



HÄIREKESKUSE
AASTARAAMAT
2011

Sisukord

| | |
|---|----|
| Hea lugeja! | 3 |
| Helistajad ja koostööpartnerid hindavad päästekorraldajate tööd kõrgelt | 5 |
| Häirekeskus arvudes 2011..... | 8 |
| Süsteematailise kvaliteedijuhtimise alguse aasta..... | 12 |
| 2011. aastal analüüsitud suursündmused..... | 15 |
| 2011 – ettevalmistuste aasta..... | 17 |
| Ida-Eesti keskuse ühele hädaabinumbri ülemineku ettevalmistamise aasta..... | 19 |
| Lääne-Eesti piirkonnas suurim kiirabikutsete kasv..... | 22 |
| Põhja-Eesti keskus ning aasta 2011..... | 26 |
| Lõuna-Eesti keskuse 2011. aasta | 29 |
| Abi- ja infokeskuse tööine aasta..... | 33 |
| Kohalike omavalitsuste abitelefon 1345..... | 33 |
| Päästeala infotelefon 1524 aastal 2011..... | 36 |
| Keskonnainspeksiooni valvetelefoni 1313 on Häirekeskus opereerinud kolm aastat..... | 40 |
| Arendusosakond 2011..... | 42 |
| IKT – 2011, suurprojektidega töötamise aasta | 44 |
| Päästekorraldaja on elukutse | 46 |
| Väliskoostöö 2011 | 48 |
| Ühiskonnas huvi tõusu aasta..... | 51 |
| Häirekeskuse Sügisseminar 2011 – järsk muutus või pidev areng..... | 54 |
| Häirekeskuse tublid inimesed | 56 |

Hea lugeja!

Mul on hea tunnistada rõõmu taaskohtumise üle. Käes-hoitav aastaraamat on Häirekeskuse meeskonna nüüdseks juba teine sellelaadne tagasivaade aasta tegemistele. Sedakorda siis aasta 2011 kohta. Üldiselt on nii, et asutused koostavad ja esitavad tegevusaasta jooksul arvukalt aruan-deid, kokkuvõtteid, analüüse ja memosid, mis justkui tehtut kenasti talletavad. Samas aga on hea, kui raamaturiulilt on võimalik võtta kokkuvõtlik ja ülevaatlik lugu ühe meeskonna ühest tegevusaastast, seda enam, et nüüdseks juba aja-loost.

Pannes kirja seda lugu tuleb tõdeda, et nii nagu päevad pole vennad, võivad olla ka aastad väga erinevad. Häirekeskusele kui elutähtsa teenuse osutajale ei olnud aasta 2011 sedavõrd rasket väljakutset esitav kui seda oli tujukas ja tormiderohke 2010. aasta. Seetõttu õnneks käesolevas väljaandes lühiajalistest, kuid Häirekeskuse meeskonnalt suurt pingutust nõudvatest looduse vägitükkidest juttu teha ei tule (üks ja ainukeseks jäänud torm oli 24.12). Seevas-tu toimus esimene tulistamise juhtum riigiasutuse ruumes (Kaitseministeerium), mis üldjoontes ja ajalisel kiiresti küll lahendati, kuid siiski oma õppetunnid hilisemaks andis.

2011. a tuli Häirekeskuse meeskonnal tegeleda ühtekokku 1 miljoni hädaabikõnega, mis oli mõned protsendid vähem kui 2010-ndal aastal. Siin on oma osa kindlasti ka abi- ja infokeskuse heal tööol. Vähem kõnesid, see on mõneti hea märk. Mida vähem on appikutseid, seda vähem peaks ole-ma justkui õnnetusi ja muresid. Nii lihtne see siiski ei ole, sest vaatamata kõnede hulga langusele tõusis mõne prot-sendi võrra reaalsete väljakutsete hulk ja seda just aasta esimeses pooles. Siin tuleb suure tõenäosusega põhjuseid otsida kevadperioodi jäänud ulatuslikust gripilainest ning päikeserohkest ja kuumast suvest. Arvatavasti põhjustasid just need suuremat töökoormust nii meile kui ka tervishoiu-valdkonnale. Kokkuvõttes muutus hädaabikõnede üldine struktuur, kus reaalsed väljakutseteks kujunes kõikidest vastuvõetud kõnedest 28%.

Ei saagi nii üheselt väita, et aasta 2011 võrreldes eelnevaga kuidagi väga lihtsam kanda oleks olnud. Raskuskese nihkus lihtsalt rohkem sisemistele küsimustele ning suurem teenin-datav väljakutsete arv ei lase tähelepanul kusagile hajuda. Kõrgema töökoormuse foonil hoidsid meeli üsna pingul kasutuses olevad põhitõvahendid (tehnilised süsteemid),

mis võrrel-des mõõdu-nuga endast m ä r g a t a -valt rohkem negatiivses tähenduses märku and-sid. Eks rikked

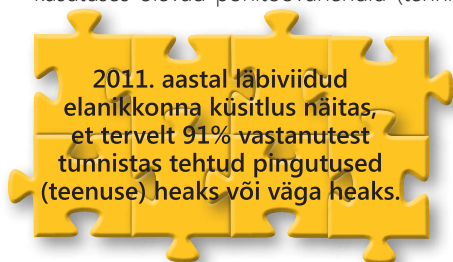
käi ikka mööda tehnikat nagu haigused mööda inimesi. Mi-dagi seetõttu päeva lõpuks küll tegemata ei jäänud, kuid



tehniliste süsteemide uuendamise või suisa väljavahetami-se vajaduse tõdemuseni jõuti aga küll. Loodetavasti saame sellest lugeda juba järgmistest aastaraamatutest.

Kõige eelneva igapäevatöö, st põhitegevuse taustal pöörati, nagu juba tavaks saanud, suurt tähelepanu organisatsiooni teenuste arendamisele, st teenuste kvaliteedi parendamise-le. Häirekeskuses väljatöötatud kvaliteedisüsteem on täna-seks kenasti tööle hakanud ning ennast heast küljest näida-nud. 2011. aastal läbiviidud elanikkonna küsitlus (küsitleti elanikke, kes olid viimase aasta jooksul hädaabinumbri 112 teenust realselt tarbinud) näitas, et tervelt 91% vastanu-test tunnistas tehtud pingutused (teenuse) heaks või väga heaks. Tähelepanuvääriv siinjuures on fakt, et olulisemaks peetakse 112-teenuse juures just selle kiiret kättesaadavust (vastamine mistahes hetkel). See on väga hea tulemus, mida soovime kindlasti edaspidi hoida.

Kvaliteet on kauba või teenuse omaduste kogum, mis vas-tab enim tarbija ootustele. Seetõttu Häirekeskuse poolt osutatava 112-teenuse terviku tähenduses on väga olulisel kohal ühele hädaabinumbri 112 üleminek. On ju oluline kui lihtne on kriisisituatsioonis oleval abivajajal riigiga suht-lemine ning kui kiiresti toimub abi kohalejõudmine. Juba 2010. a juulis alanud ettevalmistustöö sai 2011. aastal täis-hoo sisse ning selle aja jooksul tehti ühele hädaabinumbri-le üleminekuks ära suur hulk tööd. Muuhulgas valmistati ette uus laiendatud koolituskava, mille järgi juba 20 uut tulevast meeskonnaliiget oma õpinguid alustasid. Samuti valmistati hoolega ette esimest keskust Jõhvis, kus tuleb kasutusele uus ühine töökeskkond kolleegidega Politsei- ja Piirivalve-ametist. On tõsi, et olemasolevad töökeskkonnad ei vasta täna enam 112-teenuse osutamise nõudmistele. See on tõdemus, milleni jõuti tarkade õppetundide kaudu (au-gustitorm 2010). Seetõttu on kavas kõikides regioonides väljaarendada uued töökeskkonnad. Mis vahest aga kõige



2011. aastal läbiviidud elanikkonna küsitlus näitas, et tervelt 91% vastanutest tunnistas tehtud pingutused (teenuse) heaks või väga heaks.

olulisem, pandi alus Häirekeskuse viiendaks suuremaks ümberkorralduseks (eelnevad suuremad muudatused toimusid 1995, 1998, 2000, 2005) tagamaks riigi jaoks olulise protsessi tõrgeteta läbiviimine. Lõppeb see ju alles aastal 2014.

Põhjusel, et ette on võetud eelpool mainitud suur ümberkorraldus, mis meeskonna tähelepanu endal hoiab, on üsna arusaadav, et Häirekeskuse väliskoostöö portfell 2011. a võrreldes varasemaga mõnevõrra õhemaks jäi. Kõike ei jõua ja paratamatult tuleb teha valikuid. Kui koduhoov on korras, küll siis uudistajaid leidub.

Kahjuks ei õnnestunud 2011. aastal kustutada auvõlga vaegkuuljate ja kõnepuudega isikute ees, kes ootavad võrdselt teiste elanikega juurdepääsu hädaabinumbri 112. Usutavasti SMS-112 teenuse avamine siiski üsna pea õnnestub ning auvõlg saab tasutud.

Sellisena see aasta 2011 meelde on jäänud. Nii nagu päevad pole vennad, on meeskondadele aastad erinevad. Vaatamata mõningasele stressitaseme tõusule on Häirekeskuse meeskonnal ette näidata möödunud aastast väga häid tulemusi ning jätkuvalt ollakse selgelt orienteeritud teenuse pidevatele parendustele ning edasiliikumisele. Sellisena jäi kõlama ka Häirekeskuse traditsioonilise sügisseminari juhtmõte. Arenguteta seisund on paigalseis. Paigalseis aga ei olegi paigalseis, vaid tegelikult hoopis tagasimineki.

Eeltoodust ja paljust muust saate täpsemalt lugeda käesoleva aastaraamatu lehekülgedelt.

Soovin Teile huvitavat lugemist.

JANEK LAEV
Häirekeskuse direktor

Pästekorraldaja ja logistiku hea koostöö on eriti oluline kiiret abi vajavate väljakutsete lahendamiseks. Uuringutest koosisid välja hinnangud mõlema valdkonna tööle



Helistajad ja koostööpartnerid hindavad pästekorraldajate tööd kõrgelt

KATRE KURVITS, Häirekeskuse nõunik
EDVI FREIBERG, Häirekeskuse kommunikatsioonijuht

Häirekeskuse 112-teenus on riigi poolt elanikkonnale suunatud siseturvalisuse valdkonna teenus, mis peab olema elanikele kättesaadav mistahes ajal ja mistahes kohas Eesti territooriumil ja mille edasiarendamisel lähtub Häirekeskus Siseministeeriumi valitsemisala arengukava põhimõtetest ja Eesti turvalisuspoliitika põhisuundadest. Tulenevalt nimetatud dokumentidest on Häirekeskuse arendustegevus suunatud abivajajale võimalikult kiire hädaabi korraldamisele.

Hädaabi korraldamise protsessis on kolm osapoolt – helistaja, kes pöördub Häirekeskuse poole probleemiga, abiosutaja, kes lahendab sündmust kohapeal ja pästekorraldaja, kes peab mõlema osapoollega juhtima infoedastusprotsessi nii, et sündmus laheneks võimalikult edukalt. Seega on helistajate ja abiosutajate arvamused ülitähtsad 112-teenuse arengu planeerimiseks. Nimetatud arvamuste ja rahuolu teadaasaamiseks viis Häirekeskus 2011. a läbi kaks rahuolu uuringut – 112-le helistajate ja abiosutajate seas.

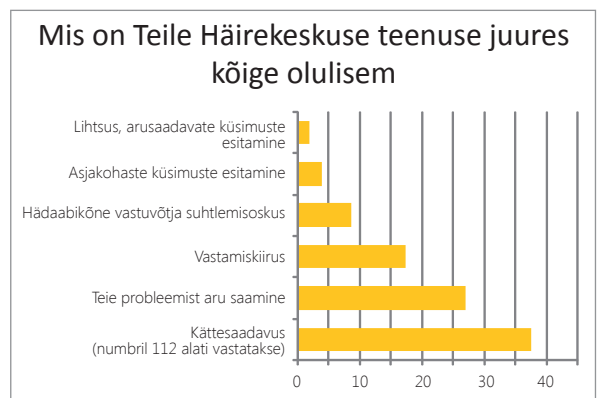
112-le helistajate rahulolu 112-teenusega on 91%

112-le helistajate rahulolu uuringuid 112-teenusega on Eestis läbi viidud kahel korral – 2008. a Siseministeeriumi ning 2011. a Häirekeskuse tellimisel. Viimatinimetatud uuringuga soovis Häirekeskus saada teada, kuidas jäid hädaabinumbri 112 helistanud rahule neile osutatud teenusega. Häirekeskus lähtus uuringu küsimustiku koostamisel osaliselt Siseministeeriumi poolt läbiviidud uuringus esitatud küsimustest, et oleks võimalik võrrelda elanike rahuolu ja trendide muutust ajas. 2011. a uuringu raames küsitleti ainult neid inimesi, kes olid viimase 12 kuu jooksul teinud hädaabikõne numbrile 112 ehk omasid isiklikku kogemust 112-teenusega, mitte ei vahendanud sõprade või tuttavate arvamust.

Hädaabinumbri 112 saab kutsuda appi kiirabi või päästjaid. 2011. aastal vastas 82% küsitletutest, et nad helistasid 112-le arstiabi vajaduse tõttu. 2008. a helistas arstiabi vajaduse tõttu 71% vastanutest. Kiirabi vajaduse kasvu selgitab osaliselt Sotsiaalministeeriumi ja Haigekassa poolt läbiviidud uuring Elanike hinnangud tervisele ja arstiabile 2011, mille tulemustest selgub, et pidevalt väheneb inimeste valmisolek ise oma terviseprobleemidega hakkama saada. Tulekahju korral helistamine on aga sama perioodi jooksul vähenenud 3 korda. Kui 2008. a helistas 112-le tulekahju pärast 9%, siis 2011. a 3% helistajatest. Helistajate arvu vähenemise üheks põhjuseks on kindlasti tulekahjude

arvu vähenemine, mis on tingitud suitsuanduri kohustuslikuks muutmiseks ja pidevast teavitustööst tuleohutuse valdkonnas.

Kõige olulisemaks peavad hädaabinumbri 112 helistajad numbrile kättesaadavust, teadmist, et numbrile 112 alati vastatakse. 71% 2011. a uuringule vastanutest väitis, et said 112-ga ühenduse väga kiiresti. Viimase kolme aastaga on nende helistajate hulk, kes arvavad, et said hädaabinumbri ühenduse väga kiiresti, kasvanud peaaegu kolm korda. 112 kiire kättesaadavus on väga tihedalt seotud Häirekeskuses juurutatud tehniliste lahendustega.



Peale hädaabinumbri kiire kättesaadavuse peavad helistajad tähtsaks ka probleemist arusaamist ehk päästekorraldaja professionaalset oskusi, mida hindas pigem või väga heaks 94% küsitletutest. Siinjuures on tähtis rõhutada, et ühtemoodi hästi hinnati päästekorraldajate arusaamist nii meditsiini kui pääste valdkonna probleemidest. Suurem osa küsitletutest (81%) leidis, et päästekorraldaja esitas neile hädaabivajaduse väljaselgitamiseks küsimusi piisavalt ja esitatud küsimused olid 89% vastanute hinnangul asjakohased. Siin tuleb märkida, et tervisega seotud teemadel helistajad hindasid esitatud küsimusi asjakohasemateks kui tulekahju korral helistajad. Päästekorraldaja oskust helistaja probleemidest aru saada on kindlasti positiivselt mõjutanud meditsiiniteadete menetlemise küsimustike väljatöötamine ja kasutuselevõtt Häirekeskuses. See, et nii suur hulk helistajaid hindas abivajaduse väljaselgitamiseks esitatavate küsimuste hulka piisavaks ja küsimusi asjakohasteks, näitab, et nii päästekorraldajate pidev selgitustöö helistajate seas, kui ka sellealane avalikkuse teavitamine läbi meedia on olnud tasemel.

Eriti tuleb esile tõsta helistajate rahulolu kasvu päästekorraldajate suhtlemisoskusega. 92% küsitletutest jäi rahule hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisoskusega, millest 38% arvates oli see pigem hea ja 54% hinnangul oli see väga hea. Võrreldes 2008. a on väga hea hinnangu andnud 7 korda rohkem uuringule vastanutest! Nii head tulemused on saavutatud tänu väga mitmetele telefonisuhtluse koolituste korraldamisele ja 112-kõnetöötuse kvaliteedihindamise programmi käivitumisele.

Koostööpartnerite rahulolu Häirekeskuse tööga on 79%

112-teenuse tasemest igakülgse ülevaate saamiseks viis Häirekeskus 2011. a läbi ka koostööpartnerite ehk abiosutajate rahulolu-uuringu. Antud uuringu eesmärgiks oli välja selgitada Häirekeskuse koostööpartnerite rahulolu Häirekeskuse tegevusega hädaabiteadete menetlemisel ning valdkonnad, millega partnerid on rahul ning millised vajavad arendamist. Uuringu valimisse kaasati 75 kiirabi-brigaadi juhti, 9 kiirabi välijuhti, 20 operatiivkorrupidajat ja 86 rühmapealikku või meeskonnavanemat.

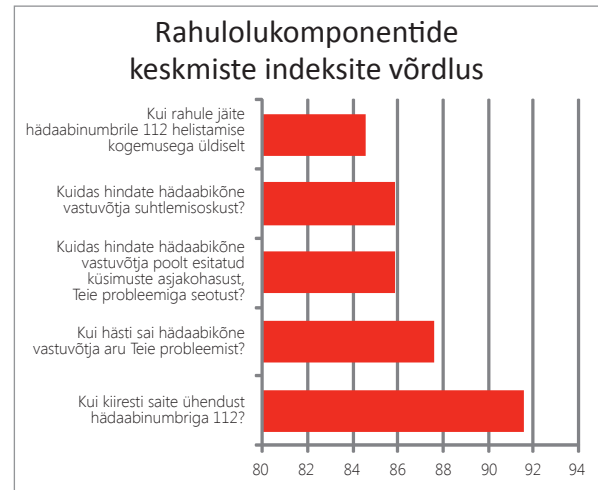
Kui helistajate rahuolu-uuringu tulemused annavad hinnangu põhiliselt 112-kõnele vastaja tööle, siis koostööpartnerite rahulolu-uuringust selgub lisaks 112-kõnele vastaja tööga ka abiosutajatele väljasõidukorralduse edastaja ja sündmuskohaga infovahetust pidava ehk vanempäästekorraldaja tööga rahulolu.

Väljasõidukorralduste korrektsusega on rahulolevamad rühmapealikud/meeskonnavanemad ja operatiivkorrupidajad, kelledest 90% on pigem või väga rahul väljasõidukorralduses oleva infoga. Kiirabitöötajate rahulolu on veidi madalam, sest soovatakse, et kiirele ja lühikesele infole väljasõidukorralduses järgneksid ka täpsustavad andmed, et paremini mõista sündmuskohal toimuvat. Kui päästesündmustele reageerijatest 90% leiab, et sündmuse liik vastas tegelikkusele, siis kiirabitöötajad on selles osas üsna rahulolematud. Kiirabitöötajad mõistavad, et Häirekeskus edastab inimeste poolt edastatud informatsiooni ning kui see ei vasta reaalsusele, siis on see tingitud asjaolust, et abivajajad ei oska olukorda realselt hinnata ja kipuvad hindama seda raskemaks, et kindlustada kiirabi tulek.

Abiosutajate abitaotlusest saavad Häirekeskuse päästekorraldajad hästi aru. Selle valdkonnaga on pigem või väga rahul 94% vastanutest.

Hinnang Häirekeskuse kättesaadavusele raadioside teel on samuti hea, pooled vastajad peavad kättesaadavust väga heaks. Raadiosidega on erinevalt mitmetest teistest küsimus-

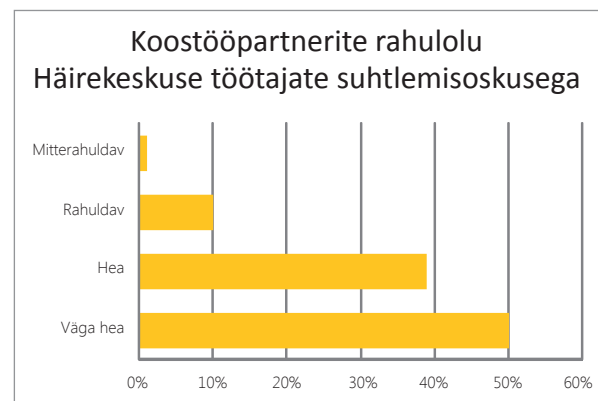
Lõpetuseks paluti vastajatel hinnata 112-le helistamise kogemust üldiselt ehk väljendada oma subjektiivset rahulolu hädaabinumbri 112 helistamisega. 91% vastanutest jäi kogemusega pigem või väga rahule. Tulekahju korral või terviseprobleemidega helistajate vahel üldises rahulolus erinevusi ei olnud. Nii kõrge üldine rahulolu on Häirekeskuse kogu kollektiivi tubli töö tulemus, millele kindlasti aitas kaasa Häirekeskuse kvaliteedihindamise süsteemi töölerakendamine ning selle tulemuste analüüsidel tuginevate parandustegevuste planeerimine ja elluviimine.



test kiirabiga seotud inimesed rohkem rahul kui päästjad. Probleemidena tuuakse välja tehnikarikked ja sidekvaliteet.

Kiirabi ja pääste poole koostööpartnerid on rahul probleemide operatiivse lahendamise ja pooled vastajad on väga rahul ja kokku on hea hinnangu andnud 88% küsitletutest. Kommentaarides arvatakse, et Häirekeskuse ja erinevate asutuste vaheline suhtlus sõltub palju kolmandast osapooltest, kes ei pruugi vajalikul määral ja õigeaegselt osaleda. Leitakse, et Häirekeskusel pole võimalik neid ka sundida.

Hinnang kõigi abiosutajate omavahelisele koostööle on samuti väga hea, 90% vastajatest peab koostööd heaks ja rühmapealike/meeskonnavanemate seas on rahulolu lausa 98%. Teistest vastajatest eristuvad kiirabi-brigaadi juhid, kes on väga häid hinnanguid andnud vähem kui teised.

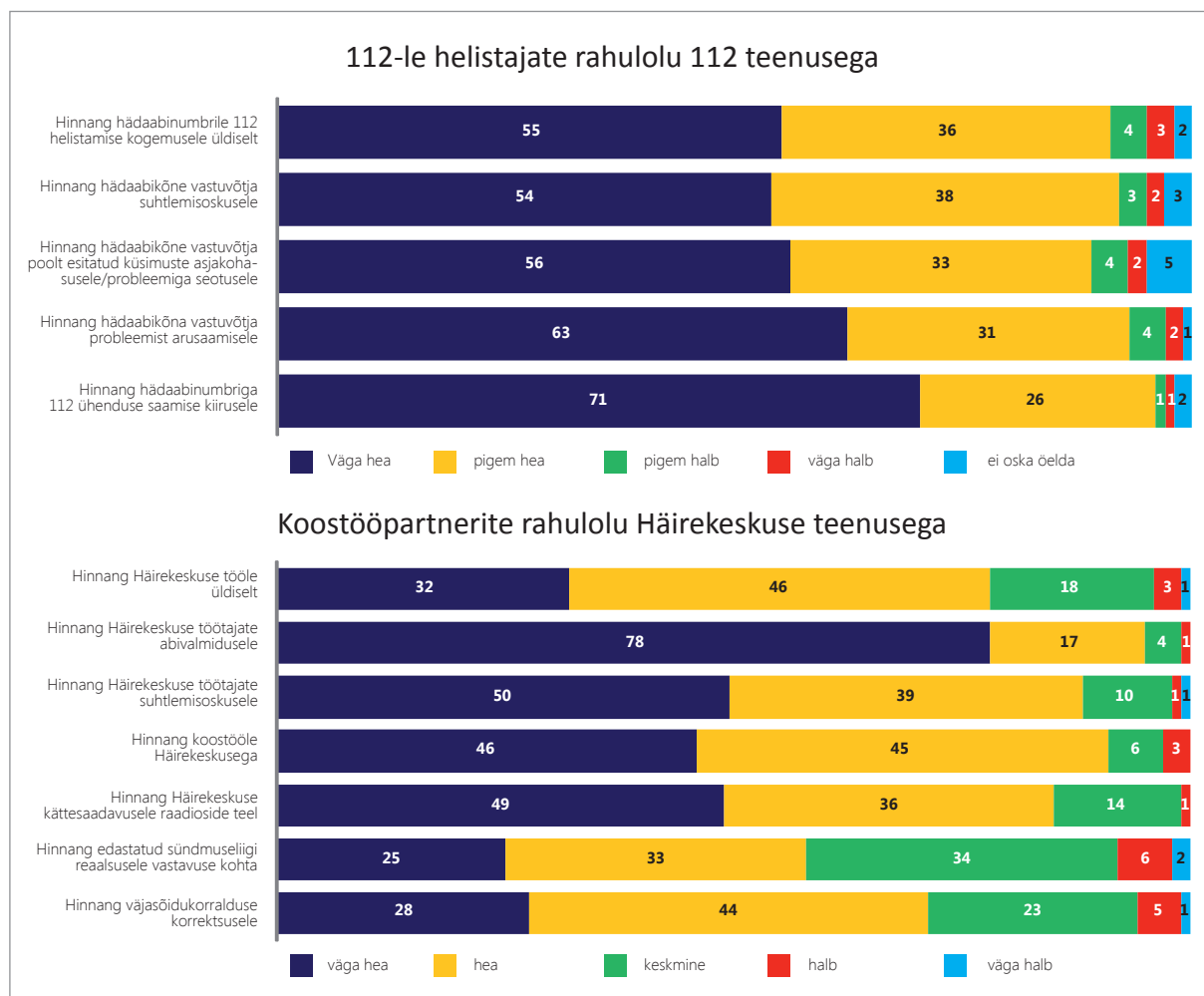


Päästekorraldajate suhtlemisoskust ja abivalmidust hinnatakse väga kõrgelt. Väga häid hinnanguid on rohkem kui häid ning halbu peaaegu ei ole. Rühmapealikud/meeskonnavanemad ja kiirabi väljuhoidjad hindavad lausa 90%-lised Häirekeskuse töötajad väga abivalmiteks. Viimane arvamus on tubli tunnustus just

vanempäästekorraldajate tööle, kes otseselt suhtlevad abiosutajatega ning korraldavad poolte vahelist koostööd sündmuse edukaks lahendamiseks. Sellise tunnustuse eelduseks on ka muudatunud Häirekeskuse hädaabiteadete menetlemise protsessis, mille kohaselt koostööpartneritele väljasõidukorralduse andmise ja sündmuskohaga infovahetusega tegelevad vanempäästekorraldajad. Hädaabiteadete menetlemise protsessi kaheks jaotamisega hakkasid koostööpartneritega suhtlema kindlad teenistujad – vanempäästekorraldajad, kes seetõttu omavad paremat ülevaadet sündmuse lahendamise protsessist ning suudavad operatiivsemalt reageerida abiosutajate vajadustele sündmuse kiireks

lahendamiseks. Üleminek nõuab personaalsemale teenindusele tõi välja ka sellega loogiliselt seotud temaatika – rahulolu sõltuvuse Häirekeskuse teenistujast. Osade teenistujatega saavutatakse paremat kontakti ja koostöösuhte kui teistega.

Häirekeskuse tööga ollakse rahul, kolmandik vastanutest on väga rahul ja peaaegu pooled hindasid Häirekeskuse tööd viiepalli süsteemis neljaga. Paljudes kommentaarides on lisaks üldisele rahulolule Häirekeskusega mainitud ka fakti, et **keskuse töö ja kvaliteet läheb järjest paremaks**, seda eriti viimasel ajal. See on selge tunnustus Häirekeskuse arendustegevustele.



Kokkuvõtte rahulolu uuringutest

Helistajate ja koostööpartnerite rahulolu uuringutes küsiti arvamust hädaabiteadete menetlemise erinevate etappide kohta. Siiski on see üks protsess ja ühe poole kvaliteet ja sellega rahulolu mõjutab kindlasti kogu sündmuse lahendamist.

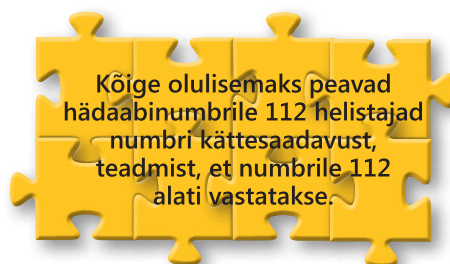
Helistajate rahulolu tulemuste kaalutud keskmisi analüüsid on näha, et kõige enam ollakse rahul ühenduse saamise kiirusega ning probleemist arusaamisega. Kui esimene on üheks eelduseks sündmuse kiirele lahendamisele, siis teine on otseselt seotud sündmuskohalt info kogumisega. Info kogumise kvaliteet mõjutab otseselt seda teavet, mida edastatakse väljasõidukorralduses abiosutajatele.

Koostööpartnerite uuringust selgus, et kõige rahulolematumad ollakse sündmuse prioriteedi määramisega ehk siis kohapealne olukord erineb sellest, mida öeldakse väljasõidukorralduses. Siit saab järeldada, et Häirekeskus usaldab helistajat saadud infot ja peab seda helistamise hetkel õigeks. Siit

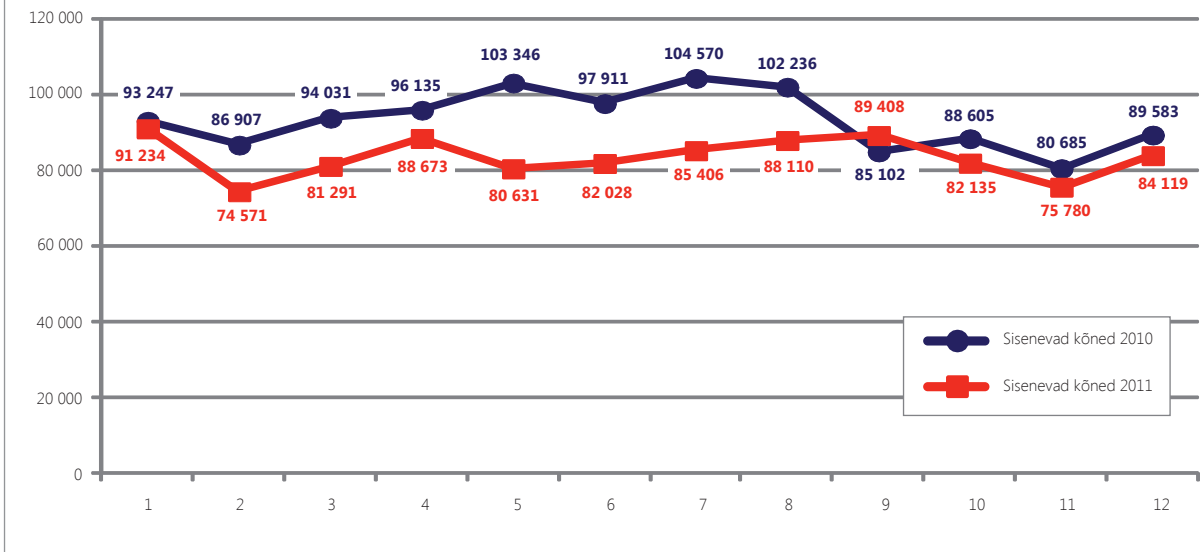
ilmnebki probleem – abiosutajate sõidu ajal võib muutuda abivajaja seisund või sündmuse kulg ning see ei ole enam Häirekeskuse päästekorraldajate poolt hinnatav protsess.

Kõige kõrgemalt hindavad koostööpartnerid päästekorraldajate abivalmidust ja koostööd sündmuste lahendamisel.

Kokkuvõttes võib väita, et nii 112-le helistajad kui koostööpartnerid peavad päästekorraldajaid headeks suhtlejateks ja abivalmis partneriteks, kellel on hea empaatiavõime ja kohapeal toimuvast hea arusaamine. Päästekorraldajad on usaldusväärsed partnerid nii helistajatele kui ka abiosutajatele.



112-le helistatud kõned 2010 ja 2011



Häirekeskus arvudes 2011

EDVI FREIBERG, Häirekeskuse kommunikatsioonijuht

Kui 2010. aastat jäid meenutama mitmed tormid, siis 2011. aastal säätsid loodusjõud Eestimaad varasemaga võrreldes enam. Vaid aasta lõpukuul tuiskasid üle Eesti tormid, milledest Patrick tõi kaasa suure hulga elektrikatkestusi ja mahalangenud puid ning kergitas just päästekutsete hulga antud ajavahemikul rekordiliseks.

Häirekeskusele ei olnud töörohke mitte ainult detsembri lõpu tormide aeg. Aasta algul jätkus 2010. a alanud seagripi laine ning ka kuumad suvekuud hoidsid kõnede ja eelkõige meditsiinikutsete arvud kõrged.

112-le helistamiste arv aastaga vähenes

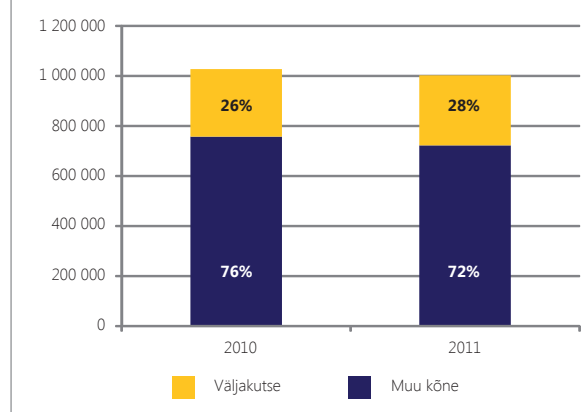
2011. a võtsid päästekorraldajad vastu 1 miljonit 112-le helistatud kõnet. Aastaga vähenes 112-le helistatud kõnede arv ca 120 tuhande võrra. Kõnede arvu vähenemist mõjutas kindlasti loodusjõudude tegevuse poolest nn rahulik aasta. Suured tormid mõjutavad alati väga suurt hulka inimesi ning seetõttu on nendel aegadel ka 112-le helistajaid tavapärasega võrreldes kordades rohkem nagu juhtus mitmetel kordadel 2010. a.

