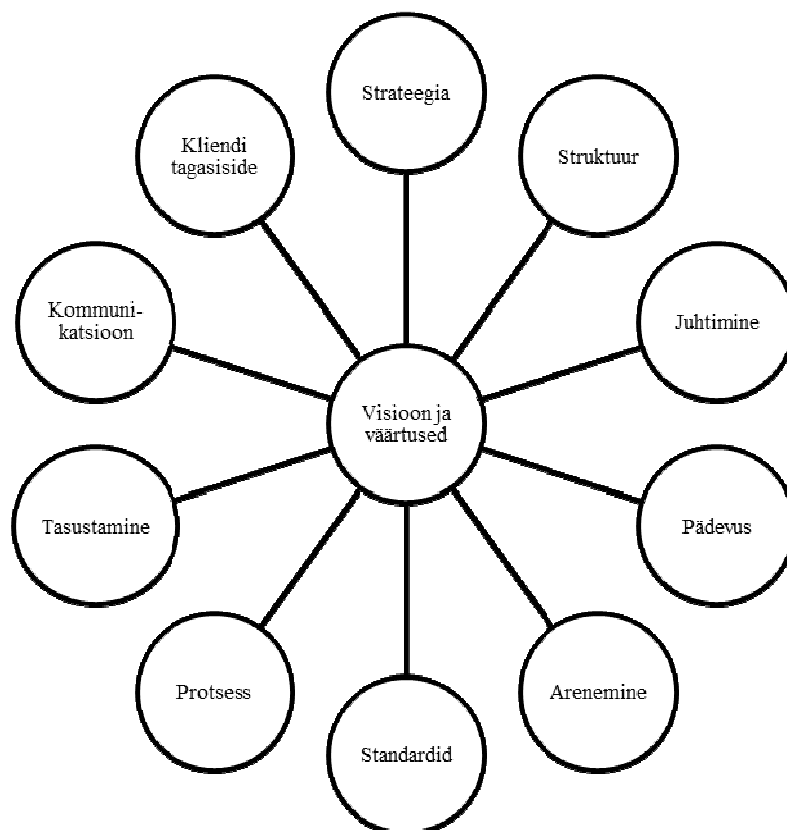
“Lean” põhimõtte tutvustamist tuleb alustada Piercy ja Richi (2009) hinnangul organisatsiooni juhtkonnas ja rakendamisel annab parima tulemuse töötajate täiendõpe, nende pädevuse tõstmine läbi mille õnnestus uuritud kõnekeskustes kõnede hulka vähendada (kõne edasi ühendamist kõnekeskuse siseselt ei olnud enam) ja klient sai esimese kõnega küsimusele lahenduse. Vähenes kõnekeskuste kõnekoormus ja tõusis klientide rahulolu teenusega. “Lean” põhimõtte juures toovad autorid välja siiski ühe nõrga koha. Nimelt võib vastuseis tekkida töötajate poolt, kes peavad omandama täiendavaid teadmisi ja oskusi. Töötajate motiveerimisel on siinjuures võtmekoht.

Teenuse pakkumisel tuleb paika seada kindlad teenusstandardid, mis lähtuvad kliendi ootustest. Kehtestatavad teenusstandardid tuleb eelnevalt töötajatega läbi rääkida ja töötajad peavad nende vajadust ja eesmärki mõistma. Alles seejärel saab standardeid rakendada hakata ja töösooritust kontrollima asuda. Teenuse standard peab vastama SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Time-bound*) reeglile. SMART

reegel ütleb, et hea standard on võimalikult konkreetne, peab olema võimalus mõõtmiseks, tulemus peab olema saavutatav ja realistlik ning kindla tähtajaga. Teenusstandardite kehtestamisel peab jälgima, et ei seataks liiga kõrgeid eesmärke. Standardid peavad olema töötajate poolt realiseeritavad. (Cook`i 2004:137-138)

Kehtestatud standardid on vajalikud (Tooman 2003:134, ref Berry, Parasuraman 1991:164; Oja 2005:130) aga sellega vähendatakse (kaotatakse) teenindaja isikupära, mis võib kaasa tuua töötajate vastuseisu (Oja 2005:130) või mõjuda teenindamisele negatiivselt (Tooman 2003:134, ref Berry, Parasuraman 1991:164).

Kui teenuse kõrge kvaliteet seatakse organisatsioonis eesmärgiks, siis tuleb teada ja arvestada erinevate mõjurite ja teguritega, mis kujundavad teenuse kvaliteedi. Cook on kõrge kvaliteediga teenuse jaoks välja toonud visuaalselt jälgitaval kujul teenuse kvaliteeti mõjutavad tegurid (Joonis 3).



Joonis 3. Teenuse kõrge kvaliteedi ratas (Cook 2004:134)

Kvaliteedistandardeid kehtestades peab jälgima, et need kehtiksid kõikidele töötajatele (Oja 2005:131). Häirekeskuse ja politsei juhtimiskeskuste töötamisel ühes

töökeskonnas tuleb kvaliteedi hindamisel arvestada just selle põhimõttega. Kvaliteedistandardid peavad olema kõigile kehtestatud ühtsetel alustel. Vastasel korral tekitab see töötajate vahel sisepingeid. Teenuse toimimise hindamiseks on vajalik selle mõõtmise süsteem. Tuleb hinnata teenuse standarditele vastavust.

Teenuse kvaliteedi hindamise eesmärgiks on kvaliteedi parendamine. “Et teenuse kvaliteeti parendada peab täpselt teadma, mis on kvaliteet ja kuidas seda mõõta” (Asubonteng, McCleary, Swan 1996:14).

Demingi pideva parendamise tsükkel – planeeri, tee, kontrolli, tegutse – vajab mõõtmisüsteemi ja kõike seda eesmärgiga rahuldada kliendi nõudmisi/ootusi. (Oakland 2006:102)

Mõõtmaks klienditeeninduse tulemusi soovitab Cook (2004:104) SIX SIGMA mudelit:



Joonis 4. SIX SIGMA mudel (Cook 2004:104)

Mudeli eesmärk on teenuse pakkumisel vigade vältimine ja seeläbi tulemuste parendamine ning kvaliteedi põhimõtete ja tehnikate kehtestamine. Mudel keskendub kliendi rahulolule. Cook (2004:104)

Töötaja töösoorituse hindamine on oluline ja selle alusel on võimalik hinnangut anda kogu organisatsiooni tulemuslikkusele. Halvad töötulemused vajavad korrigeerimist ja seda tuleb teha läbi täiustatud personalijuhtimise ja töötajate motiveerimise (töösooritus ja töötasu peavad olema seotud) ja läbi nende teadmiste, oskuste ja kogemuste parendamise. Samuti saab töötulemusi parendada läbi töökorralduse tõhustamise ja töötajate täiendõppe- ja treeningprogrammide. Töösoorituste sobivaimaks hindajaks on kliendid-isikud, kelle jaoks tööd tehakse. (Türk 2005:187)

Magistritöö autori arvates on hädaabinumbri teenuse tarbijate rahuloluuuringud (käsitletakse lähemalt magistritöö 2. peatükis) ja vahetult saadud tagasiside, selleks parim moodus. Teenuse tarbijatelt saadud tagasiside võimaldab organisatsioonil saada kinnitust arendamist vajavate valdkondade ja teenuse tugevatest külgedest. Arvestades

klientide tagasisidega tuleks kvaliteedikontrollis pöörata rohkem tähelepanu just nendele teguritele.

Tagamaks kvaliteetset teenust on oluline, et töötajat, kes on otseses kontaktis kliendiga, toetatakse organisatsiooni siseselt. Oluline on, et organisatsiooni siseselt mõistaksid kõik üheselt tööprotsessi ja see toetaks kvaliteetse teenuse pakkumist. Kvaliteetset teenuse juures on oluline veel tehnoloogia (sh tööprogrammid), mis võimaldab teenust tarbida ja pakkuda.

1.2. Teenuse kvaliteedi mudelid

Teenuse kvaliteedi mudeleid on erinevate autorite poolt välja töötatud mitmeid. Võrreldes ja analüüsisid 19 erinevat teenuse kvaliteedi mudelit, mis on erinevate autorite poolt koostatud ajavahemikul 1984-2003a, jõuavad Seth, Deshmuhh, Vrat (2005) seisukohale, et teenuse kvaliteedi tagamine sõltub teenuse liigist, asukohast, ajast, vajadustest, jne. Ajas on muutuv ka kliendi ootus teenusele.

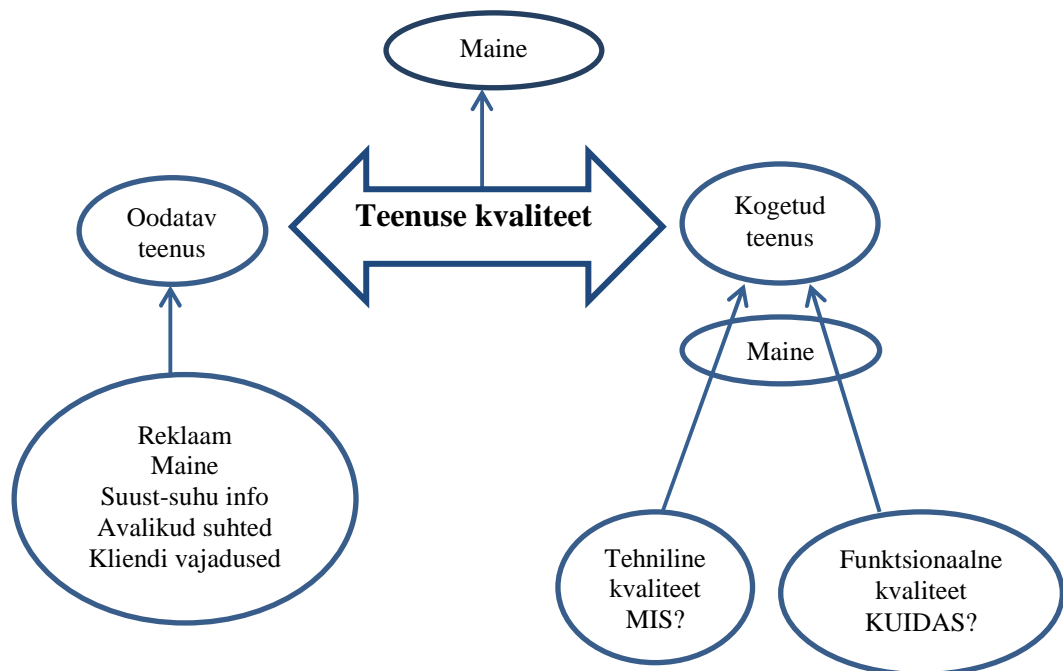
Viimastel aastatel on teenuse pakkumist mõjutanud horisontaalse ärimudeli asendamine vertikaalsega ja sellega seoses on muutunud paindlikumaks nii organisatsiooni juhtimine laiemalt kui ka protsesside juhtimine. Oluliselt on kasvanud vajadus suhelda konkurentidega, teha tihedamalt koostööd ja kasutada rohkem rahvusvahelise koostöö võimalusi. Kaasaegne teenuse pakkumine tähendab keskendumist kliendile, tema muutuvatele vajadustele tuleb kiiresti reageerida ja kliendi vajadused suudavad parimal moel rahuldada integreeritud teenused. Tänapäeval on väga olulisel kohal informatsiooni kiire kättesaadavus ja asendamatu rolli mängib internet. Lisaks välise kliendi keskele teeninduskultuurile on oluliselt kasvanud töötajate mõjuvõim ja reaalsajal toimiva toetussüsteemi vajadus. (Seth, Deshmuhh, Vrat 2005:914)

Erinevate mudelite analüüsist ja võrdlusest tulenevalt on magistritöö autor seisukohal, et kõige sobivamad hädaabinumbri teenuse kvaliteedi mudelid on:

1. Tehnilise ja funktsionaalse kvaliteedi mudel (Grönroos 1984);
2. "5 Gap Model" (Parasuraman, jt 1985);
3. Siseteenuse kvaliteedi mudel (Frost, Kumar 2000)

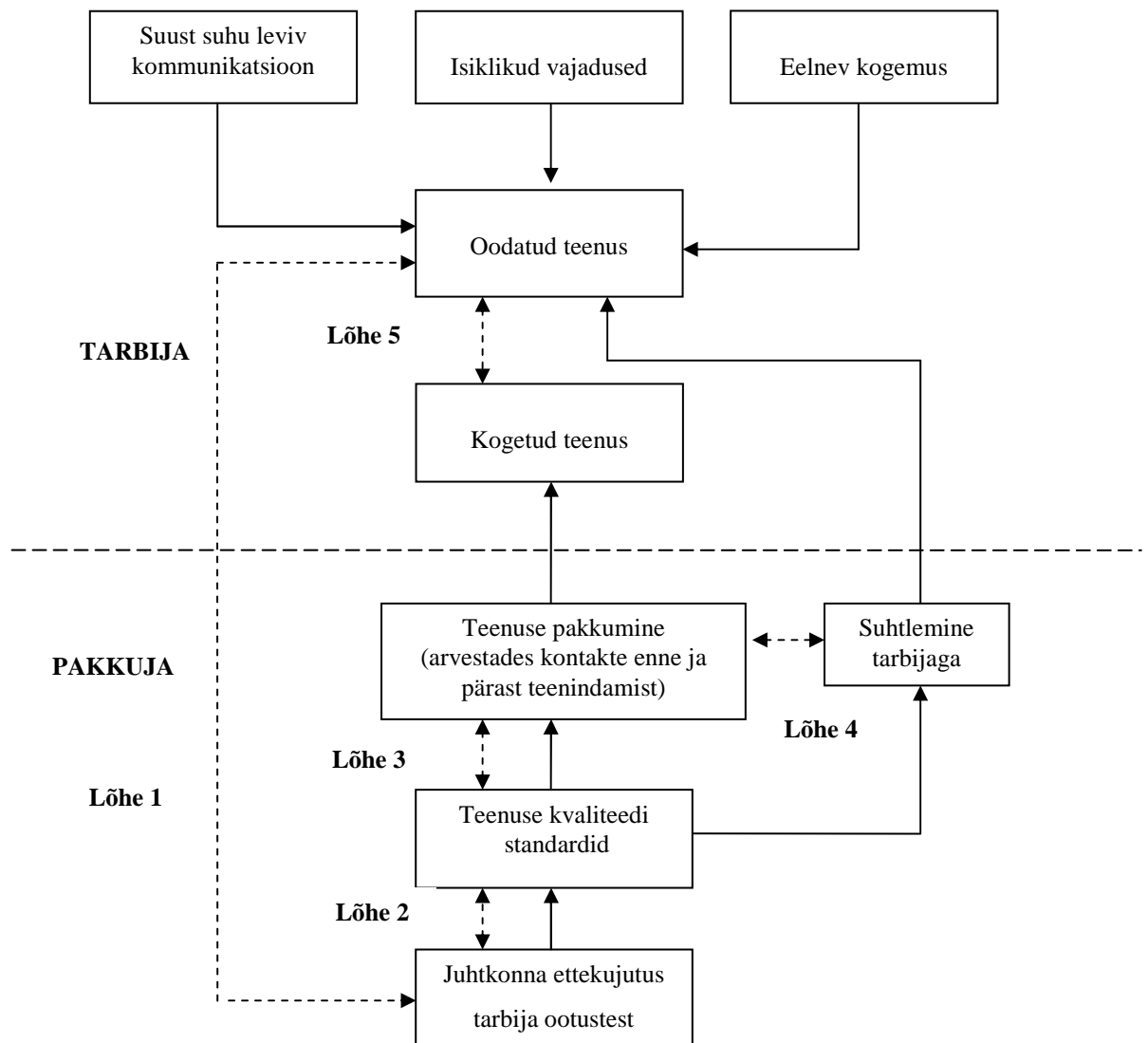
Tehnilise ja funktsionaalse kvaliteedi mudel (Grönroos 1984) – mudel, mis nimetab edu aluseks kliendi ootustega arvestamist ja teenuse mõju hindamist peetakse sobivaks avaliku sektori asutustele. Mudel ütleb, et on 3 olulist kvaliteedi komponenti – tehniline kvaliteet (kliendi kogetud kvaliteet), funktsionaalne kvaliteet (kuidas teenust tarbida saab) ja organisatsiooni maine. (Seth, Deshmuhh, Vrat 2005:915-916)

Tehnilise ja funktsionaalse kvaliteedi mudelis (joonis 5) on rõhutatud teenuse kvaliteedi kujunemisel oluliseks kliendi ootuseid ja seda kuidas teenust tajutakse tarbimise ajal. Samuti mõjutab teenuse kvaliteeti Grönroosi arvates tehniline- ja funktsionaalne osa protsessist. Tehnilist kvaliteeti tunneb klient teenuse tarbimise tulemusena (teeninduse kiirus, täpsus) ja funktsionaalset teenust tunnetab klient subjektiivselt (klienditeenindus, keskkond). Grönroosi teooriast lähtuvalt mõjutab teenuse kvaliteeti oluliselt ka teenust pakkuva organisatsiooni maine.



Joonis 5. Teenuse kvaliteedi mudel (Grönroos 2007b:77)

“5 Gap Model” (Parasuraman, jt 1985) – Kvaliteet kujuneb ootuse ja saadud tulemuse erinevusel. Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990:36-133) poolt koostati 1985 aastal teenuse kvaliteedi kontseptuaalne mudel (joonis 6), mille järgi mõjutab teenuse kvaliteeti lisaks tarbitavale teenusele ka ootused sellele.



Joonis 6. Kontseptuaalne teenuse kvaliteedi mudel (Zeithaml, jt 1990:46)

Autorid (*Ibid* 1990:46) toovad mudelis välja 5 lõhet, mis esinevad teenuse pakkumise ja tarbimise protsessis:

Lõhe 1 – tarbija ootuste versus teenust pakkuva org juhtkonna ettekujutus tarbija ootustest;

Lõhe 2 - teenuse kvaliteedi standardid versus teenust pakkuva org juhtkonna ettekujutus tarbija ootustest;

Lõhe 3 - teenuse pakkumine versus teenuse kvaliteedi standardid;

Lõhe 4 – teenuse pakkumine versus suhtlemine tarbijaga;

Lõhe 5 – tarbija ootused teenusele versus tarbija kogetud teenus.

Kõigi nende lõhede juures tuleb arvestada, et teenus saab/võib saada nendest mõjutatud ja see avaldab mõju teenuse kvaliteedile.

Mudeli juures on kliendi jaoks oluline, et ootuste ja kogetu vahel ei oleks suurt erinevust. Kui kogetu on ootustest madalam, siis klient kogeb, et teenuse kvaliteet on madal. Ootusi ületav teenus on kõrge kvaliteedi märgiks. (Zeithaml, jt 1990:46)

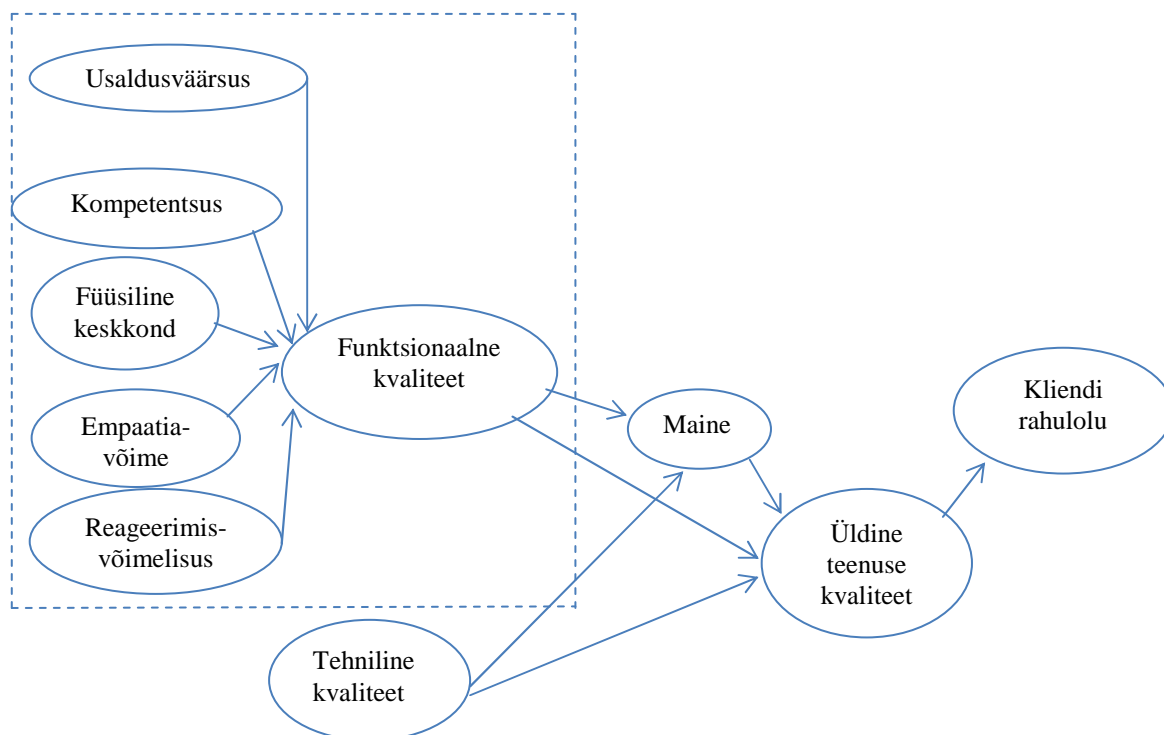
Kliendi rahulolu teenusega hinnatakse Parasuramani, Zeithamli, Berry (1985) poolt välja arendatud SERVQUAL (Service-Quality) mudeli küsimustikuga, kus selgitatakse välja kuivõrd ootused vastavad tarbitud teenusele. Mudeli järgi sõltub teenuse kvaliteet 5 komponendist. Hinnatakse (Parasuraman, jt 1985):

1. Füüsilist keskkonda (sisustus, seadmed, personali väljanägemine);
2. Usaldatavust (täpne ja korrektne teenuse osutamine);
3. Kompetentsust (teenindava personali professionaalsus, usaldatavus, sõbralikkus, hea teenindus);
4. Teenindusvalmidust (teenindushoiak, mis tagab klientide hea teenindamise)
5. Empaatiavõimet (personali võimet lahendada klientide probleeme lähtudes isikust).

