
HÄIREKESKUSE AASTARAAMAT 2010

SISUKORD

1. Sissejuhatus – Janek Laev	3
2. Kokkuvõte Häirekeskuse tööst aastal 2010 - Ene Hauvmann	5
3. Häirekeskuse 2010.a arvudes – Edvi Freiberg	9
4. Keskuste töö ja inimesed	11
Põhja-Eesti keskus 2010 – rahulik aasta – Sünne Huttunen ja Marian Värbu	
Ida-Eesti keskuse aasta täis muutusi ja ettevalmistusi – Meelis Mesi	
Lõuna-Eesti keskus 2010 - Anne-Liis Taalmann	
Lääne-Eesti keskuse tegevus 2010. aastal – Küllike Uzjukin	
5. Koolitus loob eelduse tulemuslikuks tööks – Ludmilla Alliksaar	23
6. Abi- ja infokeskuse 1345 muutuste aasta – Herve Merivald	25
Päästeala infotelefon 2010 – Aneli Šmigelskite	
Keskonnainspektsiooni valvetelefon 1313 – Katrin Saarleht	
7. Uus struktuur – arendusosakond – Eva Rinne	32
8. Häirekeskuse arendusprojektid	34
GIS-112 ja SMS-112 aasta – Rivo Salong	
Ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku ettevalmistus on alanud – Meelis Mesi	
9. Analüüsi- ja järelvalvetalitus aastal 2010 – Erik Velleramm	40
10. Häirekeskuse tööd enim mõjutanud sündmused 2010 – Eve Look, Edvi Freiberg	43
11. Häirekeskuse välissuhete arenemine - Kaur Sarv	49
Väliskoolitused Soomes ja Islandil – Rivo Salong	
12. Teised meist	55
Eestlased helistavad EL-is kõige sagedamini hädaabinumbrile – Edvi Freiberg	
Rahulolu hädaabiteenusega tõusis Eestis aastaga 5% - Edvi Freiberg	
Kvaliteetajakirjanduse huvi tõusu aasta – Edvi Freiberg	
13. Häirekeskuse Sügisseminar 2010 – Edvi Freiberg	60
14. Personaliuuring 2010 – Edvi Freiberg	62



Janek Laev
Häirekeskuse direktor

Häirekeskuse direktori eessõna

Hea lugeja!

Käesolev aastaraamat on Häirekeskuse meeskonna esimene sellelaadne tagasihoidlik katse anda üldine ülevaade Häirekeskuse 2010. aasta tegemistest ja selle tulemustest. Vargsi hellitame siinjuures lootust, et sellest saab iga-aastane traditsioon, aga eks selles osas oleme targemad juba edaspidi.

Häirekeskus on mitte väga ammu, st 2005. aastal loodud väike, ühtekokku 200 teenistujaga organisatsioon Siseministeeriumi haldusalas ja Päästeameti vahetus alluvuses. Häirekeskuse põhiülesandeks on elanikkonna abistamine õnnetusjuhtumite korral st lihtsustatult võttes hallata, arendada ja teenindada nii Eesti riigis kui ka Euroopas laiemalt juba tuntuks saanud hädaabinumbrit 112. Pealtnäha lihtne ja selge, samas süvitsi minnes aga üsna keeruline ja nüanssiderohke ülesanne. On selge, et õnnetuste korral on hättasattunute abistamiseks vaja õlg alla panna üsna erinevatel vahetute teenuste osutajatel või teenuste omanikel. Nimetagem siin päästjate, kiirabitöötajate või politseinike kõrval kohalike omavalitsuste ametnike, keskkonnaametnike või teede- ja elektrivõrgu hooldajaid jne. Seega kokkuvõttes on elanikkonna abistamisel Häirekeskusel täita olulise ja suuresti aegkriitilise teabe töötleja, ohtude esmase hindaja ja vahendaja roll, aga ka teiste oluliste partnerite kaasamise roll. Selle ülesande edukamaks täitmiseks ongi Häirekeskus võtnud juba aastaid tagasi eesmärgiks areneda multifunktsionaalseks organisatsiooniks, kaasates vahetult informatsiooni töötlemisele ka teisi elanikkonna turvatunde suurendamiseks olulisi partnereid. Selle ülesande täitmiseks on meil loodud 2010. aastal uus struktuuriüksus Abi-ja Infokeskus.

Häirekeskus peab oluliseks Eesti riigi elanike ja selle külaliste turvatunnet, olgu siis selle mõiste vahetus või tunnetuslikkus tähenduses. Panustamine Eesti riigi sisemisse turvatunde säilitamisesse ja süvendamisesse on oluline panus Eesti riigi kui terviku julgeolekusse laiemas tähenduses. Siit ka meie pidev ja vahest ka pisut kärsituna näiv soov hädaabiteenuse kiiremaks, ühtsemaks, kvaliteetsemaks ning tõhusamaks korraldamiseks, olgu siis sisemiste protsesside täiendamise, organisatsiooni arendamise või uuema tehnoloogia kasutamisele võtmise tähenduses.

Aja jooksul on päris tugeva sammu teinud edasi ka Häirekeskuse välissuhtlus, kus on olnud juba mitmeid võimalusi osaleda erinevate riikide arenguprogrammides ning teistes bilateraalsetes koostööprogrammides. Koostööprogrammide eesmärgiks on olnud soov aidata kaasa hädaabinumbri 112 loomisele ja arendamisele konsultatsioone palunud riikides (nt Armeenia, Ukraina). Püüdes siinjuures tekitada võrdlust meie kolleegidega teistest Euroopa riikidest, siis oleme juba suhteliselt ühte sammu käimas eelkõige selliste riikidega nagu Island, Rootsi, Soome, kuuludes kindlalt, mõni aeg tagasi kuulnud väljendit kasutades, põhja liberaalide koolkonda. Väheoluline ei ole ka fakt, et alates 2010. aastast on Häirekeskus rahvusvahelise organisatsiooni EENA (Europea Emergency Number Associaaton) liige. Lähiarengud siinjuures on näidanud, et perspektiivis on Häirekeskuse rahvusvaheline koostöömööde pigem kasvamas kui kahanemas, kuna huvi Häirekeskuse organisatsiooni ülesehituse ja talitluse vastu on suur.

Vaadates nüüd põgusalt 2010. aastat, siis oli tegemist tööaastaga, mis nõudis organisatsioonidelt küllalt suurt pingutust ja ka paindlikkust. Paindlikkust just selles tähenduses, et tööülesannete täitmiseks mõeldud materiaalsed ja emotsionaalsed ressursid tuli kahanenud eelarvetingimustes kriitiliselt üle vaadata ja hinnata, samas võetud eesmärgid ikkagi maksimaalselt ellu viia. Seda mõneti vastuolulist olukorda ei otsustanud toetada ka meid ümbritsev elukeskkond, kuna kalendriaasta lõpetasime mõneprotsendilise töökoormuse tõusuga. Selleks andsid oma osa tervishoiuvaldkonna tähenduses aasta alguses võimutsenud gripilaine ja erakordselt kuum suveperiood ning päästevaldkonna tähenduses senini veel meeles mõlkuvad arvukad sügistormid. Alati on aga nii, et kõige raskemad kogemused sunnivad mõtlema ja veelkord analüüsima ning seetõttu sünnivad uued ideed-vajadused edaspidisteks arendusteks (neid nimetatakse õppetundidest saadud tarkuseks). Meie kogetu andis mitmete teiste mõtete kõrval eelkõige märku vajadusest luua Häirekeskuse kui terviku erakorralise valmisoleku tõstmise ja operatiivse keskuste ülesejuhtimise süsteem

Vaatamata sellele, et organisatsiooni operatiivne tegevus nõudis märkimisväärse osa tähelepanust,

suutsime siiski tegeleda ka organisatsiooni arendamisega, olgu näitena siinkohal asjakohane ära märkida uue raadiosidevõrgu ESTER täielik kasutuselevõtt, töösaalide uue töökorralduse lõpuleviimine Lõuna- ja Lääne-Eestis või siis püüasustusega väikesaarte tegevusmudeli juurutamine Lääne-Eestis. Just viimati mainitud tegevuste eest omistati Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskuse juhatajale Anne-Liis Taalmanile ja Lääne-Eesti keskuse juhatajatele Küllike Uzjukinile Päästeteenistuse aumärgid.