2011. a Eurobaromeetri 112-teemalisest uuringust selgus, et aastaga on 9% võrra tõusnud nende Eesti elanike hulk, kes valisid kiire abivajaduse korral numbriga 110 ehk teadlikkus, millal helistada 112 ja millal 110 on elanike hulgas tõusnud. Suurenenud on ka nende elanike hulk, kes valisid teisi numbreid oma kiiret sekkumist vajavate probleemide lahendamiseks. Sellegipoolest on Eesti hädaabinumbri 112 hõivatuse poolest, Läti järel, teisel kohal Euroopa Liidus (Eurobaromeeter 112-teemaline uuring 2011).

112-le helistatud kõnedest 2011. a 28% juhtudel järgnes väljakutse ehk helistaja

vajas kiiret abi. 2010. a oli see protsent veelgi madalam – 26%. Seega ei saa suurest kõnede hulgast teha järeldusi, et Eesti elanikud on väga haiged või nendega juhtub oluliselt rohkem

Kõnede struktuur 2010-2011



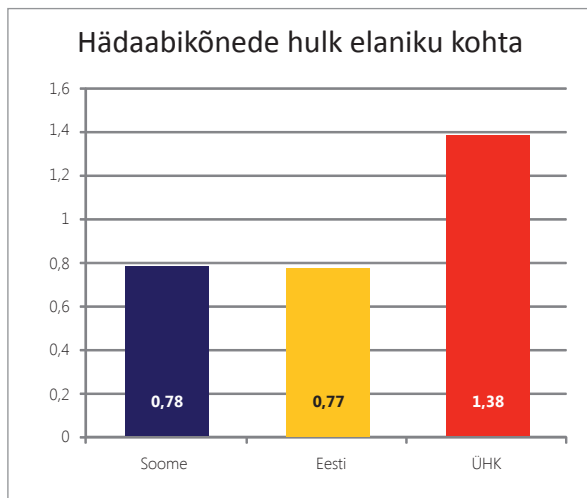
õnnetusi, kui mujal Euroopas. Sellise kõnede hulga põhjused moodustavad kompleksi, millest ühte kindlat faktorit esile tõsta või esikohale seada ei olegi võimalik.

Eesti inimesed soovivad lisaks massimeedia kanalitest tulevatele infole ohuolukorda arutleda ja täiendavat infot koguda oma isikliku suhtlusvõrgustiku kaudu, aga ka küsida otse asjaomastelt institutsioonidelt, eeskätt Häirekeskusest. (Triin Vihaletta uuring Ohuteabe vastuvõtu ja töötlemise eripärad – kultuuriline kogemus ja infohankimise harjumused). Seda arvamust kinnitavad ka teiste uuringute tulemused.



Juba mainitud Eurobaromeetri 112-teemalisest uuringust selgus, et 13% helistajatest sai oma probleemile telefoni teel lahenduse ja ta ei vajanudki hädaabi ning 7% tunnistas kohe-selt, et ta ei helistanudki sellise probleemiga, mis oleks vajanud hädaabi. Seega, inimesed on harjunud otsima informatsiooni telefoni teel ja kasutavad juhiste küsimiseks meelsasti ka hädaabinumbrit 112. Hädaabinumbrit juhiste küsimisega tõuseb Eesti Euroopa Liidu riikide seas esikohale. Tõsi – aastate võrdluses on aga näha, et selliste inimeste hulk väheneb.

Teisalt näitab selline hädaabi mittevajavate sündmuste korral 112-le helistamine seda, et inimesed ei tea, kust oma probleemile lahendust leida või vajalik telefoninumber töövälisel ajal ei tööta. 112 kõnede kuulamisel on ka selgunud, et on helistajaid, kes ütlevadki, et vajavad Perearsti nõuandetelefonilt 1220-lt konsultatsiooni, kuid neil pole raha tasulisele numbrile helistamiseks.



Kui võrrelda 112-le helistamist meie põhjanaabrite soomlaste harjumusega, siis on näha, et 112-le helistatakse ühe elaniku kohta mõlemas riigis sama palju. Kuid Soomes on üks hädaabinumber ning seetõttu sisaldub selles ka politseivaldkond. Kui aga võtta kokku Eesti 112 ja 110 kõnekoormus, siis on Soomega võrreldes kõnesid 70% võrra enam. Osaliselt on see tingitud 110-le tehtavatest infokõnede suurest osakaalust ning sellest, et Eestis helistatakse politseivaldkonna probleemide korral 112-le ehkki viimane on vähenemise teel. Seda kinnitab ka 112-teenusega rahulu uuringu 2011 tulemused. Eelpool mainitud uuringust selgus, et keskmises ja nooremas vanuserühmas on teistega võrreldes oluliselt rohkem levinud hädaabinumbri 112 helistamine politsei sekkumist vajavas olukorras – 14%. Seejuures ei ole teadlikkus nimetatud vanuserühmas politsei numbrist 110 sugugi madalam, vaid pigem vastupidi (nooremas vanuserühmas 96%). Seetõttu võib oletada, et nooremad ei helista politsei vajadusel numbril 112 mitte teadmatusel. Peale ühele hädaabinumbri 112 ülemine-

Väljakutsete arv suurenes 5,32% võrra

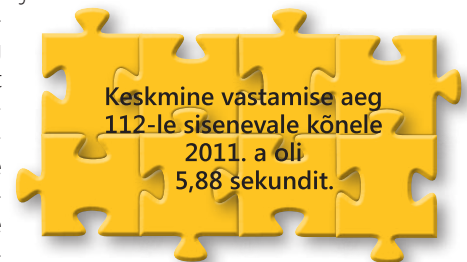
2011. a registreeriti kokku 281 797 sündmust, millele lahendamiseks anti väljasõidukorraldus päästjatele ja/või kiirabile. Aastaga suurenes väljakutsete arv 5,32% võrra. 2010. a registreeriti kokku 267 550 väljakutset, mis on 2,5% võrra rohkem varasemast aastast. Seega oli 2011. a väljakutsete arvu tõus oluliselt suurem varasemate aastatega võrreldes. Väljakutsete arvu suurem tõus oli just aasta algupoole ja seda kiirabikutsete osas.

kut peaks seega ka Eestis kõnede hulk ühe elaniku kohta oluliselt langema.

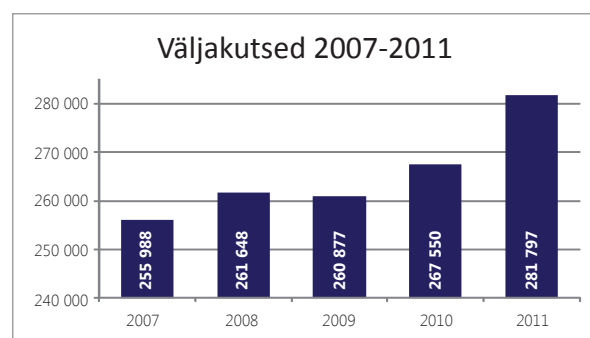
Väljakutsete teenindamiseks tegid päästekorraldajad 2011. a ligikaudu 344 tuhat telefonikõnet. Ka väljahelistamiste hulk vähenes aastaga analoogselt sisenevate kõnede arvuga. 2010. a oli see ligikaudu 409 tuhat telefonikõnet. Sündmuskohaga informatsiooni operatiivseks vahetamiseks tehti 2011. a kokku ca 2,089 miljonit raadioside kõnet ning edastati 738 tuhat olekuteadete kontakti. 2010. a tehti kokku ca 3 miljonit raadioside kõnet.

Häirekeskusel on ühe tööülesandena kohustus omada ülevaadet kiirabibrigaadide ja päästemeeskondade logistilisest paiknemisest ning päästemeeskondadel ja kiirabibrigaadidel kohustus edastada häirekeskusesse informatsiooni oma asukohast. Kiirabibrigaadidel lisandub nimetatutele veel teade sellest, et nad viivad abivajaja haiglasse. Selline verbaalne suhtlemine kulutas nii päästemeeskondade kui kiirabi, aga muidugi ka päästekorraldajate aega ja muutis abiandmise ahelate töö aeglasemaks. 2011. a lõpetati väljasõidukorralduse saanud päästemeeskondade ja kiirabi ning häirekeskuse vahelist logistikat puudutava infovahetuse üleviimine elektroonssele kujule ehk nüüdsest liigub nimetatud info automaatselt olekuteadete kontaktide kaudu. Selline tehniline lahendus vähendas koheselt ka raadioside kõnede arvu.

Elanikele kiirema abi kättesaadavuse tagamiseks töötavad Häirekeskuse 4 regionaalset keskust ühtsetel põhimõtetel kasutades ühtset info- ja kommunikatsioonisüsteemi. Kesksused kasutavad ühtset andmebaasi ning alates 2007. aastast töötab keskuste vahel kõnede ülevoolusüsteem. Kõnede ülevoolusüsteem annab võimaluse ühe keskuse ajutise ülekoormatuse või tehnilise rikke korral võtta vastu hädaabikõned teistes keskustes, kus leidub vabu teenistujaid.



Kuid iga süsteem vananeb, samas töötatakse välja veelgi paremate võimalustega lahendusi. 2011. a lõpetati Häirekeskuse kõnede ülevoolusüsteemi üleviimine uuele tehnilisele lahendusele, mis omakorda on üheks eelduseks, et hädaabinumbri 112 kõnede vastamise normaaloludes toimiks edaspidi 10 sekundi jooksul. Keskmine vastamise aeg 112-le sisenevale kõnele 2011. a oli 5,88 sekundit. Ülevoolu süsteemi edukas töö võimaldas 2011. a sisenevatest kõnedest 4% võtta vastu nn ülevoolu kõnedena. Kokku on see aasta peale ca 40 tuhat kõnet, mis ülevoolusüsteemi puudumise tõttu ei oleks saanud nii operatiivselt teenindatud.



Meditsiinikutsetel rekordiline kasv

2011. a registreeriti 259 609 meditsiinikutset ning kiiret arstiabi vajati eelmise aastaga võrreldes 6,23% võrra enam. Kui vaadata viimase 5 aasta meditsiinikutsete arvu kasvu, siis nii tõsist tõusu pole varem olnud.

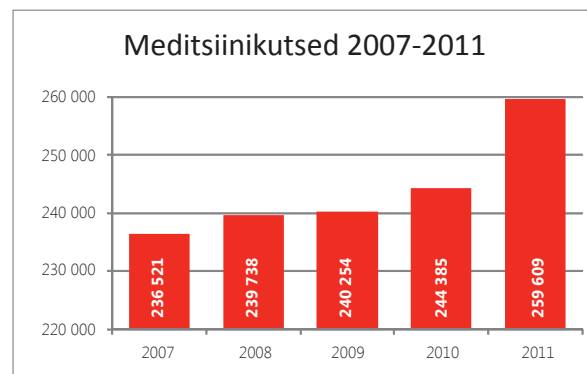
Ühe põhjusena võib nimetada elanike käitumise muutumist tõsise terviseprobleemi korral. Haigekassa ja Sotsiaalministeeriumi uuringust Elanike hinnangud tervisele ja arstiabile 2011 selgus, et kui inimesel tekivad tõsised terviseprobleemid, siis viimase kahe aasta jooksul eelistavad inimesed üha vähem ise omal käel hakkama saada. Ja seda olenemata sellest, kas terviseprobleem tekkis tööpäeval päevasel ajal või öötundidel ja nädalavahetustel. Päevasel ajal eelistavad inimesed äkki tekkinud terviseprobleemi korral helistada perearstile (27%) ja teise eelistusena kutsuda kiirabi (11%). Seejuures on kiirabi kutsumise eelistus viimasel aastal suurenenud 2% võrra.

Nädalavahetustel ja töövälisel ajal on inimeste esimeseks eelistuseks kiirabi koju kutsumine. 40% elanikest kutsuks koju kiirabi ja see näitaja on aastaga suurenenud 4% võrra. Erakorralise meditsiini osakonda pöörduks 11% inimestest. Vaid 9% helistaks koheselt Perearsti nõuandetelefonile 1220-le.

Nimetatud tulemustest saab järeldada, et pidevalt väheneb inimeste valmisolek ise oma terviseprobleemidega hakkama saada ning kasvav trend on kiirabi kutsumine, seda eriti töövälisel ajal. Elanike valmisoleku vähenemine oma terviseprobleemidega ise hakkama saada on mõjutanud ka Häirekeskuses registreeritud meditsiinikutsete hulka.

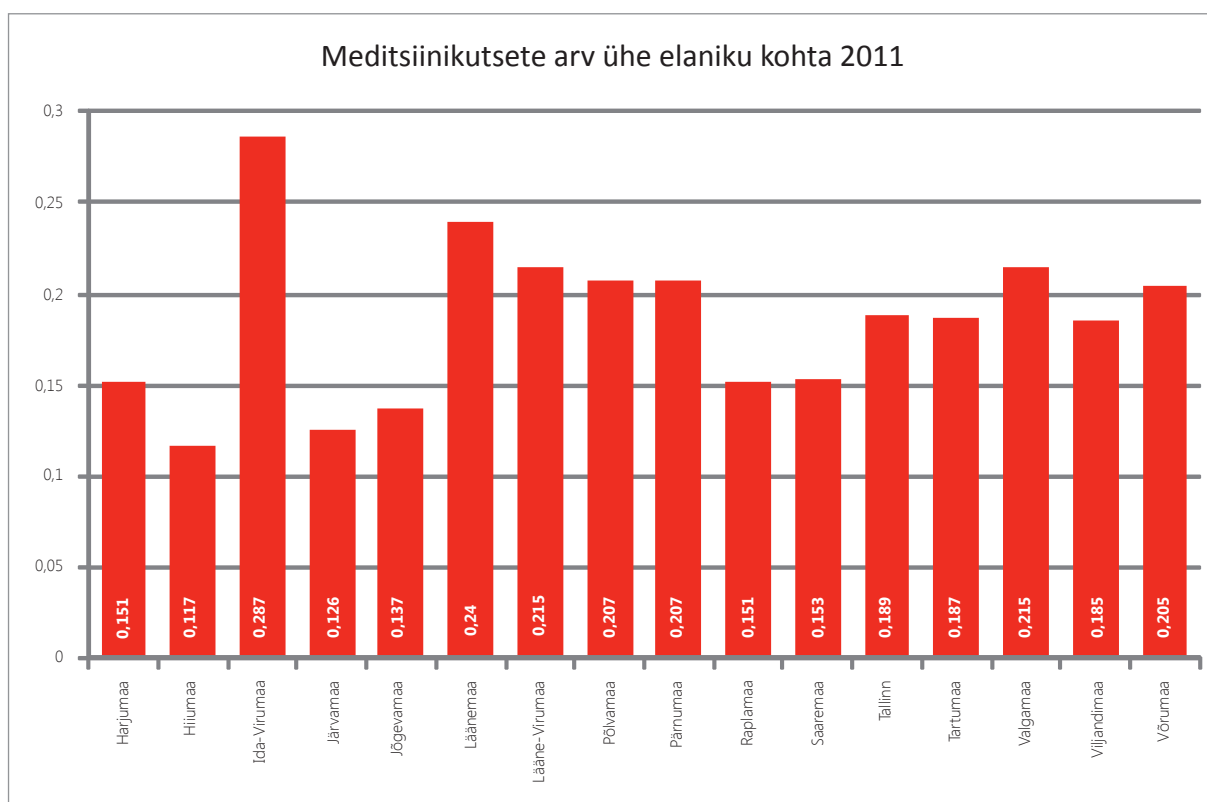
2011. a meditsiinikutsete arv suurenes varasema aastaga võrreldes kõige enam aasta esimesel poolel, seda eriti jaanuarist aprillini, aga ka mais ja juunis oli see varasemast kõrgem. Aasta esimesel neljal kuul oli ka nende kutsete

osakaal, kus abivajaja vajab haiglaravi, varasemaga võrreldes suurem. Rohekm oli varasemaga võrreldes palavikuga seotud kutseid ning aasta alguse griiperiood oli rängem eelnevatest. Aasta esimesel poolel oli peaaegu kaks korda suurem ka nende kutsete osakaal, kus Häirekeskuse arstid andsid abivajajale esmaabijuhiseid kuni kiirabi kohalejõudmiseni, sellele järgnesid elustamise juhiste andmised.



Aastaga kasvas kõige enam C prioriteediga kutsete osakaal – 2,12 % ja vähenes B prioriteediga kutsete osakaal. D prioriteediga kutsete osakaal meditsiinikutsete koguarvust jäi kahe aasta võrdluses samale tasemele, olles veidi kõrgem aasta esimesel kahel kuul, mil gripipuhang oli kõige tõsisem. 2011. a kuude lõikes oli D-prioriteediga kutsete arv kõrgem just kevad- ja suvekuudel, mil inimesed liiguvad rohkem vabas õhus ning suureneb traumade, õnnetuste ja allergiliste reaktsioonidega seotud kutsete hulk.

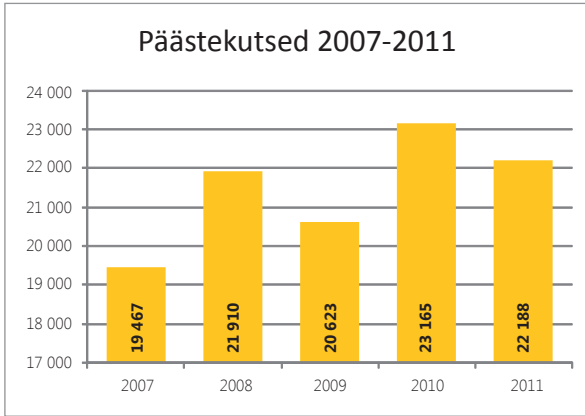
Meditsiinikutsete arv ühe elaniku kohta on nii 2010. kui ka 2011. a kõige kõrgem Ida-Virumaal, Lääne-Virumaal ja Valgamaal.



Meditsiinikutsete arv ühe inimese kohta suurenes kõigis maakondades 2011. a. Kuid kõige enam kasvas kiirabi vajavate sündmuste arv Läänemaal, Valgemaal, Pärnumaal ja Põlvamaal. Tervise Arengu Instituudi uuringu Tervis ja heaolu 2000-2010 analüüsis jõuti järeldusele, et kuigi Eesti on väike riik, erinevad selle 15 maakonna elanike tervisenäita-

jad üksteisest märkimisväärselt nii nagu ka rahvastiku tervise seisundit mõjutavad tegurid. Uuringus jõuti järeldusele, et rahvastiku tervis ja terviseteadlikkus ning sotsiaal-majanduslik seisund on omavahel seotud ning igal maakonnal oma eripära ja põhjused, miks muutused on viinud ühe või teise tulemuseni.

Päästekutsete arv vähenes



2011. a registreeriti 22188 päästekutset ning see vähenes aastaga 4,22%. Eelneval, 2010. a oli aga väga suur päästekutsete arvu tõus – 12,3%.

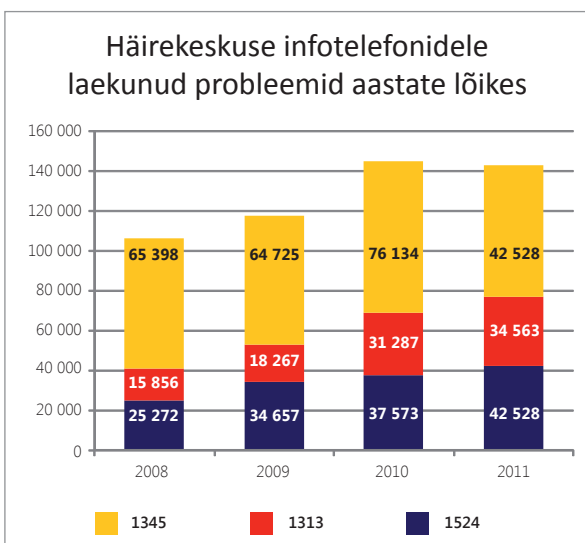
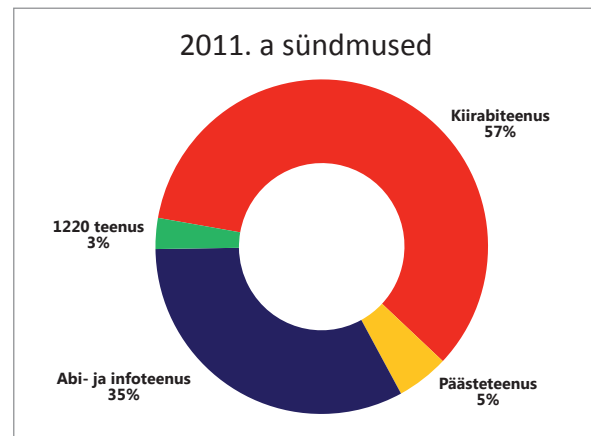
Päästekutsete arv vähenes kõige enam tulekahjude, sealhulgas just hoonete tulekahjude vähenemise tõttu. Vähenes ka tulekahju alarmteadete (ATeS) osakaal kogu päästekutsete arvust sellel aastal. Samal ajal aga suurenes nende liiklusõnnetuste arv, kuhu vajati appi päästjaid. Loodusjõududest põhjustatud väljakutsed koondusid 2011. a suures osas teise poolaastasse, mil aasta lõpul oli mitmeid tormi, mis langetasid puid ja tekitasid väga laialdasi elektrikatkestusi. Detsembris, mis oli 2010. a rohkele lumele vastupidiselt lumevaene, kasvas päästekutsete arv just tormide tõttu ka kolmandiku võrra.

Abi- ja infokeskuse infotelefonide kaudu töödeldakse 35% infost

Häirekeskus arendab abi- ja infotelefonide teenust alates 2000. aastast, et toetada päästeasutuste, kohaliku omavalitsuse ja keskkonnavaldkonna asutuste koostööd ohuolukordade kõrvaldamisel ja vähendada seeläbi hädaabinumbri 112 tehtavate mitteaegkriitiliste infokõnede osakaalu.

ehk toimuvad samadel aastatel. Nii oli ka 112-le helistajate hulk 2011. a veidi väiksem varasemast nagu infotelefonidelgi. See annab tunnistust sellest, et inimeste kiiret lahendamist vajavate muredega koos vajatakse ka täiendavat infot ohuolukordadega paremaks toimetulekuks.

2011. aastal võeti Abi- ja infokeskuses vastu ning menetleti orienteeruvalt 140 000 elaniku teadet ning see on aasta-aastalt kasvanud (võrreldes 2008. aastaga 26%). Samal aastal oli tegelik kõneliiklus nii suure hulga teadete menetlemiseks 187 000. Lisaks kõneliiklusele võetakse vastu ja ka edastatakse aasta-aastalt rohkem teateid elektroonselt. Kui menetletud teadete hulk jääb 2011. a samasse suurusjärku eelneva aastaga, siis kõneliiklus vähenes aastaga 9% võrra.



Häirekeskuse abi- ja infotelefonide kaudu menetletakse 33% teadetest, mis ei ole aegkriitilised, kuid mis vajavad kindlasti lahendamist. Nii suur teadete hulk näitab infotelefonide vajalikkust. Kui arvestada, et 2011. a 112-le helistatud kõnede 72% ei vajanud koheselt ja kiiret abi väljasaatmist, siis on infotelefonide süsteemse edasiarendamise vajadus ilmne.

Abi- ja infokeskuse infotelefonide töö iseloom ja koormus sõltub sellest, millised on inimeste mured ja milline on see keskkond, milles nad peavad seaduskuulekalt hakkama saama. Ja kuigi infotelefonidele tulevad kõned ei ole aegkriitilised, näitab aastate võrdlus, et 112 ja infotelefonide kõnekoormuse tõusud ja langused on omavahel seotud



Süsteematilise kvaliteedijuhtimise alguse aasta

ERIK VELLERAMM, analüüsi- ja järelevalve talituse juhataja
LUDMILLA ALLIKSAAR, üldosakonna peaspetsialist

Kvaliteedijuhtimine on protsess organisatsioonis, millega soovatakse saavutada kliendi või üldisemalt ühiskonna rahulolu organisatsiooni poolt pakutava teenusega. 112-teenuse puhul ei saa ainult arvestada elanike rahulolu, vaid sama tähtis on teadmine KAS ME TEEME ASJU ÕIGESTI? Ehk, kas 112-teenus vastab lisaks ootustele ka kehtestatud nõuetele ja kokkulepetele.

Häirekeskuse kvaliteedihindamise alusteks on seadused, töökorralduskokkulepped, juhised, aga ka inimlikkus ehk laiem arusaam kõrgest teeninduskultuurist. Häirekeskus on 112-teenuse kvaliteeti jälginud pikki aastaid, kuid 2010. a alustati ja 2011. a jätkati spetsiaalse IT-põhise järelevalveprogrammi väljatöötamisega. Programm juurutati 2011. a ning liiguti sellega lähemale protsessipõhisele töö kvaliteedi hindamisele.

Järelevalveprogrammi eesmärgiks on päästekorraldajate ja kõigi töösaali töötajate

töösoorituste järelevalve, mis toetab Häirekeskuse töö kvaliteedihindamist. Programmi väljatöötamise käigus lepiti esmalt kokku hindamiskriteeriumid ja mõõdikud ning seejärel töötati Häirekeskuse spetsialistide poolt välja vastav arvutikeskkond. 2011. a töösse rakendatud järelevalveprogramm võimaldab nüüdsest andmete kogumist spetsiaalsesse andmebaasi, andmete arvutitötlust ning saadud analüüsitulemuste põhjal otsustada, mis on tinginud avastatud probleemide tekkimise. Seega vaagida, kas probleemid on seotud isikuga või töökorralduslike parameetritega. Tulemuste põhjal saab edasi otsustada, kas probleemi lahendamiseks on vaja korraldada näiteks vastavaid koolitusi või tuleb paremate tulemuste saavutamiseks algatada IT-arendus, töökorraldusjuhiste muutmine, töötajate personaalne täiendõpe vms.

2011. a oli kasutusel järelevalveprogrammi kaks eraldi osa: järelevalve ja kvaliteedihindamise programm. Kvaliteedihindamine on isikute põhine ehk hinnatakse iga töösaali töötaja personaalseid oskusi ja töösooritusi. Kvaliteedihindamise andmebaasis on meditsiini, pääste ja väljakutseks mitterealiseerunud kõnede töötlemise hindamisest saadud andmed. Lisaks veel võimalused erinevate statistiliste päringute tegemiseks ja arstide töö logi ning nende poolt antud esmaabijuhiste ülevaade.

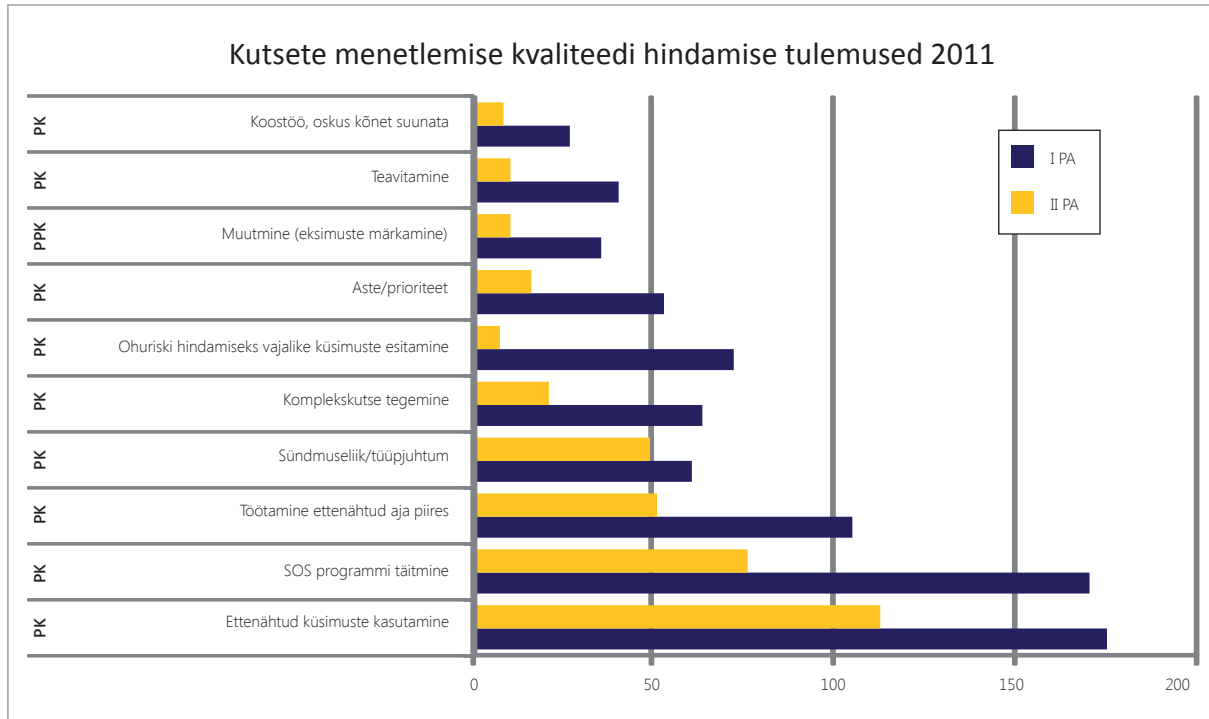
112-teenuse puhul ei saa ainult arvestada elanike rahulolu, vaid sama tähtis on teadmine KAS ME TEEME ASJU ÕIGESTI?

Järelevalve programm on juhtumipõhine, mille käigus analüüsitakse kõigi antud juhtumi lahendamiseiga seotud päästekorraldajate tööd.

Eraldi analüüsi 2011. a aasta jooksul enim avalikkuse tähelepanu pälvinud juhtumeid nagu Haapsalu lastekodu põleng, Kaitseministeeriumi tulistamine ning aastalõpu tormi Patrick tagajärgede likvideerimine. Analüüside koosta-

miseks kasutati järelevalve ja kvaliteediprogrammides ning väljakutsete andmebaasis sisalduvaid andmeid ning kuulati kõne- ja raadiosalvestisi.

2011. a moodustati kvaliteedihindamise programmi täiendamiseks eraldi töörühm ja viidi läbi mitmeid katsetusi olemasoleva süsteemi veelgi tõhusamaks muutmiseks ning kahe eraldi programmi ühildamiseks.



Graafikul Kutsete menetlemise kvaliteedi hindamise tulemused 2011 on välja toodud töötajate personaalsete töösoorituste hindamisel avastatud vigade TOP 10 esimesel ja teisel poolaastal. Vigade arvu vähenemisele aitasid kindlasti kaasa analüüsitulemuste põhjal organiseeritud koolitused

2011. a sügis-talvel. Oma roll on ka süstemaatilisel kvaliteedihindamise algusel, millega tõusis töösoorituste kvaliteet tähelepanu keskmesse ning see juba omakorda tingis iga töötaja suurema tähelepanu antud valdkonnale.

Koolitusvajadused põhinevad nüüdsest ka analüüsi kokkuvõtetele

Iga organisatsioon vajab oma põhiülesannete täitmiseks ja arengusuundade kavandamiseks hästikoolitatud ja oma tööd eeskujulikult tegevaid töötajaid. Ühiskonna arenguga kaasaskäimiseks peab seega toimuma töötajate süstemaatiline õppimis- ja arendustegevus, eesmärgiga tagada personali teadmiste, oskuste ja väärtushinnangute püsiv vastavus ametikohal esitatavatele nõuetele.

Häirekeskuse koolitustegevuse süsteemsuse tagamiseks arvestatakse koolitusvajaduste väljaselgitamisel ja koolitusplaani väljatöötamisel Häirekeskuse arendustegevustega seotud väljaõppe vajadusi, töötajatega iga-aastaselt läbi viidavate arenguveestluste tulemusi ning 2011. aastast kasutuselevõetud kvaliteedihindamise analüüsi kokkuvõtteid.

Enne kvaliteedihindamise programmi väljatöötamist tegelesid töösaali töötajate töösoorituste kvaliteedi hindamisega keskuste juhid, samuti saadi teavet Häirekeskusele laekunud pretensioonidest. Koolitusvajaduste üheks väljundiks olid ka arenguveestluste tulemused. Kvaliteedihindamise programmi väljatöötamise käigus hakkasid töösoorituste hindamisega lisaks keskuste juhtidele tegelema analüüsi- ja järelevalve talituse teenistujad. Ühtne andmebaas võimaldas esmakordselt 2011. a arvestada Häirekeskuse teenistujate koolitusvajaduste väljaselgitamisel kvaliteedihindamise

tulemusi. Analüüsist selgus, et 112-teenuse kvaliteedi tagamiseks oli töösaalide teenistujatele vaja korraldada järgmisi koolitusi:

1. Meditsiiniküsimustike tüüpjuhtumite määramise koolitus (koolitaja Häirekeskus)
2. Hädaabiteadete menetlemise koolitused (koolitaja Häirekeskus – viidi läbi kaks korda)
3. Peaspetsialist – arstidele lastehaiguste koolitus.
4. Pea- ja juhtivpäästekorraldajatele juhtimisoskuste arendamise koolitus (koolitaja Elamuskoostöö OÜ)

Meditsiiniküsimustike tüüpjuhtumite määramise koolitus viidi läbi kõikidele hädaabiteadete menetletavatele teenistujatele. Koolituse eesmärgiks oli täiendada teadmisi ja oskusi hinnangu andmisel abivajaja seisundile ning meditsiiniteadete menetlemise küsimustiku kasutamist helistaja teenindamiseks ja kannatanu seisundi täpsustamiseks. Koolitajaks oli Häirekeskuse arst.

