

Sisekaitseakadeemia  
Päästekolledž

Janek Laev  
RK030

**TEGEVUSKAVA HÄDAABINUMBRILT 112 OSUTATAVA  
TEENUSE KVALITEEDI PARANDAMISEKS**

Action Plan for improvement of 112  
Emergency Number service

Lõputöö

Juhendaja:  
Anne Martin M.A.

Tallinn 2007

## Annotatsioon

Käesoleva lõputöö kirjutamise eesmärgiks on Häirekeskuse poolt hädaabinumbri 112 kaudu osutatava teenuse parandamise üldise tegevuskava väljatöötamine, tuginedes elanikkonna hulgas aastatel 2002 ja 2006 läbiviidud kvantitatiivsetele uurimustele. Töö käigus uuritakse võrdlusanalüüsi meetodit kasutades kolme elanikkonna poolt antud hinnangu aspekti, milleks on hädaabinumbri 112 helistamisel vastamise kiirus ehk hädaabinumbri 112 kättesaadavus, hädaabinumbril 112 helistamise põhjused ning tulemused, millega helistamine lõppes. Iga võrdlusanalüüs lõpeb kokkuvõttega analüüsitust, millele tuginedes on väljatöötatud üldine teenuse osutamise parandamise tegevuskava. Tegevuskava koostamisel on arvesse võetud Häirekeskuse strateegilist eesmärki ning ühiskonnas toimuvaid muudatusi, samuti arendamist vajavaid valdkondi, millised on analüüsitavatega otseses seoses. Tegevuskava koostamisel ei ole käsitletud süvendatult muid Häirekeskuse arengueesmärke teenuse osutamisel, vaid on piirdutud ainult viimaste äramärkimisega (väljakutsete konkreetne menetlemiseprotsess ehk töötlemine, väljakutsete töötlemise juhendid, personalipoliitika, uued telekommunikatsioonialased lahendused hädaabinumbri tarbimiseks, jne). Töö lõpeb kokkuvõttega tehtust ning üldiste järeldustega vajalikest arendamist vajavatest suundadest. Töö on kirjutatud Eesti keeles ning töö koosneb 43 leheküljest ja lisadest.

## Sisukord

Annotatsioon.....	lk 2
Sissejuhatus.....	lk 4
1.Häirekeskus- ülevaade organisatsioonist ja selle toimimisest.....	lk 8
1.1. Häirekeskus kui organisatsioon.....	lk 8
1.2. Häirekeskuse tööpõhimõte ja roll ühiskonnas.....	lk 10
1.3. Häirekeskuses kehtiv töörežiim.....	lk 14
1.4. Häirekeskuse edasine areng.....	lk 16
2. Võrdlev analüüs.....	lk 20
2.1. Turu-uuringute AS poolt läbiviidud uuringute valimid.....	lk 19
2.2. Hädaabinumbri reaalne kasutamine ja selle põhjused.....	lk 21
2.2.1. Hädaabinumbri kasutamine - 2002 aastal läbiviidud küsitlus.....	lk 21
2.2.2. Hädaabinumbri kasutamine - 2006 aasta küsitlus.....	lk 24
2.2.3. Võrdlev analüüs ja järeldused.....	lk 26
2.3. Hädaabinumbriga ühenduse saamise kiirus.....	lk 29
2.3.1.Hädaabinumbriga ühenduse saamise kiirus - 2002 aasta küsitlus.....	lk 29
2.3.2. Hädaabinumbriga ühenduse saamise kiirus - 2006 aasta küsitlus.....	lk 30
2.3.3. Võrdlev analüüs ja järeldused.....	lk 30
2.4. Hädaabinumbril helistamise tulemus.....	lk 31
2.4.1. Hädaabinumbril helistamise tulemus – 2002 aasta küsitlus.....	lk 32
2.4.2. Hädaabinumbril helistamise tulemus – 2006 aasta küsitlus.....	lk 34
2.4.3. Võrdlev analüüs ja järeldused.....	lk 34
3. Hädaabinumbrilt 112 osutatava teenuse kvaliteedi parandamise tegevuskava.....	lk 37
3.1. Hädaabinumbri kättesaadavus.....	lk 38
3.2. Hädaabinumbri tarbitavuse võimalik vähendamine.....	lk 40
3.3. Koostöö parandamine politsei juhtimiskeskustega 110.....	lk 41
3.4. Elanikkonnale antavad nõuanded.....	lk 43
Kokkuvõte.....	lk 45
Viidatud allikate loetelu.....	lk 47
Summary.....	lk 48

## Sissejuhatus

Häirekeskuse ülesandeks on üldisel hädaabinumbril 112 õnnetusteadete vastuvõtmine ja pääste- ja kiirabialast abi taotlevate kõnede vahetu töötlemine ning väljasõidukorralduste andmine operatiivteenistustele, kelle pädevuses on vastava sündmuse lahendamine. Õnnetusteadete menetlemine toimub operatiivteenistuste poolt koostatud ja Häirekeskusele esitatud väljasõiduplaanide ja -kordade, samuti koostöökokkulepete alusel. Lisaks eeltoodule on Häirekeskuse ülesandeks, vastavalt eelnevalt kokkulepitud kordadele, sündmuse kohta operatiivse teabe edastamine teenistustele ja ametkondadele, kelle tegevusvaldkonnas on sündmuse lahendamine (Siseministeeriumi Teabe-ja Analüüsi osakond, erinevad operatiivtasandi ametnikud).

Mis aga on õnnetusjuhtum? Õnnetusjuhtum on sündmus, kus ohtu on sattunud inimeste elu, tervis, vara ning keskkond. Kas selliseks juhtumiks avaliku huvi kontekstis on ühtemoodi liiklusõnnetus, veeavarii, aknaklaasi purunemine, tulekahju, keskkonna saastus, üleujutused, plahvatused, metsa-ja koduloomade haigestumised (linnugripp) või näiteks elektririke koduses majapidamises? Need on vaid üksikud näited loetelu lõputus ning pidevalt muutuvahelas. Seega saab väita, et mõiste „õnnetusjuhtum“ ühiskonnas on oma olemuslikult väga lai ning siinjuures on üsna loomulik, et elanikkond vajab lihtsustatud ning kvaliteetset juurdepääsu tarbimaks õnnetusega kokkupuutumisel erinevaid hädaabiteenuseid.

Kuidas aga luua ning töös hoida vajalikul kvalitatiivsel tasemel teenust, abistamaks elanikkonda kõikide erinevate õnnetuste korral? Kas siinjuures on võimalik teenindada elanikkonda ühe hädaabinumbri vahendusel või hoida töös erinevaid numbreid siiski paralleelselt ja seda tihedas koostöös? Kuidas korraldada personali väljaõpet vajaliku kvaliteedi saavutamiseks? Kuidas korraldada teenust selliselt, et ei tekiks kõne ootejärjekordi (ummikuid) ühes keskuses ning kiire ehk ajakriitiline abi jõuaks õigeaegselt abivajajani? Seega tekib koheselt arvukalt küsimusi õnnetusteadete vastuvõtmise ja menetlemise korraldamiseks vajalikul kvalitatiivsel tasemel.

Üks on aga selge, Häirekeskuse peamiseks ning kõige tähtsamaks rolliks ühiskonnas on olla valmis ning abistada elanikkonda mistahes ajal ja kohas kiiret abi ehk kiiret eriteenistuste

sekkumist vajavate õnnetuste korral. Sellise rolli efektiivseks ja tõhusaks täitmiseks ongi vaja hoolikalt kaaluda kõiki eelpool tõstatatud küsimusi. Eksimusi selles tegevuses tagajärgede kõrge hinna tõttu lubada ei saa.

On ju võimalik õnnetusjuhtumeid liigitada ajakriitilisuse põhimõttel ajakriitilisteks (tulekahjud, eluohlikud haigestumised, plahvatused, jne), ja vähem ajakriitilisteks (veeavariid, elektririkked kodus majapidamises, ukسلukkude avamised, aknaklaaside purunemised, jne). Heaks näiteks siinjuures on tihe koostöö kohaliku omavalitsusega, Tallinna abitelefonil 1345 näol, kus tänaseks on erinevate pöördumiste arv ühes kalendrikuus kasvanud 7000-ni (varasemalt teenindati vastavaid väljakutseid ainult 112 vahendusel), võimaldades samal ajal jätkuvat valmisolekut kiirete abivajaduste käsitlemiseks hädaabinumbri 112. Sellise koostöövormi kaudu on erinevate teenuste osutamisele kaasatud efektiivselt nii kohalik omavalitsus, kui ka kommunaalteenuste valdkonnas erasektor.

Seega on tegemist mudeliga, mis on muudatustega arvestav, erinevate õnnetuste dünaamikale alluv, valmisolekut alaliselt säilitav. Mudeli eesmärgiks on tagada elanikkonnalt info vastuvõtmine, selle oskuslik töötlemine ning edastamine ning informatsioonivahetus erinevate abi osutajate ning nende tegevuste koordineerijate vahel. Aga ka ametkondade informeerimiseks ning elanikkonna teavitamiseks.

Selge on ka see, et elanikkonna vahetu teenindamine erinevate õnnetuste korral jaguneb erinevate ametkondade ning nende hallatavate allasutuste vahel. Keskkonnaalaste probleemidega tegelevad Keskkonnaministeeriumi haldusalas Keskkonnainspeksioon, maakondlikud keskkonnateenistused ning Riigimetsa Majandamise Keskus. Tervishoiuvaldkonnas perearstid, haiglate võrk, Tervishoiuamet ning arvukad kiirabipidajad. Avaliku korra tagamisel Politseiamet ning regionaalsed politseiasutused. Samuti Päästeamet ning regionaalsed päästkeskused ning, miks mitte ka, vabatahtluse alusel tegutsevad päästeala organisatsioonid. Samuti on väga oluline ja tähtis roll kohalikel omavalitsustel heakorra tagamisel ning erasektori arvukatel ettevõtetel elanikkonna abistamisel teenuste osutamise kaudu (aknaklaasimise tööd, ukسلukkude avamised, tänavavalgustus, jne). Loetelu ei ole siinjuures kaugeltki ammendav. Seega elanikkonnale osutatava tervikliku ehk komplekse teenuse osutamise saavutamise eeldus on hea ning toimiv koostöö kõigi eelpooltoodud asutuste ja organisatsioonide vahel ning seda ühtviisi nii vahetul teenuseosutamisel - nõ „põllul”, kui ka informatsiooni juhtimisel (vahetamisel). Meenutagem siinkohal 2005. aasta jaanuari üleujutust läänerannikul, 2006 aasta varakevadist loodusereostust

ning „linnugrippi”, samuti hilissuvel levinud tulekahjusuitsu naaberriigist, kui ka hiljutisi sügistorme.

Teada on tõsiasi, et enamik asju ja protsesse on pidevas liikumises/muutumises. Ühiskond areneb päev päevalt ning sellega koos muutuvad ka elanikkonna ootused avaliku halduse organisatsioonide poolt osutatavatele teenustele. Tekkinud kitsaskohtade ning elanikkonna vajaduste hoomamine eeldab aga erinevatelt ametkondadelt (sh ka Häirekeskuselt) pidevat kahepoolset kommunikatsiooni elanikkonnaga, arendamaks ning hoidmaks enda poolt osutatavaid teenuseid kaasaegsetena ning kvaliteetsetena (kvaliteedi hindajateks on siinjuures elanikud ehk tarbijad ise).

**Käesoleva töö eesmärgiks ongi töötada välja Häirekeskuse poolt hädaabinumbril 112 osutatava teenuse parandamise ehk kvaliteedi parandamise tegevuskava, tuginedes elanikkonna hulgas läbiviidud uurimuste võrdlusanalüüsile. Kvalitatiivne uurimus elanikkonna hulgas viidi Päästeameti tellimusel läbi aastatel 2002 ja 2006, korrates samu küsimusi Häirekeskuse poolt osutatava teenuse kohta. Uurimuste läbiviijaks oli mõlemal korral Turu-uuringute AS. Käesoleva töö aktuaalsus seisnebki eelkõige selles, et saada senistele arengutele ja planeeritavatele arendustele - Päästeala arengukava aastani 2011 ja Siseturvalisuse valdkondlik arengukava aastani 2013, vajalik sisend teenuse tarbijailt ehk elanikelt endilt.**

Ametlikult püstitatud sihtide saavutamisele viivaid tegelikkusetingimusi kujundava toimimise korraldamiseks, konkreetsetes oludes vajalike korralduslike lahendite väljatöötamine kõigis tarvilikes korraldustervikutes, neisse kuuluvates korraldusüksustes kujutab endast ametlikku korralduse projekteerimist. (8:235)

Käesolevas töös väljatöötatav tegevuskava erineb klassikalisest tegevuskavast ehk planeerimisformaadist, kuna ei ole mõeldud otseselt täiendavat finantseerimist vajavate tegevuste leidmiseks ja väljatöötamiseks, vaid pigem põhiliste tegevussuundade väljatoomiseks üldisemas mõttes.

Käesolev töö koosneb sissejuhatusest, kus antakse ülevaade Häirekeskuse tegevusvaldkonnast ja valdkonna probleemidest laiemalt. Sissejuhatusele järgneb teoreetiline osa, kus antakse ülevaade Häirekeskusest kui organisatsioonist, selle tööpõhimõttest ja rollist ühiskonnas. Samuti töörežiimist Häirekeskuses ning planeeritavatest tegevustest organisatsiooni edasiarendamisel tulevikus. Teoreetilisele osale järgneb võrdlev analüüs, kus võrreldakse aastatel 2002 ja 2006 läbiviidud avalike arvamusküsitluste tulemusi Häirekeskuse teenuse kohta ja seda kolme peamise analüüsi etapi osas:

1. hädaabinumbri kasutatavus ehk millistel juhtudel eelistab elanikkonnad hädaabinumbrit 112 valida;
2. hädaabinumbri ühenduse saamise kiirus ja seeläbi kättesaadavus;
3. hädaabiteenuse osutamine ehk millega hädaabinumbril helistamine lõppes.

Töö lõpus pakub autor välja hädaabinumbrilt 112 osutatava teenuse kvaliteedi parandamiseks tegevuskava.

# 1. Häirekeskus – ülevaade organisatsioonist ja selle toimimisest

## 1.1. Häirekeskus kui organisatsioon

Hädaabinumber 112 käivitati aastal 1999, mil loodi maavalitsuste hallatavate päästeasutuste juurde kiirabi- ning päästealaseid väljakutseid vastuvõtvad ja töötlevad struktuuriüksused – häirekeskused. Alates aastast 2000 tehti algust regionaalsete häirekeskuste loomise ja väljaarendamisega – häirekeskuste reformiga. Reformi käigus moodustati kolm iseseisvat regionaalset häirekeskust - Lõuna-Eesti Häirekeskus, asukohaga Elva linn, Lääne-Eesti Häirekeskus, asukohaga Pärnu linn ning Ida-Eesti Häirekeskus, asukohaga Jõhvi linn ning Põhja-Eesti Häirekeskus Päästeameti koosseisus. Regionaalsetele häirekeskustele kinnitati teeninduspiirkonnad ning samaaegselt alustati seni veel säilinud maakondlike (maavalitsuse hallatava päästeasutuse struktuuriüksus) häirekeskuste liitmist regionaalsete Häirekeskustega. Nimetatud tegevusi koordineeris Päästeameti struktuuriüksus – häirekeskuste osakond. Käesolevaks ajaks võib selle protsessi lugeda lõpetatuks. Säilinud on veel Saaremaal paiknev häirekeskus, mis aga tegutseb Häirekeskuse Lääne-Eesti keskuse koosseisus. Saaremaal paikneva häirekeskuse teeninduspiirkonna liitmine Häirekeskuse Lääne-Eesti keskuse teeninduspiirkonnaga on planeeritud aastaks 2010.