Samuti jätkati juba 2009. aastal alguse saanud GIS-112 projekti töödega (valmib 2012. aastal) ning vaegkuuljatele ja kõnepuudega isikutele mõeldud teenuse SMS-112 ettevalmistustööde tegemisega (valmib 2011).

Üheks suuremaks arenduseks nimetaksin siiski mõni aeg tagasi alguse saanud, kuid 2010. kalendriaastal täishoo sisse saanud ühele hädaabinumbri 112 ülemineku protsessi. Selle protsessi käigus on kavas seniste 112 ja 110 keskuste ühendamine kõikides regioonides aastaks 2014 ning mille tulemusena muutub elanikkonnale lihtsamaks ja kiiremaks erinevatele hädaabiteenustele juurdepääs. Lihtsamaks just seetõttu, et elanikkonnal ei ole peale ühe

hädaabinumbri kasutuselevõttu vajadust kriisiolukorras olles teha juhtunust teatamisel täiendavat otsust õige numbri valikul. Kiiremaks aga seetõttu, et langeb ära vajadus keskustevaheliseks kommunikatsiooniks sidevahendite kaudu, kuna aegkriitiline informatsioon on juba samas töökeskkonnas ühe kõne vahendusel. Siinjuures ei ole väheoluline, et uute keskuste väljaarendamisel tõuseb hädaabinumbri 112 võimekus vastata hädaolukordade korral suuremale hulgale kõnedele, mida saab nimetada ka elutähtsa teenuse töökindluse tõusuks.

Veel eraldi tooksin välja ja märgiksin ära 2010. aastal valminud Häirekeskuse kvaliteedi hindamise süsteemi loomise. Tõsi, selle loomine võttis aega terve aasta, kuid seda parem ta sai ja selle abil on võimalik anda organisatsioonile tasakaalustatud tagasisidet töösoorituste kvalitatiivsest tasemest. Kvaliteedi hindamine, veelgi parem, selle juhtimine on iga organisatsiooni lahutamatu osa ja seda nüüdsest ka Häirekeskuses. Juba saab öelda, et sellel on oma mõju, ega muidu andnud meie teenuse tarbijad 2010. aastal Häirekeskuse tööle üsna mitu protsenti paremat hinnangut.

Kõigest eeltoodust ja paljudest muudest ettevõtmistest saate täpsemalt lugeda järgnevatelt

Janek Laev
Häirekeskuse direktor



Häirekeskuse päästekorraldaja oma tööülesandeid täitmas 2010.a.

Kokkuvõte häirekeskuse tööst aastal 2010

Ene Hauvmann, direktori asetäitja

Aasta 2010 oli Häirekeskuse jaoks väga oluline aasta, sest just sellel aastal loodi alus tulevikus toimivateks suurteks muudatusteks. Peamised ettevalmistavad tegevused olid seotud uue Päästeseadusega kaasnenud õigusaktide muutmisega, käivitusid ühele hädaabinumbri

ülemineku ettevalmistused ning GIS-112 ja SMS-112 projektid, Häirekeskuse kvaliteedihindamis- ja koolitussüsteemi muutmine ning ümberkorraldused Päästametis rahanduse ja personali valdkonnas.

Hädaabiteadete menetlemine

Häirekeskuse põhiülesandeks on hädaabinumbri 112 helistajatele vastamine ja hädaabiteadete menetlemine. Vastamise kiirus on olulise tähtsusega elanikkonnale turvatunde tagamisel ning ühtlasi eelduseks kiirele abi osutamisele. Aastal 2010 saavutas Häirekeskus taseme, kus hädaabinumbri 112 helistajatele vastati tavaoludes maksimaalselt 15 sekundi jooksul.

Meie põhiülesande täitmise tagamiseks töötas häirekeskuses seisuga 31.12.2010 171 teenistajat.

Lisaks on Häirekeskusel lepingulised suhted 5 kohaliku omavalitsusega Abitelefonis 1345 ja Keskkonnainspeksiooniga valvetelefoni 1313 teenuse osutamiseks. Abi- ja infoteadete menetlemiseks numbritel 1345 ja 1313 töötas Häirekeskuses 16 koosseisuvälist teenistajat. Teenuseid rahastati omatulu vahenditest, mille eraldasid omavalitsused ja Keskkonnainspeksioon lepingutes kokkulepitud ulatuses.

Muudatused töökorralduses

Häirekeskuses rakendatud muudatustest oli kõige olulisem kvaliteedihindamise süsteemi kasutuselevõtt. Hädaabiteadete töötlemise kvaliteedi üheks näitajaks on hädaabikõnede pikkus. 2010. aastal lisandus Häirekeskuse mõõdetavate teenuste hulka ka teeninduskultuuri hindamine ehk siis jälgimine, kuidas päästekorraldajad käituvad etteantud aja raames abivajajaga. Kvaliteedihindamise süsteemi kasutuselevõtuga ei ole seatud eesmärgiks päästekorraldajate kõigi töösoorituste ülekuulamist ja hinnangu andmist, see ei olegi võimalik. Kuid praeguses mahus tehtud töö põhjal võib öelda, et Häirekeskus on edasi liikunud elanikkonnale parema teenuse pakkumisel, mis on juba kajastunud inimestelt saadud positiivse tagasiside suurenemises.

2010.a jõudis lõpule Häirekeskuse keskustes kaheastmelisele töökorraldusele üleminek, mille tulemusena on tõusnud hädaabiteadetele vastamise ja menetlemise protsessi kiirus ja

2010. aastal lisandus Häirekeskuse mõõdetavate teenuste hulka ka teeninduskultuuri hindamine.

töökindlus. Protsessi kiiruse ja töökindluse tõus tulenes eelkõige tööülesannete jaotamisest päästekorraldajate vahel. Selle tulemusel vabaneb elanikkonda teenindav erivaljaõppega teenistuja koheselt peale hädaabikõne lõppemist uuele hädaabikõnele vastamiseks. Väljasõidukorralduse andmise ja infovahetuse sündmuskohale saadetavate meeskondadega korraldab selleks eraldi ettevalmistatud teenistuja.

Valmis ka hädaabiteadete menetlemise dokumenteerimise andmebaasi SOS tehniline

Info- ja abiteadete menetlemine

Hädaabinumbri 112 helistatud kõnede hulgast märgataval osal puudus abi osutamisel aegkriitiline iseloom ning elanikkonna poolt otsitud/nõutud teenuse osutamine on pigem kohalike omavalitsuste pädevuses. Häirekeskuse poolt osutatava teenuse Abitelefon 1345 arendamisel on

arendustöö, mille tulemusel salvestatakse automaatselt andmebaasi kiirabibrigaadide ja päästemeeskondade poolt edastatav ning Häirekeskuse poolt vastuvõetav informatsioon päästemeeskondadelt ja kiirabibrigaadidelt hõivatuse ja oleku kohta. Aastal 2011 toimub arenduse juurutamise protsess ning see võetakse kasutusele pääste- ja tervishoiuvaldkonnas üheaegselt. Arenduse eesmärgiks on vähendada Häirekeskuse teenistujate füüsilist ning raadiosidevõrgu Ester kõneside hõivatust. Arenduse tulemusena paraneb Häirekeskuse poolt elanikele ja teenistustele osutatava teenuse kvaliteet sh informatsiooni edastamise täpsus ja kiirus.

2010. aastal alustati Päästeameti rahandus- ja personaliteenuste tsentraliseerimisega. Häirekeskuse selle valdkonna muutuse läbiviimiseks tuli arvestada kahe peamise asjaoluga: Häirekeskus on Päästeametist erinev asutus, kes peab korraldama oma haldussüsteeme mõnevõrra teistmoodi ning ühele hädaabinumbri üleminekuga kaasnevate tegevustega. Läbiraakimiste tulemusena jäi personali strateegia kujundamine ja rakendamine Häirekeskuse enda juhtimise alla ja kuigi rahandusküsimused on nüüd koondatud Päästeametisse, tegeleb Häirekeskus edaspidi ise oma eelarve planeerimise, jälgimise ja haldamisega.