SERVQUAL küsimustikku peetakse üheks paremaks kliendirahulolu uurimisel. Seda eelkõige tööstusettevõtte juures aga samas peetakse seda sobivaks ka telefoniteenuse tarbija rahulolu hindamisel. (Asubonteng, McCleary, Swan 1996)

Asubonteng koos kaasautoritega (1996) rõhutab, et kvaliteedi hindamisel on oluline välja selgitada organisatsiooni põhised kriteeriumid, millest sõltub kvaliteetne teenus. Organisatsioon peab endale teadvustama, mis mõjutab teenust ja kliendi ootusi. Organisatsioon peab võrdlema ootusi tulemustega, et selgitama välja pakutava teenuse kvaliteedi tugevused ja nõrkused. Kui tugevused on teada, tuleb neid ära kasutada ja nõrkused kõrvaldada. Teenuse kvaliteedi tagamiseks tuleb kokku leppida kvaliteedi hindamise raamistik.

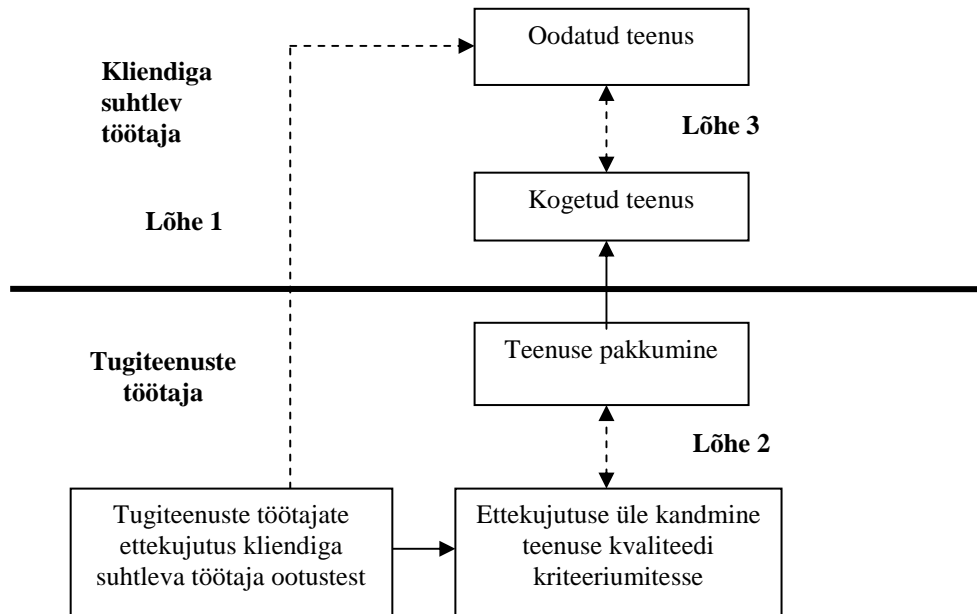
“5 Gap Model” on Zeithamli poolt 1988 aastal täiendatud ja mudel on mitmete hilisemate teooriate puhul aluseks võetud (Seth, Deshmuhh, Vrat 2005). Mudeli puuduseks peetakse seda, et see keskendub tulemusele ja ei keskendu teenuse tekkimise aspektidele ega organisatsiooni mainele nagu seda teeb Grönroos (Kang, James 2004). Kang ja James (2004) kombineerisid Grönroosi mudeli ja “5 Gap Model” omavahel (joonis 7) ja katsetasid seda Koreas mobiiltelefoni firmade klientide peal.



Joonis 7. Kombineeritud mudel (Kang, James 2004:4)

Kang ja James (2004) mõõtsid oma uurimistöös funktsionaalset kvaliteeti, tehnilist kvaliteeti, mainet, üldist teenuse kvaliteeti ja kliendi rahulolu, et testida kombineeritud mudelit. Uurimustöö tulemusena jõuti järeldusele, et maine osa teenuse kvaliteedil on oluline ja seos nii tehnilise- kui funktsionaalse kvaliteediga on tugev. Samuti mõjutab organisatsiooni maine üldist teenuse kvaliteeti ning tugev seos on ka üldise teenuse kvaliteedi ja kliendi rahulolu vahel. Teadlased jõuavad oma uuringus järeldusele, et mainet mõjutab rohkem teenuse funktsionaalne kvaliteet (klindiga suhtlemine) ja vähem teenuse tehniline kvaliteet (keskkond).

Siseteenuse kvaliteedi mudel (Frost, Kumar 2000) – mudel (joonis 8) põhineb Parasuraman`i, jt “5 Gap Model” ja keskendub organisatsiooni sisemiste klientide (*front-line staff – support staff*) suhetele (sisekliente pidasid oluliseks ka Grönroos (käesolev töö, lk 10, 13) ja Cook (käesolev töö, lk 14)), mis mõjutavad üldist teenuse kvaliteeti (Seth, Deshmuhh, Vrat 2005).



Joonis 8. Siseteenuse kvaliteedi mudel (Frost, Kumar 2000)

„Lõhe 1“, vaele arusaama tekkimise oht, on tugiteenuse töötaja vale arusaam kliendiga suhtleva töötaja (sisutöötaja) ootustest. „Lõhe 2“ võib tekkida teenuse kvaliteedi spetsifikatsiooni ja organisatsiooni sisese reaalse teenuse pakkumise vahel. „Lõhe 3“ peavad uurijad võimalikku erisust sisutöötaja oodatava ja kogetud teeninduse vahel, mida talle tugiteenused pakuvad. (Frost, Kumar 2000)

Magistritöö autor on seisukohal, et organisatsiooni sisene, osakondade vaheline, suhtlemine ja üksteisemõistmine on kvaliteetse teenuse pakkumiseks välistele klientidele ülioluline. Organisatsiooni sisesed erimeelsused ja valesti mõistmised („lõhed“) viivad paratamatult pakutava teenuse kvaliteedi languseni.

Teenuse kvaliteedi mudelid keskenduvad eelkõige kliendile, kelle ootustele peab kvaliteetne teenus vastama. Oluline on nii teenuse osutamise protsess kui lõpptulemus, saadud teenus. Teenuse kvaliteeti mõjutab kliendi enda eelnev kogemus ja teistelt kuuldu. Kvaliteedi tagamiseks ja hindamiseks on vajalik teenuse standardiseerimine. Teenuse kvaliteeti tuleb regulaarselt hinnata ja saada tagasisidet klientidelt.

Esimeses peatükis koondas ja analüüsis autor mitmeid teenuse kvaliteedi teoreetilisi käsitusi ja erinevaid mudeleid. Kvaliteedi mudeleid on koostatud mitmeid, kuid ükski neist ei anna täielikult 112 teenuse kvaliteedi jaoks kõiki vajalikke sisendeid. Tuginedes kahele üldtunnustatud teenuse kvaliteedi mudelile (Grönroos ja Parasuraman'i, jt "5

Gap Model”) ja nende edasiarendusele teiste autorite poolt ning arvestada Eesti hädaabinumbri teenuse tööprotsessi eripärasid, on autori arvates võimalik kujundada sobiv ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudel. Hädaabinumbrile sobivaima mudeli koostamiseks viis autor läbi uuringud, selgitamaks välja hädaabinumbri teenuse eripärad ja saamaks kinnitus või lükata ümber antud peatükis käsitletud teooriad ja mudelid. Uuringu tulemuste analüüs on esitatud käesoleva töö teises peatükis.

2. HÄDAABINUMBRITE TEENUSTE KVALITEET SISEJULGEOLEKU ASUTUSTES

Magistritöö teises peatükis seotakse teoreetilised käsitlused magistritöö empiirilise osaga. Läbi teooria ja praktika sünteesi selgitatakse välja teenuse kvaliteedi tagamise võimalused.

Magistritöös läbi viidud uuringute ja dokumendianalüüside kaudu, mis tuginevad teenuse kvaliteedi teoreetilistele käsitlustele, leiab autor teises peatükis olulise, mis mõjutab hädaabinumbri teenuse kvaliteeti Eestis ja kuidas seda kvaliteeti ühele hädaabinumbrile 112 üleminekul säilitada.

Magistritöö raames uuringu läbiviimiseks ja andmete kogumiseks Politsei- ja Piirivalveameti haldusalast esitas magistritöö autor 02.11.2012 kooskõlastamisaotlus, mis sai uurimistöde kooskõlastamise komisjonilt positiivse otsuse 23.11.2011 numbriga 1.3-13/54636.

Magistritöö on rakendust loov uurimus (Niglas 2004). Teenuse kvaliteedi mudelit, mis on rakendusliku uurimustöö lõpptulemuseks, on võimalik täies mahus kasutusse võtta 2014 aasta lõpus, kui Eesti läheb üle ühele hädaabinumbrile. Eelnevalt on võimalik mudelit praktikas osaliselt rakendada regioonides, kus hädaabinumbrid 112 ja 110 töötavad juba ühises töökeskkonnas. Ida-Eestis (Ida-Virumaa ja Lääne-Virumaa) juba 2012 aastal, Lõuna-Eestis ja Põhja-Eestis 2014 aastal. Mudeli praktikas rakendamise järgselt on võimalik sisse viia mudeli täiustused.

Teenuse kvaliteedi mudeli väljatöötamisel kasutatakse andmete kogumise meetodina kombineeritud uuringu disaini. Magistritöö raames kogutakse andmeid hädaabinumbrite tööd reguleerivatest ja teenuste arengut planeerivatest dokumentidest. Andmete kogumiseks kasutatakse poolstruktureeritud ankeetküsitlusi Eestis kiirabi, politsei ja päästeteenistuse operatiivteenistuste juhtidega, millega selgitatakse välja, mis on nende hinnangul kvaliteetne hädaabinumbri teenus, seda mõjutavad tegurid ning teenuse parendamisvõimalused.

Autor viis enne põhigrupi uuringuid läbi pilootuuringu (20.01.2012).

Pilootuuringu tulemuste põhjal korrigeeriti küsimusi ja jäeti välja küsimused, mis osutusid uurimise eesmärgi saavutamise seisukohast vähemoluliseks. Ankeedist jäi välja organisatsiooni struktuuri puudutanud küsimus. Vastaja, teadmata täpselt Häirekeskuse struktuuri, ei osanud selle mõju teenusele hinnata. Samuti loobus autor, tuginedes pilootuuringule, teenuse kvaliteeti mõjutavate tegurite järjestamisest ja eelistas kolme olulisima välja toomist. Ankeedis olid küsimused esitatud vastavalt sellele kas koostööpartner ollakse peamiselt häirekeskusele või politsei juhtimiskeskusele. Korrakaitsebüroo juhtidelt küsiti juhtimiskeskuse 110 teenuse kvaliteedi kohta ja päästkeskusest ja kiirabibrigaadipidajalt küsiti häirekeskuse 112 teenuse kohta. Ankeetküsitlused saadeti välja 4 kiirabibrigaadipidajale, 4 politsei juhile ja 4 päästkeskuse päästetöö valdkonna juhile. Eesti sisejulgeoleku struktuurid on riiklikult ülesse ehitatud lähtudes neljast regioonist. Uuringu valimi juures lähtuti 4 regioonist ja ankeetküsitluse valimiks olid peamised igapäevaselt operatiivtöö eest vastutavate koostööpartnerite juhid. Valim annab piisavalt hea ülevaate hädaabinumbri koostööpartnerite juhtide hinnangust teenusele.

Magistritöö raames läbiviidud ankeetküsitlusele sai autor üldiselt kiiresti vastused. Mõnel juhul tuli väljasaadetud ankeetküsitlusele vastamist meelde tuletada ja paaril korral suhtles magistritöö autor vastajaga ka telefonitsi, paludes küsitlusele vastata. Kahjuks ei õnnestunud siiski kõigilt häirekeskuse ja politsei juhtimiskeskuse peamiste koostööpartnerite juhtidelt hädaabinumbri teenuse kvaliteedi kohta vastuseid saada. Eetiliselt ei pidanud magistritöö autor õigeks suuremat surve avaldamist vastuste kätte saamiseks. Vastamisprotsendiks jäi siiski kõrge ja järeltöö tegemiseks piisav 83%.

Magistritöös analüüsitakse Soome Vabariigi ühele hädaabinumbrile ülemineku mõju teenuse kvaliteedile. Magistrant saatis kolmele Soome Vabariigi häirekeskuse koostööpartnerite juhile (2 politsei ja 1 pääste) poolstruktureeritud ankeetküsitlused, mille eesmärgiks oli välja selgitada Soomes ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku järgne häirekeskuse koostööpartnerite hinnang hädaabinumbri teenuse kvaliteedile. Vastustega ankeetküsitlus õnnestus tagasi saada ühel juhul. Soome Vabariigi häirekeskuse teenuse kvaliteedi tagamise osakonna juhilt küsis ja sai autor samuti arvamuse kvaliteetse hädaabinumbri teenuse kohta.

Empiirilise uuringu järgmises etapis viis autor läbi kaks fookusgrupi intervjuud hädaabinumbreid 110 ja 112 teenindavate töötajate hulgas. Fookusgrupi intervjuud peetakse sobivaks andmete kogumise meetodiks kvaliteedi teemalistes uurimistöodes saamaks tagasisidet ja sõnastamaks kvaliteeti (Focus Group 2009:12). Fookusgrupi intervjuud viis autor läbi, et saada teenuse kvaliteedi tagamisel olulise teguri (töötaja) sisendit teenuse kvaliteedi mudelisse. Samuti saab läbi ankeetküsitluse ja fookusgrupi intervjuude kaetud teenuse juures erinevad tasandid ja vastutusvaldkonnad, mis olulised hädaabinumbri teenuse kvaliteedi juures.

Autor viis enne põhigrupi uuringuid läbi pilootuuringu (17.01.2012), mille põhjal korrigeeris küsimustikku ja läbiviimiseks planeeritavat aega.

Intervjuude tulemused võimaldavad koondada töötajate seisukohad kvaliteetsest teenusest ja selleni jõudmise võimalustest ning arvestada sellega ühele hädaabinumbri 112 üleminekul. Samuti koostatakse kahe erineva grupi fookusintervjuude põhjal võrdlev analüüs. Fookusgrupi intervjuud viidi läbi Ida-Eesti regioonis, sest selles piirkonnas toimuvad esimesena hädaabinumbrite ühendamise sisulised tegevused. Politsei juhtimiskeskuse töötajatega läbiviidud fookusgrupi intervjuus osales 3 ja häirekeskuse töötajate fookusgrupi intervjuus 5 inimest.

Magistritöö raames oli autori eesmärk kasutada mini-fookusgrupi (4-6 liiget) intervjuusid, et saada spetsiifilise, põhjalikuma teemakäsitluse kogenud töötajatelt ja avatuma suhtlemise väiksemas grupis. Samuti tulenes väiksema grupiga intervjuu valimine teemast (kvaliteet ja selle hindamine), mis tekitab töötajates paratamatult hulgaliselt emotsioone. Mini-fookusgrupi kasutamist eelpoolmainitud põhjuste korral on viimastel aastatel levinud lähenemine (Focus Groups 2009:67-68).

Dokumendianalüüsi, ankeetküsitluste ja fookusgrupi intervjuude põhjal selgitab autor välja teenuse kvaliteedi riskid, võimalused ja ettepanekud. Andmete kogumiseks ja analüüsiks on kasutatud nii kvalitatiivset kui kvantitatiivset meetodit (Niglas 2010). Fookusgrupi intervjuu kvalitatiivsel andmeanalüüsil kasutati avatud kodeerimist ja kategoriseerimist ning sisuanalüüsi (Saldana 2009). Autori hinnangul õigustasid valitud andmete kogumise meetodid end ja võimaldasid koguda hädaabinumbri teenuse kvaliteedi mudeli koostamiseks vajalikke andmeid. Ankeetküsitluste valim andis hea üleriigilise seisukoha ja hinnangud teenusele ning hõlmas kõiki kolme peamist koostööpartnerit (klienti). Mini-fookusgrupi intervjuud tagasid uuritava teema

põhjalikuma käsitlemise, mis oleks suurema osalejate arvu korral osutunud tõenäoliselt võimatuks.

2.1. Hädaabinumbrite 110 ja 112 teenuste võrdlus

Enamustes Euroopa Liidu liikmesriikides on kasutuses mitmed erinevad hädaabinumbrid ning erinevad hädaabinumbri teenuse töökorraldused. Eesti on täna nende 20 riigi hulgas, kus 112 ei ole veel ainuke hädaabinumber riigis. Ühte (või siis peamist) hädaabinumbrit 112 kasutab Euroopas 7 riiki. (112 Eurobarometer 2012)

Euroopa riikides kasutatavate peamiste hädaabinumbri töökorralduste ülevaade on välja toodud magistritöö lisa 1.

Soome läks ühele hädaabinumbrile 112 üle 1993 aastal. Alates 2001 on häirekeskus Soomes siseministeeriumi haldusala ametiasutus. (Hätakeskuslaitos 31.01.2012)

Lauri Jaakola, Soome päästeteenistuse juhtivtöötaja, hinnangul on selline alluvusmudel, kus häirekeskus ei ole pääste-, kiirabi- ega politseiorganisatsiooni osa, hea kuid tähendab suuremat koormust kommunikatsiooni ja arendustegevuse korraldamiseks. Arvestama peab kõikide osapooltega. (Lauri Jaakkola 2012)

Hädaabi õnnetusteadete menetlemise toimimine on Eestis Siseministeeriumi poolt korraldatav elutähtis teenus (HOS 2009). Eestis on täna kaks toimivat hädaabinumbrit – 112 ja 110. Ühele hädaabinumbrile 112 minnakse Eestis üle novembris 2014 (Tegevuskava2011). Esimese etapina võttis Ida-Eestis Häirekeskus alates 1.märtsist 2012 üle politsei hädaabinumbri 110 kutsetöötuse ja aprillis 2012 alustasid Ida-Eesti regioonis häirekeskus ja juhtimiskeskus tööd ühises töökeskkonnas.

Muuhulgas tuleb välja töötada ühe hädaabinumbri täpne tööprotsess, mis arvestab kahe hädaabinumbri erisustega ja tagaks teenuse kvaliteedi ka ühele numbrile ülemineku järgselt. Tööprotsessis on arvestatud põhimõttega, et abivajaja saab hädaabi ühelt numbrilt ja abijõudude väljasaatmine toimub ühes töökeskkonnas. Samas on politseiresursi haldamine PPA vastutusalas. (*Ibid*:2011)

Hädaabinumbri teenus on kajastatud mitmetes strateegilise planeerimise dokumentides. "Eesti turvalisuspoliitika põhisuunad 2015" peatükk „Kiirem abi“ seab eesmärgiks

vähendada aega ohu kahtlusest ohu tõrjumiseni või korrarikkumise kõrvaldamiseni. Politseiliste pöördumiste teenindamiseks kehtestatakse standard ja ühtsed väljasõiduprioriteedid. Eesmärgiks on võetud ka elanike teadlikkuse tõstmine ühe hädaabinumbri 112 saadavast abist. (TPPS 2008)

Strateegilise planeerimise dokumentides seatud eesmärkide poole liigutakse järjepidevalt. 2011 aastal oli tulekahju korral esmajärjekorras hädaabinumbri 112 helistajate teadlikkus 84% (2010 oli 83%), hädaabinumbri 112 kõnedele vastamise keskmine aeg tavaolukorras 6 sekundit, kiiret sekkumist vajavate sündmuste korral oli hädaabiteadete töötlemise keskmine aeg alates kõne kättesaamisest 75 sekundit ning kiiremaks kvaliteetsemaks teenuse pakkumiseks võeti kasutusele päästealaste sündmuste menetlemise küsimustikud (TPPS täitmise kokkuvõte 2011:88).

Siseministeriumi valitsemisala arengukavas on hädaabinumbri teenuse arendamisel eesmärgiks seatud kiirendada hädaabiteadete menetlemise kiirust (töötlemine, väljasõidukorraldus) ja minna üle ühele hädaabinumbri 112, kus töötatakse ühises töökeskkonnas (juhtimiskeskus, HK, piirivalve juhtimispunkt). Hädaabikõnedele vastamiseks juurutada autonoomne ja katkematu kõnesidesüsteem ning kõrgkäideldav IKT teenus. Teenuse arendamiseks ja teenindamiseks vajaminev isikkoosseisu komplekteerimine ja kvaliteedi juhtimise süsteemi juurutamine on samuti eesmärgiks võetud. Samuti on oluline tõsta elanikkonna teadlikkust hädaabinumbri 112 abi kutsumise võimalustest. (VAAK 2012-2015)

Hädaabinumbrite (110 ja 112) teenuste ühendamine on riigis oluline teema, mida näitab ka Reformierakonna ja IRL koalitsioonilepingus eraldi punktina välja toomine: “Peame vajalikuks tugeva ühendhäirekeskuse loomist ning ühele hädaabinumbri üleminekut 112” (Koalitsioonileping 2011)

Kahe hädaabinumbri teenuse ühendamise planeerimine ja elluviimine on siseministeriumi eestvedamisel käimas. Ühele hädaabinumbri ülemineku planeerivad ja viivad ellu mitmed töörühmad nii riiklikul kui regionaalsel tasandil. Teenuste ühendamise juures tuleb jälgida, et muudatuse läbiviimise seejuures ei saaks kannatada teenuse kvaliteet.

Joonisel 9 on kujutatud ühe hädaabinumbri 112 teenuse tööprotsess Eestis, mis rakendub ülemineku tegevuskava realiseerimisel 2014 aastal. Töötamine ühises

töökeskkonnas (häirekeskus ja politsei juhtimiskeskus) on oluline teenuse kvaliteedi seisukohast.



Joonis 9. Ühe hädaabinumbri teenuse tööprotsess Eestis 2014 (Allikas: www.eena.ee - EENA Operations Document -112 service chain description)

Tööprotsess

Pääteseadusest tulenevalt on Häirekeskuse ülesandeks: „Euroopa ühtsele hädaabinumbri 112 saabunud hädaabikõne või muul viisil saabunud teate vastuvõtmine ja töötlemine, ohuhinnangu ning väljasõidukorralduse andmine (edaspidi hädaabiteate menetlemine) päästetöödeks, demineerimistöodeks ja kiirabiteenuse osutamiseks.“

Häirekeskuse põhiülesandeks on hädaabinumbri 112 saabunud teadete menetlemine ja hädaabinumbri 110 teadete töötlemine (Häirekeskuse põhimäärus 2012). Häirekeskusele pandud põhiülesannete juures on Häirekeskuses ära kirjeldatud töökorraldus (HK töökorraldusjuhend 2012) ja samuti kvaliteedikriteeriumid (HK kvaliteedi hindamise kord 2010), mille järgimine töötaja poolt ja hindamine Analüüsi- ja järelevalve talitus poolt tagab teenuse kvaliteedi.

Magistritöö lisa 2 välja toodud Häirekeskuse põhiülesannete juures on oluline täpsustada, et hädaabinumbri 110 saabunud teadete vastuvõtmine ja töötlemine läheb Häirekeskuse ülesandeks järk-järgult, regioonide kaupa. Esimesena, alates 1.märtsist 2012, toimus see Ida-Eesti regioonis (Tegevuskava...2011).