Häirekeskus tegutseb alates 01.01.2005 Päästeameti vahetus alluvuses iseseisva üleriigilise spetsialiseeritud päästeasutusena. Muudatuse tulemusena eraldati Päästeameti koosseisust senine häirekeskuste osakond ning viimasega liideti, seni iseseisvate asutustena tegutsenud, regionaalsed häirekeskused. Häirekeskust juhib siseministri 30. novembri 2004 a. määrusega nr 68 (RTL, 14.12.2004, 152, 2298) kehtestatud Häirekeskuse põhimääruse alusel direktor.

Nimetatud muudatus olid tingitud vajadusest ühtsete koolituskavade järele, kulude optimeerimise ja ühtlasema jaotamise vajadusest, tehniliste süsteemide tasakaalustatud ja ühtlasemaks arendamiseks ning tugifunktsioonide parema funktsioneerimise tagamise vajadusest. Iseseisva valitsusasutuse Häirekeskus moodustamine oli kodanikele parema ja ühtsema teenuse kättesaadavuse seisukohalt oluline. Ühtne asutus võimaldab otstarbekamalt ja efektiivsemalt kasutada Häirekeskuse väljaarendamiseks ja majandamiseks kasutatavaid riigieelarvelisi vahendeid ning loob võimalused kasutada olemasolevat oskusteavet häirekeskuse personali

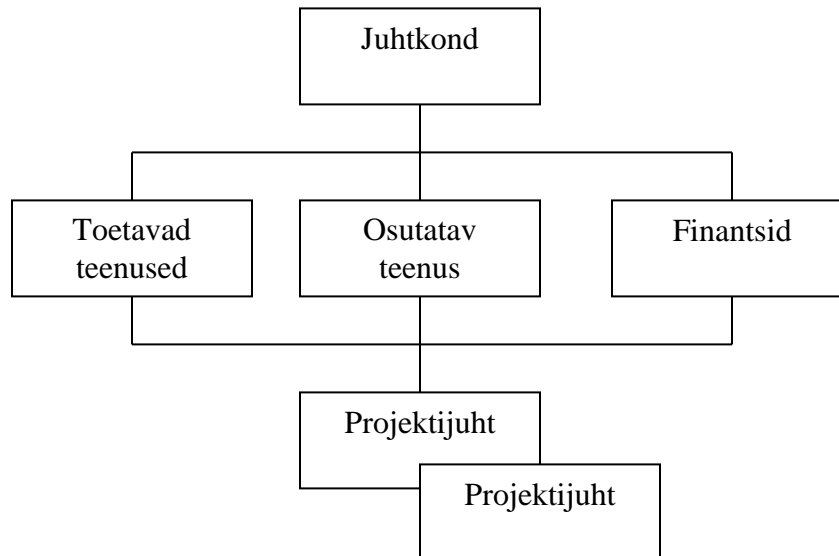


väljaõppe tõhustamiseks ja tehniliste süsteemide edasiarendamiseks. Ühtse Häirekeskuse väljaarendamise tulemusena loodi eeldus keskuste töö ühtsetele alustele viimiseks, mis omakorda võimaldab tööpõhimõtteid ühtlustada, seega luua häirekeskuste süsteem, kus ühe keskuse funktsioonide katkemisel või ülekoormatuse korral on ka teine keskus võimeline tema tööd jätkama või üle võtma.

Häirekeskuse seitsmes struktuuriüksuses on 198 ametikohta (häirekeskuste reformi eelselt oli koosseisus kokku ~400 ametikohta): administratsioon- 7 ametikohta, arendus- ja väljaõppeosakond – 12 ametikohta, tehnikaosakond - 9 ametikohta, rahandusbüroo – 2 ametikohta, Põhja-Eesti keskus – 69 ametikohta, Lõuna-Eesti keskus – 35 ametikohta, Ida-Eesti keskus – 35 ametikohta ja Lääne-Eesti keskus- 29 ametikohta. Häirekeskuse struktuur ja teenistujate koosseis on kinnitatud Päästeameti peadirektori 8. jaanuari 2007 a. käskkirjaga nr 1.

Häirekeskuse koosseisus eksisteerib kuus struktuurivälist ametikohta. Referent, kelle ülesandeks on asjaajamise ning dokumendiringluse korraldamine. Personalitöötaja, kelle ülesandeks on personaliarvestus ning sellega seonduv. Nõunik, kelle ülesandeks on häirekeskuse teenuse meditsiinalase suuna edasiarendamine. Jurist, kelle ülesandeks on õigusteenindus ning, koostöös Päästeametiga, ka õigusloome. Direktori asetäitja, kelle ülesandeks on struktuuriüksuste ning struktuuriväliste teenistujate (va jurist) vahetu juhtimine. Kommunikatsioonijuht, kelle ülesandeks on operatiivne suhtlus pressiga. Häirekeskuse struktuuriüksusi juhivad struktuuriüksuste juhatajad Häirekeskuse direktori poolt kinnitatud struktuuriüksuse põhimääruse alusel.

Häirekeskus tegutseb maatriksstruktuuri põhimõttel, kus funktsioneerib nii vertikaalne, kui ka horisontaalne ehk projektipõhine juhtimine (vt joonis 1). Taoline struktuur võimaldab suuremat paindlikkust organisatsiooni kujundamisel arengufaasis (6:78-79). Konkreetse projekti juhil (Tallinna Abitelefon 1345, Päästeala infotelefon 1524) on oma tegevuse raames tegutsemise vabadus ning olemas selleks ka vajalikud rahalised vahendid. Struktuuril on oma plussid ja miinused, kuid nendel käesoleva töö raames ei peatu.



Allikas: R.Alas „Juhtimise alused” Tallinn 2001

Häirekeskuse areng on olnud alates loomisest kiire ja järjepidev. Tänapäevaks on loodud tervikorganisatsioon - Häirekeskus, mis tegutseb tuginedes strateegilistele eesmärkidele (Päästeala arengusuunad aastani 2011). Organisatsiooni tulemuslikumaks juhtimiseks ning töötajate paremaks kaasamiseks on läbi viidud organisatsiooni analüüs (TPÜ Terviseuringute labor 2005).

Tervikorganisatsiooni üheks tunnuseks on organisatsiooni kultuur (sümbolid, traditsioonid, tõekspidamised jms), mis Häirekeskuse puhul on tugevas positiivses arengus, kuid siiski alles noore organisatsioonina väljakujunemise järgus.

## 1.2. Häirekeskuse tööpõhimõte ja roll ühiskonnas

Häirekeskuse peamiseks ülesandeks on üldisel hädaabinumbril 112 helistajate kõnedele vastamine, õnnetusteadete vastuvõtmine ja pääste- ja kiirabialast abi taotlejate kõnede vahetu töötlemine (riskide hindamine) ning väljasõidukorralduste andmine operatiivteenistustele

(päästeteenistus ja kiirabi), kelle pädevuses on vastava sündmuse lahendamine. Õnnetusteadete menetlemine (õnnetusteadete vastuvõtmine, töötlemine, päästemeeskondade ning kiirabibrigaadide väljasõidukorralduste andmine) toimub operatiivteenistuste poolt koostatud ja Häirekeskusele esitatud väljasõiduplaanide ja –kordade, samuti koostöökokkulepete alusel. Lisaks eeltoodule on Häirekeskuse ülesandeks, vastavalt eelnevalt kokkulepitud kordadele, sündmuse kohta operatiivse teabe edastamine teenistustele ja ametkondadele, kelle tegevusvaldkonnas (pädevuses) on sündmuse lahendamine.

Häirekeskus vastutab õnnetusteadete vastuvõtmise, regulatsioone järgides töötlemise ja edastamise eest. Väljasõidukorralduse kättesaamise hetkest alates tekib sündmusele reageerijate seast sündmuse eest vastutav isik (sündmuse juht/välijuht), kelle korraldused on häirekeskusele täitmiseks kohustuslikud. Seega tegutseb Häirekeskus selgelt koordineeriva funktsiooni kandjana ja teostab vaid esmaste riskide hindamist 112 numbrile helistaja ütluste alusel, mis tihti on ebatäpsed, kuna sisaldavad helistaja subjektiivset hinnangut. Häirekeskus võtab aastas vastu ~2,3 miljonit hädaabikõnet ja menetleb ülaltoodud viisil keskmiselt 257 000 kiirabi- ja päästealast väljakutset kalendriaastas<sup>1</sup>.

Häirekeskuse roll on olla eelkõige info sisendiks abivajatele ning vahendajaks ametkondadele ja teenistustele ajakriitiliste väljakutsete teenindamisel, mistõttu on Häirekeskusele oluline hädaabinumbri 112 kasutamise kultuuri parandamine ning hädaabinumbri 112 üldiseks infotelefoniks muutmise igakülgne vältimine. Mitte igasuguste probleemidega ei tuleks pöörduda hädaabinumbrile 112 (hädaabinumbri liigse hõivatuse ärahoidmiseks), kuna häirekeskuse eesmärk on siiski ajakriitilise hädaabiteenuse osutamine. Heaks toeks on siinjuures omavalitsuse abitelefonil 1345 töölerakendamine Tallinnas aastal 2001, mis aitas olulisel määral kaasa linnakodanike olmealastele probleemidele ja pöördumistele korrektsete lahenduste leidmisele, vähendades siinjuures hädaabiliinidele langevat koormust.

Kuna suur hulk Häirekeskusesse laekuvatest hädaabikõnedest ei eelda oma sisult päästeteenistuste ja kiirabibrigaadide sekkumist, siis on parema ning elanikkonna kompleksema teenindamise eesmärgil käivitatud koostöös Tallinna Linnavalitsusega vastav koostööprojekt

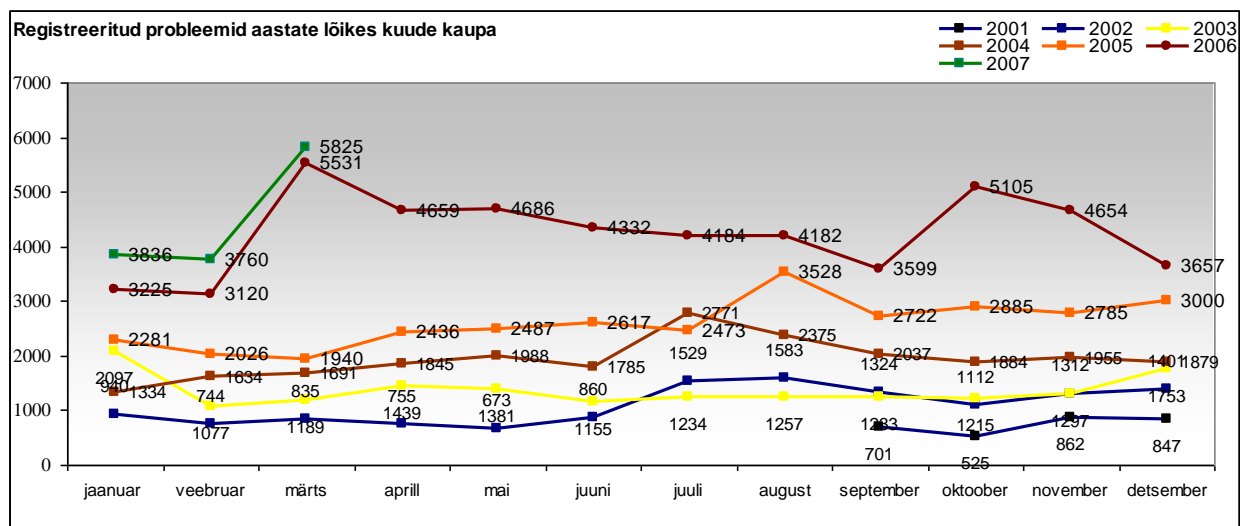
---

<sup>1</sup> Andmed pärinevad Häirekeskuse väljakutsete töötlemise SOS ja kõnesalvestuste DIREC andmebaasist

„Tallinna Abitelefon 1345 (vt joonis 2), mis on mõeldud kommunaal-, sotsiaal-, jm olmealaste probleemide lahendamiseks. Täneseks on helistamiste arv kasvanud ühes kalendrikuus 7000<sup>2</sup> kõneni (muul juhul oleks see koormus langenud numbrile 112). Sellised võimalused tuleks luua kõikjal riigis. Samadel põhjustel on käivitatud ka Päästealaga seonduva ning ennetusele suunatud teabe paremini kättesaadavaks muutmiseks „Päästeala infotelefon“ - 1524 (vt joonis 3). Nimetatud satelliitstruktuurid töötavad Häirekeskuse juures ning nende vahel on paika pandud informatsioonivahetuse protseduur. Selline lahendus aitab säilitada olukorda, kus hädaabinumber 112 on keskendunud ning valmis reageerima juhtumitele, millised ohustavad inimese elu ja tervist ehk teisisõnu eeldavad kiiret ja vältimatut sekkumist, kuid võimaldavad teenindada elanikkonda komplekselt. Samuti võimaldab selline lahendus töötajate kutseoskuste spetsifitseerimist, vältimaks „üliinimese“ teket.

## Tallinna Abitelefoni 1345 kasutatavus

Joonis 2

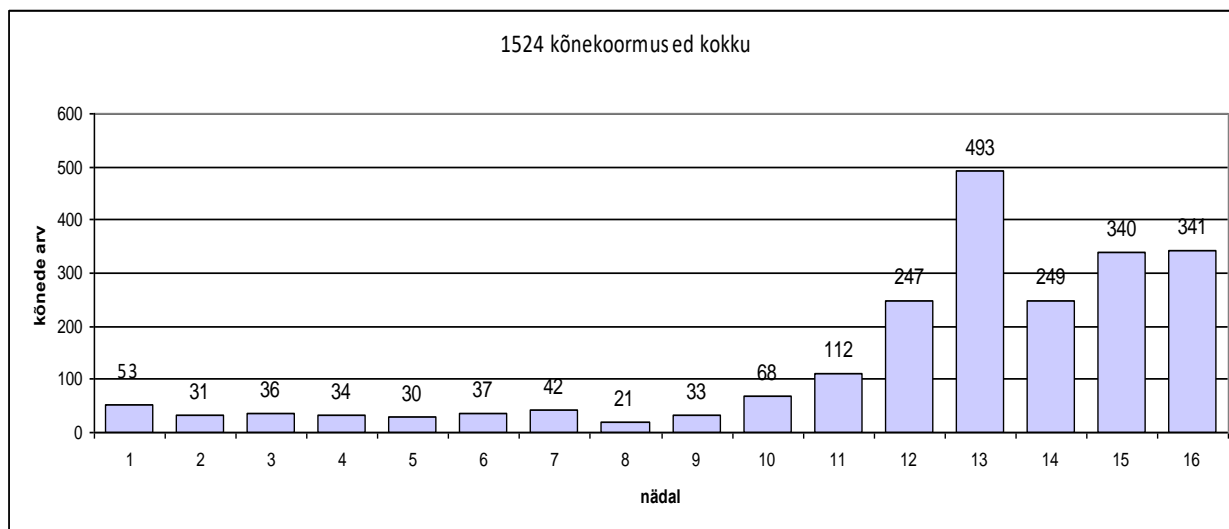


Allikas: Häirekeskuse igakuine aruanne 01.04.2007

<sup>2</sup> Antud juhul on tegemist pöördumiste arvuga, joonisel 1 on toodud registreeritud ja lahendatud väljakutsed

## Päästeala infotelefoni kasutatavus

Joonis 3



Allikas: Häirekeskuse iganädalane aruanne ajavahemikus 01.01.2007 kuni 23.04.2007.