Hädaabiteadete menetlemise koolitused viidi läbi kõigis keskustes aasta alguses ja lõpus. Koolitustel tutvustati kõigi keskustes teenistujatele eelneva perioodi kvaliteedihindamise ning konkreetsete sündmuste koondanalüüside tulemusi (Poola lennukiga toimunud õnnetus 18.03.2010, Poola



Pea- ja juhtiv-
päästekorraldajate
juhtimisoskuste
arendamise kooli-
tusest osavõtjad.

gaasiveoki avarii 31.03.2010 ning Monika torm detsember 2010. a). Lisaks hädaabiteadete menetlemisega seotud teemadele tutvustati Häirekeskuse 2010. a tegevuste kokkuvõtet ja järgneva perioodi tegevuskava ning anti ülevaade ühele hädaabinumbrile ülemineku protsessist. Samuti räägiti arendustegevustest ja projektidest GIS-112 ning SMS-112.

Peaspetsialist-artistide lastehaiguste koolituste läbiviimise eesmärgiks oli anda teadmisi, mis olid seotud laste haigusümptomite erinevate kaebustega ja lihvida erakorralistes situatsioonides abivajajate telefoni teel juhendamise oskusi.

Pea- ja juhtivpäästekorraldajate juhtimisoskuste arendamise koolituse korraldamise eesmärgiks oli kinnistada praktilisi igapäevatööks vajalikke juhtimisoskusi nagu tagasiside andmist, enesekehtestamist, kuulamist jms; arendada liidrikäitumist ning sotsiaalseid ja emotsionaalseid kompetentse, samuti probleemide ja suhete juhtimist. Koolituse tagasiside oli väga positiivne. Osalejad leidsid, et edaspidises töös tuleb leppida kokku reeglid töösaalis ning rohkem töösaali

juhtidena märgata ja tähele panna kolleege, kes pole pidevalt esirinnas. Suheldes aga jätta maha eelarvamused ja alati anda tagasisidet läbi tunnustamise, samas aga ei tohi jätta tähelepanuta ka konfliktide lahendamist.

Veel osalesid päästekorraldajad Ametkondade vahelistel koostöökoolitustel, mille korraldas Sisekaitseakadeemia. Koolitustel osalemise eesmärgiks oli saada teadmisi ja oskusi erinevate ametkondade ülesannetest ja harjutada koostööd sündmuste lahendamisel.

2011. a osales Häirekeskuse iga töösaali teenistuja keskmiselt 41,75 tundi koolitustel (2010. a – 33,7 hundi). Häirekeskuse kõigist teenistujatest osales 2011. a koolitustel 188 teenistujat. Ühe teenistuja kohta osaleti keskmiselt 39,2 tundi (2010. a – 37,6 tundi).

**2011. a osales Häirekeskuse
iga töösaali teenistuja
keskmiselt 41,75 tundi
koolitustel**

Häirekeskus koolitas teiste asutuste teenistujaid

Häirekeskuse 2011. a tegevuskavas püstitatud eesmärkide saavutamiseks ja 112-teenusega rahulolu suurendamiseks olid väga olulised koostööpartnerite koolitused. Lisaks oma teenistujatele koolituste korraldamisele, viisid Häirekeskuse teenistujad läbi Häirekeskuse tööd tutvustavaid koolitusi/loenguid 2011. a 88-l korral, kokku 1140 inimesele. Koostööpartneritele päästeteenistustest, kiirabi- ja kiirabibrigaadidest, kohalikest omavalitustest jm viidi läbi 34 koolitus, milles osales 555 inimest.

Päästekorraldajate tutvustamiseks ja teadmiste süvendamiseks Euroopa hädaabinumbri 112 helistamisest viidi

läbi 26 koolitust gümnaasiumide õpilastele, pääste huviringide lastele ja tudengitele, kus osales kokku 413 noort. Samuti tutvustati Lõuna-Eesti keskuses 112-teenuse toimimist Comeniuse projekti raames Eestit külastanud õpilastele Saksamaalt ja Hispaaniast. 24. novembril 2011. a korraldas Häirekeskus Eesti Gaasi juhtimiskeskuse dispetšeritele koolituspäeva, mille käigus tutvustati Häirekeskuse tööd, klienditeeninduse põhimõtteid lähtuvalt Abi- ja infokeskuse kogemustest ning vahetati Abi ja infokeskuse teenistujatega kogemusi.

2011. aastal analüüsitud suursündmused

EVE LOOK, analüüsi- ja järelevalve talituse peaspetsialist

2011. aastal oli kolm täiesti eripalgelist ja võiks öelda ka enneolematut sündmust, mis jäävad seda aastat meenu-
tama – Haapsalu lastekodu põleng, Kaitseministeeriumi tulistamine ja aastalõpul torm Patrick. Kui tormi kohta ei saa just öelda, et see oleks päris enneolematu, siis kaks esimest olid sellised, milliseid Eesti inimesed polnud varem näinud ega kogenud. Haapsalu Lastekodu põlengu rängad tagajärjed mõjutasid kõigi Eesti inimeste hingekeeli ja seetõttu meenutatakse seda sündmust veel pikkade aastate tagant. Kaitseministeeriumi tulistamise järel võib hakata 2011. a nimetama ka tulistamiste ehk AMOK-i sündmuste Eestisse jõudmise aastaks.

Haapsalu lastekodu põleng

Pühapäeval, 20. veebruaril 2011 puhkes tulekahju Haapsalu Lastekodus aadressil Kastani tn 9. Häirekeskus sai teate tulekahjust Kastani tänav 9 kell 14:29. Hädabikõne pikkuseks oli 47 sekundit ja siis see katkestati helistaja poolt. Teataja asus ise põlevas hoones ning oli ärevuses – kordas mitu korda juba edastatud infot üle ning ei osanud koheselt ega kiirelt päästekorraldaja küsimustele vastata. Samaaegselt hädababinumbri 112 helistamisega korraldas teataja majast evakueerimist andes korraldusi riietumiseks. Saadud info alusel määras päästekorraldaja väljasõiduastmeks 3 ja

Kõik need sündmused mõjutasid lisaks ühiskonnale ka Häirekeskuse tööprotsesse ning seetõttu koostati nimetatud sündmuste nn tervikanalüüsid, kus hinnati nii sündmuse lahendamises osalenud iga päästekorraldaja töösooritusi ja ka kogu töösaali kui terviku meeskonnatööd. Saadud analüüside põhjal tehti järel-
dusi analoogsete sündmuste lahendamise parendamiseks.

Kaitseministeeriumi tulistamise järel võib hakata 2011. a nimetama ka tulistamiste ehk AMOK-i sündmuste Eestisse jõudmise aastaks.

andis väljasõidukorraldused järgmistele päästemeeskondadele: Haapsalu 11, Haapsalu 21, Haapsalu 51, Risti 11, Risti 21, Lihula 11, Lihula 21, Nõva 11. Lisaks veel Haapsalu kiirabile, informeeris politseid ja teisi ametkondi toimuvast. Sündmuse koondanalüüsis tõdeti, et ressursside väljasaatmine toimus vastavalt tehnilistele võimalustele ja ettenähtud töökorraldusele. Tehnilised piirangud tingivad etapilise ressursside väljasaatmise ehk kõigile abiosutajatele korraga väljasõidukorraldust edastada ei ole tehniliselt võimalik enne, kui alarmeerimine hakkab toimuma ESTER raadioside põhised 2012. a.

A- pilt, mis avanes peale elupäästeoperatsiooni hoone põhjatiivast (B). B- pilt, mis avanes hoonele kuni 300 m põlengukoldest.



Kaitseministeeriumi tulistamine

Aastat 2011 võib lugeda tulistamiste ehk AMOK juhtumite Eestisse jõudmise aastaks. Juba varem oli korraldatud mitmeid koolitulistamise õppuseid väga erinevate siseturvalisuse asutuste osavõtul, kuid ikkagi tuli 11. augustil 2011. aastal kell 15:07:48 saabunud kõne ootamatult. 112-le helistaja ütles, et ta räägib Kaitseministeeriumist ning ministeeriumisse tuli relvaga vend sisse ja ähvardab inimesi. Päästekorraldaja soovitas helistada politsei numbril 110.

Kuigi sellise tulistamisjuhtumi lahendamist juhhib Politsei- ja Pii-
rivalveamet ja võibolla numbrile 110 esimese kõne tegemine oleks olnud põhjendatud, peab päästekorraldaja menetlema kõiki hädabiteateid, mis saavad numbrile 112. Ta peab välja selgitama kiire ja õige ohuhinnangu, et siis nendele teadetele, millele ei järgne väljasõidukorraldus päästetöödeks, demineerimistöödeks või kiirabi osutamiseks, edastada informatsioon ohu olemasolul asjaomasele asutusele või isikule.

Teine teade tulistamisest Kaitseministeeriumis tuli Politsei ja Piirivalveameti Põhja Prefektuuri juhtimiskeskusest ning selle menetlemisega seotud toimingud sooritasid Häirekeskuse päästekorraldajad nõuetekohaselt. Sündmuskohale saadeti õigeaegselt õige ressurss.

Torm Patrick

Aasta lõpul laastas Eestit mitu tormi järjest, kuid kõige rängemaid kahjustusi põhjustas jõulupühadeaegne nn talvetorm Patrick. 25.12.2011 teatas EMHI, et teiseks jõulupühaks näitab Eesti kohal oma väge Skandinaavia poolt lähenev talvetorm Patrick. EMHI prognoosis 26.12 ööseks edela- ja läänetuult Läänemerele ja Eesti rannikul 18-23, puhanguiti 25-30 meetrini sekundis. Tugev edelatuul võis tõsta mere-taset Pärnus kriitilise piiri (160 cm) lähedale. Sooja lubati 1 kuni 6 kraadi. Nii tugev tuul pidi püsima 26.12 lõunani.

Tormi Patrick nimetati küll talvetormiks, kuid meie laiuskraadil talvega kaasnevat ja sellega harjunud lumetuisku ei kaasnenud. Sadas väga tugevat vihma ja soojakraadid olid sellele aastaajale kohatult kõrged. Kuna maa oli sula ja rohkest vihmast eriti märg ning pehme, siis ei suutnud puude juured nii suurele tuulele vastu panna ja mahalangenud puude hulk oli väga suur.

Häirekeskuse kõnekoormus hakkas tõusma 26.12 hommikul, mil inimesed avastasid, et hommikusteks tegemisteks puudus elektrivool või pühad võõrsil veetnud ei saanud asuda koduteele, sest puud oli teele langenud. Kuna tuul oli tugev ka hommikupoolikul, siis lisandus tormikahjusid pidevalt juurde ehk sisuliselt tuli päästekorraldajatel võtta vastu nii öiste kui ka päevaste sündmuste kõned korraka.

Häirekeskus tõstis oma valmisolekut, et olla valmis võimalikult hästi abistama elanikke tormikahjustega toimetulekul ning kutsus tööle 2 vahetusest vaba päästekorraldajat. Kuid kõige suuremad probleemid tekkisid mitte kõnede ja väljakutsete rohkusest, vaid väljakutsete registreerimise andmebaasi SOS töö aeglusest. Juba kella 10-ks hommikul ei olnud võimalik SOS andmebaasiga töötada, sest enne

Nimetatud sündmuse analüüsi tulemusena täiendatakse päästekorraldajate töövahendit Päästevaldkonna küsimustikud hädaabiteadete menetlemiseks AMOK juhtumi lahendamise juhistega.

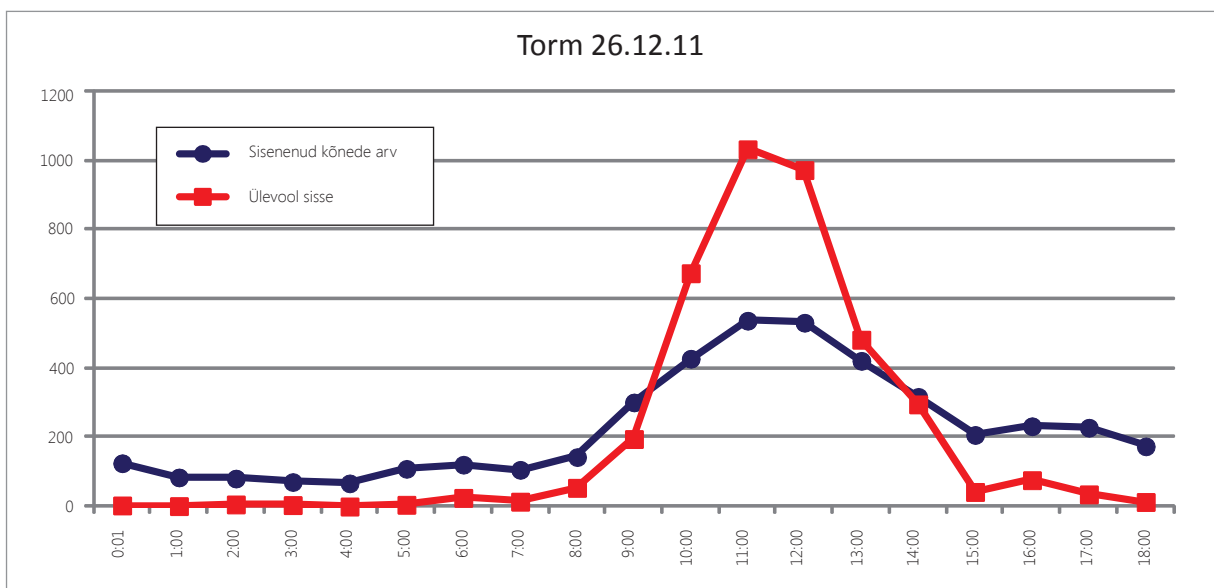
eelmise kutse SOS-baasi salvestuse lõpetamist, oli päästekorraldajal juba uus hädaabikõne, kus helistaja samuti vajas abi, ehk siis andmeid oli vaja samuti andmebaasi sisestada.

Väga suureks probleemiks olid ka SOS-baasist tulevad ATeS-id, sest neid ei olnud võimalik siduda programmi aegluse tõttu väljakutsega. See omakorda tähendas, et töösaa- lis töötas koguaeg SOS-alarm. SOS-alarmi väga tugev ja kriiskav sireen tekitas veelgi lisapingeid ja ka terviseprobleeme töösaa- lis töötavatel päästekorraldajatel.

Tormikõnede ja -kutsetega toimetulekuks kirjutati väljakutsete andmed paberile ning sisestati SOS-baasi hiljem tagantjärele.

Põhja-Eesti keskuse töösaa- lis aga muudeti töökorraldust. Uue töökorralduse kohaselt tõsteti päästemeeskondadele väljasõidukorraldust edastatavate vanempäästekorraldajate arvu kolmeni – Tallinna ja Harjumaa, Raplamaa ning Järvamaa. 112-le vastavad päästekorraldajad pidid kirjutama väljakutsete andmed paberile ning viima need selle vanempäästekorraldaja lauale, kes tegeles antud maakonna päästetekutsetega. Sellise töökorralduse tõttu tuli aga vähendada töösaa- lis 112-kõnede vastajate arvu, mis omakorda tingis väga suure kõnede ülevoolu teistesse keskustesse ning kutsete vastuvõtmise teiste keskuste poolt. Muudetud töökorraldus oli ainuvõimalik lahendus väga suure päästekutsete hulga menetlemiseks toimetulekuks.

Tehnilised probleemid SOS andmebaasiga suutis SMIT lahendada alles 26. detsembri õhtuks, kui enamik tormiga seotud hädaabikõnesid oli vastuvõetud ja abi välja saadetud.



Torm Patrick jättis 26.12 üle Eesti vooluta 91 940 majapidamise ning päästjad said samal päeval 657 päästekutset, millest 503 olid tormi põhjustatud. Laastatud elektriliinide

parandamine võttis aega mitmeid-mitmeid päevi. Kõige enam tuledeta kodusid oli Harju-, Rapla- ja Viljandimaal.



Ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku töörühm Väike-Maarja päästekoolis päästekorraldajate õppekava täiendamist arutamas

2011 – ettevalmistuste aasta

ENE HAUVMANN, Häirekeskuse direktori asetäitja

Iga kokkuhoitud minut vähendab inimeste elu, tervist ja vara ohustavate sündmuste puhul täiendavate negatiivsete tagajärgede tekkimise tõenäosust. Sellest tulenevalt on Häirekeskus seadnud eesmärgiks aastal 2012 saavutada tase, kus päästemeeskondadele ja kiirabi-brigaadidele väljasõidukorralduse aeg tavaolukorras ei ületa 100 sekundit. 2011. aastal kulus selleks 131 sekundit – tavaolukorras vastasime hädaabinumbrile 112 helistajale 6 sekundi jooksul, kiiret sekkumist vajavate sündmuste korral töötlesime hädaabiteadet 75 sekundit ning vajalikule arvule pääste- ja demineerimismeeskondadele ning kiirabi-brigaadidele andsime väljasõidukorralduse 50 sekundi jooksul.

Kuid abi kohalejõudmise kiirendamiseks ei piisa ainult sellest, kui kiirendame vaid Häirekeskusesse saabunud hädaabikõne menetlemise protsessi. On väga oluline, et ka inimesed, kes on kas ise õnnetusse sattunud või on selle pealtnägijad, suudaksid abi kutsumisel kiiresti tegutseda. Seetõttu alustati juba 2010. aastal tegevustega, mille eesmärk on 1. novembrist 2014 minna üle ühele hädaabinumbrile 112. See muudab ohuolukorda sattunud inimese jaoks abi kutsumise lihtsamaks ja kiiremaks, kuna tal pole siis enam vaja kaalutleda, millisel hädaabinumbril tuleks helistada. Seda otsust toetavad ka Siseministeeriumi poolt 2008. a läbiviidud Hädaabikõnede teenindamise rahulolu uuringu tulemused, kus 85% küsitletutest soovib, et politsei, päästeteenistus, kiirabi ja merepääste oleksid kättesaadavad ühelt telefoninumbrilt.

Kiirema abi osutamise aspektist on oluline ka asjaolu, et ühele hädaabinumbrile saabunud informatsiooni ohuolukorrast saavad erinevad reageerivad operatiivteenistused üheaegselt, mis omakorda kiirendab reageerivate operatiivteenistuste sündmuskohale jõudmise aega.

2011. aastat saab õigustatult nimetada ettevalmistuste aastaks parandamiseks lähiaastatel Eesti elanike ja siin viibivate inimeste juurdepääsu hädaabiteenustele läbi ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku. Käivitunud üleminekuprotsess toob kaasa aastateks 2012-2014 väga palju organisatoorseid ja hädaabiteadete menetlemise valdkonnaga seotud

muudatusi. 2011. aastal on muudatusteks vajalikud tegevused kaardistatud, muudatuste ulatus kirjeldatud ja tegevused ajastatud ning see info on koondatud ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku kontseptsiooni aastani 2015. Kontseptsiooni koostamisel on tuginetud Eesti Vabariigi õigusaktidele ja strateegiadokumentidele. Dokumentis kirjeldatakse hädaabiteadete menetlemise hetkeolukorda hädaabinumbril 112 ja 110 ning mõtestatakse lahti ühele hädaabinumbrile ülemineku vajadus, eesmärk ja kavandatud tegevused.

Kontseptsioonist leiab ka Häirekeskuse uute ülesannete täitmiseks vajalikku ülesehituse, hädaabiteadete menetlemise põhimõtted ja hädaabiteadete menetlejate töökorralduse, personali ja tema arendamise vajaduste kirjelduse. Tähelepanuta pole jäänud ka ühele hädaabinumbrile üleminekuks vajalikud töökeskkonnad, teenuse osutamiseks vajalikud eelarvelised vahendid ja partnerite ning elanikkonna teavitamisega seotud tegevused. Kontseptsiooni lisadeks on ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku koordinaatsiooninõukogu ja töörühma otsused, sealhulgas kokkulepitud ajakava, mida aluseks võttes kinnitas siseminister 21.09.2011 uue Häirekeskuse loomise ja ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku tegevuskava aastateks 2011-2014.

Võttes aluseks ministri poolt kehtestatud ajakava, tehti ettevalmistused Häirekeskuse liikumiseks Päästeteami alluvusest Siseministeeriumi otsealluvusse. Ettevalmistavas faasis töötati välja vajalikud õigusaktide muudatusettepanekud, mis jõustusid alates 01.01.2012 ja sätestavad ühele hädaabinumbrile ülemineku järkjärgulise protsessina. Ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku korraldamiseks kehtestati Häirekeskuse põhimäärus. Põhimäärusest tulenevate ülesannete täitmiseks kinnitati organisatsiooni struktuur ja tee-



nistujate koosseis aastaks 2012. Häirekeskuse toimimiseks ja temale pandud ülesannete täitmiseks analüüsiti ja kavandati tegevuskulud aastateks 2012-2015 ja kinnitati eelar-

ve aastaks 2012. Koostöös Siseministeeriumi, Päästeameti ning Politsei- ja Piirivalveametiga käivitati sise- ja väliskommunikatsioon muudatuste selgitamiseks.



Tulevaste nn universaalsete päästekorraldajate esimene koolipäev Väike-Maarjas 2011. a.

Oluline on, et meie töötajatel oleksid oskused uute tööülesannete täitmiseks. Selle eesmärgi saavutamiseks alustati 01. septembril 2011 Sisekaitseakadeemia Väike-Maarja Päästekoolis päästekorraldajate kutseõpet uuendatud õppekava alusel. Õppima asus 20 päästekorraldajat, kes omandavad teadmised, lisaks pääste- ja meditsiinivaldkonnale, ka

politseiliste hädaabiteadete menetlemiseks. Et oma tänaseid tööülesandeid täitvad Häirekeskuses ning Politsei- ja Piirivalveameti juhtimiskeskustes töötavad teenistujad saaksid samahästi hakkama uute tööülesannetega koostati täiendõppekavad moodulite kaupa. Nii saab igaüks omandada teadmised just selles valdkonnas, millest tal vajaka jääb.



Ühele hädaabinumbri üleminekut tutvustav õppepäev Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse ja PPA Ida prefektuuri juhtimiskeskuse töötajatele Jõhvis 2011. a.

Ka töökorraldus peab igati toetama Häirekeskuse teenistujaid tööülesannete täitmisel. Sellest tulenevalt analüüsiti erinevate organisatsioonide kohustusi ja tööprotsesse, mille tulemusena tekkis ühise töökorralduse mudel ja päästekorraldaja töökoha kirjeldus. Uue töökorralduse tutvustamiseks viidi läbi õppepäevi ja meeskonnatöö koolitusi. Esimesena, alates 1. märtsist 2012, hakkavad Häirekeskuse teenistujad politsei hädaabinumbri 110 kõnesid vastu võtma Ida-Eesti piirkonnas. 2012. aastal on kavandatud Ida-Eesti keskuse jaoks väljatöötatud töökorralduse mudeli analüüs ning vajadusel muutmine.

litsei- ja Piirivalveametiga on välja töötanud ühised ruumi-programmid, et Eestis oleksid töökeskkonnad, kus saaksime alates 01. november 2014 menetleda hädaabinumbri 112 lisaks pääste- ja kiirabivaldkonna hädaabiteadetele ka politseilisi hädaabiteateid.

Ettevalmistusi tehti ka Lõuna, Lääne ja Põhja regioonis ühele hädaabinumbri üleminekuks. Häirekeskus koostöös Po-

litsei- ja Piirivalveametiga on välja töötanud ühised ruumi-programmid, et Eestis oleksid töökeskkonnad, kus saaksime alates 01. november 2014 menetleda hädaabinumbri 112 lisaks pääste- ja kiirabivaldkonna hädaabiteadetele ka politseilisi hädaabiteateid.

litsei- ja Piirivalveametiga on välja töötanud ühised ruumi-programmid, et Eestis oleksid töökeskkonnad, kus saaksime alates 01. november 2014 menetleda hädaabinumbri 112 lisaks pääste- ja kiirabivaldkonna hädaabiteadetele ka politseilisi hädaabiteateid.



Ida-Eesti keskuse töösaal Jõhvis Keskväljak 1

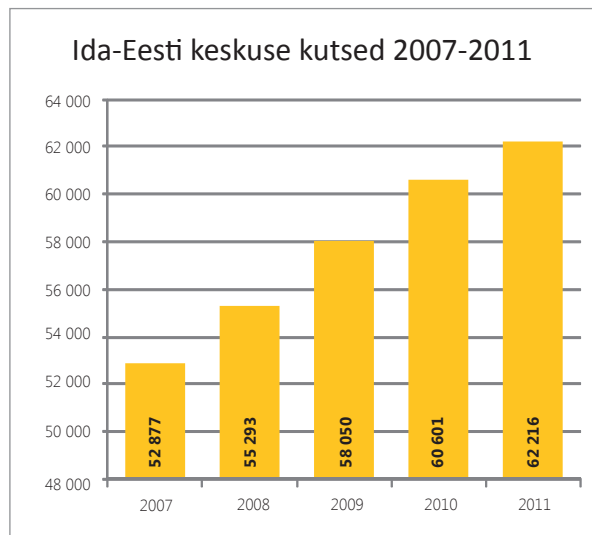
Ida-Eesti keskuse ühele hädaabinumbrile ülemineku ettevalmistamise aasta

MEELIS MESI, Ida-Eesti keskuse juhataja

Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse teeninduspiirkonna suu-remad päästesündmused 2011. a, mis mõjutasid Ida piirkonna elanikke ja päästekorraldajate tööd, olid Kunda linnas tööstushoone tulekahjud 26. juunil ja 4. augustil. Neil

päevadel põles suur kogus olmekütust nagu purustatud ja kokku pressitud plastik, papp jm orgaanilised jäätmed. Põlengukoldest levis väga suures koguses mürgist suitsu, mis häiris elanikke ja sundis neid hädaabinumbrile helistama.

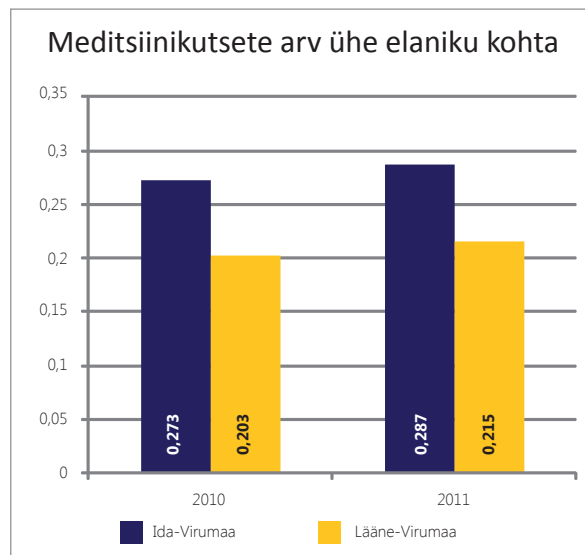
Väljakutsete arvu kasvatasid meditsiinikutsed



2011. a võtsid Ida-Eesti keskuse päästekorraldajad vastu 222 tuhat 112-le tehtud kõnet, mis oli 12% väiksem varasema aastaga võrreldes. Samal ajal aga kasvas registreeritud kutsete arv 2,7% võrra, kuhu vajati päästjate ja/või kiirabi abi. 2011. a registreeriti Ida-Eesti keskuses 62 216 väljakutset. Väljakutsete arvu kasvatasid kiirabivajanud sündmuste rohkus võrreldes eelneva aastaga. 2011. a vajati kiirabi 37201 sündmuse lahendamiseks ning see on 3,8% võrra suurem varasemast. Samal ajal kahanes päästekutsete arv 8,3%, päästeväljakutseid olid 2011. a 5015.

Meditsiinikutsete arv ühe elaniku kohta on Ida-Virumaal konkurentsituult kõige kõrgem Eestis. Kui Eestis registreeriti

2011 ühe elaniku kohta keskmiselt 0,189 meditsiinikutset, siis Ida-Virumaal on see arv 0,287. Teisel kohal oleva Lääne-Virumaa meditsiinikutsete arv on küll tunduvalt madalam naabermaakonnast, kuid jääb siiski Eesti keskmisest kõrgemaks. Lääne-Virumaal registreeriti 2011. a keskmiselt ühe elaniku kohta 0,215 meditsiinikutset. Siinjuures jäi mõlema maakonna meditsiinikutsete arvu kasv ühe elaniku kohta 2011. a Eesti keskmisele tasemele. Lääne-Virumaal võib kõrgema kiirabiväljakutsete arvu põhjuseks olla perearstide puudus. Ida-Virumaal aga venekeelsete elanike madalam teadlikkus meditsiinisüsteemist (perearst-eriarst-perearsti nõuandetelefon-kiirabi) ja Häirekeskuse rollist selles.



Rahulolu päästekorraldajate tööga on kõrge

Häirekeskuse jaoks on oluline pakkuda abivajajale kvaliteetset teenust. Uuringufirma Faktum & Ariko küsis novembris hädaabinumbri 112 helistajatelt hinnangut saadud teenusele. Ida-Eesti keskuse teeniduspiirkonnas oli hinnang hea:

- Ida-Virumaa – 92% vastajatest olid pigem või väga rahul
- Lääne-Virumaal – 88% vastajatest olid pigem või väga rahul

Hädaabinumbri 112 teenusega rahulolu hinnang antakse eelkõige abivajajaga otseses kontaktis oleva päästekorraldaja töösoorituse põhjal. Hädaabikõnede teenindamine on vastutusrikas ja psühholoogiliselt raske töö. Vajalik on pidev enesetäiendamine ja hea õhkkond kollektiivis. Teenusega rahulolu mõjutab samas ka organisatsiooni poolne avalik kommunikatsioon ja teenust tarbinud isikute jagatud kogemus. Hädaabinumbri teenusega rahuloluprotsendid on arvestatavalt kõrged ja selle eest tuleb tänada eelkõige tublisid päästekorraldajaid.

Hädaabinumbri kutsetöötlus on tänaseks suures osas standardiseeritud (kutsetöötluse küsimustike näol), aga hädaabiteated võivad olla väga erinevad ja lahendused ebastandardised ning selliseid lahendusi nõudvateks kõnetöötlusteks tuleb alati valmis olla. Näiteks pöördus juuli kuus häirekeskuse poole Illuka valla elanik, kes vajab meditsiinilist abi. Kuna ta ei saanud telefoniga ise rääkida (peale kurgumandlite operatsiooni), siis ta saatis e-kirja. Kirjas ei olnud inimene välja toonud oma täpset aadressi, aga kaebused eeldasid kiirabibrigaadi reageerimist. Häirekeskuse töötajad selgitasid Illuka Vallavalitsuse kaasabil välja abivajava kodusse aadressi ja saatsid kohale kiirabibrigaadi. Hädaabiteate edastamiseks ei ole e-kiri Häirekeskusele kõige kiirem ja õigem lahendus, aga antud juhul sai abivajaja teenindatud parimal võimalikul viisil. Inimene jäi osutatud teenusega väga rahule. Päästekorraldaja vastutusrikas töö nõuab iga päev loovat lähenemist ja raamidest välja mõtlemist.

Ühele hädaabinumbri 112 ülemineku planeerimine

Häirekeskuse Ida-Eesti keskus tegeles 2011. aastal väga aktiivselt ühele hädaabinumbri 112 ülemineku planeerimistegevustega. Koos politsei, piirivalve ja SMITi töötajatega kohtuti Ida-Eesti regioonis ühele hädaabinumbri ülemineku nn regionaalses töörühmas kokku 13 korral. Töörühma ülesandeks

oli regioonis ette valmistada ühine tööprotsess ja ühisesse töökeskkonda kolimine. Ida-Eestis alustatakse tööd ühises töökeskkonnas 2012. aasta kevadel valmivas Jõhvi sisejulgeolekuasutuste ühishoones, mis on Eestis esimene. Ühise töökeskkonna planeerimine oli põnev ja väljakutseid pakuv uus kogemus.

Jõhvi 110 ja 112 ühise töösaali ehitus 2011. a.



Lisaks ühise tööprotsessi kirjeldamisele ja uude ühisesse töökeskkonda kolimise planeerimisele valmis regioonis Häirekeskuse, politsei juhtimiskeskuse ja piirivalve juhtimispunkti vaheline operatiivinformatsiooni edastamise kord ning planeeriti ja viidi ühiselt ellu täiendkoolituskavad. Ühele hädaabinumbri üleminekut tutvustati regiooni koostööpartneritele ning Ida-Viru ja Lääne-Viru Omavalitsuste Liitudele.

Häirekeskus koos Ida prefektuuri politsei juhtimiskeskusega värvas suvel Ida-Eestis kokku 11 uut tublit inimest, kes alustasid õpinguid Sisekaitseakadeemia Päästekolledžis päästekorraldaja kutseõppes. Kutseõppe läbimine on eelduseks, et saada päästekorraldajaks ja menetleda hädaabiteateid.

Koolitused löid aluse ühise meeskonna kujunemisele

Ühele hädaabinumbri ülemineku ettevalmistuste käigus toimusid regioonis mitmed ühised õppepäevad ja meeskonnakoolitused, kus nii häirekeskuse, politsei juhtimiskeskuse

2011. aasta septembris alustanud õppurid on Eestis esimesed, kes omandavad teadmisi täiendatud õppekava alusel, mille läbinu oskab töödelda nii kiirabi, pääste, kui politsei valdkonna hädaabiteateid.