Politsei hädaabinumbri teenus on reguleeritud lisaks Politsei ja Piirivalve seaduse ka läbi Juhtimiskeskuse töökorra ning Patrulltegevuse korra.

Juhtimiskeskuse põhiülesandeks on laekunud teadete vastuvõtmine, töötlemine ja registreerimine. Samuti väljakutse prioriteedi määramine ja väljakutse teenindamiseks korralduse edastamine patrulltoimkonnale. (Patrulltegevuse kord 2010)

Häirekeskuse regionaalsete keskuste ja politsei juhtimiskeskuse põhiülesanded on kajastatud käesoleva töö lisa 2.

Politseilistes küsimustes on kiiret abi vajavates küsimustes pöördumisteks mõeldud hädaabinumber 110 ja infopäringutele vastatakse PPA kliendiinfo telefonil 612 3000.

PPA kliendiinfo telefon on kiiresti laiendanud temade ringi, millele helistaja infotelefonist vastuse saab. PPA kliendiinfo telefonil on 20 klassifikaatorit, mille alla registreeritakse pöördumised (PPA kliendiinfo telefoni klassifikaatorid 2012).

Häirekeskuse teenustena oli Päästeameti peadirektor 2011 aastal kinnitanud neli teenust:

- Hädaabinumbri 112 teenus;
- Päästeala infotelefoni 1524 teenus;
- Abitelefoni 1345 teenus;
- Keskkonnainspektsiooni valvetelefoni 1313 teenus (Päästevaldkonna teenused 2011)

Päästeameti peadirektori 09.03.2012 käskkirjaga nr 106 kinnitatud Päästeameti teenuste, põhivaldkonnas kokku 32 teenust. Häirekeskuse teenused, mis on eelpool välja toodud, kinnitatakse eraldi Häirekeskuse peadirektori käskkirjaga.

Häirekeskus on alates 1.jaanuarist 2012 Siseministeriumi valitsemisalas olev valitsusasutus, mis on ühtlasi ka päästeasutus (Päästeseadus). Häirekeskuse struktuuris (HK teenistujate koosseisu.....2012) on põhiülesannete täitmiseks 4 regionaalset keskust ning mitte aegkriitiliste teadete vastu võtmiseks Abi- ja infokeskus. Kaks teenust on omavahel väga tihedalt seotud. Hädaabinumbri 112 laekuvate mitteaegkriitiliste pöördumiste vähendamine sõltub otseselt abi- ja infotelefoni edukast arendamisest ja elanikkonnale teadvustamisest.

Hädaabinumbri 112 pandud eesmärki, aegkriitiliste pöördumiste menetlemist, saab vähenenud kõnekoormuse tingimustes oluliselt paremini tagada.

Häirekeskuses hädaabinumbri 112 tulnud kõnede menetlemist reguleerib Vabariigi Valitsuse määrus nr 18 „Hädaabiteadete menetlemise kord ja hädaabiteadete menetlemiseks vajalike vahendite esitatavad nõuded“. Lisaks reguleerivad tööd

mitmed määrused, direktori käskkirjaga kinnitatud juhised, reageerivate teenistuste koostöö korrad.

Häirekeskuses on juurutatud kaheastmeline töökorraldus:

1. esimese astme teenistuja võtab hädaabinumbri 112 saanud informatsiooni vastu ja töötleb selle (esimese ohuhinnangu andmine);
2. teise astme teenistuja annab töödeldud informatsiooni alusel väljasõidukorralduse päästemeeskondadele ja/või kiirabi brigadidele. Teise astme teenistuja teenindab reaalselt abiosutajaid sündmuse lahendamise lõpuni. (Konseptioon....2011:8)

Kiirete kutsete töötlemine peab toimuma 1 minuti jooksul. Logistikud, kes haldavad ressursi, saadavad registreeritud info alusel ja kasutades väljasõiduplaane, välja kiiremini abivajajani jõudva ressursi. Samuti toimub operatiivinformatsiooni edastamine peamiselt kutsetöötlemise teises astmes. Kaheastmeline kutsete menetlemine tagab kiirema ja põhjalikuma kodanike teenindamise ja samuti on paremal tasemel ja vahetum reageerivate ressursidega suhtlemine ja informatsiooni vahetus. Kaks tegevust saab toimuda paralleelselt. (HK töökorraldusjuhend 2012)

Päästealaste õnnetusteadete töötlemisel prioritseerimise ja sündmuste liikide määramise nõuded tulenevad Päästeameti peadirektori käskkirjast „Päästeameti kohalike päästeasutuste väljasõidukorra ja väljasõiduplaani vormi kinnitamine“.

Alates 2011 aasta juulist kasutab Häirekeskus koos päästeekspertidega koostatud päästeküsimustikku (Pääste küsimustik 2011), mis on vajalik töövahend päästevaldkonna hädaabikõnede töötlemiseks. Küsimustik koosneb 37 tüüpjuhtumist (sündmuse liigist). Küsimustiku alusel on võimalik päästekorraldajal teha esmane ohuhinnang koguda reageerivatele ressursidele olulist informatsiooni.

Meditšiini õnnetusteadete menetlemise, väljasõidukorralduse ja informatsiooni edastamise nõuded on määratud Vabariigi Valitsuse määruses nr 44 „Kiirabi, haiglate, politsei ja päästeasutuste kiirabilise koostöö kord“. Määruse järgi peab Häirekeskus hindama abivajaja seisundit ja selle järgi määrama väljakutse prioriteedi. Meditsiinikutsete töötlemiseks on ekspertide poolt välja töötatud küsimustikud, mille abil päästekorraldajad on võimalik koguda oluline informatsioon ja teha ohuhinnang. Küsimustik koosneb 54 tüüpjuhtumist (Meditšiini küsimustik 2008).

Kutsetöötusküsimustike kasutamise juures on häirekeskuse töötajate kogemus, et kohati on küsimustikud liiga põhjalikud (pikad) ja abivajaval tekitab rahulolematust kui ta peab neile kõigile vastama. Erinevalt 110 töötajatest nägid 112 teenindajad standardiseeritud teenuses ka positiivseid külgi. Eelkõige seda, et töötajatele on selge arusaamine, millised on ootused töösooritusele. (Fookusgrupp 112)

Meditsiinikutsete töötlemise kvaliteeti kontrollitakse järjepidevalt Häirekeskuse peaspetsialist-arstide poolt, kes vajadusel toetavad kutsetöötajat otsuste langetamisel, logistikut piiratud ressursi tingimustes ja abivajajat näiteks helistamisel või vajadusel kuni kiirabibrigaadi sündmuskohale jõudmiseni nõuannetega (Peaspetsialist-arsti ametijuhend 2011).

Juhtimiskeskused töötavad suures osas kaheastmelise töökorraldusega, sarnaselt häirekeskusega. Esimeses astmes võetakse vastu juhtimiskeskusesse laekuvad teated, registreeritakse ning tehakse ohuhinnang. Kutsetöötuse teises astmes edastatakse politseitoimkondadele väljakutsed, vahetatakse ja töödeldakse informatsiooni (Juhtimiskeskuse töökord 2012).

Juhtimiskeskus võttis Ida-Eestis kaheastmelise töökorralduse kasutusele 2011 aasta lõpus. Uus töökorraldus ei ole töötajate poolt veel omaks võetud ja fookusgrupi intervjuus toodi välja kaheastmelise töökorralduse puudusena ajakadu, mis tekib esimese astme töötajal (kõne vastuvõtjal) teise astme töötaja (ressursihalduri) informeerimisel. Samuti on kaheastmelise töökorralduse eelduseks reaajas töötamine (info tööprogrammi sisestamine kõne ajal). (Fookusgrupp 110)

Tööprotsessid peavad tagama, et kriitilised väljakutsed saaksid võimalikult kiiresti lahendatud. Probleemid võivad esineda suhtlemisel info edastajaga kuna politseilistel sündmustel sageli tegemist dünaamiliste sündmustega (joobes juht, põgenev varas, jne) (Tarmo Tammiste 2012).

Alates 2011 aasta lõpust on võimalus politsei juhtimiskeskustes hädaabinumbri 110 teateid töödelda lähtudes politsei teadete töötlemise küsimustikest. Küsimustik koosneb 51 tüüpjuhtumist (sündmuse liigist). Küsimustiku alusel on võimalik töötajal koguda sündmuse asjaolude kohta olulist informatsiooni (Juhtimiskeskuse küsimustik 2011). Politsei kutsetöötlus tugineb küll täna juba värskest valminud küsimustikule aga väga suur tähtsus on töötaja kogemusel.

Intervjuu vastustest jäi autorile tunnetus, et töötajad ei mõista siiski ühele hädaabinumbrile ülemineku olemust ja töökorralduse muutust.

Politsei juhtimiskeskustes puudub täna 110 hädaabiteadete menetlemise kvaliteedikontrollisüsteem. Töötajate arvates võib kvaliteedihindamine tekitada töötajale lisapingeid ja avaldada seeläbi töösooritusele negatiivset mõju (Fookusgrupp 110). Politseiliste aegkriitiliste teadete menetlemiseks ei ole täna seatud ajakriteeriumeid nagu see on hädaabinumbri 112 menetlemisel.

Kokku lepitud kvaliteetse hädaabinumbri teenuse kriteeriumite juures hinnatakse kõige raskemaks ajakriteeriumi täitmist (täna see juhtimiskeskuses puudub) ja töötaja hindamisega ei olda harjunud (seda täna juhtimiskeskuses ei toimu). Samuti tuleb intervjuu analüüsist välja, et ei töötata reaalses ja kaheastmelise töökorralduse ei ole juhtimiskeskuses täiel määral rakendunud. Politsei valdkonda hinnatakse juhtimiskeskuse töötajate poolt kiirabi ja pääste valdkonnast erinevaks ja keerukamaks. (Fookusgrupp 110)

Kuigi täna on häirekeskuse ja politsei juhtimiskeskuse töökorraldused hädaabiteadete menetlemiseks veel osaliselt erinevad, on tulevikku vaatavalt kokku lepitud ühine tööprotsess. See on oluline, kui arvestada tulevikuperspektiivis ühele hädaabinumbrile 112 üleminekut.

Ühele hädaabinumbrile ülemineku raames on oluline, et eelnevalt on kokku lepitud ühine tööprotsess, mis arvestab teenuse kvaliteedi tagamise kriteeriumitega ja riskidega. Ühele hädaabinumbrile ülemineku raames välja töötatud ühine tööprotsessi kirjeldus on olnud aluseks detailsema töökorralduse väljatöötamisel.

Teenuse tööprotsessi peamised etapid on:

- teenuse kättesaadavus;
- kvaliteetne kutsetöötlus;
- väljasõidukorralduse edastamine õnnetustele reageerivatele ressurssidele;
- informatsiooni edastamine asutustele ja ametkondadele;
- informatsioonivahetus päästetööde juhi ja väljuhiga. (Ühendhäirekeskuse tööprotsess 2010)

Tööprotsessi igas etapi juures on oluline protsessi ajal ja tagantjärgi läbiviidav kvaliteedihindamine, mis aitab välja tuua puudusi ja arenguvõimalusi.

Häirekeskuse ja juhtimiskeskuse tööpraktikad, töökorraldused on täna erinevad. Samas hindavad mõlemad kõrgelt meeskonnatunnet ja omavahelist läbisaamist (Fookusgrupp

112 ja 110). Intervjuust selgus, et politsei juhtimiskeskuses muutuv töökorraldus ei ole töötajatele üheselt selge. Sellega seonduvad läbivalt kartused ja hirmud. Ei olda veendunud, et see muudab teenuse kvaliteetsemaks. Peamiseks teenuse tagamise raskuseks on patrullide ressursi nappus, mis mõjutab ka juhtimiskeskuse tööd. Pärisküsimisele intervjuueeritud juhtimiskeskuse töötajad ei jõutud aga jäi siiski domineerima seisukoht, et lisaks töötaja oskustele on oluline ka abivajaja oskus abi kutsuda. (Fookusgrupp 110)

Tugiteenused

Paljud tehnilised lahendused lihtsustavad Häirekeskuses ja juhtimiskeskuses töötajate tööd ja seeläbi suudetakse elanikkonnale tagada kvaliteetsem ja kiirem hädaabinumbri 112 teenus. Autori poolt läbi viidud fookusgrupi intervjuud häirekeskuse ja politsei juhtimiskeskuse töötajatega tõid välja tööprogrammide töökindluse olulisuse. Kahe sihtgrupi võrdluses saab öelda, et häirekeskuse töötajad olid seejuures kriitilisemad kui politsei juhtimiskeskuse töötajad (Fookusgrupp 110 ja 112).

Grönroos (käesolev töö, lk 9) rõhutab, et tehnoloogilise töövahendiga rahulolematu töötaja ei paku kõrgel tasemel teenust kliendile. Väide leidis kinnitust ka fookusgrupi intervjuudest. Soome häirekeskuse koostööpartneri (pääste) juhi seisukohast on 112 teenuse kõige nõrgem osa just mitte piisavalt töötajat toetavad arvutigrammid (Lauri Jaakkola 2012).

Tehnoloogia (seadmed, programmid, jms) mõjutab hädaabinumbri teenust otseselt. Tagamaks teenuse kõrge kvaliteet, mis on kliendi ootus, peab töötaja töösooritust toetama tehnoloogia – tööprogrammid.

Hädaabinumbri teenus võib olla väga hästi reguleeritud ja töökorraldus paigas aga kliendi jaoks algab kõik siiski teenuse kättesaadavusest. Hädaabinumbri helistajad peavad teenuse juures oluliseks kättesaadavust (39% vastanutest) ja nende probleemist aru saamist (28% vastanutest). (Rahulolu häirekeskuse teenusega 2011)

Hädaabikõnede ooteaeg on teenuse kvaliteedikriteeriumite juures arvestatud ja uuritud tagasisidet ka tarbijatelt. 5 sekundilise ooteaja puhul oleks rahul 92% elanikkonnast ja 10 sekundilise ooteaja korral 53% elanikkonnast (Hädaabikõnede teenindamise rahulolu uuring 2008).

Hädaabinumbri teenuse pakkumise juures on töötajatele oluline töökeskkond. See peab vastama järgnevatele kriteeriumitele – pingevaba- valgustatud- sobiva kliimaga-

ventileeritud (ilma tuuletõmbeta) ruumid, kus on korralikud töövahendid ja toataimed, mis muudavad töökeskkonna hubaseks. Töökoha asukoht peab olema turvalises piirkonnas ja eelistatult kesklinnas. Töötajad on seisukohal, et uues töösaalis võib teenuse kvaliteeti negatiivselt mõjutada selle suurus. Suures saalis peetakse raskemaks koostöö tegemist ja kardetakse, et töösaali kõrgem müratase võib töö tegemist segama hakata. (Fookusgrupp 112 ja 110)

Tugiteenuste roll kvaliteetse hädaabinumbri teenuse pakkumisel on oluline. Kvaliteeti mõjutavad teenuse kättesaadavus, tehnoloogia ja tööprogrammide toimimine ja töötingimused, kus teenust pakkuvad töötajad viibivad. Kõigi nende teguritega on oluline arvestada ühele hädaabinumbrile üleminekul ja ühiseid töökeskkondi planeerides.

Kvaliteedi hindamine

Teenuse kvaliteedi põhimõtted ja kvaliteedihindamise süsteemid on kahel Eesti hädaabinumbril (112 ja 110) erinevad.

Teenuse kvaliteedi hindamist viiakse läbi 2012 aasta alguses vaid Häirekeskuse hallatava hädaabinumbri 112 teenuse osas. Politsei hädaabinumbri 110 teenuse osas ei teostata regulaarset ja süsteemset kvaliteedi hindamist.

Häirekeskuses hinnatakse teenuse kvaliteeti läbi kvaliteedihindamise süsteemi. Hinnatakse hädaabikõnede menetlemise töösooritusi kindlate parameetrite alusel. Häirekeskuse tänane kvaliteedihindamise süsteem koosneb Six Sigma mudeli põhimõtetest (käesolev töö, lk 18). Mudel, mille eesmärk on kliendi rahulolu, koosneb viiest etapist – defineeri, mõõda, analüüsi, parenda, kontrolli.

Häirekeskuse struktuuri loodi Analüüsi- ja järelevalve talitus 2009 aasta mais. Talituse juhataja Erik Velleramm'i sõnul on hädaabinumbri teenuse kvaliteedi hindamine selle kolme aastaga oluliselt arenenud. Kvaliteedihindamist alustati Häirekeskuses isiku põhise hindamisega millele on lisandunud sündmuse põhine hindamine. Asutuse siseselt välja töötatud hädaabinumbri teenuse kvaliteedihindamise programm ja kvaliteedihindamise süsteem. (Erik Velleramm 2012)

Teenuse kvaliteedi hindamist reguleerib Häirekeskuse direktori 18.11.2010 aasta käskkiri nr 1.1-3/1 „Häirekeskuse kvaliteedi hindamise kord“. Käskkirjas on muuhulgas kirjeldatud hädaabinumbri teenuse kvaliteedi hindamise aja- ja kvaliteedikriteeriumid.

Kvaliteedikriteeriumid jagunevad omakorda – väljakutseks mitte realiseeruva hädaabiteate töötlemise kriteeriumid, päästeala hädaabiteate töötlemise kriteeriumid, meditsiinala hädaabiteate töötlemise kriteeriumid, klienditeeninduse kriteeriumid. (HK kvaliteedi hindamise kord 2010). Kvaliteedi hindamise kriteeriumeid mõõdetakse järjepidevalt, analüüsitakse tulemusi ja otsitakse võimalusi kuidas hädaabiteenuse kvaliteeti parendada. Kvaliteedihindamise koondaruannete analüüsi põhjal planeeritakse töötajate täiendkoolitusi ja tehnilisi arendusi. (Erik Velleramm 2012)

Kvaliteedi hindamise juures pidasid Häirekeskuse töötajad oluliseks seda, et töötajaid hinnatakse ühtsetel alustel. Oli töötajaid, kes hindasid vahetut tagasisidet oluliseks. Korrektsest töösooritusest saadav positiivne tagasiside on väga motiveeriv. Samas töid teised hindamise negatiivse küljena välja selle, et töötaja pidev jälgimine on häiriv ja pingeid tekitav ning töötaja liigselt raamidesse surumine ei meeldi. (Fookusgrupp 112)

Hädaabinumbri teenuse kvaliteeti hinnatakse ka teistes Euroopa riikides. Näiteks Soomes on seasel häirekeskusel sõlmitud kokkulepped Siseministeeriumi ning Sotsiaal- ja Tervishoiuministeeriumi vahel, mis käsitlevad muuhulgas ka kvaliteedikriteeriumeid, mida hinnatakse:

- kõnedele vastamise kiirus (2011 aastal 91% kõnesid vastati 10 sekundi jooksul);
- teenuse töökindlus ja viivitamatu abi osutamine;
- abivajanute rahulolu teenusega (5 punkti skaalal oli 2011 rahulolu 4,22);
- koostööpartnerite rahulolu teenusega (5 punkti skaalal oli 2011 rahulolu 3,32);
- kõne kestvuse aeg;
- kiiretel juhtumitel aega kõne vastamise ja abijõudude väljasaatmise vahel;
- kiirabiväljakutsete õiget prioriteetide seadmist ja kiirabiväljakutsete põhjuseid, kui patsienti ei hospitaliseerita. (Ekstrand 2012)

Iirimaa on 2010 aastal kokku lepitud hädaabinumbri teenuse kvaliteedi jälgimise kokkulepped peamiste huvirühmade, sidekommunikatsiooni korraldajate ja valitsuse vahel. Igakuiselt hinnatakse kõnekoormust, kõnede töötlemise võimekust, teenuse kättesaadavust, vastamise aega, kõne ühendamise aega, jms. Iganädalaselt hinnatakse operaatorite tööprotsessi tulemusi (tööprotsessi täpsust, õiget ajastust, abivalmidust ja klienditeenindust). Nädalas hinnatakse operaatori kahte töösooritust ja vähemalt 10 kõnet hinnatakse nädalas valvevahetuse vastutaja poolt õpetamise-juhendamise eesmärgil. (McAuliffe 2012).

Hädaabinumbri 110 teenuse kvaliteedi hindamise regulatsioon täna puudub.

Täna Eestis toimivate hädaabinumbrite 110 ja 112 teenuste tööprotsessi peamiste etappide juures kvaliteedi hindamise praktikad ja ettepanekud kuidas võiks hindamine toimuda ühe hädaabinumbri 112 teenusel on välja toodud lisa 4.

Teenusega rahulolu

Hädaabinumbri teenustega rahulolu on uuritud korduvalt. Hädaabinumbrite 112 ja 110 teenustega rahulolu andmed on võrdlevas tabelis välja toodud magistritöö lisa 3.

Kliendilt saadud tagasiside on oluline indikaator teenuse kvaliteedi hindamisel. Hädaabinumbri 112 teenusega rahulolu on aasta-aastalt kasvanud (2008 – 88% ja 2011 – 91%). Võrreldud perioodi sisse jääb Häirekeskuses kvaliteedihindamisesüsteemi väljatöötamine ja rakendamine, mis on kindlasti üheks arengu põhjuseks.

Kliendi rahulolu uuringud on välja toonud kõrged hinnangud hädaabinumbri 110 teenusele. Kiire kättesaadavus on tagatud 92% vastanute arvates ja teenusega on rahul 82% vastanutest. (Rahulolu politsei hädaabinumbri helistamisega 2011).

Võrdlusena Soomes läbi viidud sarnasel uuringul olid tulemused 2009 aastal 4,38; 2010 aastal 4,33; 2011 aastal 4,22 punkti 5 punkti skaalal (Ekstrand 2012). Elanike rahulolu hinnang hädaabinumbrite teenustele on kõrge nii Eestis kui Soomes.

Kokkuvõttes turvalisuspoliitika põhisuundade aastani 2015 täitmisest 2011 aastal annab uuringutulemustele hinnangu: “Arvestades, et Häirekeskusesse helistatakse ainult õnnetuste ja muude oluliste probleemide korral ning paljud helistajad on kas paanikas või vähemalt tugevalt ärritunud, tuleb pidada väga heaks tulemuseks, et 92% helistajatest hindab kokku võttes saadud kogemust positiivselt.”