1. septembril 2010. jõustus uus Päästeseadus ja sellega koos muudeti mitmeid alamakte, kaasa arvatud Häirekeskuse põhimäärus ja „Hädaabiteadete menetlemise kord ja hädaabiteadete menetlemiseks vajalikele vahenditele esitatavad nõuded“. 2011. aastal tuleb kindlasti üle vaadata uute õigusaktidega loodud tingimused ja töökorraldus ning teha vajaduse korral vastavad muudatused, et tagada parim võimalik tase hädaabiteadete menetlemises.

jõutud tasemeni, kus teenusega on kaetud 38,3% elanikkonnast. 2010 aastal teenindati abitelefonil 1345 121 919 helistajat, millest 78 128 probleemi suunati täitmiseks kohalike omavalitsuste ametnikele.

Abi- ja infoteadete menetlemiseks teenindavad kohalike omavalitsuste abitelefoni 1345, Keskkonnainspektiooni valvetelefoni 1313 ja Päästeala infotelefoni 1524 kalendriaastas ca 200 000 helistajat. See annab Häirekeskusele võimaluse vähendada kõnede koormust hädaabinumbri 112 ja loob soodsa pinnase operatiivseks koostööks sidusametkondade ja kohalike omavalitustega.

Avalike teenuste kvaliteetsema osutamise tagamiseks on vajalik tösta elanikkonnalt laekuva informatsiooni töötlemise kiirust ja kvaliteeti. Põhjusel, et pääste- ja keskkonnavaldkonna teenustel on suur ühisosa (loomade ja lindude päästmine ning hilisem rehabilitatsioon, keskkonnareostuste avastamine ja likvideerimine, metsatulekahjude likvideerimine ning põhjuste väljaselgitamine jne) tõttu võttis Häirekeskus, kokkuleppel Keskkonnainspektiooniga, aastal 2009 üle Keskkonnainspektiooni valvetelefoni 1313 teenuse. Kuna elanikkond tarbib Keskkonnainspektiooni valvetelefoni 1313 märksa enamate keskkonda puudutavate probleemide lahendamiseks kui Keskkonnainspektiooni ülesannete ulatus, siis on parema avaliku teenuse saavutamiseks otstarbekas valvetelefoni 1313 ülesandeid laiendada keskkonna haldusala üleseks

Koostöö partneritega

2009. aastal loodud Siseministeeriumi Infotehnoloogia arenduskeskus (SMIT) oli Häirekeskuse jaoks 2010. aasta kõige olulisem uus partner. Aastase koostöö jooksul on Häirekeskus tutvustanud SMIT-i töötajatele Häirekeskuse tööd ja teenuse iseärasusi, sealjuures põhjalikum teenuse ja soovitud eesmärkide tutvustus viidi läbi SMIT-i võtmeinimestele. Uue lahendusena tekkis

Koolitused

2010. aastal sai Häirekeskuses läbi üks täiendkoolituse tsükli periood. Uuel perioodil kasutame poolaastal põhinevat koolitusvajaduste analüüsi, mis võimaldab alustada järgmise aasta plaanide tegemist juba eelarve aasta keskel. Sellise lahenduse tulemusena tekkis korrastatud vaade päästekorraldajate koolitusvajadustele ja täiendkoolituste planeerimisele. Analüüsi koolituskulude arvestus – kogu koolitusteenuste haldamine on nüüd terviklik, mis võimaldab

(kaasates ka teised keskkonna teenuse osutajad sh Keskkonnaameti). Keskkonnaameti poolt on moodustatud töögrupp kõikide keskkonna küsimustega tegelevate asutuste osalusel. Töögrupi

Abitelefoni 1345 arendamisel on jõutud tasemeni, kus teenusega on kaetud 38,3% elanikkonnast.

ülesandeks on kaardista keskkonna alase teenuse kitsaskohad ning välja töötada tegevuskava valvetelefoni 1313 teenuse laiendamiseks.

Suuremate õnnetuste ja hädaolukordade tingimustes on oluline edastada elanikkonnale operatiivset teavet võimalike ohtude kohta. Sellel eesmärgil on Päästeameti ja Eesti Rahvusringhäälingu vahel sõlmitud kiire ohuteavituse läbiviimiseks koostööleping. Koostöölepingu rakendamiseks on väljatöötatud ja Päästeameti peadirektori käskkirjaga kehtestatud koostööprotsessi põhimõtted ning tehtud ettevalmistused teenuse käivitamiseks üle päästeala infotelefoni 1254.

eelmisel aastal SMIT-i kasutajatugi, millega harjumine võttis võibolla alguses natuke aega. Praeguseks võib öelda, et kasvuraskused on ületatud ja koostöö on käivitunud. Häirekeskuse jaoks on oluline 112-teenuse kvaliteet ja seetõttu peame esitama kõrgeid nõudmisi ka oma koostööpartneritele.

Poolaastal põhinev koolitusvajaduste analüüs võimaldab alustada järgmise aasta plaanide koostamisega juba eelarve aasta keskel.

arvestada ka tehtud personali- ning majanduskulutusi koolituste kohta.

Tulevikuprojektid GIS-112 ja SMS-112

2010.a käivitus Eesti-Sveitsi koostööprogrammi raames teostatav projekt helistajate asukoha tuvastamise ning operatiivsõidukite reaajas jälgimise tehnilise lahenduse GIS-112 väljatöötamiseks. Projekti läbiviimiseks taotles eelpool mainitud koostööprogrammist raha Häirekeskus. Seega lasub Häirekeskusel ka vastutus projekti läbiviimise eest. Projekti teostaja on SMIT, kellega Häirekeskus sõlmis selleks partnerluslepingu. Projekti järelevalvet teostab Siseministerium. Arvestades projekti ulatust ja erinevate partnerite hulka tekkis projekti käivitamisel 2010. aastal mõningane ajaline nihe võrreldes esialgu planeerituga, kuid loodetavasti on

projekti lõpptulemus tänu põhjalikule ettevalmistusele sedaparemi.

Teine eelmisel aastal alustatud oluline projekt on vaegkuuljatele mõeldud SMS-112. Elektroonilise side seaduse muutmisel oli Häirekeskus üks läbirääkijatest, kui käsitleti puuetega inimeste võimalusi hädaabikõnede tegemisel. Seadusemuudatuste jõustumise tulemusena saab Häirekeskus hakata osutama SMS-põhist hädaabiteenust puuetega inimestele. Projekti rahastamine toimub EL vahenditest ja seekord on rahataotlejaks SMIT.

Ühele hädaabinumbrile üleminek

Kõige rohkem hakkab Häirekeskuse tööd mõnel järgneval aastal mõjutama ühele hädaabinumbrile 112 üleminek. Ülemineku teematikat on arutatud mitmete valitsuste poolt juba kaheksa aastat, kuid tegevuse käivitamiseni jõuti alles 2010. aasta juulis, kui loodi töögrupp Häirekeskuse, Politsei- ja Piirivalveameti, SMIT ning Siseministeriumi esindajatest. Üleminekuprotsess algab Ida-Eestist, kus Jõhvi ehitatavasse sisejulgeoleku majja kolivad Häirekeskuse Ida-Eesti keskus, Politseiameti Ida Prefektuur ja tema juhtimiskeskus, Ida-Eesti

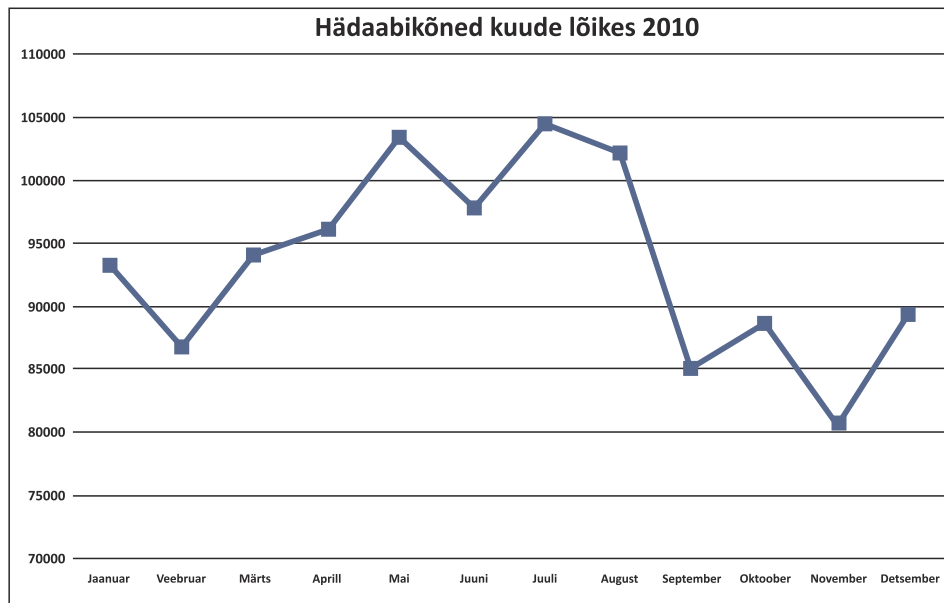
Päästkeskus ning teised kohalikud sisejulgeoleku asutused.