Kokkuvõtlikult saab välja tuua kaks põhimõtet arengusuunda või mudelit, kuidas Häirekeskust ja seeläbi ka osutatavat teenust ühiskonnas kujundada ja arendada.

1. Suunata kõik ühiskonna mured ja probleemid lahendamisele ühe hädaabinumbri kaudu. Antud juhul luuakse mugavaim viis elanikkonnale tarbida riigi poolt (sisejulgeolek on ainult üks riigi poolt osutatava teenuse osa) osutatavat teenust. Siinjuures loome aga ohu, et tehniliste probleemide või muude (kõnede ummikud) kriitiliste olukordade korral langeb kogu riigi teenus kollapsisse. Samuti eeldab selline mudel „üliinimese“ teket. Luues mugavust, süvendame abitust elanikkonna hulgas. Nimetatud mudeli valis Soome Vabariik, nüüdseks aga ollakse jõutud sügavasse kriisi (5:29.09.2006). Täna ühiskonnas on vastupidiselt võetud kasutusele ennetusele suunatud meetmed, teisisõnu õpetatakse elanikkonnale ise ennast abistama õige käitumise kaudu ning vajadusel õiget ja vajalikku abi leidma.
2. Ennetusele suunatud mudel, kus lahendatakse elanikkonna mured komplekselt ära erinevate lühinumbrilt abiteenust pakujate tugevdatud koostöös. Elanikkonnale tuleb osutada komplekset teenust sõltumata sellest, millise lühinumbri ta sisendina valis. Selline lähenemisviis **eeldab**:

- sarnaselt arendatud teenindust kõigi teenusepakkujate poolt;
- tugevat koostööd teenuseosutajate vahel;
- informatsioonivahetuse standardite olemasolu.

Selline lähenemiseviis **võimaldab**:

- kanaliseerida informatsiooni ühtlaselt ning pakkuda kvaliteetsemat teenust (oluliseimaks tuleb pidada teenuse saamist ehk tegelikku tarbimivõimalust võrreldes teenuse pakkumisega);
- minimeerida täieliku kollapsi tekkimise võimalust ja seeläbi säilitada elanikkonnale võimalus saada kiiret ja kvaliteetset abi eluohtlike juhtumite korral.

Olgu siinkohal mainitud, et käesolevas töös ja ka senises Häirekeskuse väljaarendamises on selgelt võetud eesmärgiks hädaabinumbri 112 kaudu teenuse osutamisel ennetusele suunatud mudeli väljaarendamine.

### 1.3. Häirekeskuses kehtiv töörežiim

Alates 01.01.2006 töötavad Häirekeskuse neli piirkondlikku keskust ööpäevaringselt vahetustega mille kestvuseks on 12 tundi. Teenistuslikust küljest vaadatuna on 12-tunniste vahetuste kohaldamine õigustatud ning vajalik töö kvaliteedi tagamise seisukohast. Kaasaegsetes piirkondlikes keskustes töötamine on pingeline, stressirohke ning pealegi on tööülesanded ajakriitilised, mistõttu ei võimalda 24-tunnised vahetused ühtlase kvaliteediga teenust osutada, kuna teenistujad väsivad. Lisaks muudab olukorra siin keerukamaks asjaolu, et teenistujatele ei ole võimalik ka tagada ettenähtud puhkeaega vahetuse jooksul. Samuti Häirekeskuse keskuste teenistujate minimaalsetest koosseisudest tingituna ei olnud põhjendatud sama arvu teenistujate töötamine ka väiksema töökoormusega aegadel (öine aeg).

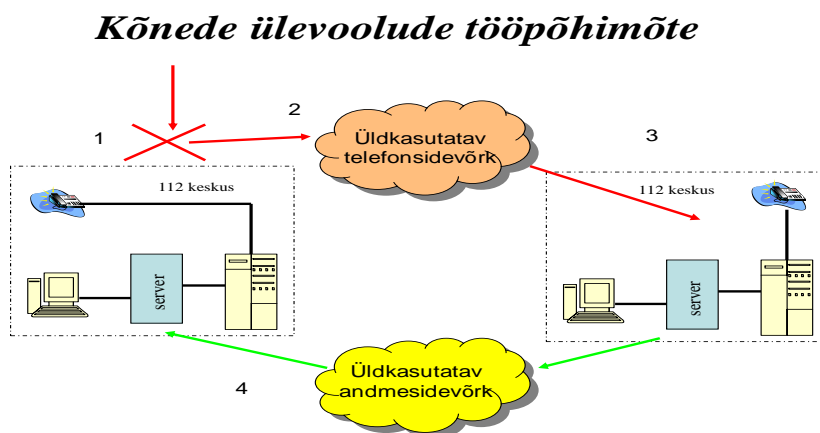
Tähtsal kohal on päästekorraldajate tööpetsiifikale vastav väljaõpe ja pidev täiendkoolitus. Tänapäevaseks on Häirekeskuse tööpõhimõtted välja kujunenud ning on selge, milliseid teadmisi ja oskusi päästekorraldaja tööülesanded eeldavad (erinevate valdkondade tundmine ja spetsiifiliste oskuste omandamine). Seetõttu on alustatud koostöös Päästeameti ja Sisekaitseakadeemiaga

päästekorraldajate kutseõppe<sup>3</sup> läbiviimist Sisekaitseakadeemia baasil. Samuti jätkatakse teadmiste kaasajastamiseks täiendkoolituste korraldamist nii keskustes kohapeal, kui ka teenuseosutajate (pääste- ja kiirabiasutused) juures ja kaasabil.

Suurema arvu ühegselt laekuvate hädaabikutsete menetlemise eesmärgil on Häirekeskuses töölerakendatud ülevoolukõnede süsteem (vt joonis 4). Olukorras kus ühe Häirekeskuse keskuse töö on häiritud liigsuure töökoormuse tõttu (1), suunatakse saabuvad hädaabikõned automaatselt (2) teisele Häirekeskuse keskusele, kus on olemas vaba päästekorraldaja (3). Seega ümbersuunatud hädaabikõne menetletakse teises keskkuses, kasutades ühtset väljakutsete töötlemise tarkvara SOS. Väljakutsete sisestamise järgselt on võimalik piirkonna keskkusel hakata konkreetset väljakutset teenindama (4). Käesoleval ajal töötavad ülaltoodud põhimõttel Häirekeskuse Põhja-Eesti-, Lääne-Eesti- ja Ida-Eesti keskused. Lõuna-Eesti keskus ning Saaremaal paiknev häirekeskus veel säilunud töökorralduslike erinevuste ning sidetehniliste põhjuste tõttu töötavad eraldisesivatenä ega osale seetõttu ülevoolukõnede menetlemisel.

Hädaabikõnede ühest keskkusest teise ülevoolude tööpõhimõte

Joonis 4



Allikas: Janek Laev 2006

<sup>3</sup> Õigus- ja Sisekaitse Kutsenõukogu 06. juuni 2005. a otsusega nr 10 on kinnitatud päästekorraldaja II,III kutsestandard. Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

## 1.4. Häirekeskuse edasine areng

Muudatused Häirekeskuse süsteemis on olnud kiired ja viidud läbi alates 1999 aastast tiheda intervalliga. Sellele vaatamata on tõhusama ja efektiivsema töökorralduse saavutamiseks vajalik läbi viia veel rida muudatusi. Peamiseks eesmärgiks siinjuures on sarnase ja ühtlase kvaliteediga häirekeskuse teenuse osutmine kogu riigi territooriumil. Häirekeskuse töö kvaliteedi mõõdikuteks on hädaabinumbril 112 helistavale abivajajale vastamine 10 sekundi jooksul ja kiiret reageerimist nõudvate õnnetusjuhtumite kohta esmase informatsiooni kogumine ühe minuti jooksul ning selle edastamine 30 sekundi jooksul lähimale kiirabibrigaadile või päästemeeskonnale.

Häirekeskus võtab vastu ja töötleb hädaabinumbril 112 saabunud kõnesid, mille sisu ei eelda päästeteenistuse ja kiirabi reageerimist. Vastavalt eelnevalt määratletud informatsiooni edastamise korrale edastab Häirekeskus operatiivse teabe ametkonnale, kelle vahetuks ülesandeks on juhtumi lahendamine (näitena siinkohal võiks tuua õnnetused rannikumerel mis kuuluvad Piirivalveameti ja tema koosseisus oleva Merevalvekeskuse MRCC pädevusse). Kuna operatiivse informatsiooni edastamine piiratud ajalimiidi tingimustes on aeganõudev ning töömahukas, siis on viivituste ja väärkäsitluste ärahoidmiseks otstarbekas väljatöötada ja kasutusele võtta elektroonilised andmete edastamise viisid<sup>4</sup>.

Sellise eesmärgi saavutamiseks on vaja eelkõige kõrvaldada mõningad veel säilinud töökorralduslikud erinevused (spetsifitseeritud töökorraldus, kus kõnedele vastajateks on ilma eriväljaõppeta erialaspetsialistid) piirkondlikes keskustes. Samuti on kavandatud luua IP tehnoloogial baseeruv piirkondlikest keskustest moodustatud terviksüsteem (sh luuakse võimalused helistaja, samuti kiirabibrigaadi ja päästemeeskonna asukoha informatsiooni automaatseks vastuvõtmiseks ning jälgimiseks elektroonilisel kaardisüsteemil reaajas, samuti päästekorraldajate kutsetöötuse tarkvara SOS ühiskasutuseks), mis võimaldaks ajutist kohustuste delegerimist teistele keskustele juhtudel, kui esinevad tehnilised tõrked või kui mõni piirkondlik keskus töötab ülekoormuse tingimustes. On esinenud olukordi (2005 aasta jaanuari

---

<sup>4</sup> Käesolevaks ajaks toimub andmete automaatne ja elektrooniline edastamine kõikidest metsa- ja maastiku tulekahjudest Keskkonnainspektsiooni valvetelefonile 1313.



üleujutus Pärnus, 2006 aastal Venemaalt lähtunud tulekahjusuitsu ulatuslik levik, hiljutistest sündmustest nt „pronksöö“), kus hädaabinumbri helistajate hulk lühikese ajavahemiku jooksul oli sedavõrd suur, et ühe piirkondliku keskuse inimtööjõud ei ole piisav kõnemahtudega toimetulekuks. Vastuvõtu suutlikkuse säilitamiseks on vaja rakendada kohustuste ajutist delegerimist, st väljakutsete ajutist vastuvõtmist<sup>5</sup> teises vähemkoormatud keskuses.

Sarnase kutsetöötuse saavutamiseks ning subjektiivsete ja ekslike hinnangute miinimumini viimiseks on koostöös Sotsiaalministeeriumiga väljatöötamisel meditsiinivaldkonna õnnetusteadete vastuvõtmise juhendid (tüüpjuhtumi põhised küsimustikud). Samuti on kavas koostöös päästeasutustega päästevaldkonna õnnetusteadete vastuvõtmise juhendite väljatöötamine, nende digitaalsele kujule viimine ning juurutamine Häirekeskuse keskustes. Juhendid seotakse õnnetusteadete menetlemist reguleerivate õigusaktidega.

Traditsiooniliselt on olnud võimalik Häirekeskusega ühendust saada ainult telefoni teel, kuid järjest uuenev tehnoloogia, nagu VoIP, SMS ja MMS kasutuselevõtt ühiskonnas loovad uued võimalused operatiivteenistuste appikutumiseks. Häirekeskuse töö üheks suunaks on luua vastav tehniline valmisolek piirkondlikes keskustes, võtmaks vastu hädaabikõnesid ka elektroonilises vormis (Euroopa Liidus kasutusel olev elektroonilise hädaabiteenuse tunnus - E112). E112 väljaarendamisel ollakse aga alles alguses ning siin on suur osa täita sideettevõtetel, mis vajaliku signaalingu häirekeskuseni transpordivad. Üheks näiteks E112 võimalustest on suure riskiga objektidelt (teatrid, hotellid, jne) automaatsete tulekahjusignalisatsiooni seadmete poolt edastatavate elektrooniliste tulekahjualarmide vastuvõtusüsteem Häirekeskuses<sup>6</sup>. Nimetatud süsteemi abil on võimalik Häirekeskuses saada teada tulekahju puhkemisest varajases staadiumis, mis omakorda loob võimalused kokkuhoiuks tulekahju hilisemal likvideerimisel.

Häirekeskuse keskuste baasil loodava süsteemi veelgi efektiivsemaks muutmiseks on perspektiivis kavas üle minna, senise nelja piirkondlikel põhimõtetel tegutseva keskuse asemel, ühele nn virtuaalsel põhimõttel tegutsevale keskusele. Nimetatud muudatuse tulemusena lõpetatakse Lääne-Eesti keskuse tegevus Saaremaal (vt joonis 5) aastaks 2010 ning viimase

---

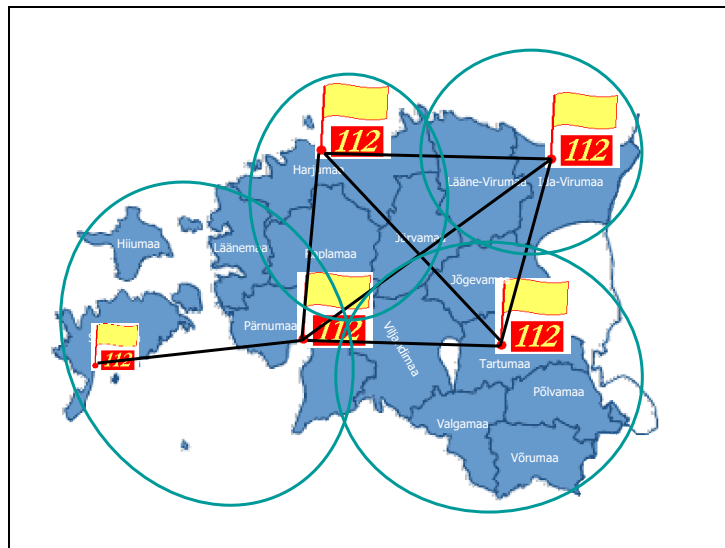
<sup>5</sup> Aastal 2006 võeti teiste keskuste poolt vastu orienteeruvalt 2300 ülevoolu väljakutset.