Ühele hädaabinumbri 112 ülemineku planeerimine tõi kaasa tiheda koostöö Ida prefektuuriga. Ühise planeerimise ja sisukate arutelude käigus õpiti üksteist piisavalt hästi tundma, et ees ootav ühinemine toimuks võimalikult edukalt. Kui varasematel aastatel oli politsei ja piirivalve koostööpartneritega kohtumisi harva, siis sellel aastal tõusis koostöö uuele tasemele. Kindlasti on eesmärk väga head koostööd jätkata ka järgmistel aastatel.

se kui ka piirivalve juhtimispunkti töötajad õppisid tundma koostööpartnerite töövaldkonda ja inimesi. Lisaks tööalastele koolitustele korraldati ühiselt ka motivatsiooniüritusi.

Talvine ühine
motivatsiooni-
üritus
Pannjärvel



Talvel käidi kelgutamas/suusatamas Pannjärve suusakeskuses ja suvel Purtse imeilusas rannatalus, kus meid võttis vastu lahke perenaine Eha Plauberk päästeala infotelefonist. Mõ-

lematel üritustel arutati vabamas õhkkonnas ühele hädaabinumbri üleminekuga seotud ettevalmistusi ning vaeti, kuidas ühises töökeskkonnas töö kõige ladusamini sujus.

Meeskonnatöö
koolitus Väinupeal
2011. a augustis



Väga meeldejääv ja vajalik ühise meekonna kujunemiseks oli 2011. a sügisel toimunud meeskonnakoolitus MUUDATUSTEGA TOIMETULEK, milles osalesid kõik Ida regiooni häirekeskuse, politsei juhtimiskeskuse ja piirivalve juhtimispunkti teenistujad. Meeskonnakoolituse eesmärgiks oli erinevate asutuste inimeste omavaheline tutvustamine, muudatustest tingitud läbipõlemise ennetamine ja tulevast koostööst soodustava meeskonna loomine.

Koolitusel tutvustati, osalejate pilgu läbi, igat asutust iseloomustavaid kombeid ja tavasid. Räägiti, millised on tulevase kollektiivi iga liikme väärtused, roll ja tugevaimad küljed meeskonnatöös ning kuidas väärtused mõjutavad töökultuuri kujunemist ühises meeskonnas. Koos arutleti muutuste olemuse üle ja selle mõju inimesele. Arutleti, kuidas erinevate asutuste inimeste vahel koostööd teha ja positiivset õhkkonda säilitada. Koolitusel osalenud leidsid, et nad said sealt juurde positiivset energiat, mis on parim alus tõhusaks koostööks. Meeskonnakoolitusega loodi hea platvorm uute protsesside juurutamiseks 2012. aastal.

2011. aasta jooksul toimusid mitmed koostöökoolitused, kus osalesid lisaks häirekeskuse töötajatele ka meie peamised koostööpartnerid (kiirabi, pääste, politsei, jt) ning mis andsid kindlasti olulise panuse operatiivalase koostöö arendamisele. Kiirabibrigaadipidajate ja päästkeskusega toimusid möödunud aastal mitmed ühisõppused, mis on olulised harjutamiseks tegutsemist ja koostööd ühiste sündmuste lahendamisel.

Väga suured tänud häirekeskuse headele koostööpartneritele regioonis, kellega koos oleme suutnud aastaga palju ära teha ja hädaabi teenust elanikele veelgi kiiremaks ja kvaliteetsemaks arendada. Eriti tänan Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse tublisid töötajaid, kes on hästi vastu pidanud häirekeskuse kiire arengu tempole ja astunud edukalt Eestis ühele hädaabinumbri ülemineku ettevalmistuse esimesed sammud.



Lääne-Eesti keskuse töösaal 2011. a

Lääne-Eesti piirkonnas suurim kiirabikutsete kasv

KÜLLIKE UZJUKIN, Lääne-Eesti keskuse juhataja

2011. aasta sündmustest jäi Lääne-Eesti piirkonna inimestele meelde eeskätt aprillikuu esimesed kaks nädalat, mis olid töörohked just päästesündmuste mõistes. Rannikuäärsetel aladel ja siseveekogude kallastel elavatele inimestele on igakevadine veerohke aeg tavapärase. Oma elu ja olu on püütud korraldada ning üles ehitada selliselt, et kriitiline aeg ei tuleks ootamatult ebameeldivate üllatustega. Igal kevadel saab Häirekeskus teateid maanteelõikudest, mis suure vee tõttu pole maismaatranspordi vahenditega läbitavad. Vaatamata eelnevale näitas 2011. aasta kevadine loodus Pärnumaal mitmes piirkonnas jõgede kallastele elupaiga valinutele oma ülemuslikku jõudu – nimelt jäätrombidest tekkinud üleujutus tungis majapidamistesse ning samuti ujutas suurvesi üle ligipääsuteed. Olukord sundis üleujutuse eest inimesi kodudest evakueerima, samuti aitasid erinevad teenistused kohalike elanike maju liivakottidega vee eest kaitsta.

Sagedased olid ka hädaabiteated Pärnu lahel ja jõel hättasattunud kalameestest, kes oma elu ohtu seades olid veel

viimast kalaõnne püüdes valinud kalastamise kohaks ebatavalise kevadise mere- ja jõejää. Ulatuslikuma päästeoperatsiooni käigus päästeti 150 m kaugusel kaldast triivivalt jäält 15 kalameest.

Teeninduspiirkonna elanikest näitavad just Saare- ja Hiiumaa inimesed üles suuremat rahulolu hädaabiteenuse kvaliteediga. 2011. aasta lõpus läbi viidud rahulolu-uuringu põhjal on ligi 93% saarte elanikest ja 83% mandri elanikest rahul hädaabiteenuse osutamise kvaliteediga regioonis.

Enim rahulolevad on teeninduspiirkonna elanikud ühenduse saamise kiiruse ja abivajaja probleemist arusaamise osas. Mõlema hinnangu andmisel näitas rahulolu üle 90% vastanutest.

Töötajate hinnangul tunnevad nad suurimat rahulolu just abivajajate poolt vahetult ehk telefoni teel päästekorraldajatele antud positiivsetest tagasisidest, mida juhtub aasta aastalt üha enam.

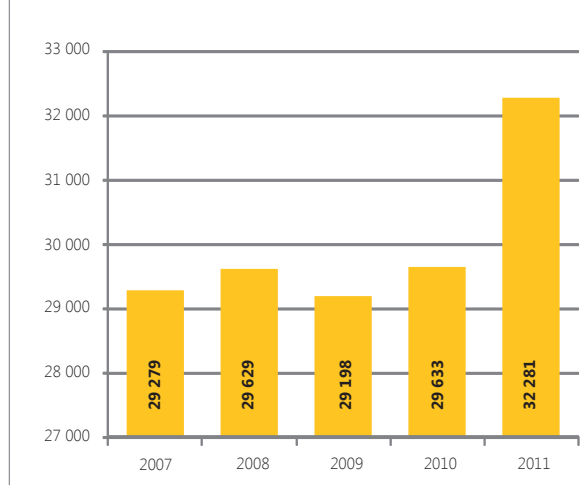
Kõnede – väljakutsete iseloomustus 2011

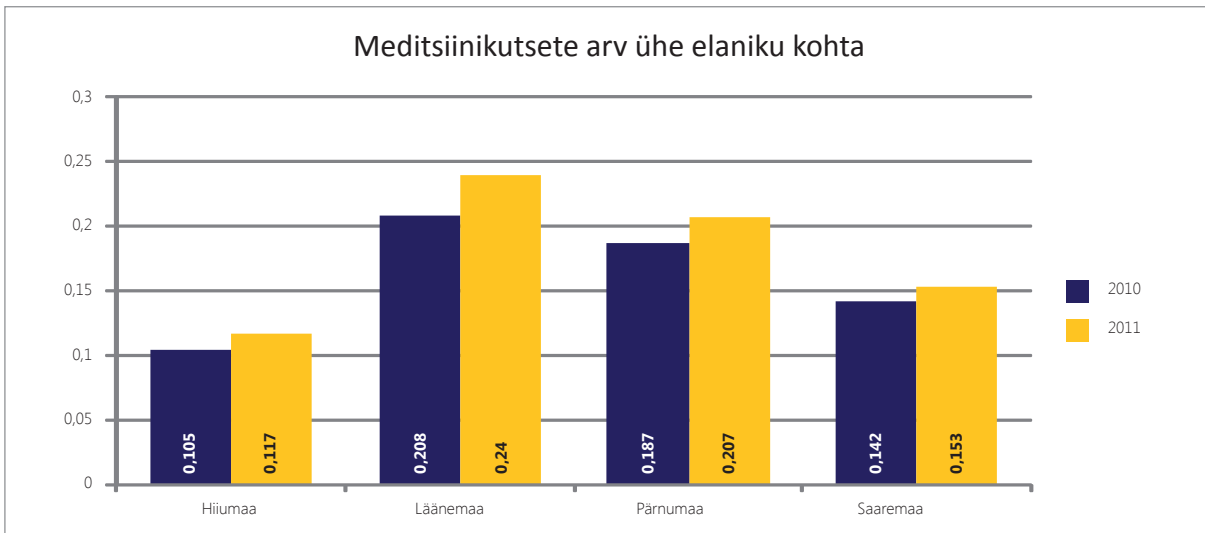
2011. a võtsid Lääne-Eesti keskuse päästekorraldajad vastu 115,3 tuhat sisenevat kõnet. 112-le helistamiste arv vähenes sarnaselt teiste piirkondadega ka Lääne piirkonnas (2010. a võeti vastu 123,5 tuhat 112 kõnet) ja seda vaatamata sellele, et 2011. a oli kutsete arvu kasv viimaste aastate suurim. 2011. a registreeriti Lääne-Eesti keskuses 32281 pääste- või kiirabikutset. Kutsete arv kasvas aastaga 8,9%.

2011. a registreeriti Lääne-Eesti keskuses 29677 kiirabikutset, kasv aastaga 10,2% ning 2604 päästekutset, kahanemine aastaga 5,4%.

Meditsiinkutsete arvu kasv ühe elaniku kohta 2011. a oli Eestis kõige suurem Läänemaal. Läänemaal meditsiinkutsete arv ühe elaniku kohta on ka eelnevatel aastatel olnud teiste maakondadega võrreldes kõrgem, olles vabariigis teisel kohal ka 2010. aastal. Pärnumaa jagas 2011. a meditsiinkutsete arvu poolest ühe elaniku kohta Jõgevamaaga kolmandat ja neljandat kohta. Seega võib öelda, et need kaks mereäärset maakonda kergitasid Lääne-Eesti keskuse kiirabikutsete hulka.

Lääne-Eesti keskuse kutsed 2007-2011





Tormid räsivad Lääne-Eesti saari ja rannikut

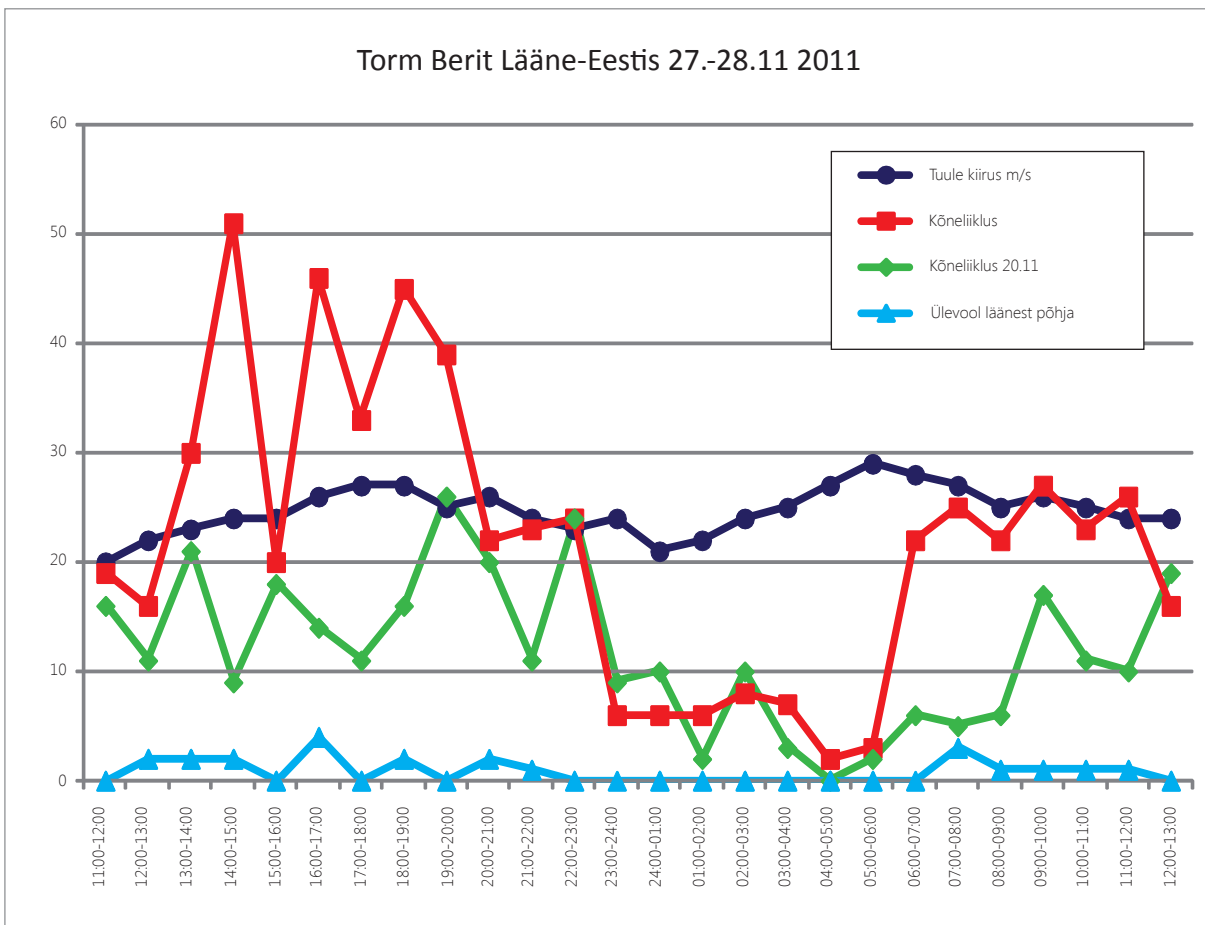
Aprillitorme liigub meil harva ja viimane räsiv Eestit 30 aastat tagasi. Seetõttu ei osatud ka 7. aprilli tormi Ingo mõjusid meie igapäevaelule väga täpselt prognoosida.

7. aprilli tormiga langes õhurõhk kiiresti, tuul oli tugev just Lääne- ja Loode-Eestis ning kõige tugevamad tuuleliidid räsivad Lääne-Eesti saari.

Alates 7. aprilli õhtust kuni üle kesköö olid tuulepuhangud Lääne- ja Loode-Eestis 23-25 m/s ja saartel veidi pealegi – 28 m/s. Loodetuul räsiv merel jääd ja tekitas rannikule suuri jääkuhila. Õnneks ei tekitanud rüüsijää suuri purustusi.

Tormiga kaasnenud väga tugev vihmasadu sulatas lume ning pani jõgedes ja kraavides vee liikuma ja tõstis veetaset. See tõi kaasa Pärnu jõel suuri üleujutusi.

Järgmisena räsiv Lääne-Eestit ja Lääne-Eesti saari torm Berit 27. novembril 2011 ning kergitas keskuse kõne- ja väljakutsete arvu. Torm Berit jõudis Eestisse 27. novembri lõunaks. Juba peale südapäeva puhusid Lääne-Eestis ja saartel tuuleliidid kiirusega 24 m/s. Õhtu saabudes tuule kiirus tõusis veelgi, ulatudes 27 m/s. Häirekeskuse Lääne-Eesti keskuse kõneliiklus kasvas tavapärase pühapäevaga võrreldes mõnedel tundidel kolmekordseks.



Mõlema tormi raskuskese oli Lääne-Eestis ja eriti just saartel. Ka sellisteks, ainult üht piirkonda haaravateks tormideks tuleb valmis olla, sest kõnekoormus kasvab koheselt mitmekordseks, kui tuulekiirus on 25m/s või kõrgem. Häirekeskus tõstis oma valmisolekut, et olla valmis võimalikult hästi abistama selle piirkonna elanikke tormikahjudega toimetulekul.

Vaatamata mitmetele tormidele ei kasvanud Lääne piirkonna päästekutsete arv 2011. aastal võrreldes varasemaga, mis näitab, et Lääne piirkonna elanikud on teadlikumad 112-lt saadava abi iseloomust.

Väikesaarte kiirabilise transpordi mudeli juurutamine

2011. a alguses võeti Lääne-Eesti keskuses kasutusele 2010. a väljatöötatud ja erinevate osapoolte poolt kooskõlastuse saanud Lääne-Eesti väikesaarte kiirabilise transpordi korraldamise tegevuskava. Tegevuskava koosneb väikesaarte kiirabikutsete menetlemiseks väljatöötatud põhimõtetest ja tegevusjuhistest. Lisaks on iga Lääne-Eesti asustatud väikesaare kohta koostatud

eraldi tegevusmudel konkreetse saare spetsiifikat arvesse võttes.

Mudelis on määratletud esmased võimalikud abiosutajad saarel ning missugusel ajal, kui kiiresti ja millist transpordivahendit on

võimalik kasutada toimetamiseks kiirabibrigaad saarele ja sealt abivajajaga haiglasse.

Tegevuskava toimimist jälgiti ja analüüsiti järjepidevalt kogu aasta vältel. Seda tõhustati läbi ametkondadevahelise in-

foliigutamise ja tegevuste jaotuse skeemide väljatöötamise ning lepingute sõlmimise mudelis välja toodud võimalike kasutatavate transpordivahendite valdajatega.

Tänaseks töötab toimiv süsteem. Oma olemuselt dünaamiline tegevusmudel on oluliselt kiirendanud kiirabiliste hädaabiteadete menetlemist ning samuti kiirabiteenuse kättesaadavust Lääne-Eesti väikesaartel. Praktika näitas, et väljatöötatud tegevuskava on tõhusalt kasutatav ka püsiasustusega laidudel.

Samuti on tõusnud väikesaarte elanikkonna teadlikkus ja usaldus riigi poolt osutatava teenuse osas, mida kaudselt näitab ka oluliselt tõusnud kiirabiliste väljakutsete arv väikesaartele:

2010. aastal menetleti 92 Lääne-Eesti väikesaarte kiirabikutset (neist 54 D- ja C-prioriteediga väljakutset ning mandrile teostati 64 transpordi);

2011. aastal menetleti 160 Lääne-Eesti väikesaarte kiirabikutset (neist 76 D- ja C-prioriteediga väljakutset ning mandrile teostati 81 transpordi).

Tegevuskava koosneb väikesaarte kiirabikutsete menetlemiseks väljatöötatud põhimõtetest ja tegevusjuhistest.

Keskuse tööd enim mõjutas meditsiini täiendkoolitus

Aasta jooksul toimus Lääne-Eesti keskuse teenistujatele mitmeid koolitusi ja õppepäevi, millest käegakatsutavamaid tulemusi andis teise kvartali alguses toimunud meditsiiniüksimustike tüüpjuhtumite määramise koolitus. Teise kvartali meditsiiniikutsete menetlemise kvaliteedihindamise väga head tulemused näitasid, et taolisi praktilisi teadmisi jagavad koolitused annavad parimaid tulemusi ning neid tuleb teadmiste värskendamiseks perioodiliselt korraldada.

Lisaks eelnevale pidasid teenistujad väga oluliseks ka võimalust osaleda ametkondadevahelistel koostöökoolitustel Murastes, kus kolmepäevase õppe raames tutvutakse erinevate koostööpartnerite ülesannete ja töökorraldusega. Seal saadud teadmised, vahetu kontakt ja kogemuste jagamine teiste teenistuste esindajatega aitab oluliselt kaasa teineteise paremaks mõistmiseks nii igapäevases operatiivtöös kui ka suursündmuste lahendamise protsessis.



Lääne-Eesti keskuse töötajad ühiselt suve veetmas

Juba teist aastat said Lääne-Eesti keskuse töötajad augustikuus töövälisel ajal kokku, veetmaks koos järelkasvava põlvega ühiselt vaba aega. Kuigi ilmataat püüdis sel suvel Rapla maakonnas Vigala jõe ääres meie ühisüritust üllatada pool päeva kestnud lausvihmaga (mis iseenesest kõige väiksematele suurt rõõmu pakkus – vihmas ja porilompides möllata oli ikka suur lõbu), ei suutnud see meid heidutada ning lisaks grillimisele said julgemad ka saunamõnused nautides lavalt otse jõkke hüppamise mõnu tunda ja paadiga jõel kohaliku looduse ilu nautida.

Oleme aru saanud, et taolistel töövälistel kokkusaamistel on oluline jõud ühise meeskonnatunde loomisel ja hoidmisel ning kindlasti jätkame juba traditsiooniks kujunevate ürituste korraldamisega ka järgnevatel aastatel.

Soovin kiita ja tänada kõiki Lääne keskuse töötajaid, tänu kelle pühendunud tööle kujunes 2011. aastast edukas ja meeldejääv aasta. Samuti soovin tänada Häirekeskuse kõikide regionaalsete keskuste töötajaid, kes rasketel hetkedel meile nõu ja jõuga toeks olid.

Avaldan Lääne-Eesti keskuse nimel suurt tänu tõhusa koostöö eest Lääne regiooni elanikkonna turvalisuse tagamisel Lään-Eesti Päästkeskusele, PPA Lääne-Eesti Prefektuuri juhtimiskeskusele, Lääne pommigrupile, teeninduspiirkonna kõikidele kiirabipidajatele ja Kuressaare merevalvekeskusele.



Põhja-Eesti keskus ning aasta 2011

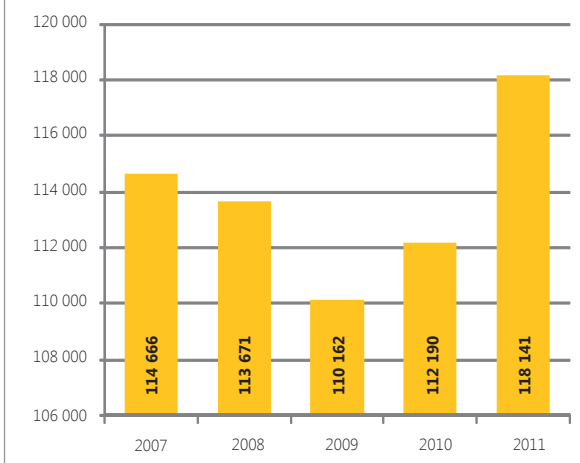
MERLE TIKK, Põhja-Eesti keskuse juhataja

Vaadates tagasi aastale 2011 tõden: „On tore olla taas tagasi Häirekeskuses, Häirekeskuse Põhja-Eesti keskus”. Viibides kuni septembri keskpaigani lapsehoolduspuhkusel tundsin nii mõnigi kord puudust headest kolleegidest, pidevat pinget ja vaheldust pakkuvast tööst ning eelkõige võimalusest midagi Häirekeskuse ja riigi jaoks ära teha. Kuid suur töö on juba ka tehtud!

Võttes ette 2011. a Häirekeskuse poolt läbi viidud elanikkonna rahulolu uuringu Häirekeskuse poolt pakutava teenuse osas selgub, et Põhja-Eesti keskus on oma teeninduspiirkonnast (Harjumaa, Raplamaa, Järvamaa) enam positiivseid hinnanguid saanud 112-ga ühenduse saamise kiiruse, esitatavate küsimuste asjakohasuse ning suhtlemisoskuse osas. Kõige kõrgemaid hindeid on Põhja-Eesti keskuse tööle antud kõiki uuringus käsitletud parameetreid arvesse võttes Järvamaalt (üldine rahulolu 91%) ning pisut kriitilisemad on olnud Raplamaa elanikud (üldine rahulolu 77%).



Põhja-Eesti keskuse kutsed 2007-2011



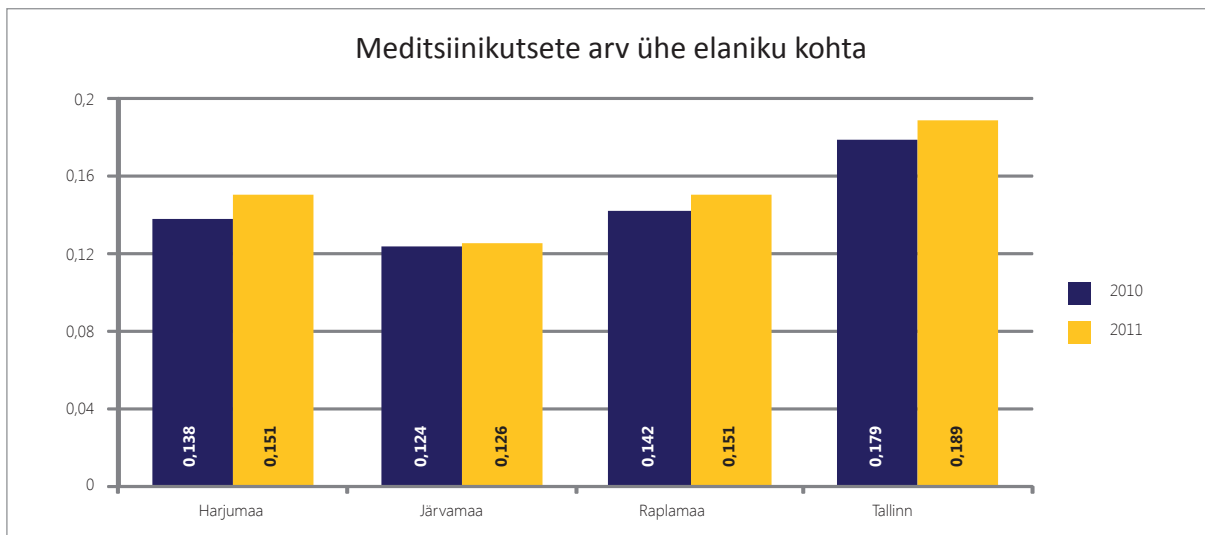
Statistika näitas 2011. aastal väljakutsete osas Põhja regioonis kasvutrendi. Kui 2009. a menetleti Põhja Keskuses 110 162 väljakutset, siis 2010. a oli vastav number 112 190 ning

Meditsiini kutsete kvaliteetsemaks menetlemiseks on päästekorraldajate õppeprogrammis ka kiirabi praktika päästekorraldajatele. Päästekorraldajaks õppiv Kristina Keler kiirabi praktikal

2011. a juba 118 141, mis tähendab kahe viimase aasta võrdluses väljakutsete arvu tõusu ligi 5%. Väljakutsete arvud kasvasid 2011. a võrrelduna 2010. a-ga nii kiirabi kui pääste osas.

Meditsiinkutsete arv ühe elaniku kohta on kõige kõrgem Tallinnas. Kõige enam on aga viimasel aastal meditsiinkutsete arv Põhja-Eesti keskuse teeninduspiirkonnas tõusnud Harjumaal.

Kõrvutades nüüd neid kaht märksõna – väljakutsete arvu tõus ning sellest olenemata väga kõrge teenuse kvaliteedile antud hinnang, võib öelda, et olemasolevates tingimustes on tehtud igati professionaalset ning tänuväärset tööd. Eeltoodut kinnitab ka viimastel aastatel üha sagedamini elanikkonnalt ja koostööpartneritelt laekuv sündmuse järgne positiivne tagasiside ning tänuõnad.



Muutused Põhja-Eesti keskuse struktuuris ja juhtimises

Kuni 2011. a septembrini juhtisid Põhja-Eesti keskust juhtaja lapsehoolduspuhkusel viibimise tõttu juhataja asetäitja Sünne Huttunen ja peapäästekorraldaja Marian Värbu. Juhtida kahekesi, erinevatel põhjustel vahel ka üksi, nii suurt struktuuriüksust ei ole kerge. Seetõttu lisanduski Põhja-Eesti keskuse administratiivpoole ridadesse juhataja asetäitja ülesannetesse 2011. a edukalt Sisekaitseakadeemia lõpetanud ning Põhja-Eesti keskuses seni vanempäästekorraldajana töötanud Merje Tamm.

2011. aasta II pool tõi kaasa muudatusi ka töösaalis. Seonduvalt kõrgharidusnõude rakendumisega juhtiv- ja pea-

päästekorraldaja ametikohal töötavatele teenistujatele, tuli leida uusi lahendusi tagamaks Põhja-Eesti keskuse jätkusuutlikku tööd ning töökorraldust. Muudatuste jõustumise tulemusel asusid Põhja-Eesti keskuses alates 01.01.2012 uute peapäästekorraldajatena ametisse seni juhtivpäästekorraldajana töötanud Kaija Salk ning Reet Raudkivi, struktuurist kaotati juhtivpäästekorraldaja ametikohad ning loodi täiendavaid vanempäästekorraldaja ametikohti. Ümberkorraldati ka töösaali sisemine töökorraldus.

Tõhus koostöö koostööpartneritega

Valdkond, mis väärib 2011. a kindlasti väljatoomist on koostöö Tallinna Kiirabiga. Kuigi välijuhi funktsioon on tänaseks leidnud oma kindla rolli nii kiirabiteenuse siseselt kui ka suuremate sündmuste lahendamisel teiste operatiivteenistuste jaoks, puudus 2011. a oktoobrini välijuhi sündmustele kaasamist ning tema õigusi/kohustusi ja vastutust reguleeriv alusdokument. Ühiste arutelude ja analüüside tulemusel on tänaseks eeltoodud valdkond mõlemaid pooli rahuldava lahenduse näol reguleeritud ning sellega esimesed sammud veelgi parema koostöö nimel tehtud.

Tähelepanuta ei saa jätta ka koostööd päästeala, demineerijate ja politseiga. Pidev valmisoleku treenimine läbi erinevate õppuste ja seminaride on andnud teadmise, et iga õppuse käigus läbi proovitud situatsioon ja selle lahenduskäik on vajalik kogemus järgmisteks, võib-olla juba reaalseks, olukordadeks. Siinkohal olekski esiletoomist vääriks näiteks 28.12.2011 PPA initsiatiivil toimunud „Äkkrünnaku“ õppus, mis oli oma tõuke saanud 2011. a augustis Kaitseministeeriumis toimunud rünnakust. Õppus ise ning ka sellele eelnenud tõhus koolitus ja järgnenud kokkuvõttev seminar olid kindlasti kasuks juba 2012. a märtsis toimunud reaalsele „äkrünnakule“ Tallinnas Siili tänaval.

On reeglid, aga elu ei mahu alati täpselt reeglitesse.

14.11.2011 võttis Häirekeskuse Põhja-Eesti keskuse päästekorraldaja Janika Toiger vastu hädaabikõne, mille sooritajaks olnud noor naine ei teadnud, kus ta helistamise hetkel täpselt viibis, miks ta just seal oli, kellega ta oli eelnevalt suhelnud ning mis oli temaga vahepeal juhtunud. Ainus mida ta oskas enda kohta öelda oli nimi ning elukoht.

Kuigi abivajaja oli oma murega pöördunud hädaabinumbri 112 poole, ei olnud ta kindel, kas just Häirekeskus on selleks õige koht. Pärast julgustavat ja toetavat infovahetust päästekorraldajaga selgus, et tõenäoliselt on abivajaja kukkunud kuskile kanalisse, mille tulemusel tunneb tugevat valu kogu kehas ja peas. Kuigi hädaabikõnet töötlev päästekorraldaja tegi kõik endast oleva selgitamiseks välja abivajaja asukohta, kohta kuhu reaalne abi välja saata, olid esmasteks märksõnadeks vaid sündmuskohal olev pimedus ja vaikus ning auto, mis on abivajaja pea kohal. Puudus info, kas tegemist



Päästekorraldaja Janika Toiger võttis vastu ja töötles 20 minutit harvaesinevalt sündmuselt tulnud hädaabikõnet

on linna või maakohaga, rääkimata täpsemast asukoha määratlusest.

Sündmust, mis kahtlemata väljus päästekorraldaja igapäevatöö raamidest, mis nõudis töösaalilt rohkem, kui mõni teine juhtum, menetleti Põhja-Eesti keskuses abivajaja leidmiseni üle 20 minuti. Kogu väljakutse menetluse vältel ei katkestanud päästekorraldaja kõnet abivajajaga, rahustas ning toetas teda ja hankis küsimus-küsimuse järel infokildusid abivajaja seisundi ja asukoha kohta. Lisaks väga tublile ja professionaalsele päästekorraldajale oli väga oluline roll ka

kogenud Põhja-Eesti keskuse peapäästekorraldajal Marina Õunapuul, kes töötles kogu kõne vältel päästekorraldaja poolt kogutud ja pidevalt läbi märksõnade täienevat informatsiooni erinevate andmebaaside abil tehes sealjuures koostööd ka politseiga. Just sellise mitmekülgse koostöö tulemusena õnnestus kindlaks teha sündmuse tegelik asukoht ning viia kokku abiandjad ja abivajaja.

Ülaltoodud juhtumi valguses saabki öelda: alati ei mahu ka suhteliselt reglementeeritud päästekorraldaja töö kokkulepitud raamidesse. Tuleb kasutada intuitsiooni ja loovust.

Põhja-Eesti keskus kui üks seltsielu edendaja päästealal

2011. aasta suvel viidi taaskord Põhja-Eesti keskuse juhtivpäästekorraldaja Lily Kassi initsiatiivil läbi Päästeala perepäevad Pärnumaal Lemmerannas, mis iga aastaga on muutumas üha populaarsemaks. 2011. aastal korraldatud indiaani- ja kauboistiilis kolmpäevasel üritusel osales ligikaudu 800 inimest, neist 150 last. Korraldajate hinnangul oli tegemist iga-aastase kordalainu ja äärmiselt toredate pereüritustega, kuhu inimesed tulid eesmärgiga puhata igapäevarutiinist, veetes pisut teistsuguse, kuid tegusa nädalavahetuse „päästepere“ seltsis.