2010. aasta jooksul on toimunud rida ühele hädaabinumbrile ülemineku teemalisi nõupidamisi erinevatel tasemetel. 2010. aastal alustatud töö on väga oluline, sest see loob aluse ühele hädaabinumbrile üleminekuks ning aitab välja tuua küsimusi, millele tuleb leida lahendus protsessi lõpuleviimiseks 2014.a.

Kokkuvõttes

Kokkuvõttes oli 2010 väga positiivne ja tulemuslik aasta. Tehti väga palju ära selleks, et tagada ööpäevaringne valmisolek hädaabikõnede viivitusteta vastuvõtmiseks, hädaabiteadete kiireks ja oskuslikuks töötlemiseks ning koheseks väljasõidukorralduse edastamiseks päästemeeskondadele ja kiirabibrigaadidele.

Täna kõiki Häirekeskuse töotajaid hea kaastöö eest. Ilma Teie kõigi panuseta ei oleks me 2010. aastal saavutanud häid tulemusi nii teenuse, kui ka organisatsiooni arengus.



Hädaabikõned kuude lõikes 2010

Häirekeskuse 2010. aasta arvudes

Edvi Freiberg, kommunikatsioonijuht

2010.a võtsid päästekorraldajad vastu 1,1 miljonit 112-le helistatud kõnet, mis on ligikaudu 18% võrra suurem möödunud aastast. Samal ajal aga tõusis kutsete koguarv ainult 1,3% võrra. Kui varasematel aastatel oli peaaegu iga kolmas kõne selline, kus vajati kiirabibrigaadide või päästemeeskondade sündmuskohale saatmist, siis 2010.a oli selleks iga neljas hädaabinumbrile helistatud kõne. Seega, 112-le saabuvate hädaabikutsete menetlemise juhendite pidev täiustamine on võimaldanud Häirekeskusel olla Eestis üha tõhusamaks filtriksi kodanike ja hädaabiteenust osutavate teenistuste vahel.

Kõnede arvu niisugune tõus on põhjustatud 2010.a Eesti inimesi kimbutanud ja ka hirmutanud nn seagripi lainega, aga ka mitmete äikese ja lumetormide tagajärgede likvideerimisega. Oma mõju avaldasid kindlasti ka õnnetusterohked soojad suvekuud, mis andsid tööd nii meditsiiniteenistustele kui ka päästjatele.

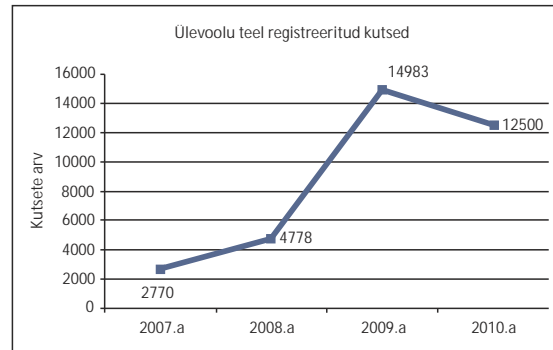
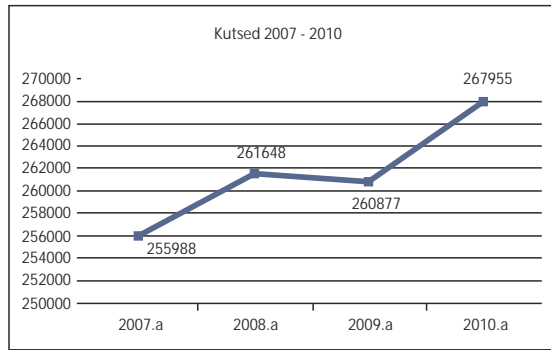
Väljakutsete teenindamiseks helistasid päästekorraldajad ligikaudu 409 tuhat telefonikõnet. Hädaabinumbri 112 aastane kõneliiklus (sisse ja välja helistatud kõned) oli ligikaudu 1,53 miljonit kõnet. Sündmuskohaga informatsiooni operatiivseks vahetamiseks tehti 2010.a kokku ca 2,2 miljonit raadioside kõnet. Ka

raadioside kontaktide arv on eelnevate aastatega tõusnud. See tõus oli ootuspärane, sest väljakutsete arv suurenes.

112-le tulnud kõnedele vastamise keskmine aeg tavaolukorras oli 5,6 sekundit.

112-le tulnud kõnedele vastamise keskmine aeg tavaolukorras oli 5,6 sekundit ning maksimaalsed ajad küünivad 15 sekundini, mis on kookõlas Siseministeeriumi Valitsemisala arengukavas 2010-2013 seatud eesmärkide ja Häirekeskusele 2010.a seatud ülesannetega.

Häirekeskuses registreeriti 2010.a kokku 267955 väljakutset. Aastaga suurenes väljakutsete arv 2,7% võrra. Sama aja jooksul registreeriti 244764 meditsiinikutset (kasv aastaga 1,9%) ja 23191 päästekutset (kasv aastaga 12,5%). 2010.a moodustasid kutsete koguarvust 8,6% päästekutsed. Kuna selle aasta mitmed tormid, aga ka õnnetusterohke suvi kergitas enim just päästekutsete arvu, siis on see protsent viimaste aastate suurim. 2009.a moodustasid päästekutsete osakaal 7,9%.



Ülevoolu teel registreeritud kutsed

Häirekeskuse tehniline võimekus tagab kõnede vastuvõtmise ja abi sündmuskohale saatmise ka sellises olukorras, kus ühe või mitme keskuse kõik liinid on ülekoormatud. Seda tehnilist lahendust nimetatakse Häirekeskuses kõnede ülevooluks ning see võimaldab ülekoormuse korral võtta kõne vastu antud hetkel vabal päästekorraldajal kas siis Elvas, Pärnus, Jõhvis või Tallinnas.

2007.a registreeriti ülevoolukõnedest 2770

hädaabikutset ehk 1,1% kutsede koguarvust. Suurem tõus toimus 2009.a, mil registreeriti ülevoolukõnedest kokku 14 983 hädaabikutset ehk 6% väljakutsete koguarvust antud aastal. Ülevoolukõnedest registreeritud väljakutsete nii suur kasv oli osaliselt tingitud Kuressaare töösaali sulgemisest 2009.a alguses. 2010.a registreeriti ülevoolukõnedest 12500 hädaabikutset, mis on 4,8% aasta kutsede koguarvust.

Pääste- ja kiirabikutset

Päästekutsete arv kasvas 2010.a 12,5% võrra, ulatudes 23191 kutseni. Põhilise osa kutsetest moodustasid tulekahjud. Teisel kohal oli ATeS-iga liitunud objektidelt saabuval automaatset tulekahju alarmteated. 2010.a saabus Häirekeskusesse 4789 automaatset tulekahju alarmteadet ATeS-iga liitunud objektidelt, moodustades 21,06% möödunud aasta päästekutsete üldarvust. 2009.a laekus ATeS-iga liitunud objektidelt Häirekeskusesse 4123 automaatset tulekahju alarmteadet.

Väga kiiret reageerimist nõudvate sündmuste nagu hoonete ja metsamaastiku tulekahjud ja ATeS alarmteated osakaal kogu päästekutsetest moodustas 2010.a 61%. Häirekeskuse töös tähendab see väljasõidukorralduse edastamist vähemalt 1 minuti jooksul.

Kiirabi vajanud kutsede arv kasvas 2010.a 1,9% võrra, jõudes 244764 kutseni. Kõigist kiirabikutsetest ligikaudu 35% juhtudel viidi abivajaja kiirabi poolt haiglasse.