Hädaabinumbri teenust on võimalik parendada läbi ühenduse saamise kiiruse tõstmises, hädaabinumbri teadlikkuse tõstmises ja mitteaegkriitilistest pöördumistest vabastamises, standardiseeritud koostöö väljaarendamises teiste teenuseosutajatega, koostööpartneritega elektroonilise infovahetuse suurendamises, personalipoliitika väljakujundamises, väljakutsete töötlemiseks elektroonsete programmide edasiarendamises, kvaliteedisüsteemi väljaarendamises ja uute telekommunikatsioonialaste lahenduste kasutuselevõttus hädaabiteenuse tarbimiseks. (Laev 2007:45)

Ühele hädaabinumbri ülemineku kokku lepitud töökorraldus on oluline kvaliteetse teenuse pakkumiseks. Fookusgrupi intervjuudest välja toodud tööprogrammide töökindlus ja töötajate motiveerimine aitavad hoida teenuse kvaliteeti kõrge tasemel kus ta tänaste uuringute põhjal on. Samas on arenguruumi elanikkonna teadlikkuse tõstmise ja kvaliteedihindamise süsteemide juurutamise ja arendamise juures. Samuti tuleb lõpuni viia politseiliste hädaabiteadete töötlemise küsimustike juurutamisprotsess.

2.2. Hädaabinumbrite teenuste kvaliteedi tagamine ja tunnetamine

Magistritöö raames on kasutatud hädaabinumbri teenuse kvaliteedi põhimõtete väljaselgitamiseks olemasolevate hädaabinumbrite 112 ja 110 tööd reguleerivaid dokumente ja fookusgrupi intervjuusid töötajatega. Teenuse kvaliteedi tunnetamise hindamiseks on sisend saadud häirekeskuse ja juhtimiskeskuse koostööpartnerite juhtide ankeetküsitlustest, Soome häirekeskuse pääste poolse koostööpartneri ankeetküsitlusest ja mitmetest hädaabinumbri teenust käsitletavatest uuringutest. Uuringute tulemusi on võrreldud magistritöö teoreetilises peatükis käsitletud kvaliteetse teenuse teooriaga.

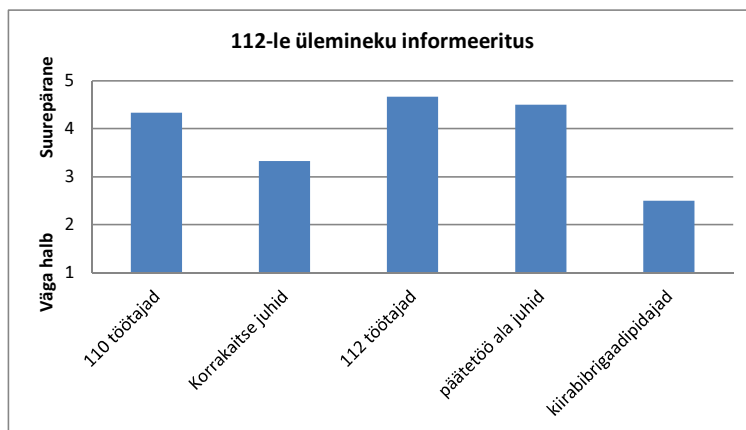
Olulise muudatuse, ühele hädaabinumbri ülemineku, edukaks läbiviimiseks on oluline lähtudes Burke`st (käesolev töö, lk 15) jälgida kliendi ootuseid, panustada töötajatesse, tehnoloogiasse ja leida sobivaim mudel muudatuse läbiviimiseks.

Kliendid

Hädaabinumbri teenuse tarbijateks peavad häirekeskuse ja juhtimiskeskuse koostööpartneritest asutuste/valdkonna juhid eelkõige elanikke. Osad ankeetküsitlusele vastajad (Raul Adlas, Teet Piile, Heigo Olu, Tarmo Terep ja Kristjan Jaani) tõid välja ka operatiivteenistused, kes on hädaabinumbri teenuse klientideks. Kokkuvõtvalt võib öelda, et elanikke peetakse 100% hädaabinumbri teenuse tarbijateks aga operatiivteenistusi, kelle ressursi häirekeskusest/juhtimiskeskusest hallatatakse, alati mitte. (Ankeetküsitlused 2012)

Muudatuse edukaks rakendamiseks on oluline, et kõik osapooled (klient, töötaja, jt) oleksid ühtsetel alustel informeeritud.

Magistritöö raames läbi viidud uuringust selgus, et ühele hädaabinumbrile ülemineku informeeritus on koostööpartnerite seas erinev (joonis 10). Kõige kõrgem oli informeeritus 112 töötajate seas (4,7), kellele järgnesid väikese vahega päästetöö ala juhid ja 110 töötajad. Korrakaitse juhid hindasid muutuse informeeritust juba madalamalt ja kiirabi brigaadi juhtide hinnang jäi 5 punkti skaalal 2,5 punkti peale. Kiirabi juhtide madalama informeerituse põhjuseks võib autori arvates olla see, et ühele hädaabinumbrile ülemineku juures ei muutu pakutava teenuse olemus kiirabi jaoks. Muudatus puudutab rohkem politsei valdkonda ja kuna Häirekeskus on päästeasutus, siis on rohkem informatsiooni liikunud ka nendes kahes organisatsioonis. Kokkuvõtvalt võib öelda, et organisatsiooni siseselt on informeeritus hea aga rohkem tuleb panustada väliskommunikatsioonile.



Joonis 10. Ühele hädaabinumbrile ülemineku informeeritus (Allikad: Fookusgrupp 112 2012, Fookusgrupp 110 2012, Ankeetküsitlus KA 2012, Ankeetküsitlus Pääste 2012, Ankeetküsitlus Politsei 2012; autori koostatud)

Soomes, kus ühele hädaabinumbrile ülemineku on rakendatud, hindas ankeetküsitlusele vastates päästeasutuse juht, oluliseks kõigi osapoolte (pääste, politsei, kiirabi, jt) ühtset informeeritust ja arusaamist. Toimiva koostöö tagab avatus ja pidev osapoolte vaheline kommunikatsioon, mille juures peaks aktiivseks pooleks olema häirekeskus. (Lauri Jaakkola 2012)

Teenuse kvaliteedi tagamiseks on olulise tähtsusega osapoolte, teenuse tarbija ja pakkuja, üksteisemõistmine – koostöö (Ankeetküsitlused 2012; Fookusgrupp 110, 112).

Koostööd kiirabitöötajatega ei hinnanud häirekeskuse töötajad kõige paremaks (samas päästeasutustega koostööd hinnati heaks) (Fookusgrupp 112). Koostöö parendamise vajadust Häirekeskusega nägid kõige rohkem ka ankeetküsitlusele vastanud kiirabijuhid (Ankeetküsitlus KA).

Koostööpartneritega head üksteisemõistmist loetakse oluliseks tervikteenuse kvaliteedi osaks. Selle parendamiseks nähti võimalust üksteise tööspetsiifikaga tutvumist, et seeläbi koostööpartnerit paremini mõista (Fookusgrupp 112).

Hädaabinumbri teenuse juures hindasid päästetöö ala juhid koostöövalmidust ja valmisolekut lahendada probleeme tulemusest lähtuvalt (Teet Piile 2012) ja kutsetöötajate II astme (ressursihalduse) poolset toetust PTJ-le (andmete otsimine, edastamine) (Heigo Olu 2012). Puudustena koostöö juures toodi välja väheneva loovuse ja tuginemist rangelt juhiste, juhendite ja manuaalidele (Mart Haljaste 2012).

Kiirabibrigaadipidajate juhid tõid teenuse parendamise osas välja tehnoloogilise lahendusena positsioneerimise (nii kiirabi kui abivajaja), mis aitaks parendada brigaadide ressursi haldamist. Puudustena toodi välja ressursihalduse eksimusi, samuti puudusi meditsiiniliste teadete töötlemisel ja liiga kõrgete prioriteetide määramist. (Ankeetküsitlus Kiirabi 2012). Sama puuduse tõid välja ka häirekeskuse töötajad fookusgrupi intervjuus.

Kvaliteedi tõstmiseks nähakse kiirabi poolel vajadust luua täiendav lühinumber. „Oleks vaja tekitada juurde number 113 ainult meditsiiniliste kiirabikutsete esitamiseks.“ (Ago Kõrgvee 2012).

Teenuse kvaliteedi tõstmiseks on tähtis ka elanikkonna üldine koolitamine teadmistolõhede vähendamiseks ning üldise valmisoleku parandamiseks, sealhulgas:

- teadlikkuse tõstmine 112 teenustaseme komponentidest (sh infootsingute mõjust hädaabikutsete menetlemisele);
- teadlikkuse tõstmine täiendava info ja mitteakuutse abi saamise võimalustest;
- teadlikkuse tõstmine käitumisest erinevates olukordades (MASSCRISCOM 2010)

Samale tulemusele, et inimestele on vajalikud käitumise juhised olukordades, kuhu pöörduda, kuidas kirjeldada õnnetust ja milline oleks õige tegutsemine kuni abi jõudmiseni, jõuti ka uuringus „Riskikommunikatsiooni tõhustamine elanikkonnaga õnnetusjuhtumite eel ja ajal“, mille tellisid 2008 aastal Päästeamet ja Siseministerium.

Häirekeskuse ja juhtimiskeskuse töötajatega läbiviidud fookusgrupi intervjuudes töid töötajad mitmeid näiteid, kus inimene on helistanud hädaabinumbrile, kuigi tal ei ole selleks põhjust. Inimesed ei tea alati, mis numbrilt millist abi saab. (Fookusgrupp 110, 112)

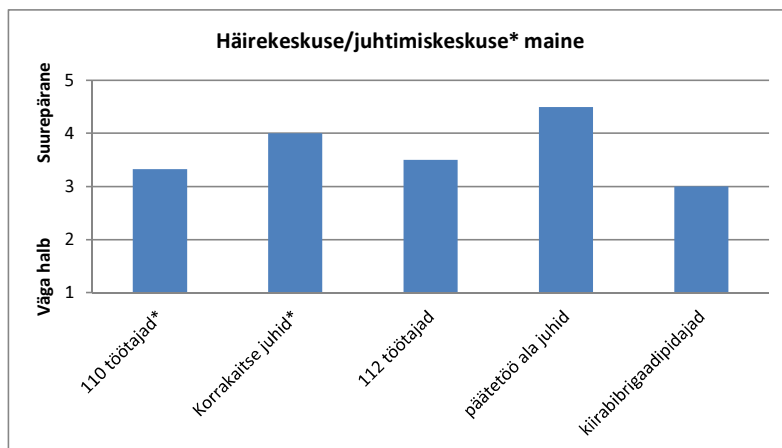
Hädaabinumbri teenuse tarbimise juures on olulise tähtsusega inimese (kliendi) teadlikkus, kuhu ja millal helistada ning kuidas käituda ohuolukordades.

Maine

Teenuse kvaliteeti teooriates on Grönroos (käesolev töö, lk 12, 20) ja Kang, James (käesolev töö, lk 23) teenusega rahulolu mõjutajana välja toodud organisatsiooni mainet. Organisatsiooni maine sõltub pakutava teenuse kvaliteedist. Häirekeskuse mainet hinnati (joonis 11) töötajate poolt 5 palli skaalal madalamalt (3,5) kui seda hindasid koostööpartnerite (kiirabi ja pääste) juhid (3,8) ja kiirabi/pääste operatiivtöötajad (3,94). Sarnane suhe oli politsei juhtimiskeskuse töötajate ja nende teenust tarbivate kolleegide hinnangutes (vastavalt 3,3 ja 4 punkti viiest võimalikust). Oma töötajad on seega kriitilisemad kui teenuse tarbijad. Siit võib järeldada, et tarbija on teenuse kvaliteediga pigem rahul ja töötajad on oma töösoorituse osas kriitilised hindajad.

Juhtimiskeskuse mainet hindasid (joonis 11) kõik korrakaitsebüroo juhid kõrgelt (viie punkti skaalal 4). Samas tõi üks vastaja välja, et kodaniku jaoks on tõenäoliselt maine madalam, kiiruse vaatest lähtuvalt. Piiratud ressursi tingimustes, mida osad vastajad välja tõid, on reaalne, et abi jõudmine viibib ja seega kannatab organisatsiooni maine. (Ankeetküsitlus Politsei 2012)

Olulise maine mõjutajana tõid fookusgrupis osalejad välja meedia/ajakirjanduse. Negatiivsed meediakajastused mõjutavad paljusid elanikke ja seeläbi suhtumist kogu organisatsiooni. Samas nähti võimalust läbi ajakirjanduse elanikkonnale sõnumi edastamisel ja seeläbi inimeste teadlikkuse tõstmist. (Fookusgrupp 112)



* Juhtimiskeskuse mainet hindasid 110 töötajad ja korrakaitse juhid

Joonis 11. Häirekeskuse ja juhtimiskeskuse maine töötajate ja korrakaitse- päästetöö ala- ja kiirabibrigaadi juhtide võrdlusena (Allikad: Fookusgrupp 112 2012, Fookusgrupp 110 2012, Ankeetküsitlus KA 2012, Ankeetküsitlus Pääste 2012, Ankeetküsitlus Politsei 2012; autori koostatud)

Häirekeskuse peamistel koostööpartneritel, operatiivtööd tegevatel töötajatel, paluti samuti hinnata 2011 aasta lõpus läbiviidud uuringus Häirekeskuse mainet ja tulemused on võrreldavad magistr töö raames läbi viidud uuringuga (HK koostööpartnerite rahulolu uuring 2011).

Päästetöö valdkonna juhid ja operatiivtöötajad hindasid Häirekeskuse mainet võrdselt ja kõrgeks. Kiirabibrigaadipidajad (juhid) hindasid Häirekeskuse mainet madalamaks kui kiirabi operatiivtööd tegevad töötajad. Selline tulemus võib näidata, et kiirabibrigaadi ja häirekeskuse töösaali vaheline koostöö sujub paremini kui kahe asutuse vaheline suhtlemine juhtkondade tasemel. Uuringute võrdlustest lähtuvalt on hädaabinumbri 112 teenuse arendamisel ruumi eelkõige Häirekeskuse ja kiirabiosutajatega koostöö parandamisel ja seda eelkõige juhtide tasandil.

Hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi juures hindasid:

Kiirabibrigaadi pidajad – sisulist kvaliteeti (professionaalsust), kiiret kättesaadavust, , töökindlust ja standardiseeritust.

Politsei korrakaitsejuhid – töökindlust, sisulist kvaliteeti (professionaalsust) ja kiiret kättesaadavust.

Päästeala juhid – kiiret kättesaadavust, töökindlust, sisulist kvaliteeti (professionaalsust) (Ankeetküsitlused 2012)

Koondades häirekeskuse ja juhtimiskeskuse koostööpartnerite juhtide hinnangud tuleb hädaabinumbri teenuse kvaliteedi juures kõige enam tähelepanu pöörata teenuse töökindlusele (toimib alati) ja sisulisele kvaliteedile (professionaalsusele). Samuti peab teenus olema kiiresti kättesaadav.

Häirekeskuse töötajad peavad kvaliteetseks teenuseks seda millega klient rahule jääb. Teenuse kvaliteeti mõjutab töötajate hea väljaõpe ja organisatsiooni sisene kogemustevahetus ja hea õhkkond kollektiivis. Suust suhu leviv informatsioon mõjutab hädaabinumbri teenindajate arvates mainet ja suhtumist organisatsiooni ja teenusesse. (Fookusgrupp 112)

Grönroos ja Parasuraman, jt (käesolev töö, lk 20,21) rõhutavad samuti suust suhu leviva informatsiooni märkimisväärset tähtsust teenuse kvaliteedi juures.

Teenuse kvaliteeti mõjutavad elanike teadlikkus; tõusnud töökoormus (tormid, suured õnnetused, jms), mille ajal ei suudeta tagada piisavalt kõrgetasemelist teenust; tööprogrammide töökindlus ja tugiteenuse kiire kättesaadavus, töötaja professionaalsus (Fookusgrupp 112).

Töötaja

Grönroosi järgi (käesolev töö, lk 10) on üks kuuest teenuse põhireeglist organisatsiooni toetus. Autori seisukohast on organisatsiooni toetus kliendiga otsekontaktis olevatele töötajale oluline. Defineeritud, kõigile teadaolev teenuse kontseptsioon ja hindamiskriteeriumid tagavad üheselt mõistetavuse ning seejuures väiksemad pinged kollektiivis.

Teenuse kvaliteet sõltub väga paljuski Toomanni ja Cooki (käesolev töö, lk 14) seisukohalt töötajatest, nende rahulolust ja tööõhkkonnast kollektiivis. Fookusgrupi intervjuudest saab järeldada, et juhtimiskeskuse ja häirekeskuse töötajad häid suhteid töökollektiivi olulisteks.

Teenuse kvaliteedi juures on oluline osa klienditeenindusel. Magistritöö raames läbiviidud uuringud andis töötajate klienditeenindusele hea hinnangu (Ankeetküsitlused, fookusgrupp 110, 112). Klienditeeninduse tase sõltub kindlasti väljaõppest, inimese soovist panustada tööjuures ja kindlasti avaldab mõju ka kvaliteedi kontroll. Kang ja

James (käesolev töö, lk 23) kombineeritud teenuse kvaliteedi mudeli baasil läbi viidud uuringu tulemused on autori arvates kinnitust leidnud ka Häirekeskuse praktikas. Kodanike kaebused, mis aegajalt hädaabinumbri teenuse kvaliteedi kohta laekuvad, on pigem seotud klienditeeninduses/suhtlemises (funktsionaalne kvaliteet) tehtud vigade kui sisuliste (tehniline kvaliteet) vigadega.

Töötajate professionaalsusest sõltub paljuski pakutava teenuse kvaliteet. Töötajate professionaalsus sõltub omakorda suures osas väljaõppest. Pakutavate koolituste mahuga olid 112 teenindavad töötajad rahul. Samas Ida prefektuuri juhtimiskeskuse töötajad on koolitusi saanud vähe ja raske oli töötajatel ka oma soove väljendada (Fookusgrupp 110).

Hädaabinumbri teenuse kvaliteeditaseme hoidmiseks töötatakse Häirekeskuses igal aastal välja teenistujate täiendkoolituskava, mille maht on minimaalselt 35 tundi teenistuja kohta (Konseptioon...2011:9).

Politsei juhtimiskeskuse tänast puudulikku koolitust, mis tugineb enamus vaid kogenuma kolleegi õpetustel, toodi välja ka politsei juhtide poolt (Kristjan Jaani 2012).

Teenuse kvaliteedi tagamisel on kliendiga suhtleval töötajal Grönroosi järgi (käesolev töö, lk 9) oluline organisatsiooniline toetus ja tähelepanu, mis on täiendkoolituste pakkumise osas jäänud juhtimiskeskuse töötajate fookusgrupis osalenute arvates puudulikuks.

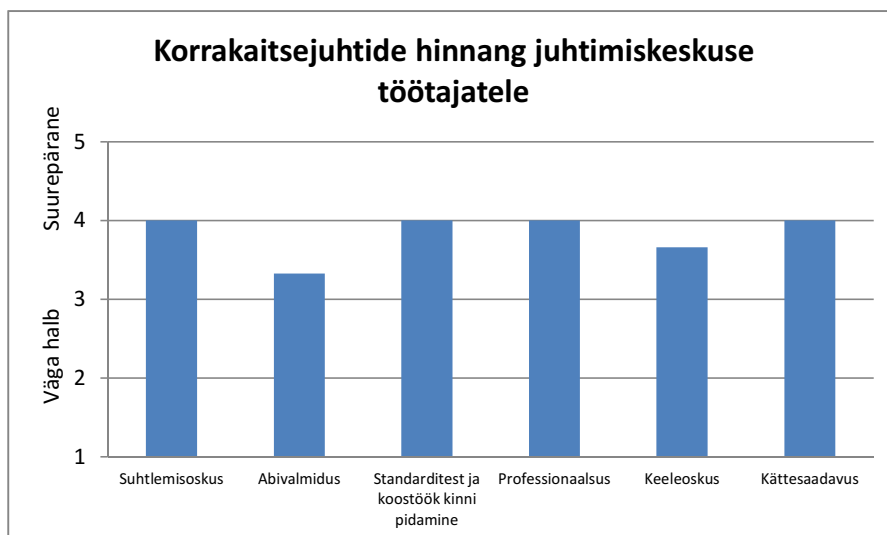
Häirekeskus on alates 2006 aastast, Sisekaitseakadeemias päästekorraldaja riikliku 40 nädalase õppekava (Päästekorraldaja eriala riiklik õppekava 2011) raames, saanud hästi koolitatud töötajaid. Igal aastal asus Väike-Maarja päästekoolis õppima 12 uut töötajat, kes tulevases töökohas praktiliselt olles omandasid piirkonna iseärasused ja sulandusid kiiresti kollektiivi. Alates 2011 aasta sügisest alustas kutseõppe omandamist juba 20 uut töötajat, kes on lõpetamisel valmis juba töötama nii 112 kui 110 hädaabiteateid. Koostöö Sisekaitseakadeemia ja Häirekeskuse vahel on olnud autori hinnangul tulemuslik. Piisav praktikaaeg tagab selle, et päästekorraldaja kutseõppe lõpetav inimene on valmis koheselt alustama iseseisvalt hädaabinumbri teenindamist.

Ühele hädaabinumbrile üleminek tähendab ka ulatuslikku töötajate täiendõpet. Tänaastele Häirekeskuse töötajatele tuleb õpetada 110 teadete töötlemist ja tänaastele juhtimiskeskuse töötajatele tuleb õpetada 112 teadete töötlemist. Ühele hädaabinumbrile

ülemineku raames on Ühendhäirekeskuse õppekava töögrupp (Sisekaitseakadeemia juhtimisel) on välja töötanud „Häirekeskuse päästekorraldajate täienduskoolituse programmi“, millel on kolm moodulit - Häirekeskuse ja pääste, meditsiin, politsei. Täiendkoolituse eesmärk on anda teadmised ja oskused erialaste õigusaktide kasutamiseks, politsei-, kiirabi-, päästesündmuste ja ohuolukordade määratlemiseks, ohuriskide hindamiseks, politsei-, kiirabi-, päästetööde teostamisest ning hädaabiteadete menetlemiseks (Täiendkoolituse programm 2012).

Autor uuris fookusgrupi intervjuude raames töötajate suhtumist organisatsioonikultuuri arendamisse läbi ühiste kokkulepete ja väärtuste kirja panemise ning nende järgimist. Häirekeskuse Ida Keskuses on ühised väärtused ja kokkulepped kirjas ja kõigile töötajatele kättesaadavad. Organisatsioonis ühiste väärtuste ja kokkulepete kirja panemist ei peetud oluliseks (Fookusgrupp 112 ja 110).

Teenuse kvaliteedi parendamiseks on vajalik teada teenuse tarbija hinnangut kogetud teenusele. Mis on hästi ja millele on vajalik rohkem tähelepanu pöörata. Magistritöö raames viis autor läbi ankeetküsitlused hädaabinumbri teenust tarbivate koostööpartnerite juhtide seas, kus paluti hinnata hädaabinumbrit teenindava töötaja oskusi. Hinnangute võrdlus on välja toodud joonistel 12 ja 13.