<sup>6</sup> Käesolevaks ajaks on häirekeskusega ühendatud 101 valvatavat objekti üle riigi. Päästemeeskondade reageerimist nõudvaid tulekahju teateid laekub Häirekeskusele keskmiselt kuni 30 kalendrikuus.

kohustused võetakse üle teistes keskustes. Muudatuse sisseviimise eelduseks on eksisteerivate sidetehniliste kitsaskohtade (hädabikõnede 112 transportimine saartelt mandrile kahe sõltumatu sidevõrgu vahendusel) kõrvaldamine ning ühtse operatiivraadiosidevõrgu edukas kasutuselevõtt. Käesolevaks ajaks ei ole veel suudetud eelpooltoodud kitsaskohti kõrvaldada.

## Häirekeskuste keskuste vaheline sidevõrk

Joonis 5



Allikas: Janek Laev 2006

Efektiivsema majandamise eesmärgil on samuti kavas väiksema koormusega ajavahemikel (öine aeg) veel ühe keskuse ajutine sulgemine. Ajutiselt suletava keskuse töökoormus võetakse nimetatud ajavahemikuks üle teiste keskuste või nõ valves oleva keskuse poolt. Sellise uuenduse kasutuselevõtt või juurutamine on võimalik rangelt tingimusel, et eelpool käsitletud kõik eesmärgid on eelnevalt saavutatud (vt lk 16).

Nagu eelpooltoodust järeldub, pöörab häirekeskus üha suuremat tähelepanu hädabikõnede vastuvõtu suutlikkuse tõstmisele (valmisolek kiirete juhtumite lahendamiseks) ning hädabikõnede töötlemise kvaliteedi parandamisele (riskide hindamisele), seega tulemuslikule klienditeenindusele.

Kvaliteet on organisatsiooni võime pakkuda tooteid või osutada teenuseid, mis rahuldavad kindlaksmääratud või eeldatavaid vajadusi. Kokkuvõtvalt võib kvaliteeti avalikus sektoris käsitleda kui kodanike vajaduste ning nõudmiste ja nende alusel püstitatud eesmärkide väljaselgitamist ja saavutamist, mis sisaldab võrdsuse ja legaalsuse põhimõtetest lähtuvat kasutajasõbralikku teenuse osutamist ja selliseid teenuseosutamise komponente nagu efektiivsus, täpsus, juurdepääsetavus ja õigeaegsus. (10)

Kuna häirekeskuse kontekstis oleksid teenuse kvaliteedi peamisteks hindajateks hädaabinumbri 112 helistanud, siis on oluline arvestada viimaste arvamuste ja soovidega andes seeläbi tugeva sisendi organisatsiooni edasiarendamiseks. Käesoleva töö olulisus peitubki eelkõige selles, et avaliku arvamuse võrdlusanalüüsile tuginedes töötada välja tegevuskava Häirekeskuse teenuse veelgi paremaks ja kvaliteetsemaks muutmisel. Lisaks eeltoodule on võimalik anda hinnang juba tehtule ja valitud suuna õigsusele.

## 2. Võrdlev analüüs

Teenuse parandamise tegevuskava väljatöötamiseks on vajalik leida olemasolevad kitsaskohad ja eksisteerivad probleemid. Andmete kogumiseks, hilisema analüüsimise eesmärgil, viidi läbi esmane uuring. Kuna vastavad kvantitatiivsed uuringud on juba läbi viidud (Päästeameti poolt tellitud ja Turu-uuringute AS poolt aastatel 2002 ja 2006 sarnasel meetodil teostatud), siis käesolevas töös kasutatakse teisest uuringut ning andmete analüüsi meetodit, mille käigus leitakse parandamist vajavad kitsaskohad ning edasiarendamist vajavad valdkonnad esmaste andmete interpreteerimismeetodi võrdlusanalüüsi tulemusel. (7:96-97)

### 2.1. Turu-uuringute AS poolt läbiviidud uuringute valimid

Aastal 2002 Turu-uuringu AS poolt läbiviidud avaliku arvamuse uuring viidi läbi ajavahemikus 14.- 25. märts. Kokku küsitleti 951 respondenti, küsitlusvalimis olid esindatud proportsionaalselt oma tegelikule osakaalule kõik Eesti maakonnad ning linna- ja maarahvastik (küsitluspunkte oli kokku 100). Küsitletavad leiti stardiaadressi meetodil, küsitletava valikuks konkreetsel aadressil kasutati „noorema mehe“ reeglit – st. esimesena paluti intervjuud nooremalt kodus olnud meesterahvalt, kes on vähemalt 15 aastane. Kui mehi kodus ei olnud, eelistati noorimat naist. Selline valimimeetod annab neile küsitletavate kategooriatele, keda on vähemtõenäoline kodust leida, täiendava võimaluse valimisse sattuda. Kokkuvõttes saavutatakse nii meeste ja naiste ning erinevate vanusegruppide parim esindatus valimis. (2:2)

Aastal 2006 Turu-uuringute AS poolt läbiviidud avaliku arvamuse uurimus viidi läbi omnibusskeskkonnas. Omnibuss-uuringu üldkogumi moodustasid Eesti elanikud vanuses 15-74 aastat. Turu-uuringute AS-i poolt teostatavates omnibuss-uuringutes on valimi suuruseks 1000 elanikku vanuses 15-74 eluaastat, mis tagab esinduslikud ning kogu Eesti vastavaealisele elanikkonnale üldistatavad tulemused. Vastajad leiti juhuvaliku alusel, et tagada kõikide Eesti maakondade ja asulatüüpide proportsionaalne esindatus küsitlusvalimis. Valimi territoriaalne mudel on koostatud Eesti Statistikaameti rahvastikustatistika andmebaasi alusel seisuga 01.01.2006. Juhuvalliku esimeses etapis leiti 100 valimipunkti üle Eesti ja teises etapis igas valimipunktis

konkreetsed intervjuueeritavad. Aadressi valikul rakendati lähte-aadressi meetodit, mille puhul antakse igale küsitlejale ette juhuslikult valitud aadress, kus küsitleja teostab esimese intervjuu. Edasi liigutakse kindla sammu alusel, et tagada valikusse sattunud elupaikade juhuslikkus. (3:3)

Nagu eeltoodust on näha, viidi mõlemad uuringud läbi sarnaste meetodite alusel, mis annab võimaluse saadud uuringute tulemusi omavahel võrrelda. Saadud võrdlustulemusi kõrvutades nii läbiviidud tegevuste- kui ka seni juba planeerituga, saame hinnata läbiviidud tegevuste mõju elanikkonnale ning vajadusel teha korrekture planeeritud tegevustesse ning algatada uusi tegevusi tulevikus (tegevuskava).

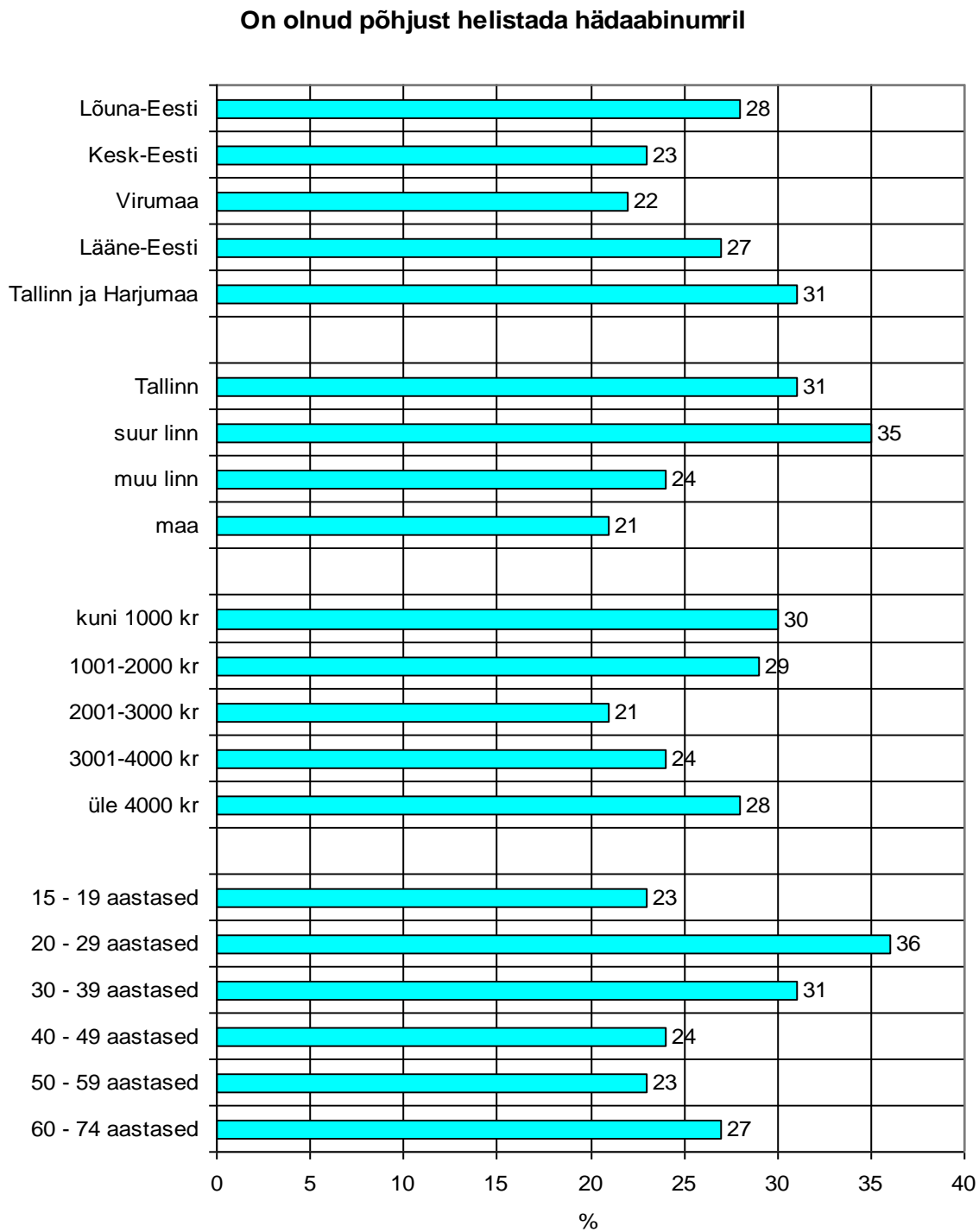
## 2.2. Hädaabinumbri reaalne kasutatamine ja selle põhjused

Kõigepealt uurime Hädaabinumbri 112 kasutamist ehk teisisõnu millistel põhjustel valivad inimesed telefoninumbri 112. Hädaabteenuse osutamise kvaliteet on otseses sõltuvuses hädaabinumbri 112 tarbitavusest elanikkonna hulgas. Kõnekoormuste tõustes luuakse olukord kus tekivad kõneummikud/ootejärjekorrad. Nii võib tekkida olukord, kus Häirekeskusel on raskendatud oma põhifunktsiooni täitmine, seda eelkõige kiire abivajaduse korral. Samuti on keeruline olla pidevalt kursis kõikide ühiskonnas toimuvate muudatustega (erinevate teenusosutajate pidevalt muutuvad kontaktid ning piirkonnad, kohaliku omavalitsuse regulatsioonid ning kontaktid ja teenused, jne), mis omakorda langetab elanikkonnale osutatava teenus kvaliteeti (vt peatükk 1.2).

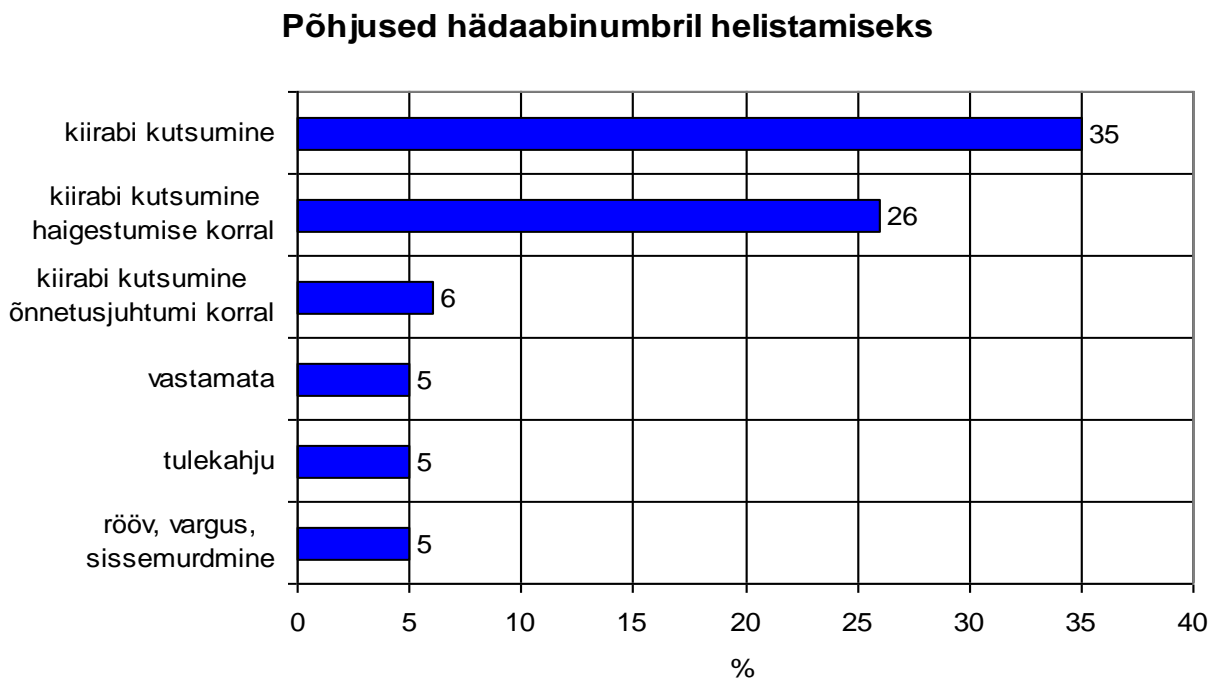
### 2.2.1. Hädaabinumbri kasutamise – 2002 aastal läbiviidud küsitlus