Hädaabinumbriil registreeritud meditsiinikutsetest 56,5% olid sellised, kus abivajaja seisund oli raske või oli otsene oht tema elule ning päästekorraldajal tuli kiiresti (1 minuti jooksul) välja selgitada abivajadus ning abivajaja asukoht.

Eluohtlikus seisundis ehk siis D-prioriteediga kutsede osakaal kiirabi kutsede koguarvust oli 2010.a keskmiselt 9,2%. Analüüsist selgus, et külmetushaiguste tippaegadel ehk siis talvekuudel oli suhteliselt vähem selliseid olukordi, kus inimese elu oli otseselt ohus. Suvekuudel, mil meie laiuskraadi inimesed viibivad rohkem vabas õhus, vähenes ohutunne ja see tõi kaasa D-prioriteediga kutsede arvu kasvu.

Kõige kõrgem kiirabikutsete arv on nädalavahetustel, mil on ka hospitaliseerimiste osakaal kutsetest kõige suurem. See on kooskõlas Haigekassa ja Sotsiaalministeeriumi uuringu „Elanike hinnangud tervisele ja arstiabile 2010“ tulemustega. Sellest selgus, et 36% elanikest eelistab öhtu- ja öötundidel tekkiva ootamatu terviseprobleemi korral kutsuda koju kiirabi.



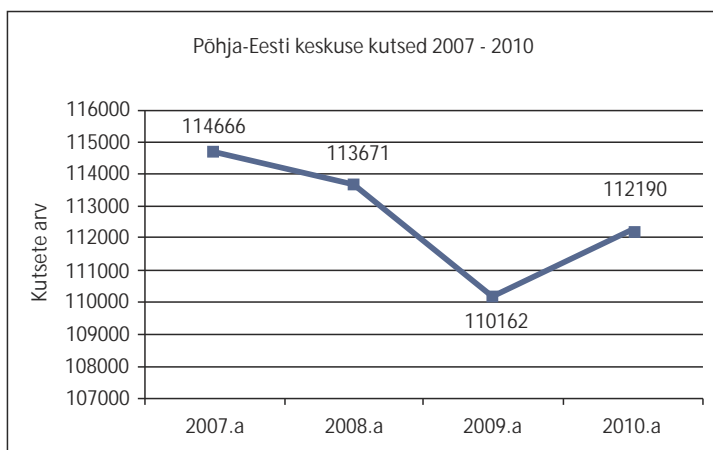
Häirekeskuse Põhja-Eesti keskuse töösaal 2010.a.

Põhja-Eesti keskus 2010 – rahulik aasta

Sünne Huttunen, keskuse juhataja
Marian Värbu, juhataja asetäitja

Põhja-Eesti keskuse teeninduspiirkonda kuulub Eesti kõige tihedama asustusega ala, so pealinn Tallinn ja selle lähiümbruse vallad, aga ka kaugete metsatalude piirkonnad Järva- ja Raplamaal. Seega peavad päästekorraldajad orienteeruma vanade ja uute, sageli kaardile veel kandmatagi linnade ja asulate tänavate nimedes ning olema samal ajal valmis vastu võtma ka pikemat ja keerulisemat teejuhatust hajaasustuspiirkonnast.

Põhja-Eesti keskuse päästekorraldajad registreerisid 2010.a 112 190 väljakutset, mis on ligikaudu 1,8 % võrra suurem eelnevast aastast. Kui varasemad kolm aastat väljakutsete arv langes, siis 2010. aasta loodusjõud ja gripilaine pöörasid selle tõusutrendile. Päästemeeskondade abi vajas 2010.a 9119 sündmust, mis on 11,9% võrra suurem eelnevast



aastast. Kiirabi vajati 103 071 sündmuse lahendamiseks ja see on võrreldes eelnevaga 1% võrra suurem.

2010. aasta oli Põhja-Eesti keskuses võrdlemisi rahulik ka töösaali tööd puudutavate suuremate

uuenduste ja reformide osas. Nüüd, kus on tehtud otsus ühele hädaabinumbri üleminekuga alustamisega Ida-Eesti keskusest, on Põhja-Eesti

keskusel pisut rahulikum aeg, mil saab korrigeerida oma olemasolevat töökorraldust ja tööprotsesse ning mõelda mida ja kuidas veelgi paremini teha.

Personal ja töötingimused

Keskuses toimus 2010. aastal mitmeid personaliga seonduvaid muudatusi. Seoses keskuse juhataja Merle Tiku siirdumisega lapsehoolduspuhkusele asus Põhja-Eesti keskus juhtima Sünne Huttunen. Lisaks alustasid tööd hea väljaõppega uued töötajad, kes omandasid päästekorraldaja kutse Väike-Maarja Päästekoolist. Kuna keskuse juhtidel oli uute töötajatega koolis õppimise ajal hea kontakt, siis võimaldas see pidevalt jälgida ning vajadusel toetada nende oskuste ja teadmiste kujunemist. Oluline roll õppeprotsessis oli ka meie koostööpartneritel (kiirabipidajad ja päästekeskused), tänu kelle juures toimunud koolitustele ja praktikale omavad tänased Häirekeskuse töötajad laiemat silmaringi ning paremat arusaama sündmuskohal toimuvast.

Nuriseda ei tohiks ka Põhja-Eesti keskuse töötajate töötingimuste üle, mis vastavad kõigile tänapäeva häirekeskuse vajadustele ja

nouetele. Tõenäoliselt võiks seda lugeda ka üheks põhjuseks, miks keskust tutvustatakse sageli sise- ja väliskülalistele.



Häirekeskuse töötajate laste loominguvoistluse „Minu ema, vanaema, isa või vanaisa töö Häirekeskuses“ Põhja-Eesti keskuse osavõtjad pidulikul lõpuüritusel.

Suuremad sündmused ja koolitused

Mitmed aasta jooksul toimunud õnnetused nagu näiteks lennuki kukkumine Ülemiste järvele 18.03.2010.a ning 23.03.2010 plahvatus Tallinnas Kuldnoka tänava majas on lisanud tänaseks palju kogemusi, kuidas tuleks korrektselt tegutseda nii suurte õnnetuste edukaks lahendamiseks. Palju vajalike teadmisi ja oskuseid on kinnistunud ka läbi augusti ja detsembritorimide kogemuse. Kui augustis olid peamisteks probleemideks murdunud puud, siis detsembris takistasid liikumist lumme kinni jäänud sõidukid.

Võime kokkuvõttes öelda, et eelmisel aastal toimunud juhtumid lahendati Häirekeskuse poolt hästi ja oskuslikult. Põhja-Eesti keskuse töötajad andsid endast parima, et inimesed tunneksid ennast turvaliselt ning nendeni jõuaks vajalik ja soovitud abi. Kindlasti on aga alati analoogsete sündmuste analüüsides ning ühistest sündmusejärgetest koostööpartneritega toimuvatest aruteludest õppida midagi uut, mida

tulevikus arvesse võtta ning vajadusel praktikas rakendada.

Koostöös politsei ja kiirabiga alustasime mitmete AMOK ehk võimaliku koolitulistamise õppustega. AMOK õppuste eesmärgiks oli teha praktikas läbi võimalikke koolitulistamise juhtumeid, mis nõuavad väga intensiivset reageerimist. Tegemist oli kiirete ning suhteliselt lühikest aega kestvate sündmustega, mis nõudsid suurt tähelepanelikkust, head koostööd ning operatiivset infovahetust, säästmaks paljude inimeste elusid. 2010. aastal korraldati AMOK-õppuseid kolmes Tallinna koolis, millest enim tähelepanu pälvis kevadvaheajal Rocca al Mare koolis korraldatu.

Väga palju õpetlikke ja kasulikke kogemusi saime 2010.a aprilli lõpus Tallinnas toimunud NATO välisministrite mitteametliku kohtumise ettevalmistusest ja valmisolekust reageerida.