Lisaks eelpool nimetatud suvisele üritusele on Põhja-Eesti keskuse töötajate initsiatiivil korraldatud erinevatel aastatel ka nõ Põhja regiooni aastavahetus-jõuluüritusi, kuhu möödunud aastal kutsuti ka koostööpartnereid pääste, politsei ja demineerimise alalt. Kuigi osalejate arv antud ettevõtmises jääb tublisti alla Perepäevade omale, võib öelda, et ka siit on võimalik välja kasvamas igaaastane traditsioon.



Lily Kass koos kaaslastega Lemmerannas perepäeval

Kokkuvõtteks

Vaadates tagasi 2011. aastale tahan tänada ja kiita tubli töö eest kõiki Põhja-Eesti keskuse töötajaid tänu kellele said ka kõige keerulisemad olukorrad positiivse lõplahenduse. Suur tänu Häirekeskuse Ida-, Lõuna- ja Lääne keskustele – meie koostöö on muutunud iga aastaga vaid tõhusamaks

ja paremaks. Häirekeskuse Põhja-Eesti keskuse nimel tänan hea koostöö eest Põhja-Eesti Päästekeskust ning Lääne-Eesti Päästekeskust, Päästeameti Põhja pommigruppi, Põhja Prefektuuri juhtimiskeskust, kõiki meie teeninduspiirkonna kiirabipidajaid ja teisi koostööpartnereid.



Lõuna-Eesti keskuse töösala Elvas 2011. a

Lõuna-Eesti keskuse 2011. aasta

ANNE-LIIS TAALMANN, Lõuna-Eesti keskuse juhataja

2011. a oli Lõuna-Eesti Keskuse jaoks kindlasti rahulikum, kui sellele eelnenud 2010. a. Seda juba seetõttu, et eelnev aasta oli andnud kogemuse õigeaegselt vajalike otsuste tegemiseks olukordades, kus võis prognoosida hädaabikõnede kasvu. Seega, 2011. a tormid ja rasked ilmastikutingimused tõstsid küll mõnevõrra kõnekoormust, kuid õigeaegselt täiendava isikkoosseisu väljakutsumisega tagati elanikele hädaabiteenuse kättesaadavus. Teenuse kvaliteedi tagamisel oli oluline roll ka kõigi nelja keskuse omavahelisel heal koostööl.

Meie meeskonda lisandusid Väike-Maarja päästekoolis päästekorraldaja eriala lõpetanud viis päästekorraldajat. Enne veel, kui päris tööle asuti, tuli läbida õppetöö raames

praktika Lõuna-Eesti keskkuses. Praktika käigus omandati juhendajate kõrval neid tööks vajalikke oskuseid ja teadmiseid, mida rakendada edaspidi juba reaalses töös. Praktika käigus puutusid uued päästekorraldajad kokku ka keerulisemate väljakutsetega, mida just igapäev menetleda ei tule. Nii näiteks tuli lahendada keeruline sündmus Piusal, kus oli tegemist politsei operatsiooniga, mille käigus toimus tulevahetus. Sündmuskohale tuli kaasata nii päästemeeskonnad, demineerijad kui ka kiirabibrigaadid. Täna on kõik kooli lõpetanud meie tööka kollektiivi täieõiguslikud liikmed ja saavad oma kogemusi jagada juba 2012. a Väike-Maarja kooli lõpetajatele.

Külas käisid Pihkva oblasti kuberner asetäitjad

Lisaks igapäevatoole mahtus lõppenud aastasse ka mitmeid kohtumisi, kus tutvustasime oma tööd ja tegemisi nii koostööpartneritele kui ka kooliõpilastele.

Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskust külastasid 18.02.2011 Pihkva oblasti kuberner asetäitjad Maksim Žavoronkov ja

Aleksandr Kotov ning Vene Föderatsiooni Erakorraliste Olukordade Ministeeriumi Pihkva oblasti Peavalitsuse ülem Valeri Filimonov. Kõrged külalised tutvusid Eestis 112-teenuse toimimispõhimõtetega ning päästekorraldajate tööga.

19. mail külastasid Lõuna-Eesti keskust õpilased Saksamaalt ja Hispaaniast. Noored viibisid Eestis rahvusvahelise haridusprogrammi Comenius projekti "Töömaailma avastamine Euroopas" raames ning neid võõrustas Rannu kool. Lõuna-Eesti keskkuses tutvusid õpilased üle-euroopalise hädaabinumbri 112 toimimisega ning jälgisid päästekorraldaja tööd.



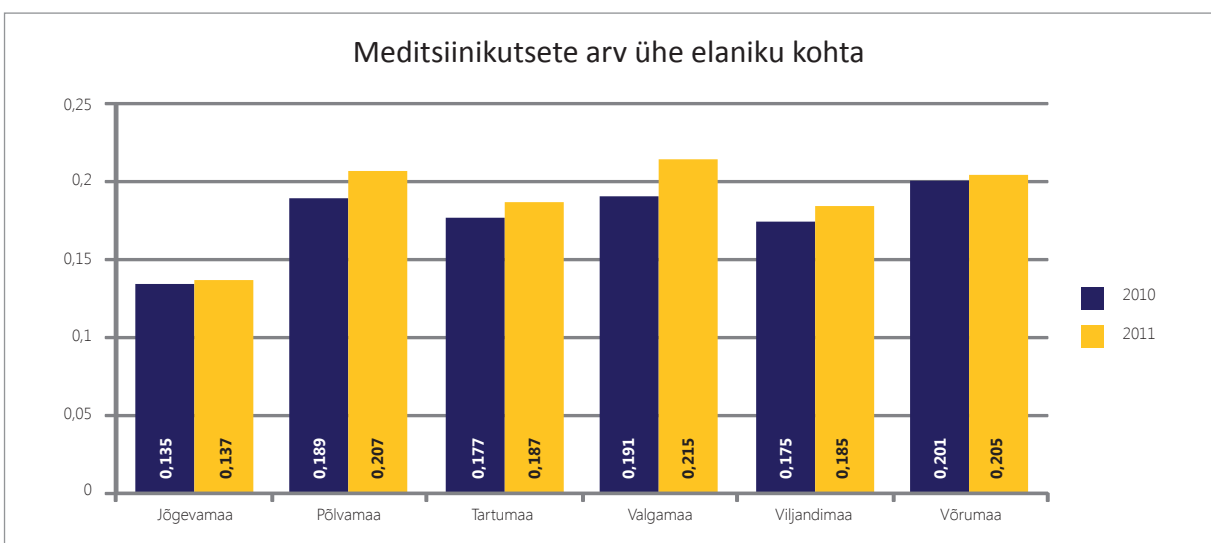
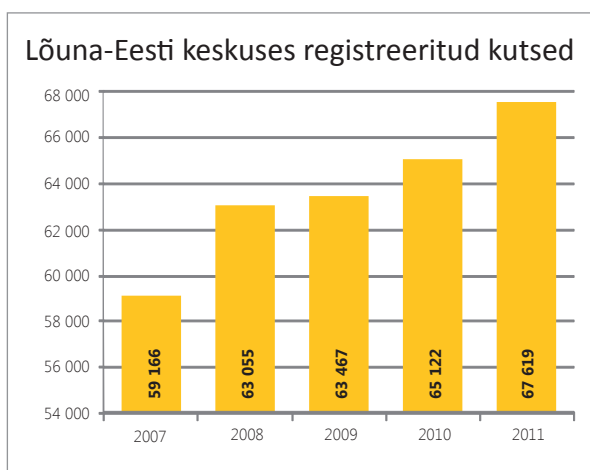
Pihkva oblasti kõrged ametnikud tutvumas Lõuna-Eesti keskkusega

Kõnede – väljakutsete iseloomustus

2011. a võtsid Lõuna-Eesti keskuse päästekorraldajad vastu 241,5 tuhat 112-le tehtud kõnet. Kuigi kutsete arv aastaga kasvas ei toonud see kaasa sisenevate kõnede arvu suurenemist. 2010. a tehti hädaabinumbrile 112 Lõuna-Eesti maakondadest 271,3 tuhat kõnet.

Lõuna-Eesti keskuses registreeriti 2011. aastal 67 619 väljakutset, mis on 3,8% rohkem varasemast aastast. Kuigi 2011. a oli lumerohke, ei kasvatanud see siiski päästekutsete hulka. Päästjaid vajati appi kokku 5005 sündmuse lahendamiseks. Päästekutsete arv vähenes aastaga 14,3%.

Meditsiinikutsete arv jätkas kasvamist ka 2011. a, mil registreeriti Lõuna-Eesti maakondadest 62614 kiirabi vajanud sündmust. 2010. a registreeriti Häirekeskuse SOS-andmebaasis 59264 meditsiinikutset, kutsete arv kasvas aastaga 5,6%.



Aastate lõikes on meditsiinikutsete arv ühe elaniku kohta Lõuna-Eesti maakondadest kõige suurem Valgemaal ja Võrumaal. Neis maakondades on kiirabikutsete arv ühe

elaniku kohta tunduvalt kõrgem Eesti vastavast keskmisest. Teistes maakondades jääb see Eesti keskmise tasemele.

Keskuse tööd enim mõjutanud koolitused 2011

Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskuse jaoks oli 2011. aasta 17. mai üks neid päevi, mis jäi kindlasti meelde seoses Euroopa liidu keemia- ja kiirgusõnnetuste likvideerimise õppusega EU Cremex.

Häirekeskuse jaoks oli see väga hea kogemus juba seetõttu, et mängiti kaasa mitte oma igapäevases tuttavas töökeskkonnas. Õppuse ajal oli Kaitseväe Matkakeskuse ruumidesse tekitatud selleks otstarbeks eraldi töökeskkond nelja töökohaga. Kõigil töökohtadel olid olemas hädaabiteadete menetlemiseks vajalikud tööprogrammid, raadioside ja telefoniside.

Häirekeskuse ülesanne õppuse raames oli saabuvate hädaabi-

teadete menetlemine, ohuhinnangu andmine ja sündmuse liigi ning raskusastme määramine ja sündmusele reageerivate jõudude alarmeerimine. Sündmuste lahendamise käigus oli Häirekeskus info koguja ja vahendaja erinevate



Presidendile ja siseministrile tutvustatakse Cremex õppuse sündmuskohta „Kompleksoõnnetus raudteeeülesõidul“

Päästeameti peadirektor Kalev Timberg tänab Lõuna-Eesti keskust ja juhatajat Anne-Liis Taalmani panuse eest õppuse Cremex õnnestumisesse



ametkondade vahel, nii nagu seda tehakse ka igapäevatoos. Päästeala infotelefon 1524 kaasati samuti reaalset tööd reguleerivate dokumentide järgi (avalikkuse infoteavitatus ERR-i vahendusel).

Vaatamata sellele, et õppuse jaoks loodud eraldi häirekeskus oli võimalikult sarnane reaalsele töökeskkonnale, oli siiski üks oluline erinevus, puudus keskuste vaheline kõnede ülevoolu süsteem, mis tavaolukorras ühe keskuse ülekoormatuse korral rakendub. Ülevoolusüsteemi puudumine tekitas olukorra, kus häirekeskusele saabus korraka mitu kõnet ja tuli tegeleda samaaegselt nii raadioetritele vastamisega kui ka hädaabikõnedele vastamise ja nende menetlemisega. Igapäevatoos saavad kõik neli Häirekeskuse keskust üksteist vajadusel toetada. Kas siis ülevoolu teel vastu võetud hädaabikõnedega või raadioside osalise ülevõtmisega, et jaotada koormust selliselt, et kõigile hädaabinumbri 112 saanud hädaabikõnedele saaks kohe vastata ja ka sündmuseid lahendavad ressursid saaksid Häirekeskusega raadioetri vahendusel ühenduse ilma pika ootamiseta.

Läti – Eesti koostöö 2011

Häirekeskuse Lõuna Keskuse koostöö Läti Häirekeskustega on 2011. a olnud seotud peamiselt kiirabi väljakutsetega, kus Läti kolleegid on palunud oma piirkonna väljakutsete teenindamisel meie kiirabibrigaadi abi. Selliste väljakutsete menetlemine ja teisele riigile abi osutamine on reguleeritud kahe riigi vahelise koostöökokkuleppega, mis allkirjastati 2010. a.

Koostöö ei piirdu aga ainult väljakutsete menetlemisega, oluline osa kahe riigi hea koostöö juures on ka üksteise tööga tutvumine. 2011. a külastasid Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskust kolleegid Valmiera Häirekeskusest. Kohtumise raames vahetati kahe riigi kogemusi hädaabiteadete menetlemise valdkonnas ja tutvuti Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskuse tööga.

Sarnaselt kiirabiliste väljakutsete menetlemise koostöökokkuleppele on valmimas päästealase koostöö osas prot-

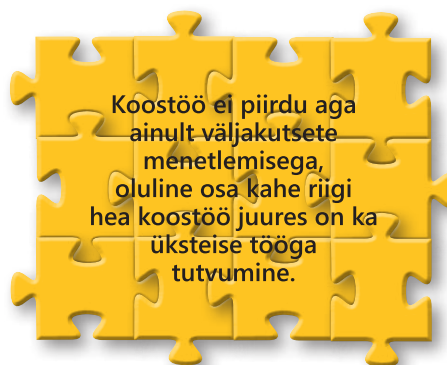
Kokkuvõtvalt võib öelda, et sellistele suurõppustele Häirekeskuse kaasamine on vajalik ja oluline, et reaalse õnnetuse korral sündmuse lahendamine võimalikult hästi sujuks. Õppusel osalenud peapäästekorraldajate sõnul erines see väga palju igapäevatoost juba seetõttu, et samaaegselt nii suure ulatusega õnnetusi reaalses töös ette ei ole tulnud.

EU Cremex 2011 Häirekeskuse pooled osalejad olid Lõuna-Eesti Keskuse peapäästekorraldajad Pille Kallavus, Eve Aavik, Liivi Klaaser, päästeala infotelefoni esindas Aneli Šmigelskita ja hindajatena Ida-Eesti keskuse juhataja asetäitja Inga Kaaber ning Lõuna-Eesti keskuse juhataja Anne-Liis Taalman.

Häirekeskus on väga kiiresti arenev organisatsioon, mistõttu on oluline korraldada töötajatele erinevaid infopäevi, kus olulisemaid plaane selgitatakse ja tekkinud küsimustele vastuseid antakse. 2011. a infopäeva raames räägiti olulisematest arendustegevustest, muudatustest seonduvalt ühele hädaabinumbri üleminekuga, väikesaarte mudeli rakendamisest ja kogemustest, mis saadi Padaoru sündmuse valguses.

seduureeglid ja koostöökokkulepe. Igal aastal toimub Eesti ja Läti riigi ühine koostööõppus, millest võtab osa ka Häirekeskuse töösaal.

Kindlad reeglid ja kokkulepped parandavad kindlasti sündmustele reageerimise kiirust ja osutatava teenuse kvaliteeti mõlemas riigis.



Kokkuvõtteks

Hädaabinumbrile 112 helistaja suhtleb Häirekeskuse päästekorraldajaga, kuid abivajaja probleemi lahendamiseks on vajalik kaasata erinevaid osapooli. Hea koostöö erinevate asutuste vahel on sündmuste lahendamisel väga oluline.

Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskuse nimel tänan kõiki meie koostööpartnereid, kelle abiga leidsime lahendused ka kõige keerulisemates olukordades. Täname hea koostöö eest Lõuna-Eesti Päästkeskust, Lõuna-Eesti pommigrupi, PPA Lõuna Prefektuuri juhtimiskeskust ja meie teeninduspiirkonna kiirabipidajaid.

Hädaabiteadete menetlemise juures on väga oluline, et töövahendid oleks töökorras ja ei saaks takistuseks abi välja saatmisel või hädaabiteadete vastuvõtmisel. Tänan Sisemi-

nisteeriumi Infotehnoloogia arenduskeskuse SMIT kagu regiooni töötajaid senise hea koostöö eest.

2011. a sai Häirekeskuses alguse hea traditsioon tunnustada parimat kolleegi. Lõuna-Eesti keskuses valiti 2011. a parimaks kolleegiks Pille Kallavus. Kolleegid hindavad tema head koostöö- ja suhtlemisoskust väga kõrgelt.

Võib öelda, et 2011. a oli Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskuse jaoks rahulik aasta. Tänu heale meeskonnatööle ja abivalmis kolleegidele lahenesid ka kõige keerulisemad olukorrad positiivselt.

Lõpetuseks avaldan kiitust ja tänan kõiki Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskuse töötajaid 2011. a tehtud töö eest. Lõunas on suurepärase meeskond!

Abitelefonile 1345 vastajad töötavad koos päästekorraldajatega Tallinna töösaalis



Abi- ja infokeskuse teine aasta

Häirekeskus arendab abi- ja infotelefonide teenust alates 2000. aastast, et toetada päästeasutuste, kohaliku omavalitsuse ja keskkonnavaldkonna asutuste koostööd ohuolukordade kõrvaldamisel ja vähendada hädaabinumbri 112 tehtavate ajaliselt mitte kriitiliste infokõnede osakaalu.

Abi- ja Infokeskus loodi eraldi struktuuriüksusena 2010. aastal, ühendades ühtse juhtimise alla kohalike omavalitsuste abitelefoni 1345, Päästeala infotelefoni 1524 ja Keskkonnainspektsiooni valvetelefoni 1313.

Kohalike omavalitsuste abitelefon 1345

HELEN RADAMUS, abi- ja infokeskuse juhataja

Abitelefon 1345 tegeleb linnamajanduslike probleemide – elektri, vee ja kanalisatsiooni, küttesüsteemide, heakorra, teede ja tänavate korrashoiu ning kommunaalmajandusega seotud küsimuste lahendamise vahendamisega Tallinna linnas ja Harjumaa neljas omavalitsuses – Viimsi vald, Maardu linn, Harku vald ja Keila linna.

Abitelefonile 1345 tuleks helistada siis, kui on vaja abi elumajanduse valdkonnas või on ettepanekuid kohaliku omavalitsuse eluolu parandamiseks. Tallinna abitelefoni lühinumbrit 1345 kasutatakse ka kommunikatsioonikeskusena kriisisituatsioonides või suurõnnetuste korral elanike informeerimiseks. Näiteks 2003. aasta detsembri lumetorm, 2004. aasta suvel toimunud veeuputus ja 2005. aasta jaanuari torm.

Abitelefoniga 1345 on ühendatud Tallinna häirenuputeenus ehk sotsiaalvalve teenus eakatele. See on elektrooniline hädaabisüsteem, mis käivitus 2007. aastal koostöös Sihtasutusega Johannitide Abi Eestis. Teenust osutab linna lepinguline partner Tallinna Hoolekande Keskus ning seda rahastatakse linnaeelarvest.

Teenust saavate inimeste kodudesse on paigaldatud lokaalsed valvepuldid ja neile on antud mobiilsed häirenupud, mille kasutamisel on võimalik saada otseühendus abitelefoniga 1345. Väljakutse, mis saabub nupuvajutuse tagajärjel 1345-le, edastatakse esmalt eaka lähedastele. Kui neid pole võimalik telefonitsi kätte saada, saab info Tallinna Hoolekande Keskuse kaheliikmeline meeskond, kes sõidab esimesel võimalusel kohale olukorda lahendada.

2011. aastal registreeriti abitelefonil 1345 kokku 66 025 teadet, mis vajasisid lahendamist. Teadete lahendamiseks tehti

Abitelefonile 1345 laekunud probleemid 2011

| PROBLEEMI NIMETUS | KOKKU |
|--|--------|
| EHITUS- JA REMONTTÖÖD | 143 |
| ELEKTRITÖÖD | 4404 |
| ETTEPANEKUD LINNALE | 2 |
| GAASIAVARIID JA -PROBLEEMID | 117 |
| HALJASTUSTÖÖD | 495 |
| INVAABIVAHENDID | 8 |
| KANALISATSIOONID/VEETRASSID | 2407 |
| KESKKONNAPROBLEEMID | 139 |
| KINNISVARA HOOLDUS | 181 |
| KLAASIMISTÖÖD | 20 |
| KODUMASINATE HOOLDUS/REMONT | 39 |
| KOERAD/KASSID/LINNUD/LOOMAD | 2172 |
| KORISTUSTÖÖD | 4642 |
| KORSTNAPÜHKIMISTEENUS | 15 |
| KÜTTESÜSTEEMIDEGA SEONDUVAD PROBLEEMID | 156 |
| LIFTIDE/ESKALAATORITEGA SEONDUVAD PROBLEEMID | 178 |
| LIKLUSKORRALDUS | 5245 |
| LINNAINFO | 15 716 |
| LUKKUDE/USTEGA SEONDUVAD PROBLEEMID | 169 |
| MATUSETEENUSED | 581 |
| OHTLIKE JÄÄTETE KÄITLEMINE/LADUSTAMINE | 649 |
| PRÜGIVEDU | 1541 |
| PUTUKATE/NÄRILISTE TÕRJE | 46 |
| RAHURIKKUMINE | 406 |
| RAVIMIINFO | 3 |
| REKLAAMIDEGA SEONDUVAD PROBLEEMID | 101 |
| SANTEHNILISED TÖÖD | 220 |
| SOTSIAAL- JA TERVISHOIUALASED PROBLEEMID | 3978 |
| TEEDE REMONT | 1299 |
| TEISTSUGUNE PROBLEEM | 6337 |
| TRANSPORDIALASED PROBLEEMID | 11 658 |
| TÄNAVALGUSTUS | 1380 |
| VALVE, TULEOHUTUS JA VENTILATS.SÜST SEONDUV | 1550 |
| VETERINAARIA | 28 |

kokku 99 347 kõnet (sisenevad ja väljuvad kõned kokku). Aastaga vähenes probleemide hulk 13% ning kõneliiklus 18%, mis annab tunnistust elanike teadlikkuse tõusust 1345 teenuse osas. Samal ajal edastati väga suur hulk informat-

sioonist ka e-posti teel. Eakate häirenupu teenuse kaudu edastati 2011. aastal 455 teadet ning see jääb samasse suurusjärku varasema aastaga.

Olulisemad sündmused

Abitelefoni 1345 jaoks oli 2011. aasta väga tihed ning töerohke. See näitab selgesti abitelefoni tegevuse kui teenuse vajalikkust.

Möödunud aasta suurimaks sündmuseks oli kindlasti 11. septembril, pealinna autovabal päeval, Tallinna kesklinnas toimunud Baltikumi suurim rahvaspordiüritus SEB Tallinna Maraton. Selle lõpetas rekordiline arv osalejatest – 16024. Abitelefoni jagas liiklejatele soovitusi ja infot liik-

luspiirangute kohta. Kõnede arv sellel nädalal oli tavapärasest suurem (kui tavaliselt on kõnede arv abitelefoni nädalas keskmiselt kuni 1100, siis maratoni ajal kasvas see 1687 kõneni).

Maratoni ja autovaba päevaga seoses oli meie peamiseks partneriks MTÜ Spordiürituste Korraldamise Klubi.

Analoogselt 112-ga kasvas oluliselt kõnedekoormus ka juuli äikesetormide ja detsembri lumetormi ajal. Kuna asume ühises töösaalis, siis oli hea vahetada vastastikku infot oluliste sündmuste kohta. Peamiselt paluti abi murdunud puude eemaldamiseks, teatati veeuputustest ja elektrikatkestustest ning sooviti infot lumekoristuse kohta.

Samuti oli kõnekoormus suurem veebruari lõpus ja seda seoses märtsis toimunud Riigikogu valimistega. Maikuu ja juuni põhiliselt infot „Teeme ära“ koristustalgute kohta, juunis liikluskorraldusest seoses XI noorte laulu- ja tantsupeoga „Maa ja ilm“, augustis aga lauluväljakul toimunud „Vabaduse laul“ üritusega.

Igal nädalal edastatakse ka teenusega liitunud kohalikele omavalitsustele ülevaade nende piirkonnas toimunud, enim välja toodud probleemidest ja elanike kõnedest.

Kokkuvõttes olid 2011. aasta suuremateks sündmusteks abitelefoni jaoks tormid juulis, novembris ning detsembri lõpus.

Analoogselt 112-ga kasvas oluliselt kõnedekoormus ka juuli äikesetormide ja detsembri lumetormi ajal.

Töötajad ja töökorraldus

2011. aastal abi- ja infokeskuse töökorralduses ning tehnilistes lahendustes suuremaid muudatusi ei toimunud. Kokku on abi- ja infokeskuses jätkuvalt 26 töötajat: valvetelefonil ning infotelefonil kummiski kaheksa töötajat ja abitelefonil kümme töötajat.

Novembris osaleti Rakveres kahepäevasel positiivuskoolitusel „Päike Kaasa“. See oli töösaali töötajatele esmakordne väljasõit ja ühine koolitus, kus osalesid nii abitelefoni kui ka Keskkonnainspektsiooni valvetelefoni teenistujad.

Koolitusel osalenud Tiiu Mõtt: „Meie töö iseloom, 24/7 valmisolek, tingib seda, et üheski välisürituses ei saa osaleda kogu kollektiiv korraga ja sajaprotsendiliselt, seetõttu tuli meie tööpoolest ühtehoidva ja sõbraliku pere väikesel ja vapramal osal end ohverdades tööle jääda. Elamuskoolitus OÜ tegeleb meeskonnakoolituste läbiviimistega, mille põhiteemadeks on analüütiline koolitus eduka meeskonna loomiseks ning püsimiseks. Koolituse loengute osa ilmestamine seikluskoolituse ja väga efektiivsete treeningmeetodite kasutamisega toob suurepäraselt välja iga koolitusest osavõtja loomuomadused

ning võimed kriisisituatsioonis käitumisel. Koolituse loengute osa hõlmas selliseid teemasid nagu meeskonnavaim, analüüsimisvõime, väärtushinnangud nii kolleegide suhtes kui ka hinnangud meie eneste sees, motiivatsioon, stressi ennetamine ja juhtimine ning töökeskkonnas hea atmosfääri loomine pärrsivatest teguritest hoolimata.

Loengute teine osa aga koosnes füüsilistest tegevustest:

1. Võistkondadeks jaotatult orienteerumine aja peale koos teatud ülesannete täitmisega suhteliselt võõras keskkonnas, esimeste vastutulijate psühholoogiline mõjutamine enda eesmärgi saavutamiseks (kujutas endast küsitluse läbiviimist, mille eesmärgiks oli positiivse tulemuse saamine).
2. Kahe võistkonnana tuli aja peale kinniseotud silmadega võõras, takistus täis ruumis otsida päästmist vajavaid inimesi. Tegevus, millega päästjad tegelevad pea iga päev, valmistab tõelisi katsumusi. Palavus, pimedus, võõras ruum, takistuseks ettesetatud esemed ning info, mida grupp omavahel vahetas, tuli edastada vaid eba-



Koolituse loengute osa vaheldus tegevustega



Koolitusel treeniti ka ebaharilikes olukordades tegutsemist

määraste hääbitsustega. Samas oli vaja koondada tähelepanu, et käsikaudu kobades leida maaslamav otsitav, võistkonnakaaslasega leida ühine kehakeel abivajaja magamiskotti toppimiseks, transportimiseks ja leida tee avariiväljapääsuni. Samal ajal ajas see kõik veel ohjeldamatult naerma ka.

3. Julgus endaga hakkama saada ka ebaharilikes situatsioonides (liikusime mööda linna ringi Rakvere Teatri

lastelavastuste kostüümides), samas tegelesime kiireloomuliste ning "nutti vajavate" ülesannete operatiivse ning ajapeale täitmisega.

Järgmine päev oli mõeldud eelmise päeva ülesannete täitmise analüüsiks, lisandus isiksuse omapära väljatoov käeline tegevus ning pärast koolituse kokkuvõtvat osa vuras meile tellitud buss Tallinna poole tagasi."

Päästeala infotelefonile 1524
vastajad töötavad koos
päästekorraldajatega
Jõhvi töösalis



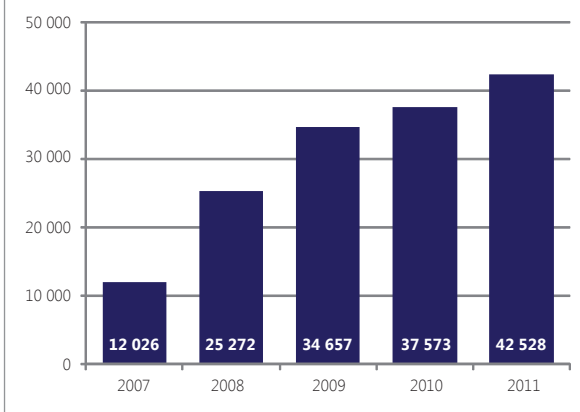
Päästeala infotelefon 1524 aastal 2011

ANELI ŠMIGELSKITE, abi- ja infokeskuse juhataja asetäitja

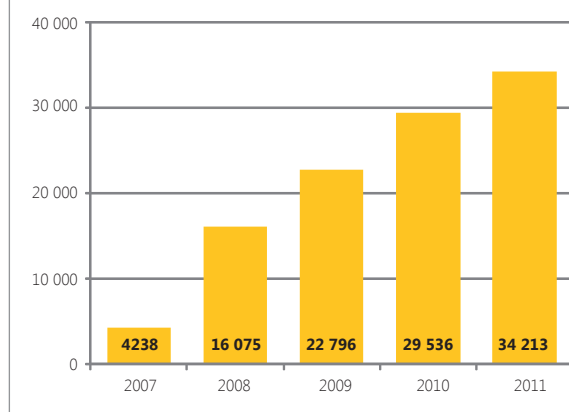
Elanikkonnale, juriidilistele isikutele ning riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustele päästevaldkonna infot vahendav infotelefon 1524 on tegutsenud viis aastat. Aasta-aastalt kasvanud registreeritud pöördumiste arvud näitavad elanikkonna valmisolekut küsida päästevaldkonna infot otse Päästeala infotelefonilt.

2011. aastal registreeriti 42 528 päästeala infotelefonile tehtud päringut, mis on võrreldes 2010. aastaga on 13% rohkem. Päringute arvu pidev suurenemine annab tunnistust, et teenusega on rahule jäädud ning välja on kujunenud kindel kasutajaskond. Elanikkonna poolt küsiti enam infot tuletegemise ja tuleohutuse teemadel ning ametnike kon-

Päästeala infotelefonile 1524 laekunud probleemid aastate lõikes



ATeS kokku



taktandmeid. Ettevõtjate küsimused seonduvad enamasti automaatse tulekahjusignalisatsioonüsteemiga (ATeS) ja selle Häirekeskusega ühendamiseks. Päästeala infotelefon 1524 ei edasta infot ainult telefoni teel, vaid aastatega on suurenenud ka elektroonsel teel vastuvõetud ja edastatud infoteadete arv. Põhilise osa e-posti teel saabunud infost moodustavad avalike ürituste infoteated, EMHI ilmateated ning hoiatused erakorraliste ilmastikuolude kohta, mis Päästeala infotelefon edastab piirkonna haiglatele, kiirabi-dele, Tallinna abitelefoni 1345, Keskkonnainspektsiooni valvetelefonile 1313 ja Häirekeskuse keskustele.

Kõikidest päringutest moodustavad üle 80% kõned, mis on seotud kõrgendatud riskiga objektide ATeS-iga. 01.01.2011 seisuga oli Häirekeskusega ühendatud 1004 ATeS objekti, aasta jooksul ühendati Häirekeskusega 152 uut objekti ning tegevus lõpetati 14 objektil. 2011. aastal registreeriti päästeala infotelefonis 34 213 ATeS-iga seotud päringut, mis on aastatagusega võrreldes ca 16% enam. Päringute kasv on põhiliselt seotud ATeS-i objekti seadmete hooldamise ja päästeala infotelefoni infovahetusega sideoperaatorite Elion Ettevõtte AS-i ning Kidde Eesti AS-i juhtimiskeskustega.

Päästeala infotelefon 1524 registreeritud probleemid 2011

| PROBLEEMI NIMETUS | KOKKU |
|--------------------------------|-------|
| ATeS | 8573 |
| AVALIKUD ÜRITUSED | 959 |
| ENNETUS | 58 |
| INSENERTEHNILISED PROBLEEMID | 138 |
| KAEBUSED PÄASTEASUTUSTELE | 10 |
| KODUKÜLASTUSTE REGISTREERIMINE | 40 |
| KONTAKTANDMED | 873 |
| KORSTNAPÜHKIJAD | 487 |
| MENETLEMINE | 110 |
| MUU | 1410 |
| SUITSUANDUR | 281 |
| SÜNDMUSEINFO | 71 |
| TULETEGEMINE | 1780 |
| TULEKUSTUTUSVAHENDID | 26 |
| TULEOHUTUS | 1147 |
| OHTLIKUD AINED | 140 |
| LAHENDAMATA | 0 |
| ATeS TÖÖSSE | 8161 |
| ATeS HOOLDUSESSE | 17479 |
| POLITSEI KODUKÜLASTUS | 0 |
| OP INFO | 785 |

Päringute iseloomustus ja ennetuskampaaniate mõju

Päästeala infotelefoni igapäevatöö on väga tihedalt seotud infovahetusega päästeala ennetajate, menetlejate, tuleohutuskontrolli büroo inspektorite ja kommunikatsiooni spetsialistidega ning infovahetusega sideoperaatorite juhtimiskeskustega ATeS päringutele vastamiseks. Päästeameti ennetuskampaaniate ja pressiteadete mõju päästeala infotelefoni kõnekoormusele on tavaliselt enustatav. Varasema kogemuse põhjal teame, et kui Päästeameti poolt väljastatakse pressiteade näiteks ohutu küttekoldevälise tuletegemise ja grillimise soovustega, siis peale seda helistatakse 1524-le ja küsitakse täpsustavaid küsimusi tuleohutusnõuete kohta. Päästeameti 2011. aasta suitsuanduri kampaaniaga tuletati meelde suitsuanduri kohustuslikust ja korrasoleku kontrolli vajadust ning soovitati kontrollida ka oma vanemate ja eakate lähedaste suitsuanduri korrasolekut – pärast seda pressiteadet kasvas koheselt Päästeala infotelefoni kõnede arv, mis puudutasid suitsuanduri teemat. Teine elanike turvalisuse seisukohalt oluline probleem, mille lahendamisele Päästeamet reageeris ja otsis lahendust, olid ohtlikud, kaaneta kanalisatsioonikaevud ja tuletõrje veevõtukoerad. Päästeala infotelefon 1524 kaasati Päästeameti ja kohalike omavalitsuste vahelisse koostöösse ning 1524 edastas kohalike omavalitsuse kontakte, registreeris elanikkonnalt saabunud teateid lahtiste kaevude asukohtadest ning edastas info kohalikule omavalitsusele.