**28%** vastanutest oli olnud viimasel ajal põhjust helistada hädaabinumbril 112. Kõige sagedamini helistati sellel numbril Tallinnas ja teistes suurlinnades (vt joonis 6, lk 23), keskmisest sagedamini olid helistajateks 20-39 aastased. Kõige levinum põhjus hädaabinumbril helistamiseks oli **kiirabi kutsumine** – sellel põhjusel valis 112 numbril **2/3** vastanutest. 35% (vt joonis 7, lk 24) mainis helistamise põhjusena lihtsalt kiirabi kutsumist, ülejäänud täpsustasid

vastases ka helistamise põhjust. Nii andis üldisest kiirabisse pöördumiste osakaalust 26% abi kutsumine haigestumise puhul, 6% aga kiirabi kutsumine õnnetusjuhtumi puhul. Vähem oli hädaabi numbril helistatud korteriröövist, sissemurdmisest või vargusest teatamiseks või tulekahju puhul (kõigi nimetatud põhjuste osakaal helistamistes 5%). Selliseid põhjuseid, mille puhul numbrilt 112 abi ei tasu loota, nimetati vaid üksikutel kordadel. See näitab, et hädaabinumbri profiil oli inimestele enamasti teada. Ja muidugi, kui oldi põhjuseta või valel põhjusel numbrile 112 helistanud, siis saadi ilmselt oma eksitusest aru ega hakatud seda küsitlussituatsioonis esile tooma. (2:7)



Allikas: Turu-uuringute AS poolt läbiviidud küsitlus aastal 2002



Allikas: Turu-uuringute AS poolt läbiviidud küsitlus aastal 2002

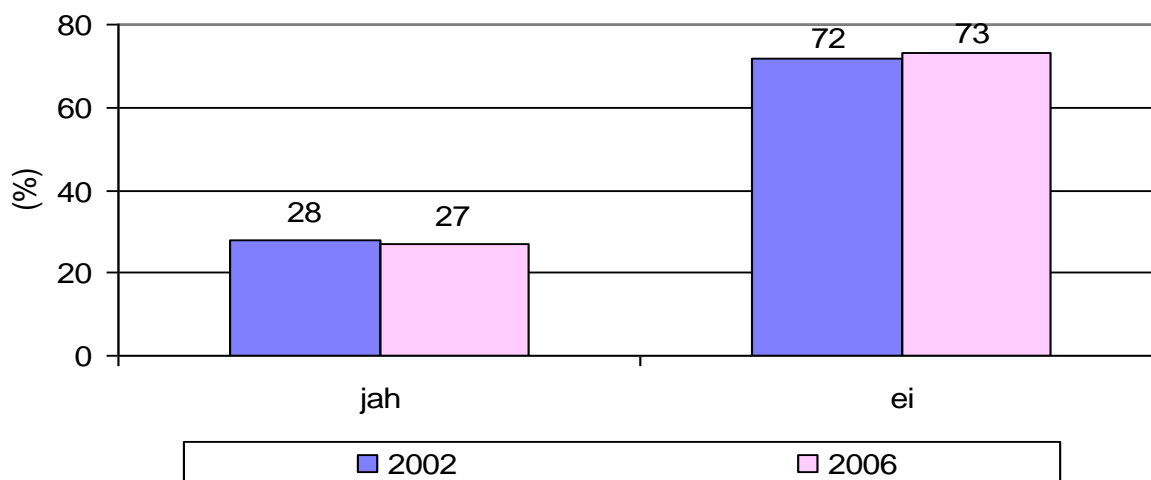
### 2.2.2. Hädaabinumbri kasutamine - 2006 aasta küsitlus

**27%** vastanutest oli olnud viimasel ajal põhjust helistada hädaabinumbril 112 (vt joonis 8). Kõige sagedamini helistatati sellel numbril Tallinnas ja teistes suurlinnades. Kõige levinum põhjus hädaabinumbril helistamiseks oli **kiirabi kutsumine** – sellel põhjusel valis numbril 112 **74%** vastanutest. Muudeks põhjusteks olid liiklusavarii (6%), tulekahi või selle oht (6%), politsei sekkumist nõudvad olukorrad nagu vargus, kaklus, huligaansus (8%), hulkuvad või ohtlikud loomad (2%), inimese surmast teatamine (1%) või erinevad olmeprobleemid, näiteks nagu uks kiilus kinni vms – 9% (vt joonis 9). Erisusena võib siin välja tuua tähelepaneku, et vene keelt kõnelevad vastajad helistavad numbril 112, kiirabi kutsumiseks, keskmisest sagedamini (87%) (3:17)



## Hädaabinumbril 112 helistamise vajadus

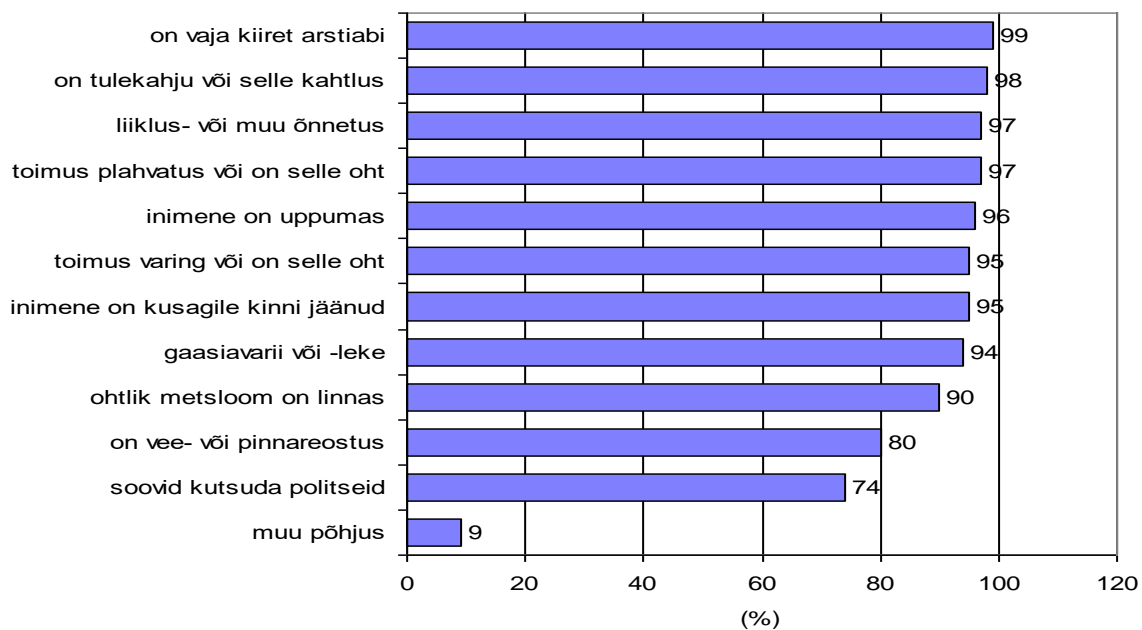
Joonis 8



Allikas: Turu-uuringute AS poolt läbiviidud küsitlus aastal 2006

## Hädaabinumbril helistamise põhjused aastal 2006

Joonis 9



Allikas: Turu-uuringute AS poolt läbiviidud küsitlus aastal 2006

### 2.2.3. Võrdlev analüüs ja järeldused

Seega, nagu eeltoodust nähtub, on hädaabinumbrile helistajate hulk jäänud ajavahemikul 2002 kuni 2006 sarnaseks, vastavalt 27% ja 28% (vt joonis 8). Tähelepanu tuleb aga pöörata asjaolule, et kõige suurema pöördumiste arvu hädaabinumbrile põhjustab just kiirabi väljakutsumise vajadus, vastavalt 67% ja 73%. Kiirabi väljakutsumise vajadus on 4 aastaga tõusnud 6% võrra. Samuti asjaolu, et hädaabinumbrile 112 helistamise vajadus on kõige suurem suurlinnades, sh Tallinnas. Töö autor nõustub siinjuures uuringus toodud väitega, et elanikkond tunneb hästi hädaabinumbri 112 profiili. Tähelepanu äratav siiski põhjuste „muud“ osakaalu suurus helistamisel hädaabinumbrile 112 (üks kinni kiilunud jms) - 9% vastanutest, samuti asjaolu, et hädaabinumbri 112 kaudu eelistab 74% vastanutest teatada ka vargustest, kaklustest, huligaansustest jms, mis pigem kuulub politsei ja politsei juhtimiskeskuste 110 kompetentsi (vt joonis 9).

Nüüd lisa autor eeltoodule Sotsiaalministeeriumi poolt aastal 2005 korraldatud ning Faktum uuringukeskuse poolt läbiviidud avaliku arvamuse uuringu<sup>7</sup> „Elanike hinnang tervisele ja arstiabile“ tulemused, mis aitab lähemalt uurida kiirabi väljakutusumise arvukuse põhjust.

Uuringu põhjal selgub, et ligemale kolmveerand eesti elanikkonnast on omanud aastal 2005 kokkupuuteid tervishoiuga. Vastajatelt küsiti, kas neil on viimase 12 kuu jooksul juhtunud, et nad üritasid pöörduda arsti poole, kuid ei pääsenud vastuvõtule. Selline probleem oli tekkinud 12% vastanutest. Sarnaselt 2004 aastaga seostati arsti juurde mittepääsemist kõige sagedamini eriarstiga (73%). Põhjustena nimetati põhiliselt pikki järjekordi (69%), samuti seda, et eriarsti visiit on tasuline (16%) ning asjaolu, et eriarst on harva kohal (15%). (4:30)

Perarsti vastuvõtule ei pääsenud 31% vastanutest. Võrreldes seda aastaga 2004 on taolisi inimesi lisandunud 3%. Kõige sagedamini toodi perearsti visiidile mittepääsemise põhjusena välja samuti pikki järjekordi (66%) ning 13% vastanutest märkis põhjenduseks perearsti ebasõbralikku käitumist või pealiskaudsust. (4:31)

---

<sup>7</sup> Uuringu valim on sarnane Turu-uuringute AS poolt korraldatuga st vastajaid küsitlusele oli 1446, valim juhuvaliku alusel, esindatus proportsionaalselt kõikide maakondade ja linnade lõikes jne.

Ülaltoodut kinnitab ka Eesti inimarengu aruandes toodu, kus tervishoiusüsteemi talitlusega ei ole rahul ligemale pooled Eesti elanikest ja peamise põhjusena nähakse just arstiabi kehva kättesaadavust. (1:42)

Autori arvates on ülaltoodu kindlasti üks oluline tegur, miks elanikud varem või hiljem abisaamise eesmärgil hädaabinumbri 112 valivad. Kui on olemas tervishoidu sisenemise tõrge, siis leevendab seda antud juhul kiirabi. Kiirabiteenuse osas tuleb eraldi rõhutada asjaolu, et tegemist on elanike jaoks nõu tasuta teenusega ning selle kättesaadavus on kõigest ühe, samuti tasuta, telefonikõne (112) kaugusel. Põhjuseid on aga veelgi ja mitmeid, kuid ruumi kokkuhoiu mõttes ja töö eesmärki silmas pidades neil siinkohal ei peatuta. Siiski tuleb nimetada ühte olulist aspekti, nimelt rõhutada üleriigilise perearsti nõuandetelefoni 1220 olulisust, kuna sealt antakse elanikkonnale nõuandeid, aitamaks ära hoida haiguste teket või nende ägenemist ja seetõttu õnnestub kindlasti vähendada kiirabiväljakutsete arvuskust, mis omakorda loob eeldused Häirekeskusel lasuva töökoormuse vähendamiseks.

Autor peatun siinkohal veel kahel olulisel aspektil. On tähelepanuväärne, et sedavõrd suur osa vastanutest eelistab politsei kutsumiseks hädaabinumbrit 112. Siinjuures esineb aga käesoleval ajal veel lahendamata koostööküsimusi politsei juhtimiskeskustega 110, kuna ollakse teineteise suhtes nõu tavakliendi staatuses. See tähendab, et kui elanik ei ole saanud kätte lühinumbril 110 politseid, siis järgmisena valitakse hädaabinumber 112 ja ka vastupidi. Sellisel juhul üsna tihti ei õnnestu ka abivajajat ümber suunata, kuna ka abiandvast teenistusest vastavat numbrit valides satutakse üldisesse ootejärjekorda. Pikemat aega on olnud õhus teema hädaabinumbrite 110 ja 112 ühendamise kohta, kuid autori arvates ei lahenda see probleemi. Küsimuse lahendus peitub eelkõige ühiste kutsetöötlusstandardite väljatöötamises ja rakendamises, samuti elektroonilise andmevahetuse kasutuselevõttus ehk teisisõnu standardiseeritud koostöös. Viimase väite paikapidavust toetavad ka tagasilöögid ja ettevõetud muudatused Soome Vabariigis (5). Ühendamise ühe kitsaskohana toob autor välja ka inimfaktori ehk tööjõu küsimuse. Nimelt on üsna keerukas, kui mitte võimatu välja koolitada päästekorraldajad, kes valdaks ühtmoodi hästi politsei, kiirabi ja pääste valdkondi viimaks läbi kvaliteetses hädaabikutsete töötlust. Samuti

tõstaks töökoormuse lisandumine töötajate tööstressi veelgi, mis omakorda viib tööjõuvoolavuse ja kroonilise kaadripuuduseni.

Öeldakse, et teatud annus stressi on töö tulemuslikkuse seisukohalt kasulik. Samas on kõrge stressitase ja töötamine pidevas stressis tervises seisundi seisukohalt tõsiseks riskifaktoriks. Indiviidi tasandil võib stress kaasa tuua terve rea tervisega seonduvaid probleeme ja läbipõlemisohu ning olla suureks takistuseks karjääri tegemisel. Organisatsiooni tasandil võivad tööstressiga kaasneda töötajate töölt puudumised, tööõnnetuste sagenemine, personali voolavus, uute töötajate või asendustöötajate koolitamisega seotud kulutuste suurenemine jne. Viimane on tunnetatav aga juba ka tänases situatsioonis. (1:13)

Teise olulise aspektina toob autor välja hädaabinumbril 112 helistamiste põhjuste „muud“ suhteliselt suure osakaalu vastanutest (9%). On üsna selge, et elanikud vajavad oma muredele ja tekkinud probleemidele lahendusi. Üheks lahenduse leidmise viisiks on helistada hädaabinumbril 112. Teisalt jällegi on üsna keerukas hädaabinumbri 112 kaudu luua sellist mehhanismi, mis suudaks kursis olla kõikide ühiskonnas tekivate kitsaskohtade ja regulatsioonidega ja seeläbi abistada elanikkonda kvaliteetselt kogu probleemide spektri ulatuses. Probleem tõusetub eriti nähtavalt esile kevad- ja sügistorumide või ka teiste suurõnnetuste ajal, kui elanikkonna pöördumiste arv mitmekordistub. Töö autor on seisukohal, et sellise ülesande enesele võtmine ei aita kaasa alltoodud visiooni saavutamisele, vaid vastupidiselt süvendab „õpitud abitust“ ühiskonnas. Tõenäoline lahendus peitub jällegi aga motiveeritud koostöös erinevate teenuseosutajate, asutuste ja organisatsioonidega. Seda suunda toetab täna ka Siseministeeriumi poolt käivitatud Sisejulgeoleku arengukava visioon, mille autor siinkohal ära toob (väljavõte sisejulgeoleku arengukava juhtkoja nõupidamise protokollist 14.03.2007).