Töökorralduse muutused

Eelmisel aastal alustati Häirekeskuses süsteemse (kvaliteeti on hinnatud ka varem, kuid nüüd on sellel struktuur, standardid ning süsteem) hädaabiteadete menetlemise protsessi kvaliteedi hindamisega, mis on alles oma teekonna alguses, kuid juba väga vajalikuks osutunud. Põhja-Eesti keskus on veendunud, et selle protsessi käivitamine oli väga vajalik, sest läbi kvaliteedi pideva kontrolli suudame saavutada senisest parema ja kvaliteedilt stabiilsema hädaabiteenuse taseme. Lisaks võimaldab kvaliteedihindamise tulemusena saadud tagasiside kaaluda ka edaspidiste uute arenduste vajalikkust ning viia vajadusel sisse töökorralduslikke muutusi.

2010. aastal oli oluliseks muudatuseks töökorralduses ESTER raadiosidevõrgu kasutuselevõtt. Päästekorraldajate raadioside tööjaam DWS, mis võimaldab infovahetust häirekeskuse ja koostööpartnerite vahel, tekitas alguses nagu iga uus asi, töösaalis palju küsimusi. Praeguseks on päästekorraldajad ESTER raadioside lahendusega harjunud ja uue töövahendiga väga rahul.

Viimase aasta jooksul on keskus palju tegeletud merepääste ja väikesaarte küsimustega. Eesti inimesed on hakanud

üha rohkem merel liikuma ja seetõttu peavad ka 112-teenuse osutajad oma oskusi selles valdkonnas pidevalt täiendama. Loodud on uusi juhendmaterjale hädaabiteadete menetlemiseks ning väljakutseid teenindavate ressursside leidmiseks. Suve keskel andis Põhja-Eesti keskus Hiiumaa ja Saaremaa kõnedele vastamise tagasi Lääne-Eesti keskusele. Tegemist oli ajutise lahendusega toetamaks Pärnus asuva Lääne-Eesti keskuse töösaali tööd. Nüüd toimub kogu saarte piirkonna hädaabikõnede menetlemine taas piirkonnapõhises Häirekeskuse keskus.



Päästekorraldajate raadioside tööjaam DWS võimaldab infovahetust häirekeskuse ja koostööpartnerite vahel.

2010. aastal oli rahulik, kuid selle eest väga huvitav aasta. Suur tänu tehtud töö eest kõigile Põhja-Eesti keskuse töötajatele ja meie koostööpartneritele.



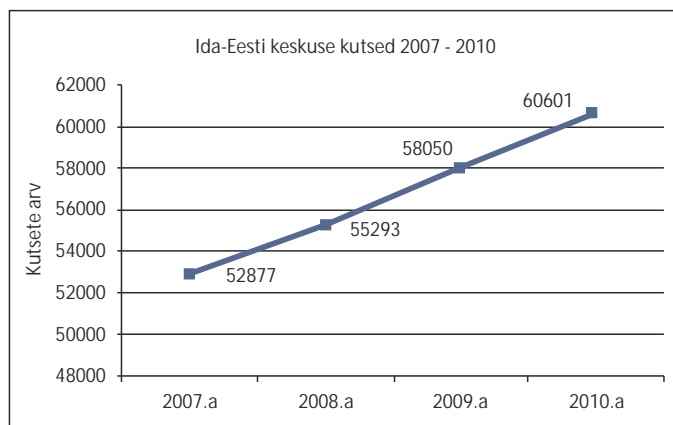
Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse töösaal 2010.a.

Ida-Eesti keskuse aasta täis muutusi ja ettevalmistusi

Meelis Mesi, keskuse juhataja

Häirekeskuse Ida-Eesti keskus teenindab kahte maakonda Ida- ja Lääne-Virumaad, kahte väga erineva rahvastikutiheduse ja suurte kultuuriliste erinevuste ning traditsioonidega ala. Ida-Virumaa eripäraks on sinne tööstuspiirkond ja põhja piirkonna linnadesse koondunud elanikkond. Väga suur osa Ida-Virumaa elanikest suhtleb omavahel küll vene keeles, kuid tegelikult elab selles piirkonnas väga paljude rahvuste esindajaid ning 112 helistajate mõistmisel tuleb sellega arvestada.

Võrreldes Eesti teiste piirkondadega on Ida-Eesti regiooni hädaabikutsete arv aasta-aastalt pidevalt tõusnud. Ida-Eesti keskuse päästekorraldajad registreerisid 2010.a 60 601 väljakutset, mis on 4,4% võrra suurem varasemast aastast. 2009.a oli väljakutsete arvu kasv 4,9%. Päästemeeskondade abi vajati 2010.a 5471



sündmuse lahendamiseks, kasv ligikaudu 18% varasemaga võrreldes. Kiirabi vajati 55 130 sündmuse lahendamiseks, mis on 3,2% võrra suurem varasemast aastast.

Ühele hädaabinumbrile ülemineku ettevalmistused algasid Ida-Eestist

Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse jaoks on 2010. aastal alguse saanud mitmed väga olulised muudatused. Kevadel otsustati alustada Politsei- ja Piirivalveameti juhtimiskeskuste ja Häirekeskuse



Selle majanurga neljandale korrusele tulevad ruumid Häirekeskuse Ida-Eesti keskusele

ühendamise protsessiga ning esimesena saab see teoks just Ida-Eestis. Põhilise tõuke selliseks valikuks andis kindlasti Jõhvi ehitatav politsei ja pääste ühishoone, kuhu saavad uued ja kaasaegsed ruumid ka Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse töötajad.

Augustis alustas oma tööd ühele hädaabinumbrile ülemineku ettevalmistamiseks Ida-Eesti regionaalne töögrupp, kuhu on kaasatud lisaks Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse ka Politsei- ja Piirivalveameti Ida-Prefektuuri esindajad, Häirekeskuse planeerimistalituse töötajad ja SMIT-i spetsialistid.

Regionaalne töögrupp määratles ühised parameetrid, millele peavad vastama operaatorite töökohtade arvutid. Kokku lepiti ühine töökorraldus, mis hakkab toimima peale uutesse ruumidesse kolimist. Samuti on töögrupp andnud oma panuse ühiste ruumide planeerimisele. Töögrupi töö jätkub 2011. aastal vähemalt sama intensiivselt, sest ühise häirekeskuse kavandamine regionis on alles käimas ja tööd tuleb veel palju teha. Ida-Eesti sisejulgeolekuasutuste maja valmib Jõhvis juba 2011. a lõpuks. Ühises töökeskkonnas töötamise eeldusteks on sobivate töötingimuste loomine ja töökorralduslike põhimõtete kokkuleppimine. Samuti tuleb uues majas tagada IKT töökindlus. Suure muudatuse eduka elluviimise tagavad lõpuks siiski motiveeritud töötajad, kes menetlevad hädaabiteateid.

Personalitöö ja arendused

Hoolimata ettevalmistustest uude majja kolimiseks tegutses 2010. aastal veel vanas kohas Jõhvis, Ida-Viru maavalitsuse keldrikorrusel. Oleme juba aastaid jaganud sõbralikult oma ruume päästeala infotelefoniga 1524. Sellest heast koostöötamisest sai alguse ka meie keskuse ühine väärtuste ja kokkulepete alusdokument. Inga Kaaberi eestvedamisel koostatud väärtuspõhimõtete eesmärgiks oli teadvustada keskuse töötajatele nende olulist rolli Häirekeskuses ja tugevdada ühtse meeskonnana tegutsemist. Paberile said meie inimeste poolt ühiselt väljatöötatud olulised kokkulepped, mida me järgime.

Suvel võtsime tööle kolm uut töötajat, kes läksid õppima Sisekaitseakadeemiasse päästekorraldaja kutseõppesse. 2011. aasta juunis on nad Ida-Eesti keskuse töösaalis tagasi. Uute päästekorraldajate värskest omandatud

teadmiste ning staažikate töötajate kogemuse koosmõjul tõuseb regioonis hädaabinumbri teenuse tase veelgi.



Päästekorraldajaks õppima asunud Häirekeskuses sisseelamispäeval 28. augustil 2010. Esiplaanil Ida-Eesti keskusesse tööleasuvad päästekorraldajad.

Kogu aasta jooksul tegelesime suuremas mahus kvaliteedihindamisega, mis toimus keskuse juhataja



Häirekeskuse töötajate laste loominguvoistluse „Minu ema, vanaema, isa või vanaisa töö Häirekeskuses“ Ida-Eesti keskusest osavõtjatele tutvustab päästekorraldaja hädaabikõnede töötlemist.

asetäitja Inga Kaaberi järelvalve all ja eestvedamisel. Peame kvaliteedihindamise protsessi väga oluliseks töövahendiks, mis võimaldab meil täiustada tööprotsesse ja selgitada välja töötajate koolitusvajadusi.