Elanikkonna päringute teemad olenevad ka aastaajast. Tavapäraselt on esimene suurem kõnede/pöördumiste arvu kasv aprilli alguses, kui tekivad esimesed lumevabad ja kuivad maalapid ning inimesed alustavad heakorratööde ja okste põletamisega. Kuigi kulu põletamine on ammu keelatud tegevus, algab iga kevad päringutega „kas kulu tohib põletada?“, sellise päringu peale teavitame helistajat, et tegevus on ohtlik ja keelatud ning toob kaasa karistuse.

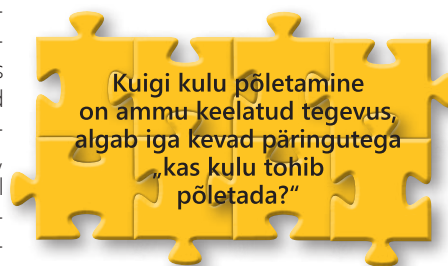
Kui kevad-suvel on elanikkonnal suur huvi tuletegemise ja tuleohutuse teemade vastu, teavitab telefon 1524 neid tuleohutusnõuetest, infost esmaste tulekustutusvahendite ja üle 3 m diameetriga lõkete tegemiseks päästeker-

kuse ametnikuga kooskõlastamise vajadusest. Sama sügava tuletegemise päringud kestavad kuni lume tulekuni.

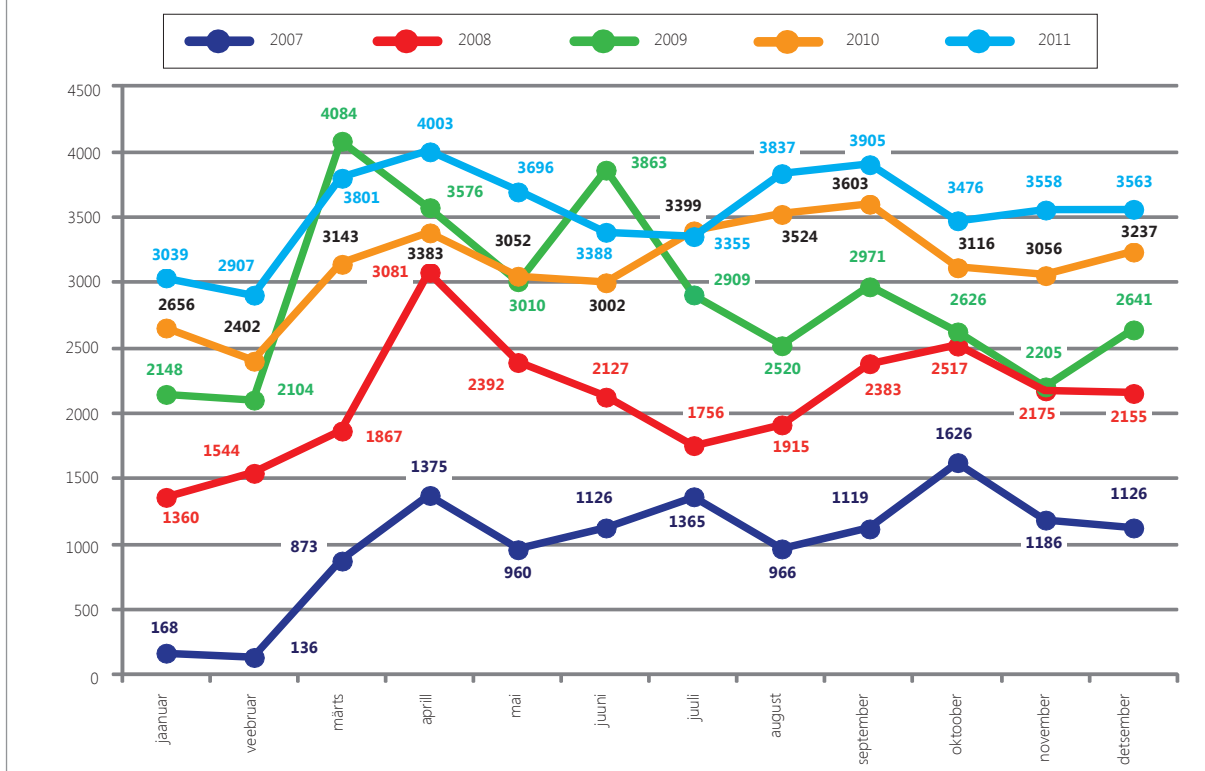
Sügisel on tavapärase, et päästeala infotelefonilt soovitakse korstnapühkijate ja pottseppade kontaktandmeid, et enne uue kütteperioodi algust saaksid küttekolded puhastatud ja kontrollitud. Sügisel soovitakse ka enam kodukülastusi registreerida, et inspektoritelt saada nõuandeid kodu tuleohutumaks muutmisel.

Talveperioodil on kodanike päringuid seotud enamasti tuleohutusteemade ja küttekollete kütmisega. Meelsasti antakse päästeala infotelefonile 1524 teada naabrite küttekollete ja korstnate seisukorrad ning kütmistavadeid. Kui kõne käigus selgub, et kirjeldatud olukord võib põhjustada õnnetuse, soovime helistajal konsulteerida tuleohutuskontrolli büroo inspektoriga. Kui helistaja soovib, edastab päästeala infotelefon helistaja taotluse päästekerkeskusele e-posti teel haldusmenetluse algatamiseks.

Elanikkonna poolt Päästeala infotelefonile helistatud kõnedest on osad päringud olnud sellised, milles esialgu pöördutakse päästeala valdkonna küsimuses, kuid kõne jooksul selgub, et helistajat saab aidata 1313 või 1345. Näiteks päritakse kõne alguses infot grillimisele esitavate nõuete kohta ning kõne lõpus selgub, et naabri grillimine on osutunud tuleohtlikuks tegevuseks ning on vaja kutsuda päästemeeskonda tuld kustutama, sest et on reaalne oht helistaja varale. Sellisel juhul vanempetsialist ühendab helistaja kõne häirekeskuse päästekorraldajale. Sarnane piiriülene koostöö on Päästeala infotelefoni ka Tallinna Abitelefoni 1345, kellele me edastame elanikkonna teateid nende tööpiirkonnas olevate ohtlike kaevulukkide kohta.



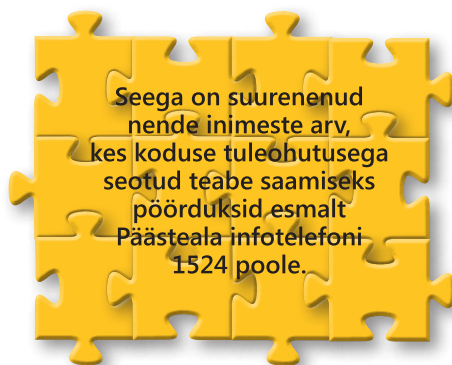
Päästeala infotelefonile 1524 pöördumiste arv aastate lõikes kuude kaupa



Päästeala infotelefoni üldine tuntus elanikkonna seas

Päästeameti 2011. aasta elanikkonna tuleohutusteadlikkuse seire uuringu tulemustest selgus, et võrreldes 2010. aastaga on oluliselt tõusnud esmaallikana Päästeala infotelefoni kasutajate arv – 21 protsendilt 26-le. Seega on suurenenud nende inimeste arv, kes koduse tuleohutusega seotud teabe saamiseks pöördusid esmalt Päästeala infotelefoni 1524 poole. Samast uurinngust ilmneb, et 2011. aastal on muutunud elanikkonna hoiakud tuleohutusosalase teabe vastuvõtuks, tuleohutusosalase teabe saamisest huvitatute arv on langenud 52 protsendilt 48-le ja tõusnud on nende inimeste arv, keda see teema pigem ei huvita (44 protsendilt 49-le). Päästeala infotelefoni 1524 üldine tuntus on seotud päästevaldkonnas tehtava ennetustöö ja üleriigiliste tuleohutuskampaaniatega, sest kampaaniate toimumise ajal suureneb märgatavalt infotelefonile helistajate arv ja seega ka infotelefoni tuntus. Päästeameti poolt 2011. aasta suvel läbi viidud veeohutuskampaania oli suunatud kindlale sihtgrupile, see ei haaranud tervet elanikkonda ning ei mõjutanud päästeala in-

fotelefoni töökoormust. Võrreldes 2010. aastaga oli 2011. aastal vähenenud lühinumbri 1524 üldine tuntus 15 protsendilt 12-le. Seega võib 1524 tuntuse languse üheks põhjuseks olla Päästeameti ennetuskampaaniate kitsa sihtgrupi valik ja kampaaniate vähesus. Ilmselt ka see, et 2011. aastal ei olnud suuri maastiku- ega metsapõlenguid, millede kustutustöödele ja vabatahtlike kaasamise infovahetuseleks olnud vajadus kaasata elanike teavituse lisakanalit.



Päästeala infotelefon 1524 kui avalikkuse teavitamise infokanal

Alates 2010. aastast on Päästeameti ja Eesti Rahvusringhäälingu vahel sõlmitud koostöökokkulepe avalikkuse ohuteavitusel, milles päästeala infotelefon 1524 on avalikkusele ohu- ja infoteavituse vahendaja. 2011. aastal osales Päästeala infotelefon keemia- ja kiirgusteemalisel suurõppusel CREMEX 2011 (EU Chemical and Radiological Emergency Management Exercise 2011), kus suurõnnetuse lahendamise käigus oli päästeala infotelefon üheks infokanaliks elanikkonnale. Õppuse legendi kohaselt toimus 16.-19. mail 2011 Tartus ja Tallinnas Euroopa Liidu energeetikakonverents, mille peateemaks oli tuumaelektrijaamad ning nendega kaasnevate radioaktiivsete jäätmete ladustamine. Konverentsil osalesid valitsusdelegatsioonid nii Euroopa Liidust kui ka väljastpoolt. Konverentsi teemad olid erinevates elanikkonna gruppides tekitanud suurt vastuseisu ja oli oodata protestiavaldusi, pikette ning sabotaaže. 17. mail juhtusid Tartus kiirgus- ja keemiaõnnetused, mille liikvideerimiseks tuli puhastada nii kannatanuid kui päästjaid ning korraldada massievakuatsioon.

Päästeala infotelefoni 1524 tegevused suurõppusel olid järgmised: kontaktandmete päringutele vastamine, keemia- ja raudteeõnnetuse järgselt suurõnnetuse kohta info edastamine, kodanike päringute sisu ja kannatanute kohta info edastamine regiooni valvepressiesindajale, haiglatest kannatanute nimekirjade edastamine politseile, teavitusgrupile (avalikud suhted) ja õnnetuses kannatanud lähedastele.

Päästeala infotelefoni 1524 arendused ja koolitused

Abi- ja infokeskuses on informatsiooni analüüsi ja töötlemise süstematiseerimise tulemusel parendatud Päästeala infotelefoni 1524 poolt osutatavat teenust, eesmärgiga muuta pääste- ja tuleohutusealase informatsiooni elanikkonnale edastamist kvaliteetsemaks ja efektiivsemaks. 2011. aastal töötati välja informatsiooni analüüsiks ja süstematiseerimiseks vajalik kaasaegsel tasemel elektrooniline töökeskkond, mis muudab vanemspetsialistidele kõnede registreerimise kiiremaks ja tööajakasutuse efektiivsemaks.

2011. aastal oli nii Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse kui ka Päästeala infotelefoni töötajatele ühele hädaabinumbri 112 ülemineku tõsine ettevalmistusaasta ning uue maja ja töökeskkonna ootuse aasta, kuna Päästeala infotelefon asub Jõhvis, samas töökeskkonnas Häirekeskuse Ida-Eesti keskusega. Seetõttu puudutasid ja mõjutasid kõik ühele hädaabinumbri 112 ülemineku tegevused idapool otseselt ka infotelefoni tööd ja töötajaid.

Päästeala infotelefoni töötajad osalesid kõigil ühele hädaabinumbri 112 ülemineku Ida piirkonna koolitustel ja Häirekeskuse ühistel motivatsiooniüritustel koos Politsei- ja Piirivalveameti Ida Prefektuuri korrakaitsebüroo juhtimiskeskuse ning RCC töötajatega. Koolitustel tutvuti ühes töösaalis tööd alustavate erinevate asutuste töö ja vastutusvaldkonnaga. Mitme asutuse ühistel motivatsiooniüritustel said omavahel lähemalt tutvavateks inimesed, kes seoses ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ühises töösaalis tööd alustavad.

Talvel käidi koos kelgutamas Pannjärve suusakeskuses ning arutati ühises töösaalis töötamise teematikat. Suvel kohtuti Purtse imeilusas rannatalus, kus külalisi võõrustas lahke perenaine Eha Plauber, Päästeala infotelefoni vanemspetsialist.

Sügisel osalesid Päästeala infotelefoni töötajad meeskonnatöö koolitusel „MUUDATUSTEGA TOIMETULEK ÜHELE HÄDAABINUMBRILE ÜLEMINEKUL IDA REGIOONIS“. Koolitus meeldis Päästeala infotelefoni töötajatele väga, sest seal arutasid eelseisva muutusega seotud teematikat erinevate asutuste inimesed, kes kõik peavad tulevikus moodustama ühtse meeskonna. Kuigi oldi ju ka varem kohtunud ja põgusalt tuttavad, siis koolitusel osalejad said laetud positiivse energiaga, neil tekkis ühtne arusaam igaühe rollist muutuste läbiviimiseks ja seega loodi tõhus alus edasiseks koostööks.



Infotelefonile 1524 vastajad osalesid kõigil Ida keskuse ühise töösaali üritustel



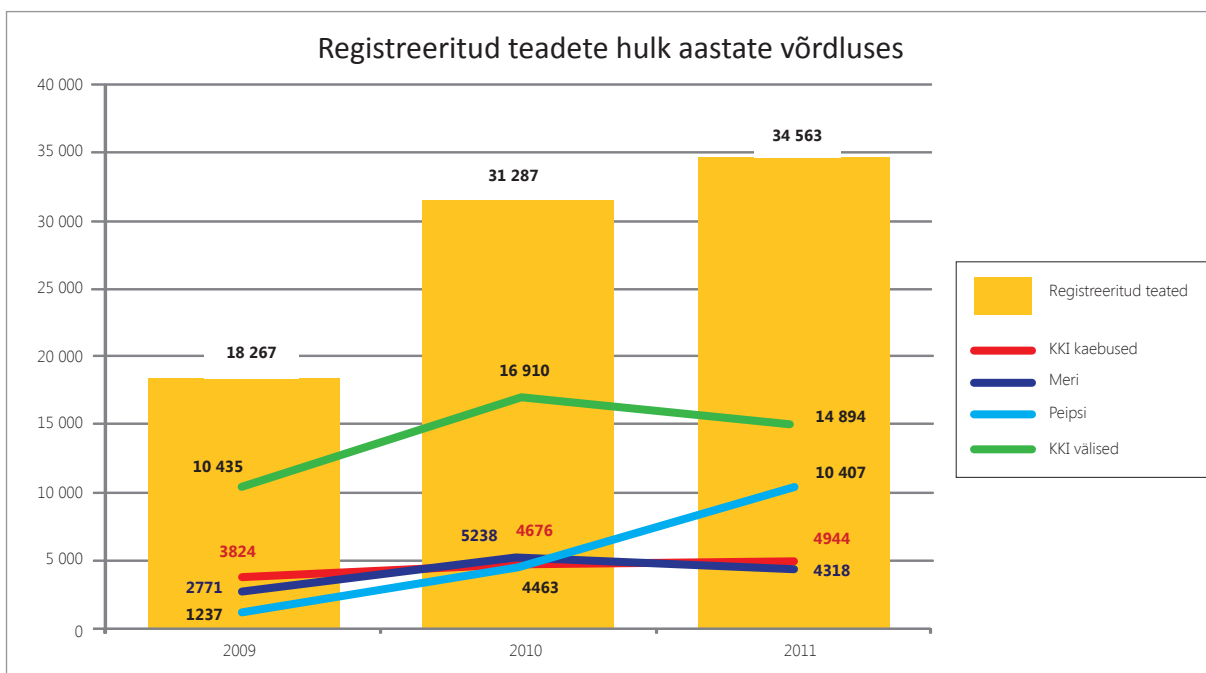
Valvetelefonile 1313 vastatakse Häirekeskuse Tallinna töösaalist

Keskonnainspektsiooni valvetelefoni 1313 on Häirekeskus opereerinud kolm aastat

KATRIN SAARLEHT, Keskonnainspektsiooni valvetelefoni projektijuht

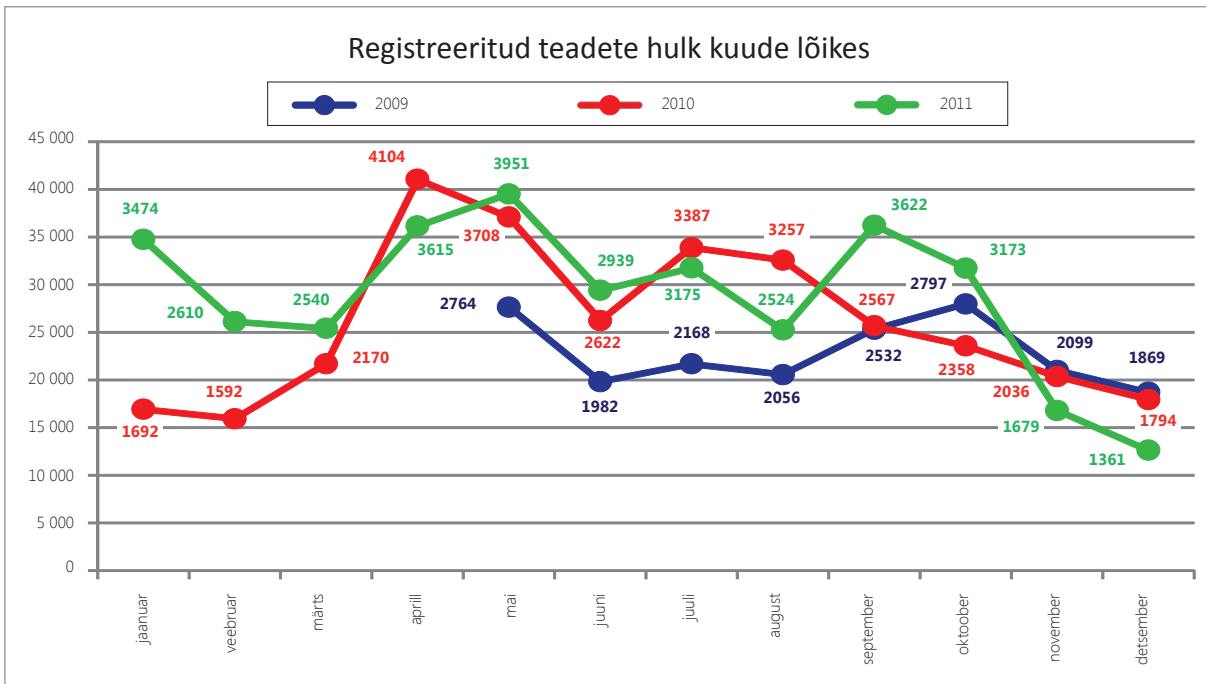
Keskonnainspektsiooni valvetelefonile 1313 oli 2011. aasta rahulik ja tõine. Registreeritud teadete hulk on aasta-aastalt kasvanud ning mullu registreeriti 34 563 teadet, mis on 10,5% võrra rohkem eelnevast aastast. Samal ajal jäi kõneliiklus samale tasemele. 2011. aastal tehti (nii sisenevad kui väljuvad kõned) teadete teenindamiseks 45 600 kõnet. Lisaks kõneliiklusele toimus väga suure hulga teadete töötlemise seotud infovahetusest e-posti teel. Valvetelefoni töökoormus oli suurem tööajal ning päevasel ajal. Madalam koormus langes nädalavahetusele ning öisele ajale.

2011. aastal rakendus valvetelefoni 1313 kõnede puhul helistaja teavitamine kõne salvestamise kohta kõne alguses. Esiolgu see küll ehmatas helistajaid ning päriti, kellele ja kuhu salvestatud telefonikõned saadetakse. See kindlasti mõjutas valeteadete ja asjatute kõnede hulka ning tänaseks päevaks on valeteadete hulk vähenenud ja helistatakse asjakohaste küsimuste ning teadete puhul.



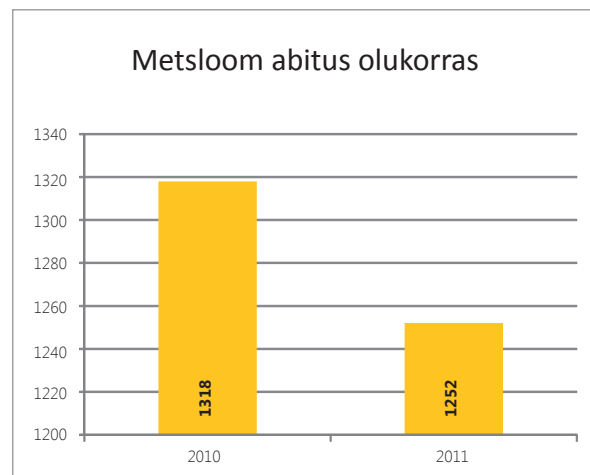
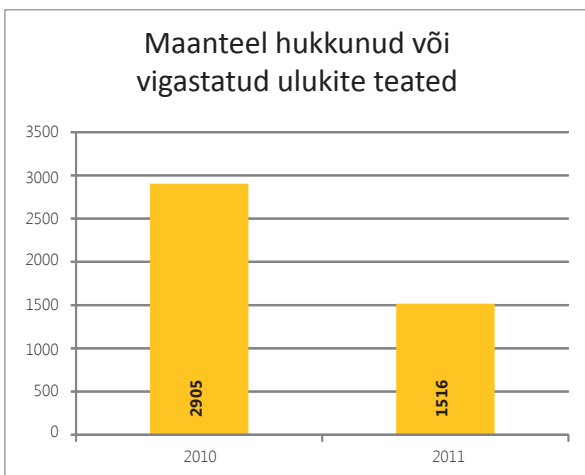
Keskonnainspektsiooni valvetelefoni 1313 teadete hulka kuude lõikes mõjutavad oluliselt aastaegadest sõltuvad teated. Jaanuaris mõjutavad teadete hulga kasvu Peipsi-, Läämi- ja Pihkva järvel kutseliste kalurite poolt edastatud kalapüügitea-

ted. Näiteks Peipsi järve kutseliste kalurite kalapüügiteadete hulk kasvas aastaga üle kahe korra. Kevadkuudele jääb kulupõlengute registreerimine. Samuti esitatakse tavapärasest rohkem päringuid püügikeelu kohta siseveekogudel.



Meediaväljaannetes leiavad enim kajastust loomadega juhtunud õnnetused, mis edastatakse valvetelefonile 1313. Nendeks on õnnetused suur- ja väikeulukitega maanteedel/raudteel või siis eksivad metsloomad ära inimeste poolt asustatud paikadesse ning vajavad abi oma loomupärase elukeskkonda jõudmisel. Maanteel ulukitega seotud teadete arv valvetelefonile 1313 on 2011. aastal vähenenud võrreldes 2010. aastaga. Teadete hulk kasvab sügis-talvisel perioodil, kus valget aega ööpäevas jääb vähemaks. Teade-

te hulk, kus valvetelefonile teavitatakse abivajavast metsloomast on samuti 2011. aastal vähenenud. Oma osa teadete arvu vähenemises on lumevaesemal talvel, kui metsloomad tulid oma eluga metsas kergemini toime. Enim tuli teateid abivajavatest metsloomadest maakondadest, kus asuvad suuremad linnad. Teadete arvu poolest juhib Harjumaa koos Tallinnaga, järgneb Tartumaa koos Tartu linnaga ning Pärnumaa ja Ida-Virumaa.



Kui talvel tunnevad helistajad suurt muret talvituma jäänud lindude pärast, siis kevadeti laekuvad valvetelefonile teated agressiivsete lindude ning pesast välja kukkunud linnupoegade kohta.

2011. aastal jätkus tegevus 2010. aastal Keskkonnainspeksiooni, Keskkonnaameti ning Häirekeskuse töötajatest moodustatud töörühmas: töötati põhjalikult läbi ning täpsustati Keskkonnainspeksiooni valvetelefonile tegevusjuhiseid teadete vastuvõtmisel, registreerimisel ning edastamisel vastava pädevusega ametkonnale või organisatsioonile. Korrasitati ning täiendati koostööpartnerite kontaktandmeid.

Oluliseks osaks valvetelefonile igapäevatoos on suhtlemine koostööpartneritega. Et koostöö ametkondade vahel pa-

remini sujaks, korraldati teabepäev, kus 1313 operaatorid tutvustasid Keskkonnaameti tehnikutele Häirekeskust ning Häirekeskuses asuvaid ning opereerivaid teenusnumbreid. Valvetelefonile 1313 operaatorid tutvusid omakorda Keskkonnaameti tehnikutega, kellega igapäevaselt oldi suheldud vaid telefoni teel. Teabepäeva lõppedes leiti ühiselt, et teabepäevadega tuleb tulevikus jätkata, tegemaks kokkuvõtteid teabepäevade vahel tehtud töö kohta.

Abi- ja infokeskus soovib 2012. aastal arendada oma töötajate professionaalsust ja jätkata abivajajatele võimalikult parima teeninduse pakkumist.

Suur tänu kõigile koostööpartneritele väga hea koostöö eest!



Eva Rinne ja Ene Hauvmann
Häirekeskuse 2011. a töid
tutvustamas

AASTA

Aasta läbi kestab aasta.
Noh ja nüüd on aasta läbi.
Seda aastat me ei taasta.
Mis on läbi, see on läbi.
Aasta otsa kestis aasta.
Noh ja nüüd on aasta otsas.
Seda aastat me ei taasta.
Mis on otsas, see on otsas.
Pole hullu, tuleb uus
juba jaanuarikuu.
Nagu mullu.

(Ilmar Trull)

Arendusosakond 2011

EVA RINNE, arendusosakonna juhataja

Arendusosakonna tegevuse põhiliseks eesmärgiks 2011. aastal oli osakonna struktuur tööle saada niimoodi, et tekiks sünergia talituste ja osakonna peaspetsialistide vahel ning kujuneks välja soovitud tööruum. Minu enda jaoks oli oluline ära anda planeerimistalitusele SOS-rakenduse protsessijuhi roll, mida tuli täita sellest hetkest alates, kui kaotati ära Häirekeskuse IT-osakond. Evelin Niinemaa-Tamm asus seda rolli aasta alguses täitma ja 2011. aasta lõpuks sain rahulolevalt tõdeda, et Häirekeskuse üks äärmiselt kriitiline teenus on väga heades kätes.

Suurem osa meie osakonna ühisest pingutusest on kirja pandud nii planeerimistalituse-, analüüsi- ja järelevalvetalituse juhtide kui ka välissuhtlusega tegelevate inimeste poolt, kuid üht-teist võiks ehk meeldetuletuseks üle korrata.

Selleks, et Häirekeskuse keskuste teenistujatel tekiks arusaam arendusosakonna tegemistest, käisime koos Ene Hauvmann'iga 2011. aasta alguses Häirekeskuse keskuste õppepäevadel. Arendusosakond tutvustas aasta alguses oma osakonna struktuuri, ülesandeid ja 2011. aasta tegevusi (sh arendustegevusi). Tagantjärele võib öelda, et tehnilistest arendustest realiseerusid vaid kõnekäsitlustarkvara „Solidus“ kasutuselevõtmine kõikides Häirekeskuse keskustes (2011. a veebruarikuu jooksul kasutasid kõik keskused „uut“ tarkvara)

ja SOS-SSG ehk olekusõnumite kasutuselevõtmine märtsikuus. Kõnekäsitlustarkvaraga olime kõik juba eelnevalt tuttavad, kuid mureks oli tarkvara töökindlus, mis tingis „Soliduse“ kasutamises vahepealse katkestuse. Olekusõnumite kasutuselevõtmine on üks neid arendusi, mille üle on mul väga hea meel, kuna see lõi eeldused keskuste töö efektiivsemaks muutmisele. Antud arendus võimaldab ka tulevikus tööd paremini korraldada, kuna selle kogu funktsionaalsus pole veel kasutusele võetud. Loomulikult võtab iga arenduse juurutamine oma aja, kuid minu hinnangul olid Häirekeskuse keskuste inimesed äärmiselt tublid ja tänu nende professionaalsusele ja hoolivusele (õpetati kasutajaid nii Päästes kui Kiirabis) antud arenduse juurutamisprotsessis tagasilööke ei tekkinud.

Väikeste sammudega edenesime ka Ester raadioside organisatoorse poole täiustamisel. Loodud said keskuste vahelise suhtlemise kõnerühm HK-Keskused, politseiga parema infovahetuse tagamiseks regionaalsed koostöökõnerühmad 110-112 ja alternatiivse suhtluskanalina SMIT-i it-abiga ühenduse saamiseks SMIT-HK kõnerühm. Loodetavasti on need kõnerühmad aktiivselt kasutuses, sest vastasel korral kipume unustama, miks nad loodi ja oodatava kasu asemel saame aegkriitilises situatsioonis peataoleku.



2011. a asus SOS-rakenduse
protsessijuhi rolli täitma
Evelin Niinemaa-Tamm

Väga palju energiat ja aega võtsid kogu arendusosakonna meeskonnalt uued arendused. Püüdsime olla paindlikud ja koostöövalmid, kuid kahjuks tuleb tõdeda, et pingutused vilja ei kandnud ja 2011. aasta jooksul ei suudetud realiseerida ei SOS2, SMS-112 ega ka kauaoodatud kõnede registreerimist ning hädaabikõnede positsioneerimist. Ära sai tehtud väga suur hulk eeltööd, läbi töötatud kuhjade viisi analüüsidokumente ja ainus lootus jääb, et ühel heal päeval hakkab see töö vilja kandma ning keskused saavad endale kvalitatiivselt paremad ja kasutajasõbralikumad töövahendid kui need, mis on kasutusel täna.

Tulles tehniliste arenduste juurest tagasi Häirekeskuse põhi-teenuse arenduse juurde, siis minu hinnangul oli 2011. aastal väga oluliseks tähtsaks päästeküsimustike kasutuselevõtmine juunis. Päästeküsimustike valmimisele aitasid kaasa inimesed päästekomandodest ja Päästeametist, aga ka Häirekeskuse keskustest ja arendusosakonnast. Tuleb rõhutada, et tegemist on päästetöö teenuse kirjeldamisega Päästeameti tahte kohaselt, kus Häirekeskus aitas defineerida seda tahet küsimustiku vormi. Loodi töövahend, mis võimaldab vältida vigu, sest tänu päästeala ennetustegevusele on päästesündmuste hulk langetanud trendis ja sündmuste vähesuse tõttu on suur hulk kirjeldatud sündmustest ka Häirekeskuse töötajate jaoks mitte just igapäevased riskihindamised.

Edasi sai arendatud ka Lääne-Eesti väikesaarte kiirabilise transpordi korraldamise tegevuskava. Häirekeskuse arendusosakond koostöös Lääne keskuse juhiga oli antud tegevuses koordineerivas rollis ning eestvedaja tegevusjuhise väljatöötamisel, mis sätestab helikopteri ja kiirabi kaasamise väikesaartelt, sh esmaabiosutajaga väikesaartelt ja raskesti ligipääsetavatest kohtadest saabunud meditsiinilist abi taotleva hädaabiteate menetlemisel. Sotsiaalministeeriumi ja Terviseameti eestvedamisel leiti võimalused Kihnu saarele esmaabiosutajate leidmiseks, samuti sõlmiti täiendavaid lepinguid transporti osutavate ettevõtetele, kes on kiirabi sündmuste puhul Häirekeskusele koostööpartneriks.

Analoogselt kiirabiga hakati 2011. aastal ette valmistama ka Eesti Vabariigi Päästeameti ja Läti Vabariigi Riikliku Tuletõrje- ja Päästeteenistuse vahelist koostöölepingut, milles on ka Häirekeskusel tähta väga oluline roll. Arendusosakonna inimesed tegelesid nii lepingu sisu kui vormiga, kuid 2011. aastal siiski lepingu sõlmimiseni ei jõutud. Antud tegevustega jätkatakse 2012. aastal. Läti-Eesti koostöö kiirabisündmustele reageerimiseks sai väljundina mõne üksiku kaasuse, kuid kui lepingu-

järgselt saame aidata aastas ka ühte inimest, oleme oma eesmärgi siiski täitnud. Häirekeskuse kogemus abi- ja infokeskuse näol on see, et mida paremini (kvaliteetsemalt) mingi teenus või kokkulepe töötab, seda rohkem seda usaldatakse ning läbi usalduse tekib ka suurem tarbitavus – nii et jääme ootama häid piiriüleseid kaasusi nii pääste- kui meditsiini valdkonnas.