*Eesti on aastal 2013 Baltikumi turvalisim riik, mis väljendub inimeste turvatunde suurenemises ja ebaloomulikul teel hukkunud inimeste arvu vähenemises. Inimeste turvalisus on kindlustatud avaliku-, era -ja mittetulundussektori koostöövõrgustiku kaudu, mis toimib riiklikul, regionaalsel ja kohalikul tasandil ning mille läbivaks suunaks on ohtude ennetamine. Inimeste oskus ja teadlikkus käituda ohu olukorras ning teadmised, kuidas ennast ja hättasattunud inimesi aidata, on suurenenud.*

Kokkuvõtlikult, hädaabinumbri vahendusel osutatava teenuse parandamise tegevuskava väljatöötamisel tuleb keskenduda hädaabinumbri 112 kasutamise vähendamise võimaluse leidmisele (tervishoid ja „muud“ hädaabikõned), samuti koostöö parandamisele politsei juhtimiskeskustega.

### 2.3. Hädaabinumbriga ühenduse saamise kiirus

Häirekeskuse üks olulisemaid ülesandeid on olla alalises valmisolekus (tehniliselt<sup>8</sup> ja teenistuslikult ehk organisatoorselt) võtmaks vastu mistahes ajal ja mistahes kohast tehtavaid hädaabikõnesid. On üsna selge, et iga viivitus abi osutamisel abivajajale süvendab hilisemaid tagajärgi, olgu need seotud õnnetusjuhtumi või terviserikkega. Olukordi, kus hädaabinumbrit üldse kätte ei õnnestu saada, ei tohi lubada. See on üks olulisemaid eesmärke, mida tuleb hädaabiteenuse arendamisel alati silmas pidada. Hädaabinumbri kättesaadavust mõjutab oluliselt ka viimase tarbitavus ühiskonnas, millest autor tegi ülevaate (vt alapeatükk 2.2.3). Alljärgnevalt analüüsimegi hädaabinumbriga ühenduse saamise kiirust ja sellega seonduvat häirekeskuse kui organisatsiooni kaudu.

#### 2.3.1. Hädaabinumbriga ühenduse saamise kiirus - 2002 aasta küsitlus

Ühenduse sai 99% hädaabinumbril helistanutest, vaid ühel protsendil ühenduse saamine ebaõnnestus. Kõige rohkem oli ebaõnnestunud ühendusi Tallinnas (3%), kus helistamiste intensiivsus on kindlasti kõige suurem. (2:7-8)

---

<sup>8</sup> Hädaabinumbri kättesaadavus on suures sõltuvuses sideettevõtetele kuuluvate sidevõrkude töökindlusest, mille arendamine ei kuulu Häirekeskuse kompetentsi ja pädevusse.

### 2.3.2. Hädaabinumbriga ühenduse saamise kiirus - 2006 aasta küsitlus

Enamik hädaabinumbrile helistanutest sai ühenduse väga kiiresti (46%) või küllalt kiiresti (45%). Pigem aeglaseks pidas telefonile vastamist 6% küsitletutest. Väga kaua pidi ootama vaid 1% ja 1% vastanutest ei saanud hädaabinumbriga üldse ühendust. Keskmisest kauem on pidanud ühenduse saamist ootama maa ja väikelinnade elanikud Kesk-ja Lõuna-Eestis (13-14%). Aeglase ühenduse üle kurdavad keskmisest enam ka need vastajad, kes helistasid hädaabinumbril politsei tegevusvaldkonda kuuluvatel põhjustel. (3:19)

### 2.3.3. Võrdlev analüüs ja järeldused

Küsitlustest nähtub, et üldjuhul on hädaabinumbri kättesaadavus elanikkonnale tagatud. Nii aastal 2002 kui ka aastal 2006 oli 1% neid isikuid, kellel hädaabinumbri kättesaamine ebaõnnestus. Vaatamata tulemise näilisele marginaalsusele on vaja küsimusega siiski edasi tegeleda, kuna igal üksik ebaõnnestumine võib kaasa tuua väga traagilise tagajärje. Tähelepanu äratav Kesk-ja Lõuna-Eesti elanike mure pika ootamise aja üle mis aga on selgitatav asjaoluga, et Häirekeskuste muudatused (maakondlike häirekeskuste liitmine regionaalsete häirekeskustega ja ühtsetel alustel töökorralduse siseviimine, samuti hädaabikõnede ülevoolude põhimõtte rakendamine) ei ole käesolevaks ajaks veel lõpule viidud.

Häirekeskuste muudatuse eelselt asusid häirekeskused maakonniti maakondade päästeasutuste koosseisus. Reeglina oli ühes valvevahetuses kuni kaks (va Tallinn) päästekorraldajat ning seega oli üheaegselt potentsiaalselt vastuvõetavate kõnede hulk piiratud töölolevate inimeste arvuga (kuni kaks üheaegset kõnet). Kui aga arvestada asjaoluga, et enamasti on õnnetuste korral üheaegselt helistavate (pealtnägijad, osalejad jne) inimeste hulk suurem kui kaks, siis järgmised helistajad asetati kõnede ootejärjekorda.

Kesk-Eestis asuv Raplamaa häirekeskus liideti Häirekeskuse Põhja-Eesti keskusega 2004 aasta märtsis ning Järvamaa häirekeskus liitus Häirekeskuse Põhja-Eesti keskusega 2006 aasta septembris. Lõuna-Eesti elanikkonna mure on selgitatav asjaoluga, et Elva linnas asuval

Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskusel seisavad alles töökorralduslikud muudatused ees. Käesoleva töö valmimise ajaks on muudatused<sup>9</sup>, tõsi küll juba toimunud.

2006 aasta varakevadel (märts) juurutati esmakordselt Häirekeskuses hädaabikõnede ülevoolusüsteem (vt joonis 5). Kõnede ülevoolusüsteem annab võimaluse, ühe häirekeskuse tehnilise rikke või ülekoormuse korral, viimase kohustused ajutistelt delegeerida vähem koormatud häirekeskusele. Seega, kui üheaegselt laekub häirekeskuse keskusele rohkem hädaabikõnesid kui viimane vastu suudab võtta, siis suunatakse kõned automaatselt teisele häirekeskuse keskusele ehk teisisõnu öeldes, sinna, kus leidub vabu töökäsi. 2006 aasta jooksul võeti vastu ja menetleti sellisel moel Häirekeskuse keskustes 2309 väljakutset (vt lisa 1).

Seega kokkuvõtlikult tuleb hädaabinumbri vahendusel osutatava teenuse parandamise tegevuskava väljatöötamisel keskenduda hädaabinumbri kättesaadavuse parandamisele läbi töökorralduse- ja kõnede ülevoolusüsteemi edasiarendamise.

## 2.4. Hädaabinumbril helistamise tulemus

Nagu punktis 2.1 kirjeldatud, on Häirekeskuse peamiseks ülesandeks üldisel hädaabinumbril 112 helistaja kõnede vastamine, õnnetusteadete vastuvõtmine ja pääste- ja kiirabialast abi taotlevate kõnede vahetu töötlemine ning väljasõidukorralduste andmine operatiivteenistustele (päästeteenistus ja kiirabi), kelle pädevuses on vastava sündmuse lahendamine. Õnnetusteadete menetlemine toimub operatiivteenistuste poolt koostatud väljasõiduplaanide ja –kordade, samuti koostöökokkulepete alusel. Lisaks eeltoodule on Häirekeskuse ülesandeks, vastavalt eelnevalt kokkulepitud kordadele, sündmuse kohta operatiivse teabe edastamine teenistustele ja ametkondadele, kelle tegevusvaldkonnas (pädevuses) on sündmuse lahendamine. Alljärgnevalt vaatleme elanike poolt antud hinnanguid hädaabinumbril 112 helistamise tulemuslikkuse kohta.

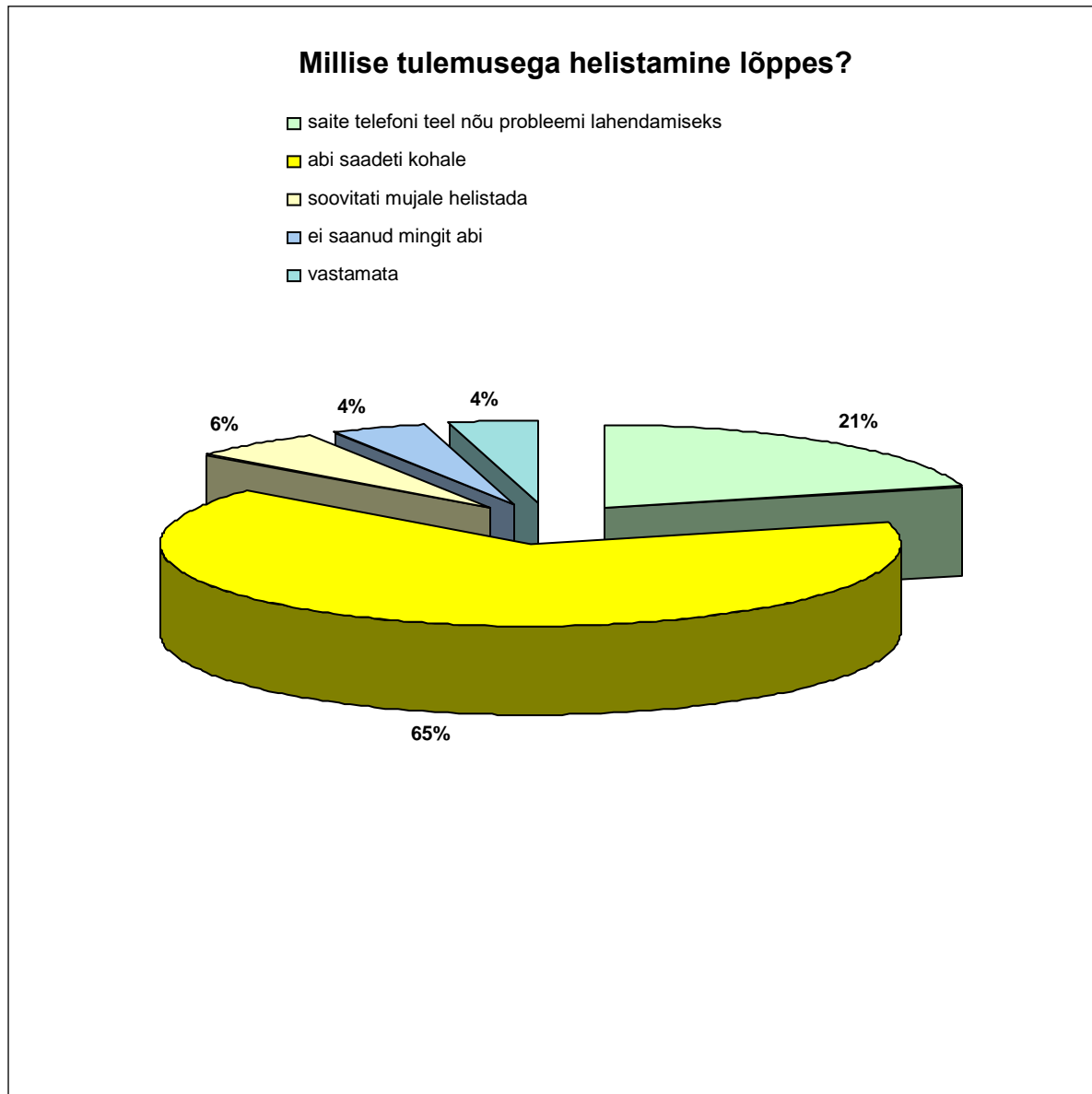
---

<sup>9</sup> Töökorralduslikud muudatused seisnevad töötajate ümberõppes ning töösaali ümberehituses, mis annab võimaluse päästekorraldajatele hakata menetlema nii kiirabi- kui ka päästealaseid väljakutseid.

#### 2.4.1 Hädaabinumbril helistamise tulemus - 2002 aasta küsitlus

Väljakutse peale saadeti abi kohale 66% juhtudest (vt joonis 10). 21% vastanutest sai probleemi lahendamiseks nõu telefoni teel, 6%-l soovitati pöörduda mõne muu ametkonna poole, et probleem lahendada ning 4% ei saanud mingit abi. Kui Tallinnas saadeti hädaabinumbrile 112 helistanutest 74%-le abi kohale, siis näiteks maapiirkondades ainult 60%-le. Keskmisest enam püüti olukorda lahendada nõuannetega (23%), kümnendikul juhtudest soovitati aga abipalujal mujale helistada. Regioonidest saadeti aga abi kohale sagedamini Lääne-Eestis ja Ida-Virumaa elanikele, telefoni teel nõustati aga kõige enam Kesk-Eestis elavaid abivajajaid. (2:8)





Allikas: Turu-uuringute AS poolt läbiviidud küsitlus 2002 aastal

## 2.4.2. Hädaabinumbril helistamiste tulemus - 2006 aasta küsitlus

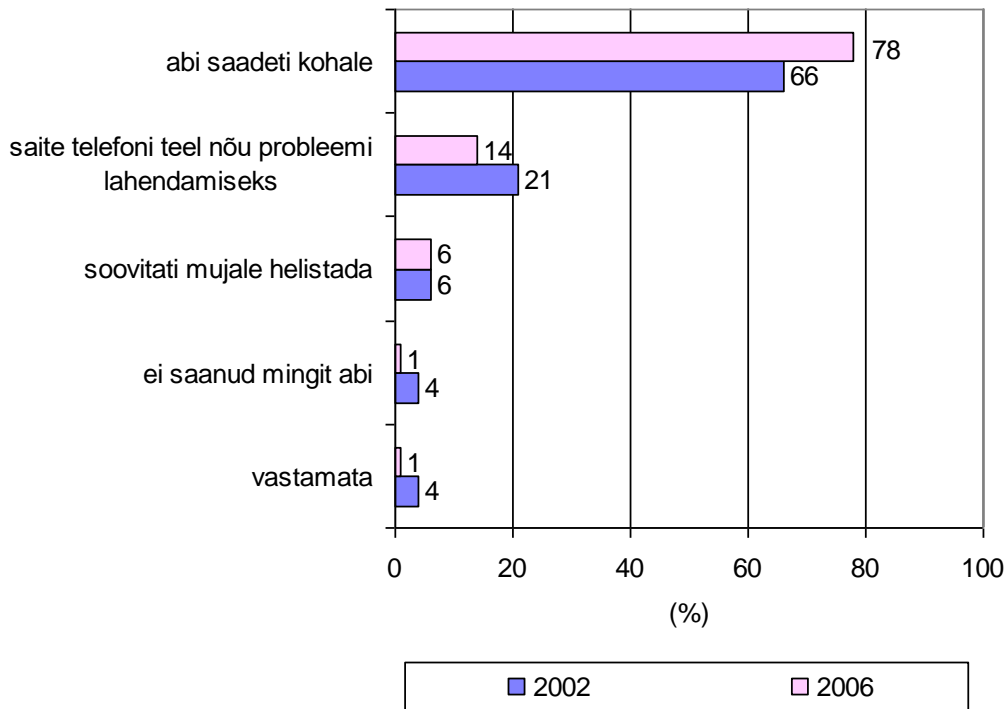
Väljakutse peale saadeti abi kohale 78% juhtudest. 14% vastanutest sai probleemi lahendamiseks nõu telefoni teel, 6%-l soovitati probleemi lahendamiseks pöörduda mõne muu ametkonna poole ning 1% ei saanud mingit abi. Vastamata jättis sellele küsimusele samuti 1% küsitletutest. Kui Põhja-Eestis saadeti hädaabinumbrile 112 helistanutest 80%-le abi kohale, siis näiteks maapiirkondades ainult 72%-le. Regioonidest saadeti abi kohale sagedamini Lääne-Eestis ja Ida-Virumaa elanikele, telefoni teel nõustati aga kõige enam Lääne- ja Lõuna-Eestis elavaid abivajajaid. (3:19)

## 2.4.3. Võrdlev analüüs ja järeldused

Huvitav on asjaolu, et võrreldes nelja aasta taguse ajaga on abi kohalesaatmise osakaal suurenenud 66%-lt 78%-ni (vt joonis 11). Samas telefoni teel nõuannete andmise osakaal on langenud 21%-lt 14%-ni.