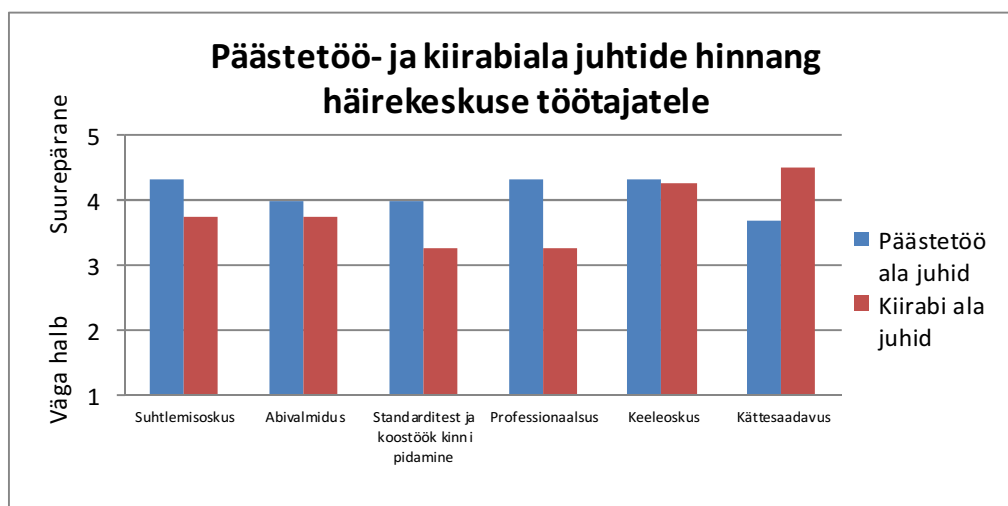


Joonis 12. Korraldajate hinnang juhtimiskeskuse töötajatele (Allikas: Ankeetküsitlus Politsei 2012; autori koostatud)

Politsei korrakaitsejuhid hindasid kõige madalamaks juhtimiskeskuse töötajate abivalmidust (3,3) ja keeleoskust (3,7) (Ankeetküsitlused Politsei 2012).

Kokkuvõtvalt saab öelda, et hinnangud on positiivsed ja juhtimiskeskuse tööga ollakse rahul. Abivalmiduse madalam hinnang võib näidata suuremat ootust juhtimiskeskuse töötajale.

Hädaabinumbri teenuse kvaliteedi juures tuleb häirekeskusel ja juhtimiskeskusel rohkem tähelepanu pöörata kiirabibrigaadi juhtide arvates standarditest ja kokkulepetest kinnipidamisele ja arendada tuleb töötajate professionaalsust. Töötajate professionaalsuse osas tõid kiirabijuhid välja eelkõige meditsiinivaldkonna teadmiste täiendamise vajaduse häirekeskuse töötajatel. Päästetöö ala juhtide hinnang on kõige kriitilisem teenuse kättesaadavus. „Kättesaadavuse suhteliselt madal hinnang on seotud raadiosidevõrgu leviala probleemidega.“ (Teet Piile 2012) Samas oli kiirabibrigaadi juhtide arvates teenuse kättesaadavuse hinnang kõrgeim (4,5 punkti 5 võimalikust). (Ankeetküsitlused 2012)



Joonis 13. Päästetöö- ja kiirabiala juhtide hinnang häirekeskuse töötajale (Allikad: Ankeetküsitlus KA 2012, Ankeetküsitlus Pääste 2012; autori koostatud)

Kokkuvõtvalt tuleks koostööpartnerite juhtide hinnangul häirekeskuses rohkem tähelepanu pöörata töötajate täiendkoolitusele (eelkõige meditsiinivaldkonnas) ja töötajatele on suured ootused järgimaks standardeid ja kokkuleppeid hädaabiteadete menetlemisel.

Tagamaks kvaliteetset teenust peab teenuse pakkuja teadma kliendi ootuseid, vajadusi ja nendega arvestama. Ühele hädaabinumbrile ülemineku raames peab magistritöö autor oluliseks, et lepitakse kokku ühtne töökorraldus, ühised kvaliteedikriteeriumid ja nende täitmiseks valmisoleku loomine (täiendkoolitused, tehnilised arendused, töötajate motiveerimine, jne) ning kvaliteedihindamise süsteem.

3. ÜHE HÄDAABINUMBRI 112 TEENUSE KVALITEEDI LÄHTEKOHAD JA MUDEL

Esimeses peatükis tõi autor välja kvaliteetse teenuse teooriad ja sidus ning analüüsis need teises peatükis lähtudes tänasest Eesti praktikast ja teenuse arengusuundadest. Kolmandas peatükis toob autor välja ühe hädaabinumbri teenuse kvaliteedi lähtekohad ja hädaabinumbri teenuse kvaliteedi mudeli, mis on autori poolt olemasolevate mudelite edasi arendamine ja sidumine indikaatoritega, mille kaudu on võimalik mudeli ellu rakendamisel hinnata. Kolmandas peatükis toob autor välja ühe hädaabinumbri 112 teenuse mudeli rakendamispõhimõtted. Ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudeli loomisel arvestas autor oma magistritöö raames läbiviidud ankeetküsitluste ja hädaabinumbrit teenindavate töötajatega läbi viidud fookusgrupi intervjuudes kogutud ja analüüsitud andmeid. Samuti on arvestatud tänaste hädaabinumbrite 110 ja 112 teenust reguleerivate dokumentide ja strateegilise planeerimise dokumentides kajastatuga.

3.1. Ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi lähtekohad

Ühe hädaabinumbri teenuse lähtekohtade väljatöötamisel on autor aluseks võtnud magistritöö eelnevates peatükkides välja toodud teoreetilise käsitluse ja selle sidumist teenuse praktilise kogemusega ning selle põhjal koostatud analüüsi tulemusi.

Klient

Hädaabinumbri teenuse klientideks peetakse magistritöös läbiviidud uuringu põhjal nii abivajajaid, kes helistavad numbrile 112 ja/või 110 ning ka operatiivteenistusi (pääste/kiirabi/politsei), keda häirekeskus/juhtimiskeskus välja saadab (käesolev töö, lk 40). Teenuse tarbijatelt saadav tagasiside tarbitud teenuse kohta on oluline arendamaks teenust kliendi ootustele vastavas suunas. Samas lähtudes häirekeskuse töötajate fookusintervjuust on oluline, et klient oleks teadlik pakutava teenuse võimalustest ja omaks oskust ise tegutseda abi jõudmiseni (käesolev töö, lk 42-43).

Lisaks välisele kliendile on igal organisatsioonil sisekliendid (töötajad). Hädaabinumbri teenuse kvaliteedi kujunemisel on kliendiga otseselt kokku puutuv töötaja väga olulise tähtsusega. Kuna hädaabinumbri teenuse juures on kontakt teenuse pakkuja ja teenuse tarbija vahel telefoni teel, siis ei mõjuta klienti füüsiline keskkond (ruumid, sisustus, jms) ja suurema tähtsuse omandab töötaja, kes kliendiga suhtleb. Magistritöö raames läbiviidud ankeetküsitluste põhjal on professionaalsus, suhtlemisoskus, abivalmidus ja keeleoskus olulised tegurid, mis mõjutavad kliendi hinnanguid tarbitud hädaabinumbri teenusele. Organisatsiooni sisekliendid (töötajad), kelle olulisust rõhutavad Grönroos (käesolev töö, lk 10, 13), Frost, Kumar (käesolev töö, lk 24), on olulised 112 teenuse kvaliteedi juures.

Töötajale on kvaliteedikriteeriumitega pandud kõrged nõudmised, mis tagavad teenuse kvaliteedi. Töötajale peaks olema loodud nõuetele vastavad töötingimused, milleks on töökorras tehnoloogia (sh tööprogrammid), piisavad ja kvaliteetsed täiendkoolitused, motivatsioon nii väärilise töötasu kui ühisürituste näol. Head õhkkonda kollektiivis, tunnustamine ja regulaarne tagasisidestamine on olulised tegurid, mida töötaja hindab. Luues töötajale sobilikud töötingimused on alust oodata kõrgel tasemel kvaliteeti teenuse osutamisel.

Häirekeskuse töötajate suhtumine ühele hädaabinumbrile üleminekusse on mõistev, töötajad on informeeritud ja saavad aru, et läbi ühe numbri on hädaabiteenuse kvaliteet kliendile parem (käesolev töö, lk 41). Politsei juhtimiskeskuse töötajate poolt toodi ühele hädaabinumbrile ülemineku juures välja võimaliku nõrkusena kutsetöötlaste kvaliteedi langust (häirekeskuse töötajatele on 110 kõnede töötlemine uus valdkond) ja sellega seoses piiratud politseiresursi liighõivatust vastu võetud suure arvu väljakutsetega (Fookusgrupp 110).

Töötajatesse panustamine on kvaliteetse hädaabinumbri teenuse juures väga oluline ja selle juures on vajalik arvestada töötajate poolt välja toodud seisukohtadega.

Teenuse pakkumise juures on töös käsitletud teooriatest tulenevalt oluline, et klient (abivajaja, koostööpartner) saaks teenust, mis vastab tema ootustele. Kui kogetud teenus on parem kui klient oskas oodata, siis on ta rahulolev. Kui teenuse osutamisel esineb puudusi, või on kliendi ootused alusetult kõrged, ei jää klient teenusega Grönroosi (käesolev töö, lk 11) ega Zeithaml, Parasuraman, Berry järgi rahule (käesolev töö, lk

22). Kogetud teenus mõjutab märkimisväärselt tarbijat ja tal tekib kogemus, mis mõjutab teda järgmisel korral teenust tarbides. Samuti mõjutab tema kogemuse jagamine teisi, kes ise ei ole teenust tarbinud aga kujundavad teenusest ettekujutuse kuuldu põhjal. Organisatsiooni (sh teenuse) maine mõjutab klienti teenuse tarbimisel.

Erinevad teenuse kvaliteeti uurinud teadlased (Gönroos, Zeithaml, jt) on oma mudelites (käesoleva töö lk 20 ja 21) rõhutanud suust-suhu leviva informatsiooni olulisust teenuse kvaliteedi hinnangu kujunemisel. Samal seisukohal olid Häirekeskuse töötajad (käesolev töö, lk 45).

Magistritöö autori hinnangul peaks iga organisatsioon, kes pakub avalikku teenust, pöörama tähelepanu välisele kommunikatsioonile. Hädaabinumbri teenuse ja seda pakkuva organisatsiooni kohta liikuv informatsioon kujundab klientides seisukohad ja eelarvamused, mis avaldavad mõju teenuse tarbimisel.

Tugiteenused

Hädaabinumbri teenust toetavad tugiteenused (IKT, koolitusbüroo, personalbüroo, jms) on olulise tähtsusega, et tagada põhiteenuse kõrgetasemeline toimimine. Teenuse kvaliteedi juures peavad tugiteenuseid oluliseks ka Grönroos (käesolev töö, lk 13), Türk (käesolev töö, lk 18) ja Laev (käesolev töö, lk 39). Organisatsiooni sisesed tugiteenused töötavad eesmärgiga anda oma panus teenuse kvaliteedile ja seda eelkõige läbi kliendiga otseselt kontaktis oleva töötaja.

Hädaabinumbri teenuse kvaliteet sõltub ka organisatsiooni välistest tugiteenustest, mis tagavad teenuse kättesaadavuse. Sideoperaatorid ja Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus (SMIT) tagavad IKT lahenduste kaudu teenuse tarbijale võimaluse pöörduda hädaabinumbri teenuse pakkuja poole. Tugiteenuse pakkujatel on siinjuures väga vastutusrikas roll täita, sest mitmed uuringud (Hädaabikõnede teenindamise rahulolu uuring 2008, HK koostööpartnerite rahulolu uuring 2011, Ankeetküsitlused 2012, jt) on näidanud kliendi kõrgeid ootuseid teenuse kättesaadavusele.

Tagamaks hädaabinumbri teenuse toimimine on oluline mitteaegkriitiliste teadete jaoks juurutada abi- ja infoteenused, mis on elanikkonnale olulise tähtsusega aga ei pea olema kättesaadavad läbi hädaabinumbri. Hädaabinumbri vabastamist mitteaegkriitilistest pöördumistest on rõhutanud oma uurimustöös Janek Laev (käesolev töö, lk 39).

Hädaabinumbri teenus, mis on mõeldud eelkõige aegkriitiliste juhtumite lahendamiseks, suudab pakkuda kvaliteetsemat teenus juhul kui ei ole ülekoormatud. Saavutamaks

eesmärki tuleks tegeleda teenuse klientide teadlikkuse tõstmise ja mõlema teenuse (hädaabinumbri teenus ning abi-ja infotelefoni teenus) üleriigilise arendamisega.

Ühele hädaabinumbrile ülemineku eelduseks on ühiste (häirekeskuse ja juhtimiskeskuse) töökeskkondade (ruumide) ehitamine. Ühiste ruumid on planeeritud ja peaksid valmima lähiaastatel (Tegevuskava ... 2011). Töötajad on töökeskkonna juures rõhutanud selle valgustatust, sobivat kliimat-ventileeritust, ergonoomilisi töövahendeid, liigse müra vältimist ja olulised on ka töökohale jõudmiseks transpordi võimalused (käesolev töö, lk 37).

Tööruumid, kus töötajad hädaabinumbri teenust pakuvad on olulised. Kui töökeskkond on hubane ja arvestab töötaja vajadustega on töötajal võimalik keskenduda oma töösooritusele maksimaalselt ja seeläbi tõuseb teenuse kvaliteet.

Teadlikkus

Fookusgrupi intervjuudest häirekeskuse ja politsei juhtimiskeskuse töötajatega selgus, et hädaabinumbri teenuse kliendid ei ole alati teadlikud teenuse töökorraldusest ja kasutajate ootused ei lange alati kokku pakutava teenusega. Kliendi ja koostööpartneri teadlikkust teenusest tuleks teenuse pakkujal tõsta. Pidev, läbimõeldud kommunikatsioon ja koostöö parendamise võimaluste otsimine on olulised võtmeteemad.

Hädaabinumbri teenuse kvaliteedi tagamisel on oluline, et klient oleks teadlik, millist teenust talle pakutakse. See peab olema üheselt mõistetav nii organisatsiooni juhtidele, teenust pakkuvale töötajale kui teenuse tarbijale. Kvaliteetse teenuse pakkumiseks peab organisatsioon suutma järjepidevalt läbi viia nii sise- kui väliskommunikatsiooni, edastamaks oma sõnumit. Sõnumid peavad olema selged ja üheselt mõistetavad. Tõstes elanike teadlikkust, kuidas hädaabinumbrile helistada ja kuidas käituda õnnetusse sattudes, oleme me aidanud kaasa sellele, et inimene oskab tegutseda kui vajadus tekib. Hädaabinumbri teenuse tarbimise juures tuleb arvestada asjaoluga, et klient on teenust kasutades sageli ärevuses või ka šokis ning ei suuda alati adekvaatselt olukorda hinnata ja vastavalt käituda. Kõrge teadlikkusega teenuse tarbijal ei ole põhjendamatuid ootusi ja ta on võimeline ise panustama paremasse lõpptulemusse.

Kvaliteedi hindamine

Kvaliteedikriteeriumid on teenusele kvaliteedile hinnangu andmise aluseks. Kriteeriumid peavad olema töötajatele teada ja nende alusel peab olema võimalik hinnata töösooritust võimalikult objektiivselt. Kvaliteedihindamise süsteem peab tagama töötajate võrdse kohtlemise, peab andma järjepidevat tagasisidet, olema sisendiks täiendkoolituste planeerimisel ja tööprogrammide arendamisel. Kvaliteedihindamine peab andma asutuse juhtkonnale tervikpildi teenuse olukorrast ja arengust, et oleks võimalik langetada teenuse arendamiseks olulisi otsuseid.

Hädaabinumbrite 112 ja 110 teenuste kvaliteeti hinnatakse täna erinevate kriteeriumite alusel. Võrdlustabel on välja toodud lisa 4. Teenuse kvaliteeti tuleks hinnata kogu protsessi jooksul, kõikide etappide juures kokkulepitud kriteeriumite alusel.

Teenuse kättesaadavuse juures on teenuse pakkujal oluline hinnata vastamata kõnede arvu ja vastamiseks kulunud aega, mis tuleb viia võimalikult väikeseks.

Kutsetöötlust tuleks hinnata lähtuvalt kokku lepitud kriteeriumitele, nii sisulist poolt kui klienditeenindust.

Väljasõidukorralduse edastamine õnnetustele reageerivatele ressurssidele on oluline hinnata informatsiooni kvaliteeti/sisu ja edastamise kiirust ning õiget ressursivalikut. Informatsiooni edastamisel asutustele ja ametkondadele tuleks hindamisel lähtuda töökorralduslikest dokumentidest kinni pidamist. Informatsioonivahetus reageerinud jõududega peab toimuma koheselt kui häirekeskusel või juhtimiskeskusel õnnestub saada väljasaadetud operatiivressursile olulist informatsiooni. Informatsioon peab olema registreeritud tööprogrammi.

Läbi viidud kvaliteedihindamise juures on oluline tagasiside andmine töötajale keda hinnati ja seda nii positiivse kui negatiivse tulemuse korral. Tagasiside olulisust hindasid häirekeskuse töötajad (Fookusgrupp 112) oluliseks. Konstrukttiivne tagaside aitab töötajal oma töösooritust järgmisel korral parandada ja positiivne tagasiside on heaks motivaatoriks.

Lisaks organisatsiooni sisesele kvaliteedi hindamisele on teenuse pakkujale oluline saada tagasisidet hädaabinumbri teenuse tarbijatelt. Teenusega rahulolu uuringute süsteemne läbiviimine ja tulemuste võrdlemine ning analüüsimine aitab mõista teenuse arenguid ja muutumist. Analüüsides lähtuvalt saab langetada otsuseid arendamiseks teenust.

Tööprotsess

Ühele hädaabinumbrile üleminekul on oluline, et on üheselt ja kõigile osapooltele arusaadavalt kokku lepitud töökorraldus, mida kajastab Ühele hädaabinumbrile ülemineku kontseptsioon ja kokku lepitud töökorraldus. Teise etapina tuleb kokkulepitud töökorraldus rakendada. Selle juures on oluline töötajatele täiendkoolituste pakkumine ja kollektiivis motivatsioonivõimaluste leidmine. Uute oskuste õpetamisel ja rakendamisel on töötajatele oluline, et nad saavutaksid piisava oskuse ja kindluse enne kui nad realselt uut oskust rakendama hakkavad. Selleks on oluline, et koolitused lähtuksid nii töötaja kui töökorralduse muutusest tulenevast vajadusest. Samuti on uute tööprotsesside juurutamisel olulise tähtsusega tugiteenuste panus. Tehnoloogia (programmid, seadmed, jms) peavad toetama töötajal töösooritust.

Magistritöö kirjutamise ajaks ei ole Eestis veel ühele hädaabinumbrile üle mindud aga Ida-Eestis töötavad hädaabinumbrid 112 ja 110 ühises töökeskkonnas, mis võimaldab osaliselt rakendada kokkulepitud ühist tööprotsessi. Esimene praktika on näidanud, et planeeritud tööprotsess töötab. Lõplikuks edukaks juurutamiseks tuleb täiendavalt kokku leppida hulgaliselt tööprotsessi väiksemaid etappe.

Ühe hädaabinumbri ülemineku raames kokku lepitud tööprotsessid peavad tagama teenuse kvaliteedi säilimise vähemalt tänasel tasemel. Ankeetküsitlusele vastanud koostööpartnerite juhid hindasid oluliseks, et hädaabinumbri teenuse klient, saaks abi kätte võimalikult kiiresti (käesolev töö, lk 44, 45)

Ühele hädaabinumbrile ülemineku raames pidasid enamus ankeetküsitlustele vastanud oluliseks eelkõige informatsioonivahetust, et mõista muudatuse vajadust.

Uuringu käigus välja selgitatud ohtudega tuleb ühele hädaabinumbrile üleminekul arvestada. Tööprotsessi kokku leppimisel ja samuti läbi tõhusa kvaliteedi hindamise on võimalik välja toodud riske maandada.

Ühele hädaabinumbrile 112 üleminek Eestis tähendab, et ühes töökeskkonnas hakkavad tööle kahe organisatsiooni (Häirekeskus ja Politsei- ja Piirivalveamet) töötajad. Töötajate üheks motivaatoriks, Perensi hinnangul (käesolev töö, lk 14), on töötasu, mis peab ühises töökeskkonnas töötavatel inimestel olema ühtlustatud, et ei tekiks sisepingeid ja soovimatuid liikumisi organisatsioonide vahel.

Ühele hädaabinumbri ülemineku planeerimise ja esimeste tegevuste raames on võimalik ühises keskuses teenuse kvaliteeti parendada. Selleks tuleb ühise tööprotsessi osade vahelised seosed ja mõjud täpsemalt hinnata ja kindlasti on võimalik parendada organisatsioonide sisest suhtumist, valmisolekut suure muudatusega kaasa minna. Vajalik on järjepidev sise- ja väliskommunikatsioon, mis tagab töötajate ja koostööpartnerite piisava informeerituse.

Kvaliteetne hädaabinumbri teenus on alati kiiresti kättesaadav, professionaalne ja hea klienditeeninduse tasemega teenus, mis tagab abivajajale kiire abi.

3.2. Ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudel

Magistritöö eesmärgiks on ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudeli koostamine, mille autor antud alapeatükis välja toob ja etappide ning seoste kaupa kirjeldab. Tegemist on skemaatiline mudeliga, mis arvestab ühele hädaabinumbri ülemineemisega ja teenuse kvaliteedi riskidega, ning aitab tagada ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteeti.

Eestis ühe hädaabinumbri teenuse kvaliteedi mudel (joonis 14) tugineb peamiselt kahel tunnustatud teenuse kvaliteedi mudelil – Grönroos (käesolev töö, lk 20) tehnilise ja funktsionaalse kvaliteedi mudel ja Parasuraman, jt (käesolev töö, lk 21) *5 Gap Model* ning autori poolt läbi viidud uuringutest (Fookusgrupi intervjuud juhtimiskeskuse ja häirekeskuse töötajatega ning ankeetküsitlused peamiste koostööpartnerite juhtidega) saadud sisendile, mis on kajastatud magistritöö teises peatükis.