Arendusosakonna eestvedamisel üritasime 2011. aastal esmakordselt rakendada kvaliteedi juhtimise ühte printsiipi, milleks on süsteemne lähenemine kvaliteedi hindamisele. Kvaliteedi hindamise süsteemiga on olnud meil kõigil vaja harjuda ja loodetavasti oleme ka selles osas teinud kvalitatiivse edasiminekku. Analüüsi- ja järelevalve talitus teeb pooleaastase regulaarsusega ülevaateid kvaliteedi hindamise tulemustest selleks, et struktuuriüksuse juhid saaksid ühiselt tulemusi analüüsida ning üldistatud tulemeid rakendada kas siis arendus- või koolitustegevustes. Sellise süsteemse lähenemise võlu seisneb selles, et me ei keskendu üksikisiku sooritusele, vaid otsime süsteemseid viise meie tööprotsessi(de).



Erik Velleramm kvaliteedi hindamise
tulemusi tutvustamas

Täiesti uudne oli arendusosakonna jaoks ka politseivaldkond. Ühele hädaabinumbri ülemineku protsessis tehti 2011. aastal erinevate organisatsioonide poolt ära suur eeltöö. Arendusosakonnal oli võimalus koostööd teha PPA erinevate teenistujatega erinevates töögruppides ning tõdeda, et pigem oleme rohkem sarnased kui erinevad. Ida keskuse käivitamiseks (sh 110-teenuse ülevõtmiseks) pidime tegema 2011. aasta lõpus koostöös Ida keskuse ja Häirekeskuse juhtkonnaga kriitilisi otsuseid, mille realiseerimine jäi 2012. aastasse. Aasta lõpus oli Häirekeskusel suurepärane võimalus ühele hädaabinumbri ülemineku kontseptsiooni tutvustamise raames anda ülevaade Häirekeskuse tegevustest oma headele koostööpartneritele üle Eesti.

2011. aastal kuulus arendusosakonna meeskonda selline suurepärane inimene nagu Kaur Sarv. Kauri vedada olid meie oluline välisprojekt MASSCRISCOM ja Häirekeskuse välissuhted. Kauri töölt lahkudes 2011. aasta esimesel poolel võttis tema töö üle Kaili Tamm. Suur tänu Kaurile tehtud töö eest. Tänu ja tunnustust väärivad kõik meie osakonna inimesed, kelle panus organisatsiooni arengusse on hindamatu ja ilma kelleleta ei oleks ei meie osakond ega ka organisatsioon täna see, kes oleme.

Arendusosakond ei saa realiseerida häid ideid ilma kogu organisatsiooni toeta, mistõttu on väga oluline kõikide teenistujate panus olenemata nende struktuuriüksusest ja igapäevatööst. Kõik teie ideed ja mõtted on teretulnud ja oodatud!



Alina Jakel Gruusia häirekeskuse juhtidele 112-arendusi tutvustamas

IKT – 2011, suurprojektidega töötamise aasta

ALINA JAKEL, planeerimistalituse juhataja

Abivajajale võimaliku parima teenuse pakkumiseks ja oma töötajatele kasutajasõbralike ning töökindlate töövahendite olemasoluks, tuleb Häirekeskusel pidevalt tegeleda kasutatava tehnoloogia arendamisega. Häirekeskuse tehniliste arenduste alase tegevuse planeerimise ja korraldamisega tegeleb planeerimistalitus.

Häirekeskuse IKT-alane arendustegevus on väga tihedalt seotud pooleliolevate suurte arendustega – GIS-112, SMS-112 ja ühele hädaabinumbrile 112 üleminekuks. Seoses nimetatud suurte projektide käivitamisega analüüsiti ka olemasolevat hädaabiteadete menetlemise programmi SOS ning otsustati viia see üle kehtiva tarkvara funktsionaalsuse teisele platvormile. Uus platvorm annab juurde rohkem paind-

likkust teiste süsteemidega liidestamiseks ning selle abil saab välja arendada uued kaasaegsed funktsionaalsused. Häirekeskus andis 2011. aasta jooksul sisendi uue tarkvara loomiseks. Sama aasta sügiseks kaardistati kogu uue tarkvara funktsionaalsus ning tellimus liikus arendusfaasi.

Aasta 2011 lõpus sai alguse Häirekeskuse arvutitöökoha profiili koostamine. Häirekeskuse töökoha profiil koosneb spetsiifilisest tarkvarast ja riistvarast ning samas ka tavalisest tarkvarast, mis on igapäevases kasutuses. Kirjeldatud profiil näitab, milline tarkvara ja riistvara on Häirekeskuses kasutusel, kuidas riistvara ja tarkvara on omavahel seotud. Selle profiili abil saab SMIT paremini planeerida arvutitöökoha seadmete hoolduse ning tagada probleemidele kiirema lahenduse.

Ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku IKT lahendused

Ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku projekti raames koostati hädaabinumbritele 110 ja 112 vastajate töökoha kirjeldus, mis sisaldab kasutatava riistvara ja tarkvara kirjelduse nii Häirekeskuse kui PPA poolt. Profiili koostamise eemärgiks oli universaalse töökoha standardi loomine. Standardi abil saab tulevikus töökohta paremini hallata, kiiremini probleemi lahendada ning samas võimaldab standard vahetada kiiresti töökohta töösaali piires.

Ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku Jõhvi pilootprojekti raames koostati ka tehniliste vahendite kolimisplaan. Kolimise plaan tagas Ida regiooni katkematu 112 kõnede vastuvõtmise ning uue hoone töökorralduse taastamise kiiremas

ja paindlikus korras. Selle projekti raames loodi uue, ühises töökeskkonnas toimiva töökorralduse visioon ning analüüsiti ja kinnitati 110 ja 112 kõnede vastuvõtmise tööprotsess.

Aasta 2011 lõpus analüüsiti ja koostöös SMITiga koostati arendustellimus ühise töökeskkonna uue sidelahenduse arendamiseks. Üleviimine uuele sidelahenduse platvormile on vajalik seoses 110 kõnede liitumisega hetkel kasutusel oleva sidelahendusega. Uus sidelahendus koosneb telefonise ja kõnesalvestuste süsteemidest ning sellega saab paremini tagada 112 ja 112 kõnede töötlemist. Samuti pakub see rohkem võimalusi teiste süsteemidega integreerumiseks ja liidestamiseks.

GIS-112 ja SMS-112

Häirekeskus tegutseb selle nimel, et kõigil inimestel oleksid võrdsed võimalused hädaabi saamiseks. 2011. a jõudis lõpule uus, kaasaegsel tehnoloogial põhineva sidelahenduse väljatöötamine, mille eesmärgiks on võimaldada eelkõige kuulmis- ja kõnepuudega isikutel edastada häirekeskusele tasuta ja viivituseeta hädaabiteateid, saates selleks teksti-

numi hädaabinumbrile 112. Olemasolev tehniline lahendus võimaldab kuulmis- ja kõnepuudega inimestel edastada hädaabinumbrile 112 hädaabikutse faksi abil. Faksiside ei ole kasutatav igas olukorras ja nii on ka hädaabi kättesaadavus raskendatud. SMS-112 tehnilise lahenduse juurutamine toimub 2012. a.

Sündmuskoha asukoha kiireks väljaselgitamiseks on Häirekeskuses käivitatud Eesti-Šveitsi koostööprogrammist finantseeritav projekt "Häirekeskuste side- ja infotehnoloogiasüsteemide arendamine" ehk GIS-112. Projekti tulemusel paraneb Häirekeskuse, päästeteenistuse, kiirabi ja tule-

vikus teiste operatiivteenistuste õnnetustele reageerimise kiirus ehk väheneb aeg, mis kulub õnnetuste saamisest pääste- ja kiirabi sündmuskohale jõudmiseks. 2011. a oli projektimeeskonnale tõsise töötegemise aasta, et lõpetada projekt 2012. aastal.

Olekuteadete kasutuselevõtmine.

Häirekeskusel on ühe tööülesandena kohustus omada ülevaadet kiirabibrigaadide ja päästemeeskondade logistilisest paiknemisest ning päästemeeskondadel ja kiirabibrigaadidel kohustus edastada häirekeskusesse informatsiooni oma asukohast. Varem ütles näiteks päästemeeskond raadioeetri kaudu häirekeskusele info, kui nad sõitsid välja, jõudsid sündmuskohale, lahkusid sündmuskohalt, jõudsid tagasi koju või ei saanud operatiivselt sündmusele reageerida. Kiirabibrigaadidel lisandub nimetatutele veel teade sellest, et nad viivad abivajaja haiglasse.

Selline verbaalne suhtlemine kulutas nii päästemeeskondade kui kiirabi, aga muidugi ka päästekorraldajate aega ja muutis abiandmise ahelate töö aeglasemaks. 2011. a lõpetati väljasõidukorralduse saanud päästemeeskondade ja kiirabi ning häirekeskuse vahelist logistikat puudutava infovahetuse üleviimine elektroonsele kujule. Selleks arendati

välja ja juurutati uus funktsionaalsus, mis lubab olekusõnumite liikumist TETRA terminalide ja SOS-programmi vahel. Selle uuendusega suuline suhtlemine päästekorraldaja ja ressursside vahel vähenes ning olekuteadete töötlemine hakkas toimuma automaatselt.

Kõnele vastamise aja lühendamiseks töötab juba mitu aastat Häirekeskuses kõnede ülevoolu süsteem. Selleks vajaliku tehnilise lahenduse kasutuselevõtuga suundusid 112-le helistatud kõned selle päästekorraldaja lauale, kes oli antud hetkel vaba. Nii oli loodud eeldused selleks, et kõik helistajad pääsesid liinile ja said neile vajalikku abi. Kuid iga süsteem vananeb, seega töötatakse välja veelgi paremate võimalustega lahendus. 2011. a lõpetati Häirekeskuse kõnede ülevoolusüsteemi üleviimine uuele tehnilisele lahendusele, mis omakorda on üheks eelduseks, et hädaabinumbri 112 kõnedele vastamine normaaloludes toimuks 10 sekundi jooksul.



2011. a päästekorraldaja
V lennu lõpetajad

Päästekorraldaja on elukutse

LUDMILLA ALLIKSAAR, üldosakonna peaspetsialist

Kutse tähendab inimese soovi ja õigust teataval alal tegutseda, mis seondub tema sellekohaste püüdluste ja valmisolekuga, lühidalt kutsumusega. Mis tahes alal edukas tegutsemine eeldab teatavat asjatundlikkust ehk kompetentsust, samuti arusaamist iseendast, oma kohast ühiskonnas ja oskust iseendaga toime tulla, oskust teiste inimestega suhelda ja õppida, õppida, õppida.

Päästekorraldajate kutseõpe Sisekaitseakadeemia Päästekolledži päästekoolis algas 2006. aastal riiklikku õppekava alusel. 2011. a lõpetas kooli päästekorraldaja eriala V lennu Häirekeskuse 11 teenistajat. 2011. aastal aga alustas päästekorraldaja kutseõppes 20 tulevast pääste-

korraldajat juba täiendatud õppekava alusel. Senikehtinud õppekavasse muudatuste tegemise vajaduse tingis ettevalmistus ühele hädaabinumbri 112 üleminekuks 2014. aastal ehk siias vajadus teenistujate järele, kes oskavad nõuetekohaselt töödelda kolme valdkonna – politsei, pääste ja meditsiin – hädaabiteateid. Päästekorraldaja riiklikku õppekava täiendas Ühele hädaabinumbri 112 ülemineku õppekava alamtöörühm Margus Möldri juhtimisel.

Muudatused õppekavasse viidi sisse väljundipõhiselt, st lähtuti sellest, millised teadmised peavad olema päästekorraldaja õppe läbinutel.



2011. a pääste-
korraldaja õpinguid
alustanud esimeses
koolitunnis

Tulevane päästekorraldaja Kajali 112 kõnedele vastamist õppimas



Kuna õppetöö pikkuseks jäi endiselt 1600 tundi ehk 40 õppenädalat, aga juurde tuli uus valdkond – politsei, siis välditi õppekava täiendamisel korduvaid teemasid erinevate valdkondade õpetamisel. Nii õpetatakse näiteks osades lõikudes politsei ja päästetöid, aga ka pääste ja demineerimistööd koos. Meditsiini valdkonna õpet ei vähendatud. Hädaabiteadete menetlemise õppeks on 8 nädalat (teooria ja praktika kokku).

Päästekorraldajate täiendkoolitus

2011. a töötas juba eelpool nimetatud õppekava töörühm Margus Möldri juhtimisel välja ka Häirekeskuse päästekorraldajate täiendkoolituse programmi. Täiendkoolituse programm on koostatud väljundipõhiselt ja koosneb 3 moodulist: häirekeskus ja pääste, politsei ning meditsiin. Kolme mooduli koolitusprogrammi maht kokku moodustab ¼ päästekorraldaja tasemeõppe programmist ehk on 412 õppetunni pikkune. Seejuures on täiendkoolituse programm koostatud sellise arvestusega, et selle läbivad praegu häirekeskuse või juhtimiskeskuse tööalades töötavad teenistujad ehk siis inimesed, kellel on hädaabiteadete töötlemise kogemus. Seega peavad täiendkoolituse läbinud olema võimelised koheselt töötama hädaabiteadeteid.

Häirekeskuse ja päästemooduli õppetöö pikkuseks on 150 tundi ja koosneb 5-st teemast: päästeala õigusaktid; häirekeskuse õigusaktid; hädaabiteadete menetlemine; päästetööd ja tuleohutusjärelvalve (teooria). Lisaks veel hädaabiteadete menetlemine SOS programmis ehk praktiline õpe.

Meditsiini mooduli õppetöö pikkuseks on 150 tundi koosneb 4-st teemast: inimese anatoomia, füsioloogia ja patoloogia põhialused; tervishoiukorraldus; meditsiiniteadete

2011. a alustas Väike-Maarja päästekooli päästekorraldaja kutseõppes õpinguid Häirekeskuse 20 teenistujat.

Päästekorraldaja kutseõppes õppivad Kajali Silm ja Nele Jõesuu on ühel meelel, et Väike-Maarja päästekooli pere on sõbralik ja ühte hoidev. See teeb uuesti koolipinki asunutele õpilase staatusesse asumise lihtsamaks ja maandab kooli pingeid. Nad leiavad, et kolme valdkonda koos õppida on huvitav, sest need on küllalt erinevad ja oma spetsiifikaga.

Tulevastele õppuritele mõeldes soovivad Kajali ja Nele panna õppetöös rohkem rõhku päästekorraldaja kui inimese kujundamisele. Nii võiks näiteks rohkem jaguda aega psühholoogia õpingutele. Kajali ja Nele arvavad, et nn tavakooli süsteem, kus ühel päeval on mitme aine tunnid, on õppurisõbralikum kui pikad päevad ühte ja sama ainet õppida. Nad saavad küll aru kooli tunniplaanide koostamise põhimõtetest, kuid arvavad saavada siiski, et ühte ainet terve päeva õppida ei ole just kõige tulemuslikum.

Kajali ja Nele arvavad ka, et praktika Häirekeskuse töösaalis võiks olla jaotatud mitmesse ossa. See võimaldaks õpingutes rohkem juhendada igaühe arengust ja nii oskaksid õpilased peale praktikat rohkem küsida ja ka järgida soovitusi. Mitmes jaos praktika võtaks praeguste õppurite sõnul maha ka praktika ees tekkivaid hirme ning töösaali oleks juba kodusem tagasi minna.

menetlemise küsimustikud (teooria) ja hädaabiteadete menetlemine SOS programmis ehk praktiline õpe.

Politseimooduli õppe pikkuseks on 112 tundi ning see koosneb 4-st teemast: politsei- ja piirivalve õigusaktid; hädaabiteadete menetlemise programmi (OPIS) õpe; politseitööd (teooria) ja hädaabiteadete menetlemine OPIS programmis ehk praktiline õpe.

2011. aasta lõpuks oli täiendkoolituse programm valmis õpingute alustamiseks 2012. a algusest.

Päästekorraldaja II kutset on 2011. a antud 11 teenistujatele. Kokku on antud Päästekorraldaja II kutse 79 Häirekeskuse teenistujale;

Päästekorraldaja III kutse anti 2011. a 2 teenistujale. Kokku on antud Päästekorraldaja III kutse 46 teenistujale.



Täiendkoolituse programm on koostatud väljundipõhiselt ja koosneb 3 moodulist: häirekeskus ja pääste, politsei ning meditsiin.



Soome Eduskunta delegatsioon
Häirekeskusega tutvumas

Väliskoostöö 2011

KAILI TAMM, arendusosakonna peaspetsialist

Viimaste aastate jooksul on Häirekeskuse väliskoostöö hoogsalt arenenud. Ühelt poolt oleme jaganud enda kogemusi teiste riikide esindajatele, teisalt oleme ise õppinud teiste kogemustest. Riigis 112 teenuse kvaliteetseks toimimiseks on oluline hoida end kursis mujal toimuvate arengutega ning enda tegevuste planeerimisel võtta arvesse piiritaguste kolleegide praktikat.

Eelmisel aastal jõudis lõpule kaks aastat väldanud Euroopa Komisjoni projekt „Riigi ja avalikkuse vahelise kriisikommunikatsiooni korraldamine“ (Mass Crisis Communication with the Public ehk MASSCRISCOM), mida juhtis Uppsala Maavalitsus ja kus lisaks Eestile osalesid ka Soome, Rootsi ja Norra ning eksperdid erinevatest riikidest – Taanist, Saksamaalt, Islandilt, Lätist jne. Eestit esindas projektis Häirekeskus, kes oli kaasatud ühe võimaliku eeskujuna koostööpartnerite jaoks. Koostööpartnereid huvitasid kaks Häirekeskuse olulist arengusuunda: abi- ja infotelefonide süsteem ning ühele hädaabinumbri ülemineku protsess. Projekt lõppes 2011. aasta aprillikuus. Valmis ühe- ja kahepoolse kriisikommunikatsiooni süsteemi nõuete analüüs. Selle käigus toodi välja, et meedia tuleks kaasata kriisikommunikatsiooni, et vähendada hädaabinumbri 112 koormatust. Samuti leiti olevat mõistlik juurutada Kriisikommunikatsioonikeskus, et kriisikommunikatsiooni efektiivsemalt hallata. Kui praegu on taolised keskused mõeldud pigem ühepoolse kommunikatsiooni jaoks (info ametivõimudelt avalikkusele), siis tulevikus peaks olema võimalus kahepoolseks kommunikatsiooniks ja avalikkuselt tulnud väärtusliku informatsiooni struktureerimiseks ning töötlemiseks.

Eelpool kirjeldatud MASSCRISCOMi projekti raames läbi viidud seminaril Tallinnas 2010. aasta oktoobris kutsuti Häirekeskus osalema TUCAPi projekti. Tegemist on projektiga Rootsi Göteborgi piirkonna SOS Alarmi ja Göteborgi Ülikooli Lindholmeni teaduspargi ning Saksamaal asuva tehnoloogiaarendusettevõtte Fraunhofer FOKUS vahel. Koostööprojekti eesmärgiks on arendada meditsiinitehnoloogiat, et tõsta esmaabi kvaliteeti, ning häirekeskuste tegevust meditsiinkõnede vastuvõtmisel. Eesti Häirekeskuse tehnoloogilised lahendused ja meditsiiniteadete menetlemise küsimustikud näisid osapooltele väärtusliku sisendina projekti.

Häirekeskuse teenistujad on osalenud kahel projekti koosolekul, 2010. aasta märtsis Göteborgis ja 2011. aasta märtsis Saksamaal. Viimase visiidi käigus tutvusid Häirekeskuse töötajad ka Fraunhoferi ja Berliini Häirekeskuse tööga. Projektkoosolekul tutvustati meie kiirabi- ja päästesündmuste menetlemise ja ressursihalduse põhimõtteid. Samuti anti ülevaade kaheastmelisest kutsetöötlustest, SOS programmi rakendusest, lähituleviku arendusprojektidest (SMS-112, GIS-112) ja ühele hädaabinumbri ülemineku temaatikast.

2011. aastal jagas Häirekeskus oma praktikat 112 süsteemi väljatöötamisel ja arendamisel külalistele lähedalt ning kaugemalt.

Aasta alguses külastas Pihkva oblasti asekuberner Maksim Žavoronkov koos kolleegidega Häirekeskuse Lõuna Keskust, kus tutvus keskuse tööga ja hädaabiteadete menetlemisega Eestis.

Vastastikuste visiitide näol oli tihedaim koostöö Häirekeskuse soomlastega. Põhjanaanabrite Siseministeriumi delegatsioon külastas Häirekeskust veebruaris, kohtumisel jagati mõlemapoolseid kogemusi hädaabinumbri töö korraldamisel ja arutati selle üle, milline on häirekeskuste kohustus ja vastutus siseturvalise tagamisel ning milliste õigusaktidega tuleks see määratleda. Soome delegatsiooni huvitas väga Eesti teenus- ja infotelefonide süsteem, et vähendada 112 töökoormust. Samuti oli suure tähelepanu all Eesti ühele hädaabinumbri üleminek, mida Soomes tehti rohkem kui 8 aastat tagasi. Külaskäigul lepidi ka kokku Eesti Häirekeskuse esindajate visiit Soome, Keravasse, kus on valmimisel Soome Häirekeskuse uus keskus. Seoses ühele hädaabinumbri ülemineku ja uute hoonete projekteerimisega Eestis, oli nimetatud visiit oluline nägemaks põhjanaabrite tehtut ja ammutamaks ideid enda projekti teostamisel. Märtsikuus saigi planeeritud külaskäik teoks. Traditsiooniliselt käivad Soome vabatahtlike päästjate esindajad Häirekeskuse tööga tutvumas. Seekordne vabatahtlike päästjate grupp sai ülevaate hädaabiteadete menetlemisest ja Põhja keskuse tööst augustikuus.

Varasematel aastatel on Eesti Häirekeskus aidanud kaasa hädaabinumbri 112 väljatöötamisele Armeenias ja Ukrainas, sel aastal käisid meie kogemustest õppimas Moldova ja Gruusia esindajad.



Tbilisi Häirekeskuse juhid Eestis 112-teenusega tutvumas

2011. aasta augustis külastas Eestit Tbilisi juhtimiskeskuse delegatsioon, mida juhtis Gruusia suursaadik Eestis. Külalised said kahe koolituspäeva jooksul üksikasjaliku ülevaate 112 arengu-

Koostöö EENA-ga

Väliskoostöö tasandil on Häirekeskusel kujunenud välja oluline partner rahvusvahelise koostööorganisatsiooni näol – Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsioon (European Emergency Number Association ehk EENA).

Lisaks kord aastas korraldatavale konverentsile ja ümarlauale, mis toovad kokku hädaabiteenuse osutajad üle Euroopa, toimub EENA juhtimisel ka tihedat koostööd Euroopa riikide vahel erinevate aktuaalsete teemade käsitlemisel. 2011. aastal moodustati Euroopa häirekeskuste telefoninumbritest ühtne andmebaas ametkondlikuks kasutamiseks ja kooskõlastati selle kasutamiskord. Aasta lõpus sai alguse SMS-112 dokumendi koostamine, mis analüüsib SMS-i hädaabiteate saatmise võimalusena.

EENA iga-aastaselt konverentsil, mis sedakorda toimus 13.-15. aprillini Ungari pealinnas Budapestis, esindasid Häirekeskust Lõuna Keskuse juhataja Anne-Liis Taalman ja



Berliini Häirekeskuse töösaal

loost ja toimimisest Eestis. Häirekeskuse spetsialistid ja juhid tutvustasid neile meie organisatsiooni kujunemislugu, andsid ülevaate seadusandlusest, mis reguleerib Häirekeskuse tööd, tutvustasid tööprotsessi ja tööks vajalikke IT-vahendeid. Samuti said külalised ülevaate meil töös olevatest projektidest (SMS-112 ja GIS-112), kommunikatsioonipoliitika alustest ja kvaliteedihindamise süsteemist. Lähemalt oli grusiinlastel võimalik tutvuda Põhja Keskuse tööga. Kõige rohkem tekitasid külalistes huvi meditsiiniteadete menetlemise küsimustikud. Lisaks Häirekeskusele tutvus Gruusia delegatsioon ka Politsei- ja Piirivalveameti Põhja prefektuuri juhtimiskeskuse tööga.

Detsembrikuus viibisid Moldova Siseministeriumi esindajad Eesti Välisministeriumi projekti kaudu e-riigi Akadeemias. Häirekeskust külastanud ametnikud tutvusid põhjalikult Eesti 112-teenuse ajaloo, toimimise ja tulevikuarengutega. Samaselt Gruusia delegatsiooniga huvitas ka kolleege Moldovast kogu 112-teenuse temaatika.

Aasta jooksul võõrustas Häirekeskus veel külalisi Norrast, Rootsist ja Rumeeniast.

arendusosakonna planeerimistalituse juhataja Alina Jakel. Iga-aastase EENA konverentsi eesmärk on vahetada kogemusi erinevate tööpraktikate osas hädaabiteenuse osutamisel, tutvustada uusi side- ja infotehnoloogilisi lahendusi ja arutada hädaabiteenuse arengusuundade üle.

Rahvuslike 112 süsteemide kõrval said konverentsil osalejad ülevaate erinevatest tehnoloogilistest arengutest, mis on suunatud otseselt hädaabiteenuse pakkujatele parandamiseks hädaabiteadete menetlemise kiirust ja kvaliteeti. Esitleti nii dispetšeri töökoha lahendusi kui ka uusimaid suundi heli ja andmeside edastuses. Helistaja asukoha määramise osas räägiti positsioneerimise erinevatest tehnoloogiatest ja võimalustest. Samas rõhutati ka tulevikunõuded ja vajadusi positsioneerimise osas, üks neist on võimalus täpsemalt positsioneerida inimesi või objekte ruumi sees.

eCall esitluses toodi välja Eurobaromeetri küsitluse tulemused, mille järgi vastanud pooldavad eCalli rakendamist mitte vabatahtliku, vaid kohustusliku meetmena kõigis autodes. Konverentsil osalejatele tutvustati erinevaid eCall lahendusi ja võimalusi, kuidas hädaabiteade edastatakse 112 numbrile ja millised on võimalused integreerida saabunud teade dispetšeri tööprogrammidega.

Eesti ettekandes SMS-112 teemal toodi välja põhimõtted, millisel kujul soovime antud teenust kasutusele võtta, kuidas planeerime kasutajaid teenusega liita (millised on tingimused registreerumisel ja süsteemi kasutamisel), millised on nõuded süsteemi komponentidele ja milline on tööprotsess SMS-112 teadete menetlemisel.

30. novembrist – 2. detsembrini Londonis toimunud igaaastasel töösaali sidevahendite teematikale (Control Room Communications) suunatud konverentsil osalesid arendus-

osakonna juhataja Eva Rinne ja arendusosakonna planeerimistalituse juhataja Alina Jakel. Tegemist on selles valdkonnas ainsa rahvusvahelise üritusega, mis käsitleb eriomaseid väljakutseid nimetatud valdkonnas. Konverentsi eesmärgiks on koondada vastava ala spetsialistid ja eksperdid üle maailma, et lahata tehnilisi ning tegevuste ja inimressurssidega seotud aspekte sujuva ja tõhusa töö toimimiseks töösaalis.

Taani, Rootsi, Hollandi, Ühendkuningriigi ja Soome esindajad tutvustasid uusi arendusi, mis on oluliselt aidanud kaasa efektiivsemale infovahetusele töösaali siseselt ja sellest väljapoole. Konverentsil saadi ka ülevaade mobiilside uutest lahendustest ja sellest, kuidas neid rakendada 112 töös. Arutleti, kuidas tehnoloogia arengut kasutada töösaali väljaõppe läbiviimisel. Palju vahetati mõtteid tehnoloogiate integreerimise teemal. Vaadati minevikku ning tehti plaane tulevikuks.

Rahvusvahelisele joonistusvõistlusele "112" saabus Leedust Euroopa 112 teemaline joonistus



Ühiskonnas huvi tõusu aasta

EDVI FREIBERG, Häirekeskuse kommunikatsioonijuht

Häirekeskuse 2011. a kommunikatsioonialane tegevus hargnes kolmes eri suunas – algas ühele hädaabinumbri 112 ülemineku kommunikatsioon, tunduvalt suurenes avalikkuse huvi 112-temaatika vastu ning algas Euroopa 112 päeva tähistamine Eestis. Seega kolm täiesti erinevat, kuid samal ajal siiski tihedalt läbipõimunud ja uut tegevussuunda.

Ühele hädaabinumbri 112 ülemineku kommunikatsiooni algus

Kuigi ühele hädaabinumbri 112 minnakse üle alles 2014. a 1. novembrist, algasid ettevalmistused juba üle 4 aasta varem. Nii ka kommunikatsioonis. 2011. a lepiti Siseministeeriumi, Päästeameti ja Politsei- ning Piirivalveameti ning Häirekeskuse avalike suhete töötajate ühisel nõupidamisel kokku, et protsessi nimetatakse edaspidi „Üleminek ühele hädaabinumbri 112”, sest see on abivajajatele selge ja arusaadav nimetus ning annab koheselt üheselt infot, millisel numbril saab kutsuda abi. Samuti määratleti, millised on olulisemad teemad nii avalikkuse kui ka erinevate asutuste töötajate teavitamisel ning koostati kommunikatsiooniplaan 2014. a lõpuni.

2011. a keskenduti kommunikatsioonis põhiliselt järgmistele teemadele:

- Miks on vaja minna üle ühele hädaabinumbri 112?
- Millal toimub üleminek ühele hädaabinumbri 112?
- Kutseõpe algas 2011. õppeaastal
- Milline saab olema töökorraldus?
- Politsei infonumbri 6123000 teavitus
- Nõuded hädaabinumbri 112 teenusele

Kuna ühele hädaabinumbri 112 üleminekuprotsess puudutab mitmeid asutusi, siis määratleti kommunikatsiooniprotsessi algfaasis ka kommunikatsiooniriskid. Näiteks, kui meedial tekib võimalus teha kõneisiku sõnumist järeldus „Politsei number 110 pannakse koheselt kinni”, siis hakkavad abivajajad politseivaldkonna hädaabiteateid edastama 112-le ja Häirekeskuse töösaalides tekib ülekoormus. Samal ajal võib tekkida ka paanika ning abivajajad ei tea, kuhu helistada. Analoogete riske kaardistati 2011. a kokku 5.

Ühele hädaabinumbri 112 ülemineku 2011. a kommunikatsioonis ei olnud planeeritud laialatuslikku avalikkuse teavi-

tamist. Sõnumite edastamisel lähtuti ainult konkreetsete tegevuste kajastamisest. Näiteks pääsekorraldajate värbamine Väike-Maarja päästekooli õppima 110 ja 112 kõnede töötlemist, päästekorraldajate õppetöö algus täiendatud õppekava alusel Väike-Maarja päästekoolis, seadusemuudatuste jõustumine, millega viidi Häirekeskus Siseministeeriumi otsealluvusse jt. Avalikkusele sõnumite edastamisel tuli alati toonitada ülemineku tegelikku aega ning tutvustada, millistelt numbritelt kuni selle ajani saab abi kutsuda.



Kuna meedias ühele hädaabinumbri 112 ülemineku kohta väärarusaamu ei levinud, võib järeldada, et sellekohane avalikkuse teavitamine 2011. a oli edukas. Teisalt aitas edule kindlasti kaasa ka see, et päästekorraldaja töö ja laiemalt hädaabiteadete menetlemise protsessi tutvustamisel arvestati alati ühele hädaabinumbri ülemineku kokkulepitud sõnumitega.

Sisekommunikatsioonis järgiti rangelt põhimõtet – enne olulise sõnumi avalikkusesse jõudmist peab info jõudma töötajateni. Selle elluviimiseks edastati lisaks oma otseselt juhitl saadud infole, teavet ka Häirekeskuse ja PPA juhtimiskeskuste teenistujatele e-posti ja siveveebide abil. Päästeameti töötajate informeerimiseks kasutati siveveebi ning ka ajakirja Häire. Oluline roll infoedastusel oli väga erinevatel infopäevadel. Näiteks korraldati kõigis neljas regioonis ühele hädaabinumbri 112 ülemineku infopäevad siseturvalisuse asutuste juhtivtöötajatele ja kiirabipidajatele. Info-

päevadel tutvustati 112-teenuse arengusuundi Euroopas ja Eestis, räägiti lahti ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku ettevalmistusprotsess ning ajakava. Tutvustati universaalse päästekorraldaja koolitust Väike-Maarja päästekoolis ning juba töötavate 112 ja 110 kõnede vastajate täiendkoolitusprogrammi. Tähtsal kohal oli Jõhvi pilootprojekt ning PPA-s läbiviidavate tegevuste tutvustus ning ühele hädaabinumbrile ülemineku järel Häirekeskuse töökorralduse lahtiseletamine.

Üritused, mis näitasid huvi tõusu 112-teenuse vastu

Ühiskonnas huvi tõusu 112-teenuse ja laiemalt siseturvalisuse teema vastu näitasid mitmed üritused, millede algatus ei tulnud otseselt Häirekeskusest. Samas osales Häirekeskus aktiivselt nende läbiviimisel kas siis nõuandja või toetaja rollis.