# Hädaabinumbril 112 helistamise tulemus aastatel 2002 ja 2006

Joonis 11



Allikas: Turu-uuringute AS poolt läbiviidud küsitlus 2006 aastal

Töö autori hinnangul on selline trend igati tervitatav, kuigi lõplikku hinnangut on sellele siiski keerukas anda. On üsna selge, et kvaliteetseimalt suudetakse inimesi abistada siiski oma ala asjatundjate poolt, olles vahetult abivajajaga kontaktis ehk sündmuskohal. Selge on ka see, et kõikide helistamiste osas ei ole ka vajadust abi kohale saata. Milline oleks aga nende näitajate osas optimaalne suhestumine, see vajaks suure tõenäosusega eraldiseisvat uuringut. Abi taotleja seisukohast võttes on abi ka adekvaatne nõuanne, millele tuginedes suudetakse probleem lahendada. Tähelepanuväärne on asjaolu, et päästealaga seonduvalt oli nõustamiste osakaal 32% (tulekahju või selle ohu korral). Siin peitub tõenäoline põhjus selles, et elanikkond vajab teavet tuleohutuse ja tuleohutuse nõuete kohta. Nõuannete andmise parandamiseks päästealal on alates 2007 aasta 1. jaanuarist käivitatud vastav nõuandetelefon „Päästeala infotelefon 1524“, mille peamiseks eesmärgiks on just elanikkonna abistamine nõustamise teel, hoidmaks ära õnnetuste ja ohuolukordade teket tulevikus. Infotelefoni tarbitavus 2007. aastal on tõusnud 340 pöördumiseni

nädalas, millest 160 moodustavad just teabe hankimine tuleohustuse nõuete kohta (vt ka joonis 3, lk 13).

Hädaabinumbri antavate nõuannete osakaalu langus on mõningal määral selgitatav ka üleriigilise perearsti nõuandetelefoni 1220 töö käivitumisega 2005 aastal.

Sotsiaalministeeriumi poolt 2005 aastal korraldatud uurimuse raames uuriti elanike eelistusi saada abi ootamatu tervisprobleemi tekkimise korral töö- ja töövälisel ajal. Tööajal eelistas 21% vastanutest helistada oma perearstile, 9% vastanutest kutsuda kohale kiirabi ja 1%<sup>10</sup> vastanutest eelistas helistada üleriigilise perearsti nõuandetelefonile 1220. 52% eelistas hakkama saada omal käel. Samas kui töövälisel ajal oli olukord hoopis teistsugune. Nimelt eelistas 35% kutsuda kohale kiirabi, 7% eelistas helistada oma perearstile ja 5% eelistas helistada üleriigilise perearsti nõuandetelefonile 1220. (4:36-37)

Samuti uuriti samas uurimuses telefonikonsultatsioonide saamise võimalusi oma perearstilt. Kui 2003 aastal oli see võimalus olemas 77% vastanutest, siis 2005 aastal juba 80% vastanutest. Seega on olukorra paranemist märgata ka siin. (4:35)

Eraldi väärib äramärkimist nende vastanute osakaalu langus, kes ei saanud üldse mingit abi. Võrreldes nelja aasta taguse perioodiga on eelnimetatute osakaal langenud 1%-ni (2002 aastal oli vastav näitaja 4%).

Üldiselt võib öelda, et elanike abistamisel on olukord võrreldes 2002 aastaga paranenud. Tähelepanu on vaja pöörata nõuannete andmisele, kuna teoreetiliselt eksisteerib võimalus, et 1% mitte abisaanute hulgas võib esineda neid, keda ei nõustatud piisavalt kvaliteetselt või keda saadud nõuanne ei rahuldanud või ei aidanud. Lisaks tuleb tähele panna, et abakvaliteetsete nõuannete järgimine võib kutsuda esile uue õnnetuse või ohuolukorra.

---

<sup>10</sup> Sedavõrd väike osakaal on põhjendatav asjaoluga, et vastav telefon alustas tööd uuringuga samal ajal ehk 2005 aastal

### 3. Hädaabinumbri 112 osutatava teenuse kvaliteedi parandamise tegevuskava

Hädaabinumbri 112 osutatava teenuse kvaliteedi parandamise tegevuskava väljatöötamisel keskendume eelkõige nendele kitsaskohtadele ja probleemidele, millised said võrdlusanalüüsi tulemusel välja toodud eelnevas peatükis. Nendeks on:

- hädaabinumbri kättesaadavuse parandamine läbi töökorralduse- ja kõnede ülevoolusüsteemi edasiarendamise;
- hädaabikutsete tarbitavuse vähendamise võimaluse leidmine tervishoiuga seotud kõnede ja hädaabikõnede osas „muud“;
- koostöö parandamine väljakutsete menetlemisel politsei juhtimiskeskustega 110;
- elanikkonnale antavate nõuannete kvaliteet.

Samuti ei saa tähelepanuta jätta tegevusi, millised on teenuse kvaliteedi tõstmise seisukohalt võtmetegevustega otseses või kaudses seoses. Tegevuskava väljatöötamisel tuleb siinjuures silmas pidada Häirekeskuse strateegilist eesmärki.

Häirekeskuse strateegiline eesmärk on: Kiiret reageerimist eeldavate hädaabiteadete menetlemine on tagatud mistahes ajal ja -kohast, koheselt ja viivitusteta. Hädaabiteadete menetlemine toimub ühtsetel alustel ja on tagatud kõigile abivajajatele arusaadavate ja läbipaistvate toimingute kaudu.

Tulemuse indikaatorid strateegilise eesmärgi saavutamisel on:

- hädaabinumbri 112 helistavale abivajajale vastatakse 10 sekundi jooksul;
- kiiret reageerimist nõudvate õnnetusjuhtumite kohta kogutakse esmane informatsioon ühe minuti jooksul;
- töödeldud informatsioon edastatakse 30 sekundi jooksul lähimale kiirabibrigaadile või päästemeeskonnale.
- teiste asjaomaste ametkondade ja teenistuste kiiret sekkumist eeldav väljakutse edastatakse asjomasele ametkonnale koheselt ja viivitusteta.

### 3.1. Hädaabinumbri kättesaadavus

Kvaliteetse hädaabiteenuse tarbimiseks peab eelkõige olema loodud hädaabikõnede vastuvõtu süsteem ning tagatud viimase töökindlus.

Hädaabinumbri kättesaadavuse tagatuse saavutamiseks peab olema Häirekeskuses alaline tehniline ja teenistuslik valmisolek hädaabikutsete menetlemiseks mistahes ajal, -kohast, koheselt ja viivitusteta. Häirekeskuse ette seatud eesmärgiks on abivajajale **vastatata maksimaalselt 10 sekundi jooksul**.

Sellise eesmärgi saavutamiseks ei piisa ainuüksi muudatustest organisatsioonis endas, vaid see eeldab ka muudatuste toimumist Häirekeskust ümbritsevas väliskeskkonnas. On üsna selge, et mida suurem on hädaabinumbri tarbitavus ühiskonnas, seda suurem ja paindlikum peab olema vastuvõtusüsteem ehk Häirekeskus, mis omakorda suurendab tõenäosust, et kriitilisel hetkel tekib elanikel tõrge hädaabinumbri osutatava teenuse tarbimisel. Teisalt suurendatakse kõikide probleemide kanaliseerimisega, ühele hädaabinumbrile, hädaabiteenuste kollapsisse langemise võimalust (vt ka peatükk 1.2). Väliskeskkonna tegureid vaatleme aga edaspidi.

Organisatsiooni pideva arenemise tingimustes, teenistusliku valmisoleku parandamiseks tuleb tähelepanu pöörata eelkõige personalipoliitikale, vajaliku tööjõuga varustatuse saavutamisele Häirekeskuste keskustes ning keskustevahelise kõnede ülevoolude süsteemi edasiarendamisele virtuaalse töökeskkonna (koormuste hajutamise) täielikuks väljaarendamiseks (virtuaalne töökeskkond on Häirekeskuses väljatöötatav töökorraldus, kus hädaabikõnede 112 täies mahus menetlemine ei ole sõltuvuses Häirekeskuse keskuste tööpiirkondadest). Viimane on aga omakorda on otseses seoses ühtsetel alustel toimiva töökorraldusega Häirekeskuse keskustes.

Ühtsetel alustel töökorralduse sisseviimine toimub Häirekeskuse keskustes 2007 aasta jooksul. Selle tulemusena paraneb kindlasti hädaabikõnede vastuvõtmise ajaline parameeter Lõuna-Eesti keskuses.<sup>11</sup> Töökorralduse ühtsetele alustele viimise eelduseks on töötajate ümberõpe, mille tulemusena ollakse võimelised menetlema nii päästealaseid, kui ka meditsiinalaseid

---

<sup>11</sup> Ühtsele töökorraldusele üleminek Lõuna-Eesti keskuses toimus 01.05.2007

hädaabikutseid, viimaseid ümberühendamata (kaotatakse ära senine spetsialiseeritus, mis tingis kõnede ebaühtlase jaotumise ühe keskuse siseselt ning tekitab seetõttu viivitusi hädaabikõnede vastamisel). Käesoleva aasta sügisest on kavas Lõuna-Eesti keskus ning Saaremaal paiknev Lääne-Eesti keskuse allüksus liita ühtse kõnede ülevoolusüsteemiga, mis peaks parandama hädaabikutsetele vastamise ajalist parameetrit veelgi.

Eesmärgini „Virtuaalne Häirekeskus“ jõudmiseks tuleb senine Häirekeskuste keskuste vaheline ja keskuste sisene kommunikatsioonitehnoloogiline süsteem muuta töökindlamaks, dubleerides kõik sideühendused. Dubleerimine on oluline just töökindluse seisukohalt ning loob eeldused selleks, et mistahes keskusest oleks võimalik läbiviia mistahes teise piirkonna hädaabikutsete menetlemist täies mahus. Samuti on oluline, et päästekorraldaja kasutada oleks töövahend, mis sisaldab kõiki andmeid menetlemaks mistahes teise piirkonna hädaabikutseid. Selle saavutamiseks tuleb Häirekeskuses täielikult väljavahetada tänaseks juba amortiseerunud, kõnesalvestuse süsteem Direc ning soetatav uus lahendus integreerida väljakutsete menetlemise tarkvaraga SOS. Sellisel juhul on päästekorraldajatel võimalik väljakutsete menetlemisel kuulata mistahes teise päästekorraldaja kõnesalvastust vahetult väljakutsete töötlemise keskkonnas. Samuti tuleb talitada senise klient-server lahendusel töötava alarmeerimis- ja kaardilahendusega<sup>12</sup>. Samuti on võtmekohal üleriigilise operatiivraadiosidevõrgu rajamine ja kasutuselevõtt 2008 aastal. Kuigi paljude tegevustega on tänaseks juba algust tehtud, siis virtuaalse Häirekeskuse töölerakendamiseni ei jõuta suure tõenäosusega siiski enne 2011 aastat.

Häirekeskuse ette seatud eesmärkide saavutamiseks on oluline veel personalipoliitika väljakujundamine ning päästekorraldaja elukutse muutmine ühiskonnas atraktiivsemaks, komplekteerimaks Häirekeskuse keskused vajaliku personaliga. Samuti on vajalik veelgi edasi arendada koostööd Sisekaitseakadeemia Väike-Maarja Päästekooliga päästekorraldajate kutseõppe kvaliteetsemaks muutmisel, mis peab tagama hea ettevalmistuse saanud nõ järelekasvu päästekorraldajatele. Juba tänaseks on teada mõningad päästekorraldajate väljaõppekava täiendamist vajavad aspektid, mis tuleb olemasolevasse õppekavasse lülitada (koostöö „Üleriigilise perearsti infotelefoniga 1220, eduka suhtlemise koolitus jne).

---

<sup>12</sup> Kaardilahendust peab toetama ka asukohatuvastamise ehk positsioneerimisesüsteem

### 3.2. Hädaabinumbri tarbitavuse võimalik vähendamine

Elanikkonna teenindamise kvaliteeti mõjutab otseselt hädaabinumbri tarbitavus elanikkonna hulgas. Ühest küljest oleks ju hea, kui elanikud saaksid kõikidele muredele ja probleemidele vastused ühe tasuta lühinumbri kaudu. Teisalt tekitab see jällegi probleeme ajakriitiliste menetlustoimingute läbiviimisel, mistõttu võib tekkida oht abi viibimisele kriitilises olukorras, kus see on aga lubamatu. Siinjuures on töö autor seisukohal, et hädaabinumbri kasutamist elanikkonna hulgas ei tohi kuidagimoodi takistada või keelata (va üksid erandid numbrilise kuritarvitamisel), vaid elanikele tuleb esmalt luua võimalused ja seejärel õpetada ise leidma vajalikku kvaliteetset abi. Nagu käesolevast tööst on välja toodud, tehti 2006 aastal Eestis 2,3 mlj hädaabikõnet. Õige infojuhtimise tulemusena ühiskonnas on võimalik hädaabikõnede arvukust vähendada, andes seeläbi Häirekeskusele paremad võimalused keskenduda teiste strateegiliste eesmärkide saavutamisele ajakriitiliste hädaabikutsete menetlemisel. Heaks näiteks on Eesti Energia poolt käivitatud valvetelefoni 1343 töö, mis on vastava temaatika hädaabinumbri 112 töövaldkonnast pea täielikult eemaldanud.

Hädaabinumbri 112 tarbitavuse vähendamiseks on oluline parandada elanikkonna võimalust juurdepääsuks tervishoiuteenuse tarbimiseks, seda eriti õhtustel aegadel ning nädalavahetustel, mil hädaabikõnede sooritamine on haripunktis. Tähtsal kohal on siinjuures „Perearsti nõuandetelefoni 1220“ roll, olles sisendiks tervishoidu meditsiiniliste nõuannete osas. Samuti on oluline, et jätkuks õige käitumise propageerimistöö Sotsiaalministeeriumi poolt ennetamaks haiguste teket ja õnnetusi tulevikus.