Kvaliteedihindamise tulemustest võime järeldada, et meie töötajad on olnud tublid ja saavad oma tööga väga hästi hakkama. Ida-Eesti keskuse puhul tuleb arvestada ka seda, et töö käib Virumaal kahes keeles ja ülevoolu kaudu võetakse vastu ka Tallinna ja Põhja-Eesti kõnesid, mis nõuab sealsete eripäradega head kursisolekut.

Suuremad sündmused

Ida-Eesti keskus oli kaks korda silmitsi väga keeruliste olukordadega. Kõigepealt liikus augustitorm Lõuna-Eestist otse Virumaale ja detsembris tekkis Monika-nimelisest lumetormist Padaorus pikka aega väldanud liiklusummik, mille lahendamiseks pidi Ida-Eesti keskus rakendama kogu oma võimekuse.

Augustitormi puhul sai kõige suurema koormuse osaliseks Lõuna-Eesti keskus. Ida-Eesti keskus pidi peamiselt lahendama murdunud puude ja elektrikatkestustega seotud küsimusi. Detsembris sattus Ida-Eesti keskus tormist põhjustatud sündmuste keskele, mil meil tuli lisaks kogu piirkonnas lumme kinni jäänud inimeste abistamisele, hakata informeerima ka murelikke lähedasi, kelle pereliikmed olid Padaorus

ummikusse sattunud. Õnneks lahenesid mõlemad suured tormid õnnelikult, kuid tulevikuks on keskusel siit palju õppida.

Lõpetuseks tahan tänada kõiki meie töötajaid, kes said töökoormuse märkimisväärse tõusu perioodidel hästi hakkama ja neid, kes olid nõus oma puhkeajast tööle tulema kui olukord seda nõudis. Tunnustan töötajaid, kes leidsid endas jõudu töötada pärast vahetuse lõppemist, kui asendajad ei olnud raskete teeolude tõttu veel kohale jõudnud.

Sama suured tänud Ida-Eesti Päästkeskusele, kõigile meie regiooni kiirabi- ja kiirabibrigaadipidajatele ja Ida Prefektuurile väga hea koostöö eest.



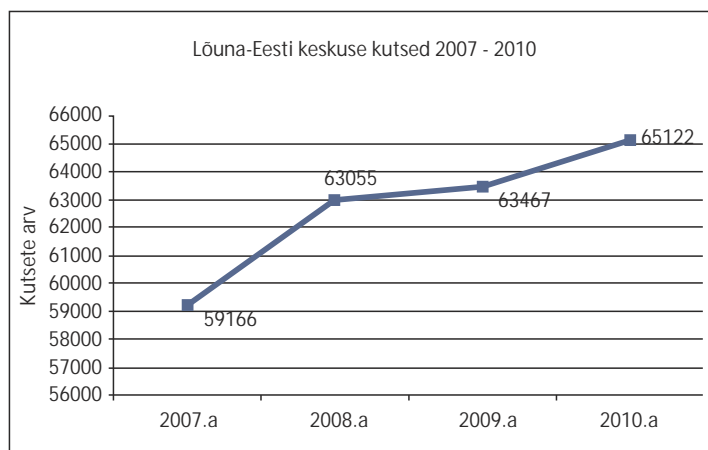
Lõuna-Eesti keskuse töösaal 2010.a.

Lõuna-Eesti keskus 2010

Anne-Liis Taalman, keskuse juhataja

Lõuna-Eesti keskuse teeninduspiirkonda jääb kuus maakonda: Tartumaa, Viljandimaa, Valgamaa, Võrumaa, Jõgevamaa, Põlvamaa ja Tartu linn.

Lõuna-Eesti keskuse teeninduspiirkonnas registreeriti 2010.a 65 122 hädaabiteadet, mis on 2,6% võrra suurem eelnevast aastast. Päästemeeskondade abi vajas 2010.a 5858 sündmust, mis on 9,4% võrra suurem varasemast aastast. Kiirabi vajati 59264 sündmuse lahendamiseks. Kiirabikutsete arv suurenes 1,9% võrra.



Päästekutsete kasvu mõjutas kindlasti augustitorm ja aastalõpu lumerohkus. Kiirabikutsete arvu kasvu nii kindlate sündmustega seostada ei ole võimalik. Küll aga on täpsemast analüüsist selgunud, et eriti palju suurenes

kiirabikutsete arv Viljandimaal ja Valgamaal, samal ajal, kui Jõgevamaal on kiirabi väljakutsete arv vähenenud.

Töökorralduse muudatus

Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskuses toimus üleminek kaheastmelisele töökorraldusele alates 01.10.2010.a. Koos töökorralduse muudatusega muutus ka struktuuri järgne ametikohtade jaotus. Nüüdsest on Lõuna-Eesti keskuses 5 vanempäästekorraldaja ametikohta.

Üleminekule eelnes nõu harjumise ja tutvumise periood, kus teenistujatel oli võimalik harjutada ja harjuda kaheastmelise töökorraldusega. Alates 2010.a juuli kuust olid vahetused osaliselt komplekteeritud selliselt, et oli võimalik rakendada

kaheastmelist töökorraldust. Eelnev harjumise periood oli vajalik juba seetõttu, et seni olid kõik harjunud ise algusest lõpuni tegelema enda poolt vastu võetud väljakutsega. Suuremate sündmuste ja suurema töökoormuse korral rakendus küll meeskonnatöö, kus ülesanded omavahel jooksvalt ära jaotati, mis aga ei ole võrreldav kaheastmelise töökorraldusega. Lisaks oli töökorralduse muutmisele eelnenud periood vajalik erinevate ametikohtade lõikes ülesannete määramiseks, et muudatuste jõustumise hetkeks oleks selge, kes millega tegelema hakkab.

Augusti torm

2010. aasta jääb kindlasti meelde seoses tormidega, mis Lõuna-Eesti keskuse töökoormust tõstsid ja panid proovile nii töösaali kui ka sündmustele reageerijate võimekuse.

8.augustil 2010.a tõusis Lõuna-Eesti keskuse töökoormus seoses hädaabikõnedega, mis olid tingitud rasketest ilmastikuoludest. Koormuse

Tormide korral on väga oluline kõigi nelja Häirekeskuse keskuse omavaheline hea ja operatiivne koostöö.

tõusuga kaasnes tavapärasest suurem hädaabikõnede ja registreeritud väljakutsete hulk, lisaks toimus keskuses voolukatkestus, mis tekitas

tõrkeid töövahendite toimimises. Olukorra tegi keeruliseks see, et hädaabikõnede hulk ei kasvanud järk-järgult, suur kõnekoormus tekkis äkki ja püsis kõrge pikka aega. Tulenevalt töökoormuse tõusust tekkis vajadus kutsuda välja täiendavalt inimesi, mis aga osutus probleemseks, sest inimesed ei saanud tormikahjustuste tõttu kodudest liikuma (puud teel). Lisaks oli probleem inimestega ühenduse saamisel: mobiilimastide rikked/ülekoormatus, mobiiltelefonid olid levist väljas.

Augusti tormist saadud õppetunnid aitasid Lõuna-Eesti keskusel paremini valmis olla ja õigeid otsuseid vastu võtta järgnevate tormide saabumisel (Monika). Sellistes olukordades on väga oluline kõigi nelja Häirekeskuse keskuse omavaheline hea ja operatiivne koostöö. Võib julgelt öelda, et töösaali inimesed olid üksteisele toeks ja suureks abiks.

Koostöö Läti kiirabiteenistustega

2010.a toimus oluline muudatus Eesti ja Läti riigi piirialadel kiirabi teenuse osutamise osas. Selline koostööleping, mis võimaldaks kaasata teise riigi kiirabibrigaadi kiiret abi vajavatele väljakutsetele reageerimiseks seni puudus, kuid vajadus selleks oli olemas. 24. septembril 2010.a allkirjastasid Eesti ja Läti riik vastastikuse abi raamlepingu kiirabiteenuste osutamisel piirialadel. Peale raamkokkuleppe sõlmimist alustati tööd koostöölepingu koostamisega. Koostöölepingus määratleti, kuidas hakkab edaspidi toimuma igapäevane tervishoiualane koostöö piiriäärsete meditsiinasutuste ja Häirekeskuste vahel.