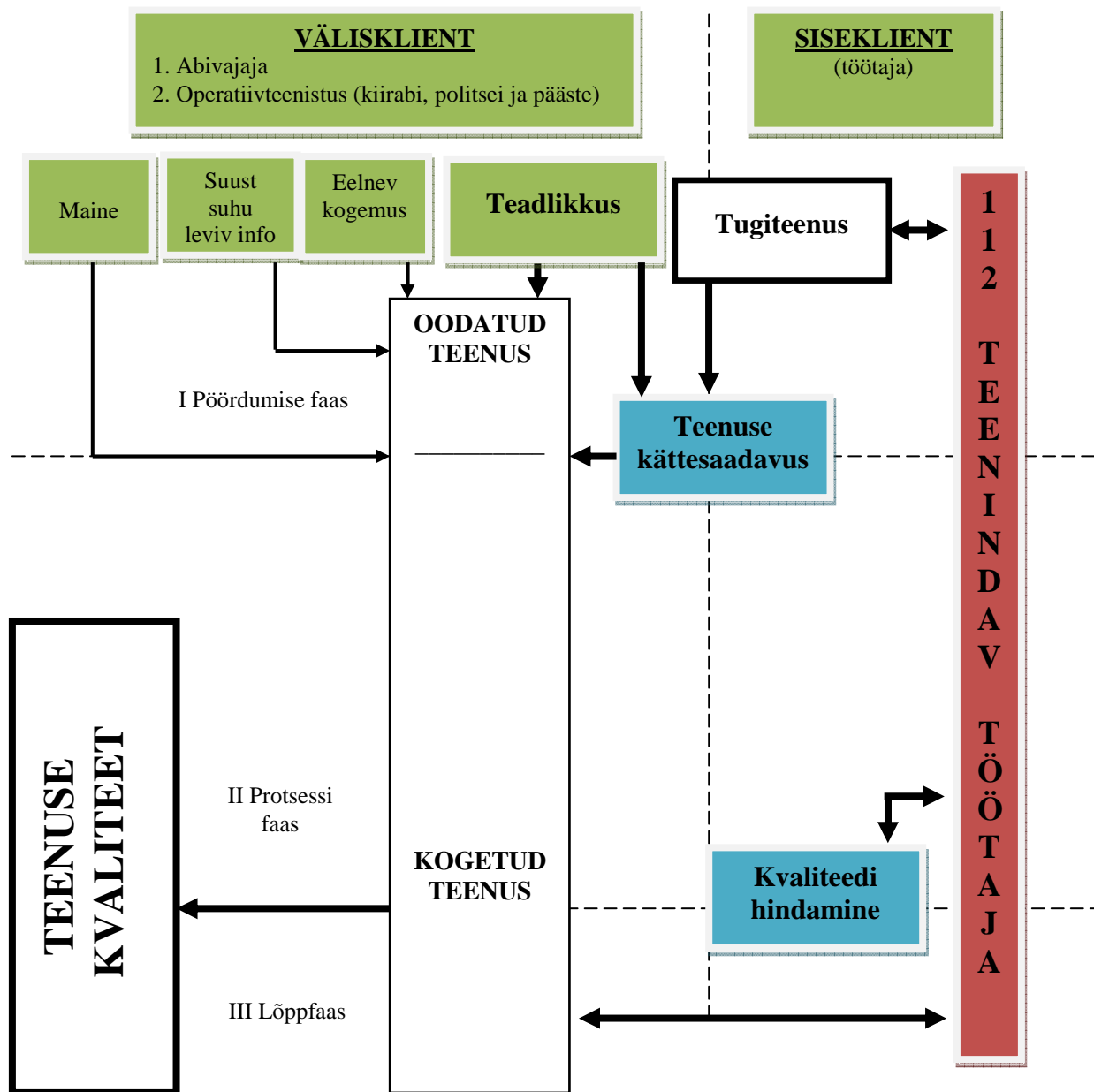
Kombineerides kahte mudelit ja hädaabinumbri teenuse kvaliteedi spetsiifikat, mis selgus läbiviidud uuringutega, on autor koostanud mudeli, mis arvestab just hädaabinumbri teenuse kvaliteedi eripäradega. Mudeli keskmes on kliendiga otseselt kokku puutuv töötaja. Väliskliendiks on abivajaja ja operatiivteenistus (kiirabi, politsei, pääste), kes reageerib sündmusele ja vahetab häirekeskuse või juhtimiskeskusega operatiivinformatsiooni.

Kvaliteetse teenuse pakkumiseks on oluline tähtsus tugiteenustel, mis peavad tagama sobiva töökeskkonna, töösoorituseks vajaliku tehnoloogia, tööprogrammide toimimise, töötajate värbamise, töötajale koolitused ja kliendi jaoks teenuse kättesaadavuse.

Tugiteenusteks, tagamaks hädaabinumbri teenuse kvaliteeti on ka sideoperaatorid, läbi kelle saab klient ühenduse hädaabinumbriga.

Mudeli juures on arvestatud kliendile teenuse tarbimisele eelnevaid ja tarbimise ajal teenuse kvaliteeti mõjutavaid tegureid - organisatsiooni maine, suust suhu leviv informatsioon (sh meediakajastused ja kommunikatsioon). Kliendi hinnangut teenuse kvaliteedile mõjutab kliendi teadlikkus hädaabinumbri teenusest ja oskus tegutseda õnnetuse korral ning eelnev kogemus, teenindaja klienditeenindusoskus ja professionaalsus. Hädaabinumbri teenuse kvaliteedi mudel arvestab teenuse osutamise etappidega (pöördumise faas, protsessi faas, lõppfaas) ja rõhutab iga etapi juures kvaliteedi hindamise vajalikkust ja mõju. Standarditest ja kokkulepitud kriteeriumitest lähtuv hädaabinumbri teenuse kvaliteedihindamine, mida on kajastatud ja analüüsitud käesoleva töö 2 peatükis (lk 37-39), on kvaliteetse teenuse üheks oluliseks aluseks.

Hädaabinumbri teenuse kvaliteedi mudeli erinevate etappide vahel (tugiteenus-112 teenindav töötaja; kvaliteedi hindamine-112 teenindav töötaja; klient-112 teenindav töötaja) on olulise tähtsusega antav/saadav tagasiside.



Joonis 14. Ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudel (Allikad: Zeithaml, jt 1990, Grönroos 2007b, Piercy ja Rich 2009; Ankeetküsitlused 2012, Fookusgrupi intervjuud 110, 112; kohandatud ja edasi arendatud autori poolt)

Ühele hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudel toob välja teenuse kvaliteedi juures olulised mõjutegurid ja nende seosed. Teenuse kvaliteet jaguneb kaheks – oodatud teenus ja kogetud teenus.

Oodatud teenus on kliendi ootused teenusele enne selle tarbima asumist. Klient, teades kuhu ta helistab, omab ettekujutust millist teenust ta saada võib. Oodatav teenuse kvaliteet sõltub kliendi teadlikkusest kuidas teenust tarbida ja kuidas ise tegutseda õnnetuse korral. Klient ei ole veel teenust tarbima hakanud aga tal on kujunenud ettekujutus teenusest. Oodatud teenust mõjutab kliendi eelnev kogemus teenuse tarbimisest ja suust suhu leviv informatsioon teenuse kohta (teiste klientide kogemused) ning teenuse ja/või teenust pakkuva organisatsiooni maine. Maine kujuneb teenust tarbides, avalikus meedias kajastatu, teistelt kuuldu põhjal. Mainet saab iga organisatsioon ka ise mõjutada. Eelkõige kvaliteetse teenuse pakkumise läbi aga ka kommunikatsiooni ise suunates.

Kogetud teenus on teenus, mida klient tunnetab teenuse tarbimise protsessi ajal ja pärast seda. Teenuse tarbimise protsessi ajal mõjutab kogetud teenust teenuse/organisatsiooni maine, hädaabinumbrit 112 teenindav töötaja ja pakutava teenuse vastavus oodatavale teenusele. Mida parem on tarbitav teenus võrreldes oodatavaga, seda kõrgemaks hindab klient teenuse kvaliteeti.

Kogetud teenust mõjutab kõige enam hädaabinumbrit 112 teenindav töötaja, kes on otse kontaktis kliendiga. Samas saab töötaja vahetut tagasisidet kliendilt, mis mõjutab omakorda tema järgmist töösooritust.

Kogetud teenuse juures on oluline regulaarne kvaliteedikontroll, mis annab ülevaate pakutava teenuse kvaliteedist ja annab teadmise, millist teenuse pakkumise etappi on vajadus rohkem arendada. Kvaliteeti tuleks hinnata kõigis tööprotsessi etappides lähtudes aja- ja sisukriteeriumist.

Teenust pakkuv organisatsioon peaks regulaarselt läbi uuringute hindama klientide rahulolu teenusega, et saada ülevaade kliendi ootustest. Samuti on oluline hinnata klientide teadlikkust teenusest ja vajadusel panustada teadlikkuse tõstmisesse.

Lisaks välisklientide rahulolu väljaselgitamisele on oluline regulaarselt hinnata ka sisekliendi (töötaja) rahulolu, kelle roll kvaliteetse teenuse pakkumisel on suur.

Hädaabinumbri teenuse kliendid jagunevad välisklientideks ja siseklientideks.

Väliskliendid omakorda jagunevad kaheks – abivajaja, kes helistab hädaabinumbri

112 ja operatiivteenistus, kelle häirekeskus välja saadab ja kellega toimub informatsioonivahetus sündmuse lahendamise käigus.

Kliendi hinnangut hädaabinumbri teenusele mõjutab kõige rohkem teenuse kättesaadavus (elanikkonna seas läbiviidud uuringute põhjal), eelnev enda kogemus ja teistelt kuulnud kogemus ja organisatsiooni ja teenuse maine. Kliendi jaoks on oluline kliendi ja temaga suhtleva töötaja kontakti professionaalsus ja korrektne klienditeenindus, mis tagab teenusele kvaliteedi ja annab kliendile rahulolu tunde ning positiivse kogemuse.

Teenuse kvaliteedi juures on olulise kaaluga **teenuse kättesaadavus**. Teenuse kättesaadavuse juures on oma roll kliendil, kes peab omama selleks tehnilisi vahendeid ja teadlikkust, kuidas teenuseni jõuda (operaatori leviprobleemi korral helistama ilma SIM kaardita, jms). Hädaabinumbri teenus on suures osas telefoniteenus. Teenuse kättesaadavust, IKT lahendused, tagavad sideoperaatorid ja SMIT - tugiteenused. Kui abivajajal on tehniliselt võimalik häirekeskusega ühendus saada, siis mõjutab kättesaadavuse aega töötaja poolne kõnele vastamise kiirus. Kvaliteeti hinnatakse läbi ajakriteeriumi mõõtmise – ühenduse loomise aeg, kõnele vastamise aeg, kutsetöötuse aeg, vastamata kõnede arv. IKT süsteemide toimimise analüüsi lähteandmeteks tuleks võtta rikete arv, rikete kõrvaldamise aeg ja nende ulatus/mõju.

Hädaabinumbri teenus on distantsilt osutatav teenus (telefoniteenus), mille juures ei ole kliendi jaoks oluline, milline on pakutava teenuse keskkond (ruumid, jms). Töökeskkond on oluline teenuse pakkujale (töötajale). Magistritöö raames läbi viidud fookusgrupi intervjuudest selgus, et töökeskkond on töötajate jaoks olulise tähtsusega (käesolev töö, lk 36-37) ja organisatsioonil on vajalik sinna panustada motiveerimaks töötajaid ja seeläbi saavutamaks kvaliteetsema teenuse.

Sisekliendi (112 teenindav töötaja) jaoks on oluline, nagu selgus fookusgrupi intervjuudest, töövahendite (sh tööprogrammid) toimimine, piisavalt ja kvaliteetsed täiendkoolitused, hea õhkkond kollektiivis, ning piisav motiveerimine.

Sisekliendi (töötajat) peab organisatsiooni sees teenindatama sama kõrge kvaliteediga kui seda nõutakse töötajalt väliskliendi (abivajaja, operatiivteenistus) teenindamisel.

Hädaabinumbrit 112 teenindav töötaja saab oma töösooritusele tagasisidet kvaliteedi hindamise raames ja peaks omama võimalust anda hindamisele tagasisidet ka

omaltpoolt. Sarnane, kahepoolne tagasiside peaks toimima töötaja ja tugiteenuse osutaja vahel. Tehnilise tugiteenuse osutaja peaks arendustöökse saama vajadustest lähtuva sisendi just töötajalt. Koolituste ettevalmistamisel tuleks samuti lähtuda töötaja vajadustest ja muidugi kvaliteedihindamise tulemuste analüüsist. Täiendkoolitused peaksid toimuma järjepidevalt ja lähtuma otsesest vajadusest.

Kvaliteetse hädaabinumbri teenuse juures on olulise tähtsusega avalikud suhted. Tugiteenus, mille ülesanne on viia avalikkusele, koostööpartneritele ja ka töötajale organisatsiooni ja teenust tutvustavaid sõnumeid. Samuti tõsta klientide teadlikkust ja seeläbi anda oluline panus teenuse kvaliteedi kujunemisel.

Tööprotsess

Hädaabinumbri teenuse kvaliteedi mudelis on arvestatud Piercy ja Rich teenuse protsessi etappidega (käesolev töö, lk 16). Mudel on rakendatav sarnastel alustel nii abivajajaga suhtlemisel (kutsetöötuse I aste) kui koostööpartnerist operatiivressursiga suhtlemisel (kutsetöötuse II aste). Kui hädaabiteate töötlemisel on aegkriitiliste pöördumiste korral väga tähtis ajakriteerium (jätmata samas kõrvale sisulist kvaliteeti), siis operatiivteenistusega suhtlemisel on eelkõige oluline vahendatava informatsiooni kvaliteet.

I etapis (pöördumise faasis), kus klient pöördub teenust pakkuva organisatsiooni poole on oluline teenuse kättesaadavus. Teenuse kättesaadavus sõltub kliendi teadlikkusest (kuhu ja kuidas pöörduda, sidevahendi olemasolu), teenuse pakkuja võimekusest (isikkoosseisu komplekteerimine ja töökorraldus ja töötaja ise), tugiteenuste tööst (IKT lahenduste toimimine), ja partneritest (sideoperaatorid). Kui teenus ei ole kliendi jaoks piisavalt kättesaadav (põhjusest sõltumata), siis mõjutab see oluliselt teenuse kvaliteeti ja tema hinnangut teenuse kvaliteedile. Samuti on selle etapi juures oluline kliendi teadlikkus ja kvaliteedi ootused. Kliendi ootuseid mõjutavad lisaks tema enda varasematele kogemustele ka teistelt kuuldu, meediakanalitest teenuse kohta saadud informatsioon ja teenuse (sh organisatsiooni) maine.

II etapis (protsessi faasis) teenuse tarbija, suheldes teenuse pakkujaga, kogeb vahetult pakutava teenuse kvaliteeti. Kliendi mõjutavad tema ootused teenusele. Hädaabinumbri teenuse juures on sageli kliendid seisundis, mis ei ole nende jaoks tavapärane (õnnetused, haigused, jms) ja ootused teenusele kõrged. Teenuse kvaliteeti mõjutavad selles faasis lisaks klienditeenindusele teenuse pakkuja professionaalsus, kiirus, abivalmidus, standarditest kinni pidamine, keeleoskus (käesolev töö, lk 44-48).

Kvaliteetse teenuse pakkumiseks on oluline roll hädaabiteate töötlemise standarditel ja tehnilistel rakendustel, mis toetavad teenuse pakkumist. Teenuse kvaliteedile seatud kriteeriumid peavad olema üheselt teada nii teenuse pakkujale (töötajale) kui teenuse tarbijale (elanik, koostööpartner). Oluline roll on sise- ja väliskommunikatsiooni läbiviimisel.

III etapp teenuse pakkumisel on **lõppfaas**, kus kliendil kujuneb seisukoht saadud teenusest, mis mõjutab teda järgmisel korral (mida ta jagab oma lähedastele). Teenuse pakkuja teostab kvaliteedi hindamist lähtuvalt kvaliteedihindamise kriteeriumitele ja teenuse standarditele. Kvaliteedihindamine on vajalik teenuse kvaliteedi kontrollimiseks ja teenuse arendamiseks. Toimub tagasisidestamine erinevate osapoolte vahel parendamaks teenuse kvaliteeti tulevikus.

Teenust pakkunud töötaja teeb lõppfaasis enda jaoks järeldused, millist teenust klient ootas, kas ta jäi rahule ja annab hinnangu oma töösooritusele. Kõik see mõjutab teda järgmise hädaabiteate töötlemise juures. Siinjuures on võtmeroll kvaliteedihindamisel ja tagasisidestamisel, et töötaja saaks tunnustatud või eksimustele tähelepanu juhitud, et vältida vigu tulevikus ja julgustada töötajat. Hea, tunnustust leidnud töösoorituse mõju töötaja järgmistele sooritustele on märkimisväärne.

Teenust pakkuva organisatsiooni juhtkonnal, kes kujundab organisatsiooni visioonid ja strateegiad peab olema ülevaade teenuse hetkeseisust ja samuti klientide tagasiside nende ootustest. Juhtkond annab oma sisendi teenuse standarditesse. Teenuse standardid peavad saama sisendi veel kvaliteedihindamise tulemustest, tarbija ootustest ja tehnoloogiliste arenduste võimalustest. Kliendipoolsete (eelkõige operatiivteenistustest koostööpartnerite puhul) ootuste kaardistamisel on oluline, et organisatsioonid teeksid omavahel koostööd, mis viib tulemuseni.

Ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudeli rakendamisel on oluline, et toimuks mudeli osade juures tulemuste hindamine, et saada tagasisidet.

Mudeli rakendamisel vajalik hindamine toimub kahe suurema plokina. Mudelis (joonis 14) on roheline värviga eristatud kliendi osa, kus vajalik tagasiside saadakse erinevate uuringute vahendusel, mida organisatsioon ise või haldusala üleselt Siseministeeriumi poolt regulaarselt läbi viiakse.

Teise plokki moodustab mudelis (joonis 14) sinise värviga eristatud osad (teenuse kättesaadavus ja kvaliteedi hindamine), kus hindamiseks vajalik tagasiside saadakse

standardites, kokkulepetes ja kindlates arvulistes kriteeriumites kajastatu regulaarsel hindamisel.

Ühele hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudeli rakendamispõhimõtted on välja toodud tabelis 1. Rakendamispõhimõtete juures on kajastatud juba olemasolevaid kriteeriumid, mille kaudu on võimalik hinnata teenuse kvaliteeti ja arendamist. Lisaks on autor, tuginedes magistritöös läbiviidud uuringute tulemustele, toonud ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudeli rakenduspõhimõttesse sisse täiendavaid hindamiskriteeriumeid (motiveeritud töötaja, kliendi (operatiivteenistuse) teadlikkus, teenuse töökindlus, ühise tööprotsessi etappide kvaliteedi hindamine).

Rakendamispõhimõtted kajastavad mudeli osasid, mille juures hinnatakse ühe hädaabinumbri kvaliteedikriteeriumeid kindla perioodika tagant ja välja on toodud mudeli osade hindamise eest vastutajad. Mudeli rakendamispõhimõtete juures on oluline, et ühised teenuse kvaliteedi kriteeriumid rakenduksid ühele numbrile üleminekul. Samas on võimalik ühiseid kvaliteedi kriteeriumeid järgida juba üleminekuperioodil, kui Eestis toimib veel kaks hädaabinumbrit. Mudeli rakendamise juures on oluline, et protsessi monitoritakse ja hinnatakse tulemusi. Tulemustest lähtuvalt on võimalik viia mudelisse sisse parendusi ning seeläbi tõsta hädaabinumbri teenuse kvaliteeti.

Tabel 1. Ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudeli rakendamispõhimõtted

Mudeli osa	Hinnatav kriteerium	Hindamise periood	Vastutaja
Töötaja (siseklient)	Läbi viidud vajalikud täiendkoolitused olemasolevatele/ületulevatele töötajatele (Tegevuskava 2011)	1 kord aastas	Häirekeskus
	Täiendkoolituskava täitmine, mille maht on aastas minimaalselt 35 tundi teenistuja kohta (Kontseptsioon..2011)	1 kord aastas	Häirekeskus
	Hädaabiteadete menetlejad (aastas 20 inimest) on ettevalmistatud Sisekaitseakadeemias vastavalt riiklikule kutsestandardile ja õppekavale (Tegevuskava 2011)	1 kord aastas	Sisekaitseakadeemia
	Regulaarselt toimuvad meeskonnakoolitused ja	1 kord aastas	Häirekeskus PPA

	motivatsiooniüritused töötajatele		
	Töötajate rahulolu – uuringu läbiviimine	1 kord aastas	Häirekeskus
Välisklient (abivajaja ja operatiivteenistus)	Väliskliendi rahulolu – uuringu läbiviimine	1 kord aastas	Häirekeskus Siseministeerium
Teadlikkus	Uuring - Elanike teadlikkus ühe hädaabinumbri 112 saadavast abist (TPPS)	1 kord aastas	Häirekeskus Siseministeerium
	Elanikkonna teadlikkuse tõstmine hädaabinumbri 112 saadavast abist. (TPPS) Regulaarselt viiakse läbi ennetusüritusi, koolituspäevaid, avalikku kommunikatsiooni.	Igakuine	Häirekeskus
	Operatiivteenistuste (kiirabi/pääste/politsei) teadlikkuse tõstmine hädaabinumbri 112 teenusest. Regulaarselt viiakse läbi teabepäevi, seminare, teenuse tutvustusi ja toimub tihe koostöö.	Igakuine	Häirekeskus
Tugiteenused	Ettevalmistatud ja rakendatud ühised ühendhäirekeskuse keskused (4 regioonis), mis on väljaarendatud kaasaegsetele ehituslikele nõuetele ning side- ja turvanõuetele vastavalt ja on sobilikud elanikkonnale ööpäevaringse hädaabiteenuse osutamiseks nii tava kui hädaolukordade korral (VAAK)	2015	Siseministeerium
	Ettevalmistatud ja juurutatud hädaabikõnede vastamiseks autonoomne ja katkematu kõnesidesüsteem (VAAK)	2013	Häirekeskus SMIT
	Ettevalmistatud ja juurutatud hädaabiteadete menetlemise kõrgkäideldavad IKT teenused (VAAK)	2014	Häirekeskus SMIT
	Teenuse töökindlus (tehniliste lahenduste toimimine) on tagatud läbi minimaalsete rikete tekkimise ja kõrvaldamise aja	Iganädalane	Häirekeskus SMIT

(Allikad: VAAK 2012-2015; Kontseptsioon..2011; TPPS 2008; Tegevuskava...2011; autori koostatud ja täiendatud)

Hädaabinumbri teenuse tööprotsessi etappide kvaliteedi hindamine ja kriteeriumid on eraldi välja toodud magistritöö lisa 4.

Ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudeli rakenduspõhimõtte juures on autor lähtunud mudeli hinnatavatest osadest ja strateegilistes dokumentides seatud kriteeriumitest, mis on seatud teenuse kvaliteedi tõstmiseks.

Mudeli osade hindamise juures on oluline jälgida tendentsi. Eesmärgiks on tulemuste paremine ja rahulolu kasv ning säilitamine.