MTÜ Karilasti Küla Selts esitas Päästeameti mittetulundusühingute projektikonkursile projekti „Rajaleidja“ ning see valiti 2011. a toetusesaajate hulka. Projekti tegevuste käigus külastasid seltsi liikmed üksikuid vanureid või teedest kaugel elavaid peresid nende kodudes. Kohapeal kirjutati koos iga perega valmis teejuhatus lähemast asustatud punktist ja õpetati selle järgi hädaabi kutsumist. Teejuhatus kirjeldus, koos vajalike telefoninumbritega paigutati inimeste kodudes nähtavale kohale. Karilasti Küla Seltsi hinnangul oli Vastse-Kuuste valla territooriumi 9-s külas sellise sihtgrupi suuruseks umbes 50 inimest. Projekti tegevuste käigus selgus, et teejuhatus skeemi valmistamisest olid huvitatud veel paljud teisedki pered, sest see andis neile kindlustunde keeruliste olukordadega toimetulekuks. Projekt viidi läbi 2011. a esimesel poolaastal. Häirekeskus abistas Karilasti Küla Seltsi infomaterjalidega ning andis nõu, millele pöörata enim tähelepanu 112-le helistamise õpetamisel.

27. veebruar 2011 koguneti Garage48-le, et nädalavahetusel 48 tunniga valmis teha mõned uued teenused avalikule sektorile. Ürituse parimaks lahenduseks tunnistati teenus 112 Mobile.

112 Mobile oli mobiili- ja veebirakendus, millega sai 112 hädaabikõne teha ilma helistamata. Teenus võimaldas kirjutada ja edasi saata hädaabisõnumit. Esialgu töötas see iPhone'il ja Androidiga telefonidel, aga programmeerijad olid valmis tehnilise lahenduse ka lihtsamatele telefonidele kohendama.

20. mail 2011. a külastas Garage48 üritusel vaegkuuljatele ja kõnepuudega isikutele SMS-i saatmiseks ühe võimaliku lahenduse 112 Mobile väljatöötanud meeskond Häirekeskust ning demonstreeris, kuidas nende tehniline lahendus töötab. Häirekeskuses nad tutvusid päästekorraldaja tööga ning uurisid, mida peab inimene kõigepealt ütleva, kui tal on vaja kutsuda kiirabi. Viimatimainitud teema huvitas 112 Mobile meeskonda just seetõttu, et noorte ja tervete inimestena polnud neil kellelgi 112-le helistamise isiklikku kogemust. Nii oli neil huvi teada saada, kas väljatöötatud lahendus ikka võimaldab õnnetusjuhtumi lahendamiseks vajalikku infot edastada. Samuti tutvusid nad hädaabiteadete menetlemise protsessi nende üksikasjadega, millest sõltub SMS-112 teenuse kasutuselevõtmine Häirekeskuses.

Septembris kuulutas Euroopa Parlamendi infobüroo Eestis ja ajakiri Täheke koostöös Häirekeskusega välja Euroopa hädaabinumbri 112 teemalise joonistusvõistluse „112“. Osalema olid oodatud kõik väikesed kunstnikud vanuses 4–12 aastat nii Eestist kui ka teistest Euroopa Liidu riikidest.

Joonistusvõistluse korraldajad palusid joonistada järgmistel teemadel:

- 112 on Euroopa Liidu ühtne ja tasuta hädaabinumber, mis 2011. aastal sai 20-aastaseks.

Kuna ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku konkreetsed tegevused olid 2011. a koondunud Ida-Eestisse, siis oli ka sisekommunikatsioon suurem tähelepanu Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse ning PPA Ida Prefektuuri juhtimiskeskuse ning piirivalve juhtimiskeskuse töötajate informeerimisel. Nimetatud töösaliide töötajate korraldati 2011. a kevadel kaks infopäeva ning sügisel koolitused, mille raames jagati ka eelseisvate muutuste infot. Häirekeskuse töötajatele tutvustati ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku seotud tegevusi mitmetel sisekoolitustel ja infopäevadel.

112 Mobile väljatöötajad külas Häirekeskusel



- Millistes olukordades helistada numbrile 112?
- Millisena näed päästeteenistuse (politsei, tuletõrje või kiirabi) tööd?
- Mis on hädaolukorras kõige olulisem?
- Oodatud olid joonistused, mis seostuvad teemaga „112“.

Võistlusele saabus 3400 tööd 147-st Eestimaa kohast, lisaks veel tööd Lätist, Leedust, Belgiast, Prantsusmaalt, Hispaaniast, Rumeeniast ja Šotimaalt. Seega tuleb tõdeda, et 112-st joonistamine on populaarne ka teistes maades.

Kõige enam ehk üle 60% Eesti lastest joonistasid tulekahju. Päästjate tööga seotud teemasid oli teisigi, näiteks joonistused konkreetse komando päästjatest ja autodest, kasside puu otsast allatoomisest ja ka veekogudelt inimeste päästmisest, aga ka metsast inimeste otsimisest. Politsei tööga seotud joonistustel kujutati pangaröövimisi ja kaklusi. Väikeste autorite hulgas oli küllalt palju poisse ja seetõttu ilmselt joonistati meelsasti helikoptereid ja ka nn tuleviku päästeautosid, kus ühte masinasse olid koondatud nii pääste, politsei kui ka kiirabi.



Joonistusnäitus „112“ Euroopa Parlamendi Eesti Infobüroos

Täielikult puudus aga Eesti laste joonistustelt see, et 112 on Euroopa hädaabinumber. Ilmselt mõjutas selle teema täielikku väljajäämist vajakajäämised meie õpetajate teadmistes. Teiste maade lapsed on selles vallas meist teadlikumad.

Euroopa 112 päeval tähistati hädaabinumbri 20. juubelit

Euroopa hädaabinumber 112 loodi Euroopa Nõukogu otsusega 29. juulil 1991, kui ainus hädaabinumber, kust saab eluohutlikku olukorda sattudes kutsuda abi kõigis Euroopa Liidu riikides. Seega tähistati 11. veebruaril, Euroopa 112 päeval, kõigis EL-i liikmesriikides hädaabinumbri 20. sünnipäeva.

Euroopa 112 päeva hakati tähistama eelkõige just seetõttu, et kõigil eurooplastel oleks igal aastal suurepärase võimalus tuletada meelde hädaabinumbrit 112, mis võib päästa elu! On ju elu kõige ilusam kingitus universumis ja selle päästmisel loeb iga sekund. Seetõttu räägitakse Euroopa 112 päeval oma perele ja sõpradele 112-st, ohutusest ja turvalisusest, et igaüks meist saaks end tunda julgelt ja kindlamini, kui varasematel aastatel.

Kuigi hädaabinumbri loomisest möödus juba 20 aastat, näitas Eurobaromeetri 112-teemaline uuring, et 3 eurooplast 4-st ei ole sellise numbriga olemasolust informeeritud. Sama uuringu tulemustest selgus, et 48% Eesti elanikest teab, et 112-lt saab abi kõigis Euroopa Liidu riikides. Teadlikkuse tõstmiseks alustati 2011. a Euroopa 112 päeva laiemat tähistamist Eestis.

Häirekeskuse initsiatiivil alustati pilootprojekti „Lumest või lumele 112 tegemine“ koostöös Haabersti Vaba Aja Keskuse ja antud linnaosa lasteaedadega. Kuna 2011. a oli küll väga lumerohe, kuid samas külm talv, siis ei olnudki lumest või lumele 112 tegemine nii hõlbus kui tegevuste käivitamise hetkel tundus. 11. veebruari hommikul oli õues külma 20 kraadi ringis ja pikka õueüritust lasteaedades maha pidada ei saanud. Seetõttu läks 112 tegemine kiiremini ja tulemuslikumalt neil lasteaedadel, kes mõni nädal varem valitsenud sulailmaga lumest pallikesed valmis veeretasi. Nii jõudsid nad tollel külmal ja tuulisel päeval üpris kiiresti külmunud lumepallidest 112 kokku laduda. Südapäeval, kui külm veidi järgi andis, käisid laste meisterdusi üle vaatamas Häirekeskuse ja Haabersti linnaosa esindajad.

Kokkuvõte

2011. a ei tulnud meediasse ühtegi juhtumit, kus inimene oleks süüdistanud päästekorraldajat abita jäämises. See annab tunnistust päästekorraldajate heast tööst, mis kajastus ka rahulolu uuringu tulemustes. Meedias ei kirjutatud rikest, kus 112 vastuvõtmine oleks olnud häiritud. Küll aga leidsid kajastamist rikked, mis olid põhjustatud teenusepakujate (mainitud Elion ja EMT) tehnilistest probleemidest ehk probleemid, mis olid seotud hädaabikõne tegemisega. Häireid esines ka politsei lühinumbri 110 töös ning kuna avalikkus vaatleb hädaabinumbreid mõneti üheväärsetena, omavad kriitikat sisaldavad uudised politseiabi kutsumise raskendatusest mõju ka üldiselt valdkonnauudistele. Konkreetset kriitikat häirekeskuse tööle 2011. aasta meediakajastustest esile ei kerkinud.

Parimad joonistusvõistluse tööd pandi kõigile vaatamiseks üles Euroopa Parlamendi infobüroo ruumidesse. Tublimaid tunnustasid Euroopa Parlamendi Eesti infobüroo, ajakiri Täheke, Häirekeskus ja Eestist valitud Europarlamendi saadikud.

Euroopa 112 päeval tegid Haabersti lapsed lumest numbril 112



Lumest või lumele 112 tegemisega plaanitakse jätkata järgmistel aastatel, võttes sihikule aga juba hoopis suurema piirkonna.

7.-11. veebruarini 2011. a tutvustas Häirekeskus 112-teenust sotsiaaltöötajatele. Täpsemaks sihtrühmaks olid valitud just valdade sotsiaaltöötajad, kes on 112-le helistajatele kõige lähemal ning seega ka saavad kõige kiiremini viia vajaliku info vallaelanikeni. Kohtumine sotsiaaltöötajatega toimus kõigis neljas Häirekeskuse keskus.

Euroopa 112 päeva raames tutvustas Häirekeskus ministerruumide töötajatele hädaabiteenuse arenguid Eestis ja Euroopas ning päästekomandodes toimusid 11. veebruaril lahtiste uste päevad.

Seega võib 2011. a ka Häirekeskuse ja laiemalt 112-teenusega seotud süstemaatilise ennetustegevuse alguse aastaks, kus paikaseatud rajajooned hakkavad tõsisemat kuju võtma järgnevatel aastatel.

Ühiskonna suurenenud huvi 112-temaatika vastu koos välja mitmetest tegevustest, mille algatajad soovisid muuta ühiskonda turvalisemaks läbi üksikisiku turvatunde suurendamise. Sama suund avaldus ka ajakirjanduse huvi suurenemises Häirekeskuse arendustegevuste vastu. Meedias ilmus uudiseid GIS-112 ja SMS-112, aga ka e-Call teemadel, mis ei tulenenud Häirekeskuse initsiatiivist. Samas leidsid kajastamist kõik ühele hädaabinumbri 112 ülemineku olulisemad tegevused 2011. a ning ilmus väga mitmeid artikleid, kus tutvustati hädaabiteadete menetlemise protsessi ja õpetati 112-le helistamist.



Abi- ja infokeskus selgitas rühmatöös, milline on iga infotelefoni roll suursündmuste lahendamisel

Häirekeskuse Sügisseminar 2011 – järsk muutus või pidev areng

Sügisseminar, mis kandis pealkirja „Järsk muutus või pidev areng“ toimus 23. novembril 2011. aastal Põltsamaa lossis. Selline pealkiri oli osaliselt ajendatud Häirekeskuse töövaldkonna viimaste aastate suurimast arendusest – ühele hädaabinumbri 112 ülemineku tegevuste käivitamisest. Aga ka mitmete suurte IT-arenduste lõpulejõudmisest järgneval aastal. Nii arutletigi seminaril, kas ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ja lähema aasta IT-arendused on järsud muutused 112-teenuses või hoopiski pideva arengutsükli osad.

Seminaripäeva esimeses pooles otsiti vastuseid küsimusele – MIKS MUUDAME ehk miks siis ikkagi on vaja 112-teenust pidevalt edasi arendada, mis on selle põhjused ning kuhu suunas areng toimub.

Kas liikuda (muutuda) või mitte ja kui muutuda, siis kui kiiresti ning mis suunas?

Avaettekandes püstitas Häirekeskuse direktor Janek Laev küsimused – kas liikuda (muutuda) või mitte ja kui muutuda, siis kui kiiresti ning mis suunas? Neile vastamiseks tõi ta välja 112-teenuse kohta esitatud või levinud arvamused alates hädaabinumbri 112 käivitamisest Eestis.

- 1998-2000 – 112 ei vasta!
- 2000-2005 – Häirekeskuses ei töötanud professionaalid!
- 2005-2008 – Kutseid ei osata töödelda!
- 2008 – 2009 – Ametnikud ei oska suhelda – on ülbed!

Nüüdseks nimetatud arvamusi ja toodud probleeme enam sisuliselt ei esine ja seda kõigi nende aastate jooksul läbi viidud pideva 112-teenuse arendustöö tulemusena. Arendustöö tulemuslikkust kinnitas 2011. aastal 112-teenusega rahulolu uuringu tulemus – 91% elanikest on rahul 112-teenusega. Janek Laev tegi järelduse – IKKA PIDEV ARENG, MIS MUUD! – on viinud nii kõrge rahuloluni.

Häirekeskuse direktori asetäitja Ene Hauvmann rääkis, kuhu suunas 112-teenus edaspidi areneb. Ettekandes arutles ta selle

üle, kuidas planeeritakse ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistustööd, milline on ülemineku ajakava, miks üleminek just 2014. a toimub ja kuidas peaks abivajaja seni toimima.

Igal arengul on oma kindel elutsükkel. Häirekeskuse peaspetsialist Rivo Salong arutles teemal IT-arendus – ideest teostuseni. Ta tõi välja, et iga arendustegevuse elutsükkel koosneb mitmetest etappidest ja nõuab olenevalt arenduse mahust palju aega ning tööd. Ettekandja tutvustas Häirekeskuse IT-valdkonna suurte arendusprojektide elutsükleid ja näitas, kuidas nende protsesside kulgu saavad väga tugevalt mõjutada päästekorraldajad oma väärtuslike ideede ja töökogemustega. Lõpetuseks toonitas ta, et kõik väga suured arendused võtavad ideest lõpliku teostuseni väga palju aega, kuid seda suurem on rõõm lõpptulemusest.

Seminaripäeva teises pooles räägiti teemal KUIDAS SAADA PAREMAKS?

Häirekeskuse arendusosakonna juhataja Eva Rinne arutles 112-teenuse kvaliteedihindamise eesmärkide ja parema kvaliteedini jõudmise teede üle. Häirekeskus käivitas 2011. a kvaliteedihindamise programmi ning sellega loodi alus 112-teenuse protsessipõhiseks arendamiseks. 112-teenuse kvaliteedihindamise esimesi tulemusi tutvustas Häirekeskuse analüüsi- ja järelevalve talituse juhataja Erik Velleramm.

Häirekeskuse planeerimistalituse juhataja Alina Jakel rääkis, kuidas 112-teenuse kvaliteeti parendatakse IKT arenduste kaudu aastatel 2011 ja 2012. Häirekeskuse peaspetsialist Ludmilla Alliksaar selgitas, kuidas mõjutavad 112-teenuse kvaliteeti koolitused. Ta tõi välja, et Häirekeskuse 2012. a koolituskavade koostamisel arvestatakse 112-teenuse kvaliteedihindamise käigus selgunud vajakajäämisi päästekorraldajate kutseoskustes.

Seminaripäev lõppes rühmatööga INFO KUI LIKUMA-PANEV JÕUD.

Rühmatöodes vaeti, kuidas peaks Häirekeskuses liikuma aegkriitiline ning mitteagkriitiline info. Aegkriitilise info levikuga seotud probleemide kiireks lahendamiseks soovisid osalejad kutsuda ellu nn „vabariigi valvuri“ ametikoha, kellel

on kasutada kõikvõimalikud sidevahendid, sealhulgas ka raadiojaam. Veel sooviti, et lepitaks kokku konkreetsed käitumisjuhiseid aegkriitilise info liikumiseks keskuse sees ning keskuste vahel olukorras, kus esinevad tõrked tehniliste vahendite töös.

Lõuna-Eesti keskus soovis käivitada nn elektroonilise jututoa ehk elektroonilise teadetetahvli, kuhu kirjutatakse kõige olulisem info ning mida administreeriks vahetuse vanem. Vahetuse vanemal oleks ka õigus otsustada, kas antud info on vajalik edastada kõigile keskustele või on see oluline ainult kohapeal tegutsemiseks.

Abi- ja infokeskuse teenistujad selgitasid, milline on neist igapäevane roll suursündmuste lahendamisel ning kuidas toimub infovahetus ühises inforuumis erinevate infotelefonide ning 112 vahel.

Kõik keskused soovisid, et tehniliste probleemide lahendamisel oleks nende pädevaks partneriks SMIT. SMIT-iga infovahetuse kiirendamiseks ning tehnilistest probleemidest

arusaamise parendamiseks võiks kokku leppida kindlad märksõnad erinevate olukordade kohta info edastamiseks.

Kõik osalejad olid arvamusel – jaga infot teistega, edasta probleem ja info ning küsi vajadusel abi.

Rühmatöö lõpul esitasid keskused oma seisukoha seminari avaettekandes püstitatud küsimusele – KAS JÄRSK MUUTUS VÕI PIDEV ARENG! Lepiti kokku, et toimub PIDEV ARENG JÄRSKUDE MUUTUSTEGA!

Seminaripäeva lõpetas Päästeameti peadirektori Kalev Timbergi kummardus Häirekeskuse teenistujatele, nende senise töö eest Päästeameti koosseisus. Ta soovis, et Häirekeskus jätkaks sama edukalt ka Siseministeeriumi otsealluvuses tegutsedes.

Häirekeskus alustas 2011. a uue traditsiooniga – Aasta töötaja valimisega. Sügisseminari lõpul kuulutati välja esimene tiitliomanik „Aasta töötaja 2011“, kelleks pärjati Merike Vaher Põhja-Eesti keskusest.

HÄIREKESKUSE TUBLID INIMESED



Aasta töötaja 2011 Merike Vahher
oma tööpostil

“Räägi inimesega nagu hea tuttavaga”

Häirekeskus alustas 2011. a uue traditsiooniga – Aasta töötaja valimisega. Esimeseks tiitliomanikuks „Aasta töötaja 2011” pärjati Merike Vahher Põhja-Eesti keskusest.

Merike Vahher on töötanud Häirekeskuses päästekorraldajana 10 aastat ja usub, et alati saab õnnetusse sattunud ja endast väljas inimesega hea kontakti, kui rääkida abivajajaga nagu oma hea tuttavaga. Merike Vahherile meeldib inimestega suhelda ja helistajaid kuulata. „Enne Häirekeskusesse tööle tulemist ei olnud mul ettekujutust, et inimestel on nii palju ja erinevaid probleeme, mille puhul nad soovivad hädaabi. Ma ei kujutanud isegi ette, et sellised probleemid üldse inimestel võivad tekkida, millega nüüd igapäevaselt kokku puutun. Aga mulle meeldib, kui helistajad mind usaldavad. Vahel helistajad ütlevad – Teiega oli nii tore rääkida ja unustatakse seepeale ära, et helistati abi saamiseks”, räägib Merike Vahher, miks just päästekorraldajana töötab.

Merike Vahher ise ütleb, et hädasoleva inimese peale on mõtetu vihastada ja seetõttu ei suuda teda ükski helistaja närvi ajada. „Hädasolija emotsioonidega ei saa kaasa minna. Ma püüan koheselt peale kõne lõppu antud sündmusest vabane da, et mitte kanda neid emotsioone ja mõtteid edasi järgmisele abivajajale” selgitab Merike meetodit, kuidas kiire ja stressirohke tööga toime tulla. Selle hea omaduse tõttu ei võta Merike

ka „tööd koju kaasa”. Kuid siiski on üks juhtum, mis pika staaži jooksul on hinge jäänud. See on sündmus, kus 19. aastane tüdruk suri ja seda vaatamata sellele, et töösaal tegi kõik, mis oli antud hetkel võimalik, kuid päästa tema elu ei õnnestunud.

Kodus Merike Vahher abi ei osuta ja nõu ei anna. Seda ka seltskonnas viibides. Siiski ütleb Merike, et ka päästekorraldaja tööga käivad kaasas teatud „veidrused”, mis ei pruugigi olla halvad. Näiteks on Merike oma sõnul märganud, et mööda Eestimaad ringi sõites on ta hakanud teadlikumalt oma ümbrust jälgima ja linnades-asulates tänavate nimesid uurima. „Autoga sõites taban end ikka mõttelt, ahh siis siin ongi see tänavanurk, mida kaardilt sai alles otsitud. Kui niiviisi teeotsasid ja bussipeatuseid, tänavasilte ja tähtsaid objekte uurida, siis on tööl palju kergem helistaja asukohast aru saada”, räägib Merike omadustest, mis on päästekorraldaja elukutse juurde toonud.

Merike Vahher meenutab oma päästekorraldajana töötamise algusaastaid ja leiab, et toona olid inimesed rahulikumad. Mobiiltelefone oli vähem ja inimesed ei olnud igal hetkel kõigile ja kõigeks kättesaadavad. Mobiilid on muutnud elu mugavamaks, inimesed haaravad esimesel võimalusel mobiili ja helistavad abi saamiseks. Ise ei vaevuta sageli probleemile lahendust otsima. Kuid ainult mobiili omamisest ja helistamisest on vähe, vaja on ka aidata, kuni professionaalne abi kohale jõuab.



Leeni Ruusmaa oma
75. juubelil tööpostil

„Ma hindan ja armastan oma tööd ja usun, et tänu sellele armastavad mind ka kolleegid!“

27. augustil 75. sünnipäeva tähistanud Häirekeskuse päästekorraldaja Leeni Ruusmaa vastas hädaabikõnedele juba siis, kui Eestis alles plaaniti üle minna Euroopa ühtsele hädaabinumbri 112 ja teeb seda tänini. Leeni ütleb, et inimesi aidata on olnud tema töö, ta on oma tööd hinnanud ja armastanud ning see on aidanud nii pikka aega vastu pidada. Leeni on tänulik oma töökaaslastele Häirekeskusest, kes oskavad hinnata oma tööd armastusega tegevaid ja pikka kogemustepagasit omavaid inimesi.

Töökaaslaste silmis on Leeni ikka rõõmsameelne ja igavesti positiivne inimene, kes oskab igast raskest juhusest leida üles selle helgema poole. Leeni ise arvab, et nii pikk hädaabikõnedele vastamise aeg on õpetanud inimestega suhtlema. „Kui ma vastan hädaabikõnedele, siis ma pean suutma mõista helistajat ja pean abivajajat aitama. Ja seda ka siis, kui helistaja on närvis ja ei käitu just kõige viisakamalt. Elu on õpetanud nii mõtlema ja ka toime tulema. Ma olen osanud ka suitsiidikõnedele vastates tuua helistaja jutust välja positiivsema poole ja aidata sellega inimest edasi elada. Mulle meeldib inimesega suhelda“, toob Leeni Ruusmaa välja elukogemuse väärtuse.

Ise peab Leeni end hommikuinimeseks. Värske ja karge hommik oma süütuses ja puhtuses toob Leenile hea tuju ja aitab igal hommikul rõõmsal meelel päevatoimetuste kallale asuda. Ilmselt just hommikutundidest lugupidamine on põhjuseks, miks Leenile meeldib varakevad, kui loodus virgub talveunest ja esimesed lilleneduvad pistavad pea mullast välja. Aga sügisel on Leeni meelispaigaks seenemets. „Seente korjamine on minu kirk. Ma teen kõik korjatud seened sisse ja jagan talvel heameelega peaaegu kõik sissetehtu kolleegidele. Metsas käimine aitab unustada töömured. Ma vajan keskkonna vahetust. Ainult töö ja kodu vahet käies on väga raske vastu pidada. Oleks hea, kui ka noored suudaksid niivisi mõelda ja tegutseda“, jagab Leeni õpetussõnu.

Lisaks metsaskäimisele meeldib Leenile autoga sõita ja ta arvab, et tehnika areng on teinud nii töö kui ka kodused toimetused palju kergemaks. „Tehnika on tohutult arenenud. Vanasti tuli kogu helistajalt saadud info žurnaali kirjutada. Nüüd ei kujuta sellist töötegemist enam ettegi. Kogu info saab kõne vastuvõtu käigus koheselt arvutisse sisestatud ja koheselt vajalikele inimestele edastatud. Tehnika arenguga on töö muutunud kiiremaks“, jagab Leeni oma heameelt tehnika kiire arengu üle.

Päästeteenistuse aumärgid 2011

21. veebruaril 2011. a andsid siseminister Marko Pomerants ja Päästeameti peadirektor Kalev Timberg üle Päästeteenistuse HÖBERISTI Häirekeskuse Lääne-Eesti keskuse juhatajale Küllike Uzjukinile ja Päästeteenistuse MEDALI Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskuse juhatajale Anne-Liis Taalmanile.



Küllike Uzjukin

Päästeteenistuse kõrge aumärgi HÖBERIST andmisel Küllike Uzjukinile toodi erilise teenena välja tema panust Lääne-Eesti väikesaarte elanike kiirabilise transpordi taseme tõstmisel. 2010. a koostati Küllike Uzjukini eestvedamisel Lääne-Eesti väikesaartele kiirabilise transpordi korraldamise tegevuskava, mille kasutuselevõtmise järel on olulisel määral paranenud kiirabiteenuse kättesaadavus just väikesaartel.



Anne-Liis Taalman

Päästeteenistuse MEDALI andmisel Anne-Liis Taalmanile toodi erilise teenena välja tema panust Lõuna-Eestis hädaabiteenuse korrastamisel ja Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskuse teenistuskorralduse ümberkorraldamisel. Nimetatud

töökorraldus on aidanud Häirekeskusel muuta elanikkonna teenindamist kiiremaks ja kvaliteetsemaks.

Eesti organiseeritud tuletõrje 92. aastapäeval, 6. septembril andsid siseminister Ken-Marti Vaher ja päästeameti peadirektor Kalev Timberg üle päästeteenistuse medalid Nonna Fedossejevile ja Tiia Prassile ning Päästeameti peadirektori tänukirjad Anne-Liis Taalmanile ja Diana Rimmelgasele.

Päästeteenistuse MEDALI andmisel Nonna Fedossejevale toodi erilise teenena välja tema suutlikkust langetada kiiresti vajalikke otsuseid Häirekeskuse operatiivtöös. Eraldi rõhutati 9. veebruari 2011. a. kiirabi vajanud juhtumi lahendamist, kus tänu Nonna Fedossejeva kiirabiardi töökogemustele ja tähelepanelikkusele suudeti abivajaja päästa raskemast tervisekahjustusest.



Tiia Prass

Päästeteenistuse MEDALI andmisel Tiia Prassile toodi erilise teenena välja 28. juunil 2011. a. toimunud eluhoone põlengu menetlemist, kus peapäästekorraldajana töötanud Tiia Prass näitas üles kiiret ning professionaalset tegutsemist erinevate operatiivteenistuste vahelise ja Häirekeskuse sisese infovahetuse korraldamises ning operatiivressursside haldamises. Mainitud sündmuse lahendamisel võttis Tiia Prass vastu mitmeid kiireloomulisi juhtimisalaseid otsuseid, aidates seeläbi kaasa eeltoodud põlengu ja ka teiste Põhja-Eesti keskuse tegevuspiirkonnas samaaegselt toimunud erinevate sündmuste lahendamisele.

Päästeameti peadirektori tänukirja andmisel Diana Rimmelgasele toodi erilise teenena välja 6. juuli 2011. a. sündmuse lahendamist, kus olles valv vahetuse vastutaja rollis suutis leida kiiresti parima lahenduse ka ebastandardse olukorra lahendamiseks.

Päästeameti peadirektori tänukiri andmisel Anne-Liis Taalmanile rõhutati tema panust rahvusvahelise suurõppuse EU Cremex 2011 õnnestumisse.

Häirekeskuse TÄNUKIRI 2011

Häirekeskuse tänukirjadega tunnustati 2011. a järgmiste teenistujate tööpanust:

Eve Look, analüüsi- ja järelevalve talituse peaspetsialist – panuse eest Häirekeskuse kvaliteedi kontrolli ja järelevalve süsteemi arendamisel

Aili Pehme, analüüsi- ja järelevalve talituse peaspetsialist – tõhusa meditsiinikutsete menetlemise järelevalve eest

Marita Mühlberg, Lõuna-Eesti keskuse vanempäästekorraldaja – tehtud korrektse töö ja kolleegidele osutatud toetuse eest

Mare Haavel, Lõuna-Eesti keskuse juhtivpäästekorraldaja – positiivse hoiaku ja professionaalse töö eest

Pille Kallavus, Lõuna-Eesti keskuse peapäästekorraldaja – tehtud töö eest Lõuna-Eesti keskuse töö kvaliteedi tõstmisel

Eve Aavik, Lõuna-Eesti keskuse peapäästekorraldaja – tehtud töö eest Lõuna-Eesti keskuse kvaliteedi tõstmisel

Lii Prits, Ida-Eesti keskuse peapäästekorraldaja – panuse eest ühele hädaabinumbrile ülemineku muutuste ettevalmistamisel

Ingrid Lage, Lääne-Eesti keskuse päästekorraldaja – tõhusa töö eest Lääne regiooni elanikkonna turvalisuse tagamisel

Ave Šapkin, Lääne-Eesti keskuse peapäästekorraldaja – tehtud töö eest keskuse teenistujate järjepideva täiendõppe korraldamisel, selle läbiviimisel ja töö kvaliteedi tagamisel

Marina Ōunapuu, Põhja-Eesti keskuse peapäästekorraldaja – tehtud töö eest Põhja-Eesti keskuse tööprotsessi muudatuste juurutamisele kaasaaitamisel

Marian Värbu, Põhja-Eesti keskuse peapäästekorraldaja – tehtud töö eest Häirekeskuses tagamaks nõutavat kvaliteeti ja jätkusuutlikku arengut hädaabiteenuse osutamisel

Merike Vahher, Põhja-Eesti keskuse juhtivpäästekorraldaja – tehtud professionaalse töö ja meeskonnatöö väärtustamisel

Ülle Leps, Põhja-Eesti keskuse vanempäästekorraldaja – uute päästekorraldajate väljaõppel ning teenistuskohustuste täitmisel osutatud panuse eest

Helen Valdre, Põhja-Eesti keskuse päästekorraldaja – professionaalse töö ja teenistuskohustuste täitmisel osutatud panuse eest

Maire Rahumets, Põhja-Eesti keskuse päästekorraldaja – professionaalse töö ja teenistuskohustuste täitmisel osutatud panuse eest

Veigo Basting, abi- ja infokeskuse koosseisuväline vanemspetsialist – teenistuskohustuste silmapaistvalt hea täitmise eest

Kadri Virolainen, abi- ja infokeskuse koosseisuväline vanemspetsialist – teenistuskohustuste silmapaistvalt hea täitmise eest

Marje Kristmann, abi- ja infokeskuse koosseisuväline vanemspetsialist – teenistuskohustuste silmapaistvalt hea täitmise eest

Tiiu Mõtt, abi- ja infokeskuse koosseisuväline vanemspetsialist – teenistuskohustuste silmapaistvalt hea täitmise eest

Raili Kaljumäe, abi- ja infokeskuse koosseisuväline vanemspetsialist – teenistuskohustuste silmapaistvalt hea täitmise eest

Eha Plauberk, abi- ja infokeskuse koosseisuväline vanemspetsialist – teenistuskohustuste silmapaistvalt hea täitmise eest

Aneli Šmigelskite, abi- ja infokeskuse juhataja asetäitja – teenistuskohustuste silmapaistvalt hea täitmise eest

Staažimärgid päästealal töötatud aastate eest 2011

Päästealal töötatud 35. teenistusaasta eest:

Virve Iro, Ida-Eesti keskuse päästekorraldaja.

Päästealal töötatud 30. teenistusaasta eest:

Marina Õunapuu, Põhja-Eesti keskuse peapäästekorraldaja.

Päästealal töötatud 25. teenistusaasta eest:

Pille Kallavus, Lõuna-Eesti keskuse peapäästekorraldaja,

Eva Rinne, arendusosakonna juhataja.

Päästealal töötatud 20. teenistusaasta eest:

Mare Haavel, Lõuna-Eesti keskuse juhtivpäästekorraldaja.

Päästealal töötatud 15. teenistusaasta eest:

Eve Look, analüüsi- ja järelevalve talituse peaspetsialist,

Erle Paju, Lääne-Eesti keskuse päästekorraldaja,

Anne Tamm, Lõuna-Eesti keskuse peapäästekorraldaja.

Päästealal töötatud 10. teenistusaasta eest:

Kai Bušin, analüüsi- ja järelevalve talituse peaspetsialist,

Nonna Fedossejeva, analüüsi- ja järelevalve talituse peaspetsialist,

Maie Peets, analüüsi- ja järelevalve talituse peaspetsialist,

Hele-Mai Karm, Lääne-Eesti keskuse juhtivpäästekorraldaja,

Ingrid Lage, Lääne-Eesti keskuse päästekorraldaja,

Marika Onkel, Lääne-Eesti päästekorraldaja,

Anu Kukk, Põhja-Eesti keskuse vanempäästekorraldaja,

Merike Vahher, Põhja-Eesti keskuse juhtivpäästekorraldaja,

Anne-Liis Taalman, Lõuna-Eesti keskuse juhataja.

Kohtumiseni Aastaraamatuga 2012