Vajalik on edasi arendada „Tallinna abitelefoni 1345“ senist praktikat elanikele olmeabi osutamise valdkonnas, laiendades vastava teenuse üleriigiliseks. Taoline tegevus teenib edukalt ka ohtude ennetamise ja kõrvaldamise eesmärki, kuna libedad bussipeatused ja pimedad tänavad on õnnetuste tekkeks ning kuritegevuse soodustamiseks nõ hea pinnas. Paljud omavalitsused on käesolevaks ajaks mõistnud sellise abitelefoni olemasolu väärtust ja vajadust ning asunud neid aktiivselt ka looma, nimetades neid erinevalt. Kes nimetab seda abitelefoniks, kes omavalitsuse dispetšerteenistuseks, kes muretelefoniks (Keila linn). 02.05.2007 toimusid vastavad läbirääkimised Pärnu linna ja Häirekeskuse vahel, mille tulemusena loodab autor näha vastava



teenuse käivitamist Pärnu linnas aastal 2008. Töö autor on seisukohal, et varem või hiljem tekib vajadus väikeste, omavalitsuste loodud infotelefonide ühendamiseks, kuna kohapeal puudub vajalik oskusteave ning võimalused teenuse edasiarendamiseks, samuti nõuab viimane niinimetatud tegevus märkimisväärseid rahalisi ressursse. Siinjuures on teenuse laiendamiseks ja edasiarendamiseks olemas veelgi võimalusi, näiteks ühendades olmealase abi osutamise juurde ka sotsiaalhoolekande<sup>13</sup>. Arenguid pidurdavaks asjaoluks saab peatselt aga vajalike ruumide puudus Häirekeskuses.

Vähemoluline ei ole ka „Päästeala infotelefoni 1524“ senise praktika edasiarendamine, andmaks elanikkonnale vajalikke käitumisjuhiseid ja nõuandeid ohutuks käitumiseks õnnetuste ärahoidmise eesmärgil.

Samasugune on olukord keskkonna valdkonnas, kus on oluline parandada elanikkonna juurdepääsu keskkonnainfole. Töö autori arvates on siin kesksel kohal „Keskkonnainspeksiooni valvetelefoni 1313“ rolli laiendamine ning tõhusama koostöö loomine analoogselt alltooduga (vt peatükk 3.3).

### 3.3 Koostöö parandamine politsei juhtimiskeskustega 110

Pikemalt peatus autor koostööaspektidel politsei juhtimiskeskustega 110 peatükis 2.2.3. kuid rõhutada siinjuures tuleb veelkord, et küsimuse lahendus peitub eelkõige ühiste kutsetöötlusstandardite väljatöötamises ja rakendamises, samuti elektroonilise andmevahetuse kasutuselevõttus ehk teisisõnu standardiseeritud koostöös. On väga ohtlik luua nõ gigantstruktuure (riigi funktsioonide tervikliku talitluse mõistes siseturvalisuse valdkonnas), mille äralangemisel mistahes tehnilisel või muul põhjusel kollabeerub kogu siseturvalisus. Üsna tabavaks näiteks siinjuures olid riigi siseturvalisuse uue aspektina rahvakeeli „pronksöö“ nime saanud sündmused Tallinnas. Eelnevalt kokkulepitud koostöö kahe operatiivnumbri vahel toimus üsna hästi ning Häirekeskusel oli muuhulgas võimalik jätkata igapäevaste ülesannete täitmist.

---

<sup>13</sup> Käesolevast aastast on kavas eakate hädaabinupu projekti käivitamine, luues siinjuures ka kaks sotsiaalhoolekande brigaadi.

Samasugune on olukord koostöös teiste organisatsioonidega erinevate hädaabiteadete menetlemisel. On teada, et hädasolijaid Eesti territoriaalvetes abistab piirivalve, kuid üsna palju abivajajaid eelistab kutsuda abi hädaabinumbri 112 kaudu. Häirekeskusel siinjuures puudub vastav pädevus abistamiseks abivajajaid merel ning seda ei ole otstarbekas ka luua, seega tuleb taas väljatöötada ja juurutada standardiseeritud koostöö Piirivalveametile kuuluva Merevalvekeskusega (MRCC).

Sama kehtib koostöö kohta arvukate gaasitarne ja jaotusvõrkude haldajatega, kellega tuleb teha aktiivset koostööd õnnetuste korral gaasiseadmetega nii elanike omandis olevates eramutes, kui ka tarnevõrkudes ning nende jaotusseadmetes. Taaskord ei ole võimalik ning ka otstarbekas luua päästekorraldajatele gaasiteematikaga seonduvat kompetentsi, vaid tuleb luua gaasiettevõtete vaheline ööpäevaringselt tegutsev dispetšerteenistus<sup>14</sup>, millel on olemas spetsiifiline kompetents ja pädevus ning seeläbi on võimalik tagada ka hädaabiteadete menetlemise kvaliteet. Välja tuleb töötada kahe struktuuri vaheline standardiseeritud koostöö ning infovahetus. Samuti tuleb elanikele anda võimalus eraldi sisendiks (luua vastav operatiivnumber).

Üsna oluline on struktuuridevahelise koostöö väljaarendamisel silmas pidada kahte suuremat aspekti, elanikkonna lihtsustatud juurdepääsu teenusele (lühinumber, eritasuta, 24/h kättesaadav) ning struktuuride omavahelist teabevahetust teenuse osutamisel. Viimane on otstarbekas viia elektroonilisele kujule vähendamaks tavatelefonide kõneliiklust abivajajatega samas sidevõrgus sarnastel alustel.

Eelpoolnimetatud koostöömehhanismid tuleb väljatöötada hiljemalt 2013 aastaks ning tugeva impulsi selleks annab Siseministeriumi poolt käivitatud siseturvalisuse valdkondliku arengukava väljatöötamise käivitamine käesoleval aastal. Töö autori juhtida on siinjuures hädaabikutsete koostöökoda, kuhu kuuluvad oma ala asjatundjad Siseministeriumist, Haridus- ja Teadusministeriumist, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumist, Päästeametist, Politseiametist, Tervishoiuametist, Piirivalveametist ning Keskkonnainspeksioonist.

---

<sup>14</sup> Käesoleval ajal vastavat dispetšerteenistust loodud ei ole.

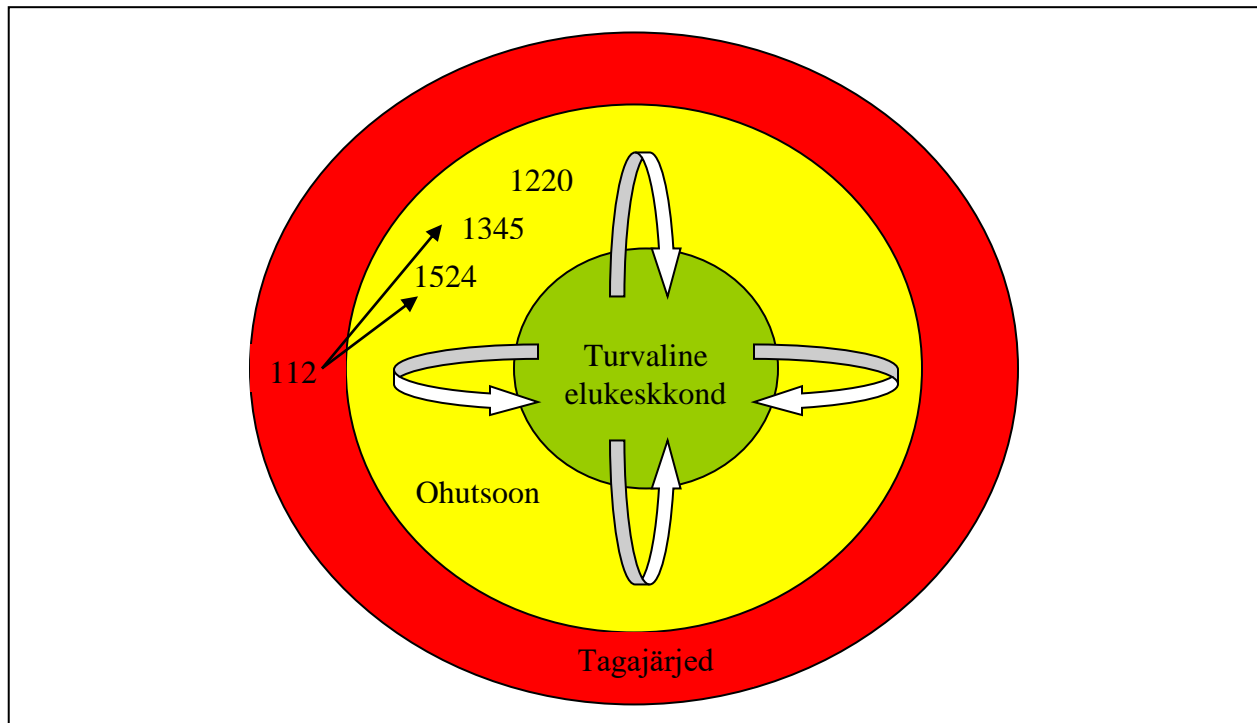
### 3.4. Elanikkonnale antavad nõuanded

Tänapäevane avalik haldus on võtnud uut suunda, nimelt asetatakse rõhk eelkõige õnnetuste ennetamisele, vastupidiselt varasemale, kus oldi keskendunud põhiliselt tagajärgede likvideerimisele. Seda kinnitavad nii väljatöötatav siseturvalisuse valdkondlik arengukava visioon (vt peatükk 2.2.3.), kui ka veel Riigikogu poolt vastuvõtmata korrakaitseaduse eelnõus toodu. Nagu käesolevast tööst nähtub, vajab elanikkond, hoidmaks ära õnnetusjuhtumeid õige käitumise omandamise kaudu, kvaliteetset nõuannet.

Häirekeskuse peamiseks ja kõige olulisemaks ülesandeks on olla valmis abistama elanikkonda õnnetusjuhtumite korral, millised ohustavad vahetult inimeste elu ja tervist ning hävitavad vara ja keskkonda (ajakriitilised). Seega on tõepoolest otstarbekas arendada hädaabinumbril 112 osutatav teenus välja just viimast eesmärki silmas pidades. Informatsiooni ning nõuannete edastamiseks tuleb luua muud väljundid, teenuseosutajate omavahelises tugevas koostöös, mida on käesolevas töös eelnevalt ka arvukalt kirjeldatud (vt joonist 12).

#### Häirekeskuse peamine ülesanne

Joonis 12



Allikas: Janek Laev

Peamiseks tegevusväljaks elanikkonna abistamisel peab olema joonisel toodud „ohutsoon“, kus õpetatakse elanikele õiget käitumist kampaaniate, ürituste, nõuannete ja koostöö kaudu. Tsooni „tagajärjed“ satub sellisel juhul järjest vähem inimesi ning Häirekeskusel on võimalik abistada abivajajaid kvaliteetselt ja õigeaegselt. Häirekeskusel on võimalik tagada nõuannete andmise kvaliteeti tagada just sellise koostöömehhanismi loomise, hoidmise ja parandamise kaudu.

## Kokkuvõte

Nagu sissejuhatuses öeldi, on ühiskonnas õnnetusteadete mõiste laiem kui operatiivteenistustele pandud ülesanded, seega tuleb kaasata ühiskonna turvalisuse tegamisse avaliku sektori kõrval ka mittetulundus- ja erasektor ning luua läbimõeldud ja koostöös toimiv võrgustik. Seda nii abi vahetel osutamisel, kui ka elanikkonna nõustamisel. Komplekse teenuse osutamise saavutamiseks tuleb klassikalise infovahetuse mooduse (tavatelefoni kaudu verbaalne infovahetus) kõrvale väljaarendada elektroonne infovahetus, kasutades kaasaegseid andmeside mooduseid.

Häirekeskus suudab osutada abiteenust kõikide õnnetusteadete liikide lõikes, vajalikul kvalitatiivsel tasemel läbi loodava laiapõhjalise ning hästitoimiva (muudatustega arvestav) koostöö kõikide võimalike teenuseosutajatega, kasutades siinjuures koormuste hajutamiseks erinevaid sisendeid (lühinumbreid) ning terviklikkuse põhimõtet (regionaalsete keskuste võrgustik). Teenuse jätkuval arendamisel tuleb siinjuures arvestada kõige peamisega, - ajakriitilise abi kättesaadavus hädaabinumbri 112 peab olema elanikkonnale tagatud mistahes kohas ja ajal.

Häirekeskuse poolt Hädaabinumbri 112 kaudu osutatava teenuse parandamiseks on vajalik:

- edasiarendada edasi hädaabinumbri 112 kättesaadavust, parandades hädaabinumbri ühenduse saamise kiirust (tehniliste ja organisatoorsete meetmete kaudu);
- vähendada hädaabinumbri 112 tarbitavust ühiskonnas, parandades elanike juurdepääsu tervishoiuteenustele üleriigiline perearsti nõuandetelefoni kaudu;
- luues paremad võimalused elanike kvaliteetsemaks teenindamiseks „muude õnnetuste” ning nõuannete andmise osas;
- Standardiseeritud koostöö väljaarendamine teiste teenuseosutajatega (õnnetused merel, politsei sekkumist eeldavad õnnetused, gaasiga seotud õnnetused, keskkonnavalise õnnetused jne);
- Elektroonilise infovahetuse kasutuselevõtt teenuseosutajate vahel;
- „virtuaalse Häirekeskuse” väljaarendamine.

Parema teenuse saavutamiseks on edasiarendamist vajavaid aspekte veel üsna mitmeid ja kugeltki mitte väheolulisi. Näiteks juba äramainitud personalipoliitika väljakujundamine, väljakutsete töötlemiseks kasutatavate elektroonsete programmide edasiarendamine, kvaliteedisüsteemi väljaarendamine, uute telekommunikatsioonialaste lahenduste kasutuselevõtt hädaabiteenuse tarbimiseks jne. Töö eesmärki silmaspidades viimaseid aga käesolevas töös eraldi ei käsitletud.

## Viidatud allikate loetelu

1. Heidmets, M. Eesti Inimarengu Aruanne 2006. Tallinn: Ühiskondliku Leppe Sihtasutus.
2. Kivirähk, J. Avalik arvamus Tuletõrje- ja Päästeteenistuse tegevusest, aprill-märts 2002. Tallinn: Turu-uuringute AS.
3. Kivirähk, J. Avalik arvamus päästeteenistusest, detsember 2006. Tallinn: Turu-uuringute AS.
4. Sotsiaalministeerium. Elanike hinnang tervisele ja arstiabile, november 2005. Tallinn: Faktum uuringukeskus.
5. Helsingin Sanomat, 29 september 2006 „Hätakeskuspulmiin reagoitiin hitaasti“.
6. Alas, R. Juhtimise alused, 2001. Tallinn: Külim Kirjastus.
7. Past, A. Juhtimine ja suhtekorraldus, Meelespealilledega tass, 2005. Tallinn: Kirjastus Pegasus.
8. E-M. Graf, Paul, M. Üldsotsioloogia, 1997. Tallinn: Pirgu Arenduskeskus
9. Linna Infoleht „Keila“, 4 mai 2007 „Linn ja Politsei tõhustavad koostööd“.
10. Loengumaterjal aines Kvaliteedijuhtimine, EBS 2003.