Hädaabinumbri teenuse kvaliteeti mõjutab kõige enam töötaja, kes on otseses kontaktis helistajaga. Töötajate värbamine, väljaõpe, täiendõpe, motiveerimine on teenuse kvaliteedi juures väga oluline.

Teenuse kvaliteedi tagab töötajale selge tööprotsess, üheselt mõistetavad kvaliteedikriteeriumid ja järjepidev võrdsetel alustel hindamine, läbi mille saab töötaja tagasisidet ja kust saadakse sisend täiendkoolitusteks ning tehnilisteks arendusteks. Organisatsiooni sisene kommunikatsioon ja avalikkuse informeerimine teenusest ja teenusega toimuvatest muudatustest ja teadlikkuse tõstmine teenusest tagab kliendi ootuste vastavuse reaalselt võimaliku teenusega. Samuti tuleb hädaabinumbri teenust pakkuval organisatsioonil rohkem panustada koostööpartneritega suhtlemisele.

Ühele hädaabinumbrile üleminekul on teenuse kvaliteedi tagamiseks on oluline järjepidev teenuse kvaliteedi hindamine ja seda mõjutavate teguritega arvestamine.

KOKKUVÕTE

Magistritöö eesmärgiks oli kvaliteedi lähtekohtade väljaselgitamine ja ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudeli koostamine.

Teenuse kvaliteedi mudelid, mida autor käsitles käesoleva töö esimeses peatükis, keskendusid peamiselt kliendile ja tema ootustele ning teguritele, mis teenust mõjutavad (maine, vahendatud informatsioon, kliendiga kokku puutuv töötaja, kvaliteedi hindamine, tööprotsess). Magistritöö raames läbi viidud uuringutega kontrollis autor teoorias käsitletu paikapidavust hädaabinumbri teenusega ning uuris, mis täiendavalt mõjutab hädaabinumbri teenuse kvaliteeti. Teenuse kvaliteedi mudeli koostamisel on autor arvestanud teoorias välja toodud ja uuringuga kinnitust leidnud teguritega ning täiendanud mudelit just hädaabinumbri teenusele omaste erisustega (kliendi mõiste, teadlikkus, kättesaadavuse olulisus, tugiteenuste oluline roll).

Magistritöö eesmärgiks seatud kvaliteetse teenuse lähtekohad ja sisendi mudeli koostamiseks sai autor teenuse kvaliteedi teoreetilistest käsitlustest, fookusgrupi intervjuudest häirekeskuse (112) ja politsei juhtimiskeskuse (110) töötajatega, ankeetküsitlustest häirekeskuse ja juhtimiskeskuse koostööpartnerite (kiirabi, pääste, politsei) organisatsioonide juhtidega ning hädaabinumbri teenust reguleerivatest dokumentidest. Samuti kogus autor vajalikku informatsiooni EL teiste riikide kogemustest teenuse kvaliteedi tagamisel ja Soome päästeasutuse juhiga läbi viidud ankeetküsitluse raames.

Kahes fookusgrupi intervjuus, mis viidi läbi häirekeskuses ja juhtimiskeskuses osales vastavalt 5 ja 3 töötajat. Ankeetküsitlustest, mis viidi läbi lähtudes Eesti sisejulgeoleku struktuuride regionaalsest ülesehitusest (4 regiooni keskust), saadi kokku 10 vastust (vastas 83% küsitletutest). Lisaks arvestas autor oma töös pilootuuringu raames läbi viidud intervjuult ja ankeetküsitluselt saadud sisendit. Soome Vabariigist, kus täna töötab üks hädaabinumber 112, sai autor kogemust kvaliteedihindamise praktika ja päästeorganisatsiooni juhi kirjalike vastuste vahendusel.

Magistritöö raames läbiviidud uuringud andsid vastused küsimustele, mida mõistetakse kvaliteetse hädaabinumbri teenuse all ja millised on teenuse kvaliteedi lähtekohad. Kvaliteetne hädaabinumbri teenus on alati kiiresti kättesaadav, professionaalne ja hea klienditeenindusega teenus, mis tagab abivajajale kiire ja ootustele vastava abi.

Magistritöö esimeseks uurimisülesandeks oli analüüsida teenuse kvaliteedi teooriaid, saamaks teada teenuse kvaliteedi lähtekohti ja erinevaid mudelid. Töö raames läbi töötatud teenuse kvaliteedi teoreetilistest lähtekohtadest ja mudelitest valiti välja just hädaabinumbri teenusele sobilikumad.

Teise uurimisülesande, analüüsida ja võrrelda kahte hädaabinumbri (110 ja 112) teenust ja teenuse kvaliteedi tagamise praktikaid, raames läbi viidud uuringutes jõuti järeldusele, et täna on Eestis kaks erineva töökorralduse ja põhimõtete alusel töötavat hädaabinumbri teenust. Ühele hädaabinumbrile üleminekul tuleb kokku leppida ühine, kõigile arusaadav, tööprotsess. Teenuse kvaliteedi tagamiseks on vajalik välja töötada töösoorituse hindamiseks ühised kvaliteedikriteeriumid ja nende hindamisesüsteem. Kvaliteetse teenuse pakkumiseks on oluline panustada töötajasse, kes on otseses kontaktis kliendiga. Läbiviidud uuringutest saadi sisend hädaabinumbri teenuse spetsiifikast, mida arvestati hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudeli koostamisel.

Kolmandaks uurimisülesandeks oli ühe hädaabinumbri teenuse lähtekohtade väljatoomine, ning kvaliteetse hädaabinumbri teenuse mudeli koostamine. Hädaabinumbri teenuse lähtekohtade välja toomisel lähtuti kvaliteedi teooriatest ja uuringutest tulenevast praktikast. Hädaabinumbri teenuse lähtekohad arvestavad sise- ja väliskliendi huvidega. Kvaliteetse teenuse pakkumisel on oluline roll 112 teenindaval töötajal. Hädaabinumbri teenuse kvaliteeti mõjutab lisaks kliendi enda kogemusele ja teadlikkusele teenusest ka oskus õigesti tegutseda õnnetuse korral. Olulise tähtsusega on teenuse kättesaadavus, mille juures on tähtis roll tugiteenustel (sideoperaatorid, IKT lahendused, koolitus ja personal).

Hädaabinumbri teenus peab olema igal ajal kättesaadav ja vastama kliendi ootustele. Kvaliteedihindamise kriteeriumid peavad olema kõigile arusaadavad ning hindamise juures on võrdsel kohtlemisel ja tagasisidel oluline tähtsus.

Magistritöös tõi autor välja mitmeid ettepanekuid kuidas hädaabinumbri teenuse kvaliteeti parendada ja kvaliteedihindamist tõhusamalt läbi viia. Käesoleva töö raames läbi viidud uuringud andsid selleks vajaliku sisendi. Uuringutes selgitati välja praegune olukord ja selle põhjal arendas autor edasi esimeses peatükis välja toodud mudelid ja töötas välja täiendavalt vajalikud indikaatorid, mida regulaarselt hinnata ja analüüsida. Ühele hädaabinumbrile ülemineku on Eestis turvalisuse seisukohalt äärmiselt oluline protsess, mis puudutab igat Eestis viibivat inimest. Ühele hädaabinumbrile ülemineku järgselt on oluline, et rakendatud hädaabinumbri teenuse kvaliteedi mudelit hinnatakse ja täiendatakse vajadusel nii mudelit kui indikaatoreid.

Magistritöö tulemusena valminud teenuse kvaliteedi lähtekohad ja mudel on täies mahus rakendatav ühele hädaabinumbrile ülemineku järgselt. Hädaabinumbri teenuse kvaliteedi parendamiseks on magistritöös välja toodud lähtekohad osaliselt rakendatavad ka juba häirekeskuse ja juhtimiskeskuse ühises töökeskkonnas tööle asumisel.

Ühele hädaabinumbrile ülemineku järgselt on autori arvates hea mudelit praktikas hinnata ja võimalus viia sisse vajalikud täiendused, mis tulevad välja mudeli rakendamise käigus ja hädaabinumbri teenuse arenemisel.

Hädaabinumbri teenuse täiendavate kvaliteedi tõstmise võimaluste leidmiseks tuleks autori arvates veel uurida teenuse tagamiseks olulise, tugiteenuste (IKT ja personalipoliitika), valdkonna võimalusi ja mõju hädaabinumbri teenuse kvaliteedile. Samuti on oluline hädaabinumbri teenust pakkuva organisatsiooni tervikliku kvaliteedi juhtimise süsteemi uurimine.

SUMMARY

The current Master's thesis "The principals and framing of the service quality model of united emergency number 112" was written in Tallinn, in May 2012.

The length of the thesis is 89 pages, of which 76 pages is formed by the body of the work, 13 pages by appendices.

The current thesis is a design based research. The research objective was to find out the principals to secure the quality of 112 service and framing the model to secure the service quality of united emergency number 112.

Documentation analysis, interview with the focus group of the employees of emergency numbers 110 and 112, as well as questionnaire with the leaders of cooperation partners were used as the data compilation method. Qualitative and quantitative methods were used in data compilation and analysis.

The study showed what is meant by the high quality of 112 service, what is the service influenced by and how to guarantee quality. The study found out that the high-quality service of emergency number is always quickly accessible, professional and with good client service, which guarantees rapid assistance for the person requiring help. What is more, the service of emergency number is influenced by personal experiences and knowledge of the client about the service, as well as knowledge to react during accident. Also, accessibility of the service is essential, guaranteeing of which has important role in supporting services.

The implementation of the entire model to secure the service of emergency number 112 is possible in November, 2014 when Estonia has gone over to united emergency number 112.

JOONISTE JA TABELITE LOETELU

Joonis 1. Klientide hinnang teenuse kvaliteedile.....	10
Joonis 2. Sisese teenuse toimimine ja sisesed kliendid.....	13
Joonis 3. Teenuse kõrge kvaliteedi ratas.....	17
Joonis 4. SIX SIGMA mudel.....	18
Joonis 5. Teenuse kvaliteedi mudel.....	20
Joonis 6. Kontseptuaalne teenuse kvaliteedi mudel.....	21
Joonis 7. Kombineeritud mudel.....	23
Joonis 8. Siseteenuse kvaliteedi mudel.....	24
Joonis 9. Ühe hädaabinumbri teenuse tööprotsess Eestis 2014.....	31
Joonis 10. Ühele hädaabinumbrile ülemineku informeeritus.....	41
Joonis 11. Häirekeskuse ja juhtimiskeskuse maine töötajate ja korra- kaitse- päästetöö ala- ja kiirabibrigaadi juhtide võrdlusena	44
Joonis 12. Korra- kaitse juhtide hinnang juhtimiskeskuse töötajatele	47
Joonis 13. Päästetöö- ja kiirabiala juhtide hinnang häirekeskuse töötajale	48
Joonis 14. Ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudel.....	58
Tabel 1. Ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi mudeli rakendamispõhimõtted....	63

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

- Alas, R. 2002. Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon. Kirjastus Külim
- Alas, R; Ülbis, Ü. 2010. Organisatsioonide arendamine. Külim
- Asubonteng, P., McCleary, K.J. and Swan, J.E. 1996. "SERVQUAL revisited: a critical review of service quality", The Journal of Services Marketing, Vol. 10 No. 6, pp. 62-81. The Emerald Research Register välja otsitud 04.11.2011
- Avaliku teenistuse motivatsioonisüsteemide uuring. 2007. Emor AS
- *Berry, L.L, Parasuraman, A. 1991. Marketing Service Competing Through Quality. New York: the Free Press.
- Berting, R. 2010. Turvalisuspoliitika 2010. „Ühisele hädaabinumbrile 112 üleminek Eestis“. (lk 47-51). Siseministeerium
- *Buchmanan, R.W. 2002. When Costumers think we don`t care. Ending actions that selfdestruct companies, costumer service and jobs. Rosaville: McGrew-Hill Australia Pty Ltd.
- Burke, W.W. 2002. Organization Change. Theory and Practice. Foundations for Organizational Science. A Sage Publications Series
- Cook, Sarah. 2004. Measuring Customer Service Effectiveness. Gower Publishing Limited.
- Eesti kriisijuhtimises osalevate ekspertide kogemused ja visioonid kriisikommunikatsioonist.2010. Rootsi/Eesti ühisprojekti MASSCRISCOM raames läbiviidud veebipõhine küsitlus. Häirekeskuse sisevõrgust välja otsitud 04.11.2011
- Eesti turvalisuspoliitika põhisuunad aastani 2015 heakskiitmine (TPPS). Vastu võetud Riigikogu otsusega 10.06.2008, jõustunud 17.06.2008-RT I 2008, 25, 165
- Einasto, O. 2005. Teenuse kvaliteedi monitoring teadusraamatukogu kasutaja tolerantsustsoonis kui teenuste arendamise lähtepunkt. Tartu Ülikool <http://dspace.utlib.ee/dspace/handle/10062/1177> välja otsitud 06.10.2011
- Ekstrand, Ari (Head of Quality Assurance Emergency Response Centre Agency of Finland). 2012. Ekspertthinnangu Soome hädaabinumbri teenuse kvaliteedi kohta küsitud 14.03.20112

Elanike hinnangud tervisele ja arstiabile 2011. 2011. Saar Poll OÜ. Haigekassa koduleheküljelt
http://www.haigekassa.ee/uploads/userfiles/Elanike_hinnangud_tervisele_arstiabile_2011_ARUANNE.pdf välja otsitud 26.02.2012

Elanike hinnangud tervisele ja arstiabile 2010. Saar Poll OÜ. Haigekassa koduleheküljelt
[www.haigekassa.ee/uploads/userfiles/Hinnangud_arstiabile_2010\(1\).pdf](http://www.haigekassa.ee/uploads/userfiles/Hinnangud_arstiabile_2010(1).pdf) välja otsitud 09.10.2011

Elanike hinnangud tervisele ja arstiabile 2009. 2009. Turu-uuringute AS. Haigekassa koduleheküljelt
http://www.haigekassa.ee/uploads/userfiles/Patsiendi_rahulolu_uuring_2009.pdf välja otsitud 26.02.2012

„Euroopa ühtse hädaabinumbri kasutuselevõtmine“. 29.07.1991. Euroopa Liidu Nõukogu otsus 91/396EEC. Avaldatud Ametlike Teadaannete numbris L 217, 6. august 1991

Fookusgrupi intervjuu 110 töötajatega. 2012. „Ühele hädaabinumbrile 112 üleminekul teenuse kvaliteedi tagamine“. Intervjuu viis läbi Meelis Mesi Jõhvis 24.01.2012

Fookusgrupi intervjuu 112 töötajatega. 2012. „Ühele hädaabinumbrile 112 üleminekul teenuse kvaliteedi tagamine“. Intervjuu viis läbi Meelis Mesi Jõhvis 20.02.2012

Grönroos, Christian. 2007a. In Search of a New Logic for Marketing. Foundations of Contemporary Theory. John Wiley&Sons, Ltd

Grönroos, Christian. 2007b. Service management and marketing: customer management in service competition. Third Edition. John Wiley & Sons, Ltd

Grönroos, C. 1984. A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing. 18, 4, 36-44. The Emerald Research Register välja otsitud 06.11.2011

Hädaabikõnede teenindamise rahulolu uuring. 2008. FIE Ave Reinson, Ave. www.siseministerium.ee/30283/ välja otsitud 30.01.2011

Hädaabiteadete menetlemise kord ja hädaabiteadete menetlemiseks vajalikele vahenditele esitatavad nõuded. Vastu võetud Vabariigi Valitsuse 23.02.2012 määrusega nr 18, jõustunud 02.03.2012 – RT I, 28.02.2012, 6

Hädaolukorra seadus. Vastu võetud 15.06.2009 RT I 2009, 39, 262 – RT I, 30.12.2011, 44

Häirekeskuse koostööpartnerite rahulolu uuring. 2011. PW Partners AS

Häirekeskuse päästekorraldajate täienduskoolituse programm. 2011. Sisekaitseakadeemia koduleheküljelt

<http://www.sisekaitse.ee/paastekolledz/tutvustus/taienduskooolitused/koolituste-programmid> välja otsitud 11.03.2012

Häirekeskuse teenistujate koosseisu jaotuse kinnitamine. Peadirektori käskkiri 02.01.2012 nr 1-1/1. Häirekeskuse sisevõrgust välja otsitud 05.01.2012

Hätäkeskuslaitos (Soome Vabariigi häirekeskus) ajalugu koduleheküljelt <http://www.112.fi/> välja otsitud 31.01.2012

Häirekeskuse Ida Keskuse ametikohajärgsete teenistusülesannete täitmist täpsustav töökorraldusjuhend. 2012. Häirekeskuse sisevõrgust välja otsitud 05.01.2012

Häirekeskuse kvaliteedi hindamise kord. 2010. Häirekeskuse direktori 18.11.2010 aasta käskkiri nr 1.1-3/1. Häirekeskuse sisevõrgust välja otsitud 05.01.2012

Häirekeskuse põhimäärus. Siseministri määrus 27.12.2011 nr 30. Jõustunud 01.01.2012 - RT I, 29.12.2011, 141

Jaakkola, Lauri (Director of Rescue Services Länsi-Uusimaa Department for Rescue Services) The questionnaire for co-operation partner of Emergency Response Centre (ERC) of Finland. Läbi viidud 27.03.2012

Juhtimiskeskuse küsimustik hädaabiteadete töötlemiseks. 2011. Politsei- ja Piirivalveamet

Kang, Gi-Du, James, Jeffrey. 2004. Service quality dimensions: an examination of Grönroos's service quality model. *Managing Service Quality* Volume: 14 Issue: 4 pp. 266–277. The Emerald Research Register välja otsitud 04.11.2011

Kiirabi, haiglata ning pääste- ja politseiasutuste kiirabialase koostöö kord. VV määrus nr 44. Jõustumine 07.02.2002 - RT I 2002, 12, 61

Krueger, R.A; Casey, M.A. 2009. Focus Group. A Practical Guide for Applied Research. Sage Publications, Inc

Laev, J. 2007. Tegevuskava hädaabinumbri 112 osutatava teenuse kvaliteedi parandamiseks. Lõputöö. Sisekaitseakadeemia

Meditšiiniteadete menetlemise küsimustik. 2008. Häirekeskuse direktori 28. märtsi 2008 korraldus nr 1.1-3/1. Häirekeskuse sisevõrgust välja otsitud 10.01.2012

McAuliffe, William (Head of Operations-ECAS, BT Ireland). 2012. Ekspertihinnangu Iirimaa hädaabinumbri teenuse kvaliteedi tagamise kohta küsitud 05.03.2011

Niglas, K. 2010. The multidimensional model of research methodology. *An Integrated Set of Continua*. Sage Handbook of Mixed Methods Research (215 - 236). Sage Publications Ltd

- Niglas, K. 2004. The Combined Use of Qualitative and Quantitative Methods in Educational Research. Tallinn Pedagogical University. Dissertations on Social Sciences. TPÜ Kirjastus, Tallinn. Tallinna Ülikooli koduleheküljelt välja otsitud 28.03.2012
- Nitin Seth, S.G. Deshmukh, Prem Vrat. 2005. Service quality models: a review. International Journal of Quality & Reliability Management Volume: 22 Issue: 9, pp. 913-949. The Emerald Research Register välja otsitud 04.11.2011
- Oakland, J. S. 2006. Terviklik kvaliteedijuhtimine. Teooria ja praktika. Tallinn: Külim (Originaal on publitseeritud Elsevier Butterworth-Heinemann, 2000)
- Oja, A. 2005. Klienditeenindus valguses ja varjus. Äripäeva kirjastus
- Patsientide hinnangud tervisele ja arstiabile. 2008. Faktum & Ariko
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A ja Berry, L.L.1985. Acontseptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, Vol.49, pp.41-50. The Emerald Research Register välja otsitud 06.11.2011
- Patrulltegevuse kord. 2010. Politsei- ja Piirivalveameti peadirektori 01. jaanuari 2010 käskkiri nr 38. Politsei- ja Piirivalveameti sisevõrgust saadud 10.01.2012
- Peaspetsialist-arsti ametijuhend. 2011. Häirekeskus. Häirekeskuse sisevõrgust välja otsitud 05.01.2012
- Perens, A. 1998. Teenuste marketing. Tallinn: Külim
- Piercy, Niall, Rich, Nick. 2009. High quality and low cost: the lean service centre. European Journal of Marketing Volume: 43 Issue: 11/12 2009. The Emerald Research Register välja otsitud 04.11.2011
- Politsei ja piirivalve seadus. Vastu võetud 06.05.2009, jõustumine 01.01.2010, osaliselt 01.01.2012. a. - RT I 2009, 26, 159
- Prefektuuri korrakaitsebüroo juhtimiskeskuse töökord. 2011. Politsei- ja Piirivalveameti sisevõrgust saadud 10.01.2012
- Päästeameti kohalike päästeasutuste väljasõidukorra ja väljasõiduplaani vormi kinnitamine muutmine. 2007. Päästeameti peadirektori 26.02.2007 käskkiri nr 39. Päästeameti sisevõrgust välja otsitud 22.12.2011
- Päästeameti teenused. Päästeameti peadirektori 09.03.2012 käskkiri nr 106
- Päästekorraldaja eriala riiklik õppekava. 2011. Siseministri 16.05.2011 käskkirjaga nr 1-3/116.Sisekaitseakadeemia koduleheküljelt www.sisekaitse.ee välja otsitud 26.02.2012
- Pääste küsimustik. November 2011. Päästeameti ja Häirekeskuse ühise tööühema tööversioon.

Päästeseadus. Vastu võetud 05.05.2010, jõustunud 01.09.2010 - RT I 2010, 24, 115 RT I, 04.03.2011, 13

Päästevaldkonna teenused. 2011. Päästeameti peadirektori 17.01.2011 käskkiri nr 16. Päästeameti sisevõrgust välja otsitud 13.01.2012

PPA Kliendiinfo telefoni klassifikaatorid. Jaanuar 2012. Politsei- ja Piirivalveameti sisevõrgust saadud 23.02.2012

Rahulolu häirekeskuse teenusega. 2011. Faktum & Ariko

Rahulolu politsei hädaabinumbri helistamisega. 2011. Faktum & Ariko

Reformierakonna ning Isamaa ja Res Publica Koalitsioonileping. 2011. <http://www.ap3.ee/article/2011/3/23/loe- uut-koalitsioonilepingut>. Välja otsitud 25.03.2011

Riskikommunikatsiooni tõhustamine elanikkonnaga õnnetusjuhtumite eel ja ajal. 2008. Faktum & Ariko. Siseministeeriumi koduleheküljelt www.siseministeerium.ee/17725 välja otsitud 30.01.2011

Roberts, M. R. Märts 2009. Under one roof. Tough economic climate to drive PSAP consolidation. Urgent Communications. EBSCO Publications andmebaasist välja otsitud 22.09.2010

Saldana, J. 2009. The coding manual for qualitative researchers. London. SAGE Publications

Sogenbits, S. 2005. Teenuse kvaliteet teadusraamatukogude kontekstis. Interdistsiplinaarsus sotsiaalteadustes II, Eesti Sotsiaalteaduste VI aastakonverents. TLÜ kirjastus

Stamatis, D. H. 1996. Total Quality Service. Principles, Practices, and Implementation. St. Lucie Press

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., Berry, Leonard L. 1990. Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations. The Free Press

The European Emergency number 112. 2012. European Commission's Directorate-General Information Society and Media. Flash Eurobarometer 339. Brussel

Tooman, H. 2005. kliendi, teenindaja ja teenindamise mõistete mõtestamisest ning tõlgendamisest hariduses. Interdistsiplinaarsus sotsiaalteadustes II, Eesti Sotsiaalteaduste VI aastakonverents. TLÜ kirjastus

Tooman, H. 2003. Teenindusühiskond, teeninduskultuur ja klienditeenidusõppe kontseptuaalsed lähtekohad. Doktori väitekirj. Tallinna Pedagoogikaülikool. TPÜ kirjastus

Turvalisuspoliitika põhisuundade aastani 2015 täitmisest 2011. Siseministeerium.
Siseministeeriumi koduleheküljelt
http://issuu.com/siseministeerium/docs/turvalisuspoliitika_2012 välja otsitud
27.02.2012

Türk, Kulno. 2005. Inimressursi juhtimine. Tartu Ülikooli kirjastus

Uue Häirekeskuse loomise ja ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku tegevuskava.
Siseministri 21.09.2011 käskkiri nr 1-3/167. Häirekeskuse sisevõrgust välja otsitud
10.10.2011

Valitsemisala arengukava 2012-2015. 2011. Siseministeeriumi koduleheküljelt
<http://www.siseministeerium.ee/17410/> välja otsitud 27.12.2011

Ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku kontseptsioon aastani 2015. 2011. Häirekeskus.
Häirekeskuse sisevõrgust välja otsitud 11.12.2011

Ühendhäirekeskuse (ÜHK) tööprotsessi kirjeldus Jõhvi 2011. 12.11.2010 protokoll nr 8.
Ida-Eesti regioonis ühise häirekeskuse kavandamise tööühm. Häirekeskuse sisevõrgust
välja otsitud 01.02.2012

Veinberg, Anne. 2009. Teenuse kvaliteet-raamatukogutöö tulemuslikkuse näitaja. Eesti
Rahvusraamatukogu

Velleramm, Erik (Häirekeskuse Analüüsi- ja järelevalve talituse juhataja). 2012.
Häirekeskuses kvaliteedihindamise eksperthinnang küsitud 02.03.2012

112 service chain description. 2011. EENA Operations Document. EENA
koduleheküljelt
http://www.eena.org/ressource/static/files/2011_06_10_1_1_1_servchain_v1.0.pdf välja
otsitud 26.02.2012

LISAD

Lisa 1. Hädaabinumbri 112 menetlemise mudelid Euroopa riikides

Eesti (alates 2014 november)



Mudel on kasutusel ka Belgias, Madridis, Vilniuses ja peagi Poolas.

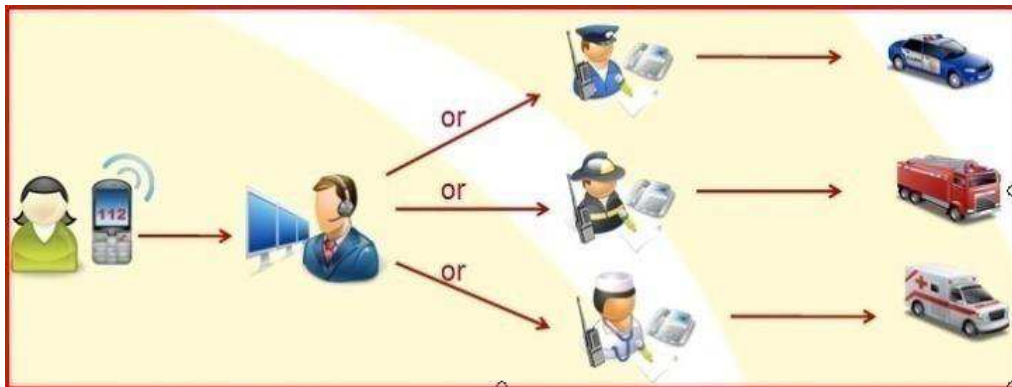
Hädaabiteade menetlemine toimub ühes organisatsioonis või ühes töökeskkonnas ja kahe astmelise töökorraldusega. Hädaabiteade võetakse vastu vaba töötaja poolt, tehakse ohuhinnang ja kutsetöötlus ning teise astme töötaja edastab väljakutse reageerivale teenistusele (kiirabi, pääste, politsei).

Soome, Rootsi



Hädaabiteade võetakse vastu vaba töötaja poolt, tehakse ohuhinnang ja kutsetöötlus ning edastatakse väljakutse reageerivale teenistusele.

Suurbritannia, Iirimaa, Holland, Kreeka, Rumeenia, Slovakkia



Hädaabikõne võetakse vastu kõnekeskuses (*Call Centre*), tehakse ohuhinnang ja ühendatakse edasi vastava valdkonna spetsialistile (kiirabi, pääste, politsei) kes alarmeerib reageeriva ressursi.

Allikas: www.eena.ee. EENA Operations Document -112 service chain description

Lisa 2. Häirekeskuse regionaalsete keskuste ja politsei juhtimiskeskuse põhiülesanded

Häirekeskuse regionaalsete keskuste põhiülesanded on:

- Euroopa ühtsele hädaabinumbrile 112 saabunud hädaabikõnede või muul viisil saabunud teadete vastuvõtmine ja töötlemine;
- väljasõidukorralduse andmine päästetööks, demineerimistööks ja kiirabiteenuse osutamiseks;
- pääste- ja kiirabialaste hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni edastamine;
- pääste- ja kiirabialaste hädaabiteadete menetlemisega seotud informatsiooni päästeinfosüsteemi sisestamine;
- hädaabinumbrile 110 saabunud hädaabiteadete vastuvõtmine ja töötlemine ning töödeldud esmase informatsiooni edastamine politseiinfosüsteemi. (Häirekeskuse põhimäärus 2012)

Juhtimiskeskuse põhiülesanded on:

- tagab pideva ööpäevaringse teadete vastuvõtmise, töötlemise ja registreerimise infosüsteemis;
- määrab väljakutse prioriteedi;
- annab korralduse väljakutse teenindamiseks patrulltoimkonnale;
- teavitab väljakutse andmete muutumisest või laekunud lisainfost väljakutset teenindavat patrulltoimkonda;
- edastab vajaliku operatiivinformatsiooni;
- saadab vajadusel abijõud sündmuse lahendamiseks. (Patrulltegevuse kord 2010)

Lisa 3. Hädaabinumbrite 112 ja 110 teenustega kliendi rahulolu

Hinnatav kriteerium	110 teenus	112 teenus	Uuring
Üldine rahulolu	1.82% rahul või väga rahul 3. 64% teenusega rahul	2. 91% rahul või väga rahul 3. 88% teenusega rahul 4. 86% hea või väga hea	1. Rahulolu politsei hädaabinumbrite helistamisega 2011 2. Elanike hinnang tervisele ja arstiabile 2011 3. Hädaabikõnede teenindamise rahulolu uuring 2008 4. MASSCRISCOM 2010
Kättesaadavus	1.92% kiiresti või väga kiiresti 3. 80% kiiresti või väga kiiresti	2.97% kiiresti või väga kiiresti 3. 84% kiiresti või väga kiiresti	1. Rahulolu politsei hädaabinumbrite helistamisega 2011 2. Rahulolu häirekeskuse teenusega 2011a 3. Hädaabiteenindamise rahulolu uuring 2008
Küsitud küsimuste arv	1. 73% piisav arv 3. 63% piisav arv	2. 81% piisav arv 3. 78% piisav arv	1. Rahulolu politsei hädaabinumbrite helistamisega 2011 2. Rahulolu häirekeskuse teenusega 2011a 3. Hädaabikõnede teenindamise rahulolu uuring 2008
Probleemist arusaamine	1.90% hea või pigem hea	2.94% pigem või väga hea	1. Rahulolu politsei hädaabinumbrite helistamisega 2011 2. Rahulolu häirekeskuse teenusega 2011a
Suhtlemisoskus	1.90% väga hea või pigem hea 3. 86% (rahuldav või väga hea)	2.92% väga hea või pigem hea 3.82% (rahuldav või väga hea)	1. Rahulolu politsei hädaabinumbrite helistamisega 2011 2. Rahulolu häirekeskuse teenusega 2011a 3. Hädaabikõnede teenindamise rahulolu uuring 2008

Lisa 4. 112 ja 110 teenuse tööprotsessi peamiste etappide ja nende kvaliteedi hindamine

Tööprotsessi osa	112	110	Ühe hädaabinumbri teenuse kvaliteedi hindamine (autori seisukoht)
Teenuse kättesaadavus	Hinnatakse kõnejaotusprogrammi SOLIDUS raportite alusel	Hinnatakse kõnejaotusprogrammi ORANGE raportite alusel	Analüüsi- ja järelevalve talitus hindab vastamata kõnede arvu ja vastamise aega ühtsete põhimõtete alusel.
Kutsetöötlus	Hinnatakse regulaarselt kvaliteedihindamise kriteeriumite (Häirekeskuse direktori 18.11.2010 aasta käskkiri nr 1.1-3/1 „Häirekeskuse kvaliteedi hindamise kord“) alusel protsessi käigus ja tagantjärgi. Hinnatakse nii sisu kui klienditeeninduse kvaliteeti	Subjekttiivne mitteregulaarne hindamine protsessi käigus ja tagantjärgi	Valvevahetuse vastutaja ning analüüsi- ja järelevalve talitus hindavad regulaarselt ühiste kvaliteedikriteeriumite alusel protsessi ajal ja tagantjärgi
Väljasõidukorralduse edastamine õnnetustele reageerivatele ressurssidele	Hinnatakse regulaarselt ajakriteeriumi, õiget ressursivalikut ja väljasõidukorralduse edastamise korrektsust vastavalt kinnitatud kriteeriumitele. Reeglina tagantjärgi, võimalusel protsessi käigus valvevahetuse vastutaja poolt	Subjekttiivne mitteregulaarne hindamine tagantjärgi	Valvevahetuse vastutaja ning analüüsi- ja järelevalve talitus hindab väljasõidu korralduse andmise kiirust, sisu korrektsust ja õige ressursi valikut vastavalt kokku lepitud aja- ja sisukriteeriumitele ning seda nii protsessi käigus kui tagantjärgi
Informatsiooni edastamine asutustele ja ametkondadele	Hinnatakse informatsiooni edastamise korrektsust vastavalt kehtivatele informatsiooniedastamise kordadele. Reeglina tagantjärgi, võimalusel protsessi käigus valvevahetuse vastutaja poolt	Hinnatakse mitteregulaarselt tagantjärgi informatsiooni edastamise korrektsust vastavalt kehtivatele informatsiooniedastamise kordadele.	Kontrollitakse valvevahetuse vastutaja poolt protsessi käigus ja hinnatakse analüüsi- ja järelevalve talituse poolt helisalvestuste ja infosüsteemi kantud informatsiooni alusel tagantjärgi. Aluseks kehtivad informatsiooni edastamise korrad ja kokkulepped
Informatsioonivahetus reageerinud jõududega	Hinnatakse informatsiooni edastamise korrektsust vastavalt kehtivatele informatsiooniedastamise kordadele. Reeglina tagantjärgi, võimalusel protsessi käigus	Hinnatakse mitteregulaarselt tagantjärgi informatsiooni edastamise korrektsust vastavalt kehtivatele	Kontrollitakse valvevahetuse vastutaja poolt protsessi käigus ja hinnatakse analüüsi- ja järelevalve talituse poolt helisalvestuste ja infosüsteemi kantud informatsiooni alusel

	valvevahetuse vastutaja poolt	informatsiooni edastamise kordadele.	tagantjärgi. Aluseks kehtivad informatsiooni edastamise korrad ja kokkulepped
--	-------------------------------	--------------------------------------	---

(Allikas: Intervjuu Erik Velleramm, HK dokumentatsioon, Fookusgrupp 110; autori täiendatud)

Lisa 5. Häirekeskuse/juhtimiskeskuse koostööpartnerite (juhtide) ankeetküsimustik

Uuringu viib läbi Sisekaitseakadeemia Sisejulgeoleku Instituudi magistrant Meelis Mesi oma magistritöö "Ühe hädaabinumbri 112 teenuse kvaliteedi lähtekohad ja mudeli väljatöötamine" raames.

Ankeetküsimustiku eesmärk on selgitada välja milline on koostööpartnerite (juhtide) hinnangul hädaabinumbri teenuse kvaliteet täna. Millised on kvaliteetse teenuse tunnused, mis seda mõjutab ja kuidas teenust parendada.

Uuring viiakse läbi 2012 veebruari kuus häirekeskuse ja politsei juhtimiskeskuse peamiste koostööpartnerite juhtide (kiirabibrigaadipidajad, päästekeskused, prefektuuride korrakaitsebürood) seas.

Uuringu tulemustega on võimalik tutvuda SKA raamatukogus või autorilt otse küsides (meelis.mesi@112.ee). Autor on nõus tulema, peale magistritöö kaitsmist, uuringu tulemusi tutvustama.

Eksperti nimi ja ametikoht: _____

Olen nõus, et minu arvamusi esitatakse minu nimega antud magistritöös?

JAH EI

Küsimused:

1. Keda peate hädaabinumbri teenuse tarbijateks?
2. Mis on teie kui koostööpartneri arvates kõige olulisemad hädaabinumbri teenuse kvaliteedi tagamise tegurid? Palun täiendage loetelu ja määrake 3 teie jaoks kõige olulisemat tegurit.
 - kiire kättesaadavus
 - töökindlus (toimib alati)
 - sisuline kvaliteet (professionaalsus)
 - suhtlemisoskus/teenindus
 - standardiseeritud, kindlate reeglite järgimine
 - muu tegur (nimetage see/need) –
3. Kuidas hindate Häirekeskuse ja PPA koostöös läbiviidud ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku senist kommunikatsiooni? Palun põhjendage lühidalt:

Väga halb				Suurepärane
1	2	3	4	5

4. Kuidas Te hindate Häirekeskuse/juhtimiskeskuse mainet ühiskonnas?

Väga halb				Suurepärane
1	2	3	4	5

5. Kui palju sõltub Häirekeskuse/juhtimiskeskuse maine:

Tegur	Väga vähe				Väga palju
	1	2	3	4	5
Hädaabinumbri teenuse tutvustamisest					

ühiskonnas					
Hädaabinumbri kättesaadavusest					
Häirekeskuse/juhtimiskeskuse töötajate professionaalsusest					
Pääste, kiirabi ja politsei sündmuskohale jõudmise ajast					

6. Millisel määral organisatsiooni (Häirekeskuse/juhtimiskeskuse) maine mõjutab Teie hinnangul teenistuse (kiirabibrigaadi/päästemeeskonna/politseipatrullide) ja päästekorraldaja/korrapidaja vahelist suhtlemist sündmuste lahendamise käigus?
7. Kuidas Teie, kui koostööpartnerist organisatsiooni juht, hindate operatiivtöö raames häirekeskusega/juhtimiskeskusega suhtlemisel nende töötajate:

Suhtlemisoskust

Väga halb				Suurepärane
1	2	3	4	5

Abivalmidust

Väga halb				Suurepärane
1	2	3	4	5

Standarditest ja koostöökordadest kinni pidamist

Väga halb				Suurepärane
1	2	3	4	5

Professionaalsust

Väga halb				Suurepärane
1	2	3	4	5

Keeleoskust

Väga halb				Suurepärane
1	2	3	4	5

Kättesaadavust (on võimalik ühendust saada)

Väga halb				Suurepärane
1	2	3	4	5

8. Milliseid tehnoloogilisi (seadmed, programmid, jne) võimalusi näete teenistuse koostöö parendamiseks Häirekeskusega/juhtimiskeskusega, et parendada õnnetustele reageerimist?
9. Millised on Teie kui koostööpartneri ootused hädaabinumbri teenusele? Milliseid puudusi ja häid külgi näete hädaabinumbri teenusel täna?
10. 2014 aastal minnakse Eestis üle ühele hädaabinumbrile 112. Mida näete selle protsessi juures kõige suurema riskina hädaabinumbri teenuse kvaliteedile?
11. Milliseid meetmeid peaks rakendama, et ühele hädaabinumbrile 112 üleminekul tagasilööke hädaabinumbri teenuse kvaliteedis vältida?

Lisa 6. Fookusgrupi intervjuu küsimustik Häirekeskuse ja Politsei Juhtimiskeskuse töötajatele

TEEMA: Ühele hädaabinumbrile 112 üleminekul teenuse kvaliteedi tagamine

KOHT: JÕHVI

AEG: jaanuar/veebruar 2012

KÜSIMUSTIK:

1. Mis on Teie arvates kvaliteetne hädaabinumbri teenus?
2. Hädaabinumbri teenuse ajalised kvaliteedikriteeriumid on 10sek vastamise aeg, 1min kiire kutse töötlemiseks ja 30 sek ressursi alarmeerimiseks. Mis on nende kriteeriumite täitmise juures kõige raskem ja miks?
3. Millised on abivajajate ja koostööpartnerite (kiirabi/pääste/politsei) ootused hädaabinumbri teenusele? Milliseid puudusi näed hädaabinumbri teenusel täna?
4. Kuidas mõjutab Teie arvates päästekorraldajate/operaatorite töösoorituse hindamine (kvaliteedihindamine) hädaabinumbri teenuse kvaliteeti? Mis on selle juures positiivse, mis negatiivse mõjuga?
5. Mis motiveeriks Teid tegema tööd võimalikult hästi ja kvaliteetselt?
6. Kas vajalike täiendkoolitusi on Teie jaoks piisavalt, et vastata töösooritusel nõutavale tasemele? Mida jääb puudu ja mis on heal tasemel?
7. Kuidas Te hindate Häirekeskuse/juhtimiskeskuse mainet ühiskonnas. Millisel määral see mõjutab hädaabinumbri 112/110 teenuse tarbijat helistades?

Väga halb				Suurepärane
1	2	3	4	5

8. Kuidas hindate kolleegide vahelist tööõhkkonda organisatsioonis? Palun põhjendage:

Väga halb				Suurepärane
1	2	3	4	5

9. Milline on Teie seisukoht organisatsioonis ühiste väärtuste ja kokkulepete kirja panemisest ja järgimisest?
10. Milline peab olema töökeskkond (ruumid, jne) kus töötajal on hea tööd teha?
11. Kuidas hindate organisatsiooni sees ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku informeeritust?

Väga halb				Suurepärane
1	2	3	4	5

12. Kuidas hindate tervikuna häirekeskuse/juhtimiskeskuse töötajate klienditeeninduse taset?

Väga halb				Suurepärase
1	2	3	4	5

13. Mis mõjutab Teie arvates hädaabinumbri teenuse kvaliteeti?

14. Mis takistab Teie arvates täna töötajal kõige enam kvaliteetse hädaabinumbri (110/112) teenuse pakkumist?

15. Kas tehnoloogia (seadmed, programmid) toetab Teie töösooritust? Palun põhjendage:

Väga halb				Suurepärase
1	2	3	4	5

16. Millised on Teie ootused ja/või hirmud seoses häirekeskuse ja politsei juhtimiskeskuse töökeskkondade ühendamise ja ühendamise?

17. Milliseid meetmeid peaks rakendama, et ühele hädaabinumbrile 112 üleminekul tagasilööke teenuse kvaliteedis vältida?

Lisa 7. The questionnaire for co-operation partner of Emergency Response Centre (ERC)

Current research is carried out by Meelis Mesi, the Master degree (M.A.) student of the Institute of Internal Security of the Estonian Academy of Security Sciences, within the M.A. thesis “The principals and framing the model of service quality of united emergency number 112.”

The aim of current questionnaire is to find out, after going over to united emergency number 112 in Finland, what is the service quality of emergency number today, estimated by the co-operation partner (police and rescue work operative managers) of Finnish Emergency Response Centre (ERC). What are the characteristics of service’s high quality, what are the influences and how to improve emergency number service quality?

During the thesis, similar research is carried out among the main leaders of co-operation partners (managers of ambulance brigades, rescue centres, law enforcement offices of prefectures) of Estonian ERC and Police Command Centre.

The results of the research can be found in the library of Estonian Academy of Security Sciences or contacting the author by meelis.mesi@112.ee

Name and job of the expert:

I hereby agree, that my opinions are published under my name at current M.A. thesis:

Yes..... No.....

Questions:

1. How does the fact that ERC is an independent authority under the Ministry of the Interior, influence co-operation with you as a co-operation partner?
2. What are the most important factors of guaranteeing the service quality of emergency number, in your opinion as the co-operation associate of Finnish ERC? Please complete the list and mark three most important factors:
 - Fast accessibility
 - Reliability (always works)
 - Substantial quality (professionalism)

- Communication skills
- Following standardised rules
- Other factors (name it/them)

3. How do you evaluate communication, while going over to united emergency number 112? What could have been different?

Very bad				Excellent
1	2	3	4	5

4. How do you evaluate the reputation of Finnish ERC in the society?

Very bad				Excellent
1	2	3	4	5

5. How much the reputation of ERC depends on the following aspects:

Aspect	Not at all 1	2	3	4	Very much 5
Introduction of 112 service in the society					
Accessibility of 112					
Professionalism of 112 employers					
Arrival time of police/rescue teams and ambulance brigades to the place of accident					

6. What options do you see to improve co-operation with ERC in order to improve response to accidents?

7. How do you, as the leader of co-operation partner of ERC, evaluate the following aspects while communicating with the dispatchers of ERC during operative work:

Communication skills

Very bad				Excellent
1	2	3	4	5

Readiness to assist

Very bad				Excellent
1	2	3	4	5

Following the standards and co-operational rules

Very bad				Excellent
1	2	3	4	5

Professionalism

Very bad				Excellent
1	2	3	4	5

Fluency in languages

Very bad				Excellent
1	2	3	4	5

Accessibility (it is possible to get through)

Very bad				Excellent
1	2	3	4	5

8. What are your expectations to 112 service? What kind of weaknesses and strong points you see at the service of 112 today?
9. Finland has gone over to united emergency number 112. In your opinion, what has been the influence of that process to the quality of 112 service?
10. What kind of methods should be used to avoid drawbacks in the quality of 112 service, while going over to united emergency number?