Novembris 2010 allkirjastasid Häirekeskuse direktor Janek Laev, Terviseameti peadirektor Tiiu Aro ja Läti Riikliku Kiirabiteenistuse direktor Armands Plori s Koostöölepingu vastastikuse abi palumise ja andmise kohta kiirabiteenuste osutamisel piirialadel. Eesti poolelt on lepingus määratud kontaktkeskuseks Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskus ning Läti Riikliku Kiirabiteenistuse kontaktkeskuseks on Vidzeme Riiklik Kiirabiteenistuse keskus.

Sõlmitud lepingu alusel on mõlema riigi Häirekeskusel võimalik vajadusel kaasata teise riigi kiirabibrigaadi teenindamiseks kiiret reageerimist



Eesti ja Läti piiriladel kiirabi teenuse osutamiseks kohtusid 03.06.2010 Tallinnas Läti Riikliku kiirabiteenistuse ja Eesti Häirekeskuse juhid.

vajavaid väljakutseid olukorras, kus oma riigi vastavat piirkonda teenindavad kiirabibrigaadid on väljakutsega hõivatud ja teise riigi kiirabi jõuaks sündmuskohale kiiremini, olles antud hetkel lähim abi osutaja piirkonnas. Seega on nüüd Valga-Valka piirkonnas abivajajaid teenindamas kaks kiirabibrigaadi - mõlemal pool piiri üks kiirabibrigaad.

Sarnane koostööleping on plaanis ka pääste valdkonna osas, kus samuti lähtutakse elanikele võimalikult parima ja kiire abi osutamisest, rakendades kahe riigi võimalusi koostöös.

Kutseõpe Väike-Maarjas

2010.a 1. septembril alustas Väike-Maarja päästekoolis õpinguid 12 liikmeline grupp õpilasi, omandamaks päästekorraldaja eriala. Sellest grupist 5 inimest asuvad kooli lõppedes tööle Lõuna-Eesti keskusesse päästekorraldaja ametikohale. Loodame, et kutseõppe raames omandatud teadmised ja keskuses praktilisel viibimise ajal omandatud oskused aitavad uutel inimestel kiiresti kohaneda meie kollektiiviga.

Vaadates tagasi tehtud tööle, tahan tänada ja kiita tubli töö eest kõiki Lõuna-Eesti keskuse töötajaid, tänu kellele said ka kõige keerulisemad olukorrad positiivse lõpplahenduse. Häirekeskuse Lõuna-Eesti keskuse nimel tänan hea koostöö eest Lõuna-Eesti Päästekeskust, Lõuna-Eesti pommigruppi, kõiki meie teeninduspiirkonna kiirabipidajaid ja Lõuna-Prefektuuri juhtimiskeskust.



Tulevased päästekorraldajad Väike-Maarja päästekoolis praktikatunnis 2010.a. Viis inimest alustab peale lõpetamist tööd päästekorraldajana Lõuna-Eesti keskuses.



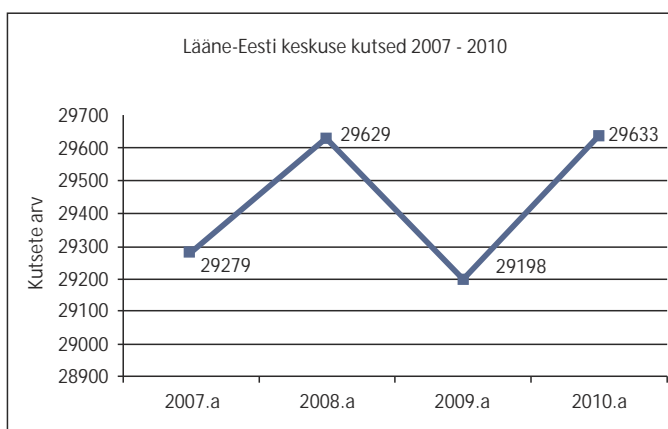
Häirekeskuse Lääne-Eesti keskuse töösaal 2010.a.

Lääne-Eesti keskuse tegevus 2010. aastal

Küllike Uzjukin, keskuse juhataja

Lääne-Eesti keskus teenindab Pärnu, Lääne, Saare ja Hiiu maakondasid. Seega on selle piirkonna eripäraks pikk rannikuala ja Põhjamaade Veneetsiaks peetava Pärnu suvine rannamelu ning üheksa püsiasustusega väikesaart, kus valdavalt pole (v.a Kihnu saar) kohapeal võimalik kasutada professionaalsete meedikute abi. Valge liivaga rannad ning kauni loodusega saared meelitavad suveperioodiks siia suurel hulgal külastajaid ja nii mitmekordistubki soojade ilmade saabudes selle piirkonna võimalike abivajajate hulk. Kevadel ja vesistel talvedel aga annavad päästjatele lisatööd merejäl viimast kalaõnne nautivad kalamehed.

Lääne-Eesti keskuse päästekorraldajad registreerisid 2010.a 29 633 hädaabiteadet, mis on 1,5% võrra suurem varasemast aastast. 2010.a toimunud sündmustest vajas päästemeeskondade abi 2716, mis on 9,4% võrra suurem eelnevast aastast. Kiirabi vajati 26 917 sündmuse



lahendamiseks, mis jääb samasse suurusjärku eelneva aastaga.

Lääne-Eesti keskuse jaoks oli 2010. aastal kõige olulisem sündmus uute töötajate tööleasumine. Lääne-Eesti keskuses asus tööle viis SKA Väike-Maarja päästekooli kutseõppe läbinud tublit päästekorraldajat ehk keskuse koosseis kasvas lausa

kolmandiku võrra. Tänu sellele oli võimalik novembri lõpus üle minna 2-astmelisele töökorraldusele ja hakata töötama teiste Eesti töösaalidega sarnastel põhimõtetel.

2009. aasta märtsist koondati Lääne-Eesti keskuse Kuressaare töösaalis töötanud päästekorraldajad ning Saare ja Hiiu maakonna kõnesid hakkas vastu võtma Pärnu töösaal. Kuna järelejäänud töötajatega ei olnud võimalik vastu võtta kõiki saartelt tulnud hädaabiteateid, siis palusime appi Põhja-Eesti keskuse. Ajutiselt muudetud töökorraldus nägi ette, et 2009. aasta aprillist võttis Põhja-Eesti keskus vastu kahe suurima Eesti saare (maakonna) hädaabikõnesid ning Lääne-Eesti keskus andis

päästemeeskondadele, demineerijatele ja kiirabibrigaadidele väljasõidukorraldusi. Tänu koosseisu suurenemisele võeti 2010. aasta augustis ka saarte kõnede teenindamine Lääne-Eesti keskusesse tagasi. Üleminekuprotsess läks kokkuvõttes väga hästi. Kõnede teenindamisega Lääne-Eesti keskuses paranes oluliselt koostöö koostööpartneritega, kellelt saime vaid positiivset tagasidet.



2010. a asus Väike-Maarjas päästekorraldajaks õppima 5 Lääne-Eesti keskusesse töölesuunduvat õppurit. Nüüdseks on nad jõudnud juba praktikale töösaali.

Lääne-Eesti väikesaarte kiirabilise transpordi korraldamise tegevuskava

Teine, uute töötajate lisandumisega sama tähtis sündmus oli LÄÄNE-EESTI VÄIKESAARTE KIIRABILISE TRANSPORDI KORRALDAMISE TEGEVUSKAVA väljatöötamine. See on täiesti uus dokument, milles on kirjeldatud erinevate asutuste koostoimimise süsteemi Lääne-Eesti püriasustusega väikesaarte kiirabiliste väljakutsete korral. Tegevuskavaga on koostatud iga Lääne-Eesti püriasustusega väikesaare kohta eraldi tegevusmudel, võttes arvesse konkreetse saare spetsiifikat - millised on hetkel olemasolevad transpordivahendid kiirabibrigaadi ohutuks toimetamiseks saarele või abivajaja toomiseks mandrile, kui kiiresti on neist igapähega võimalik haige transportimine (sõidu-aeg ja reageerimisaeg erinevatel kellaaegadel) ning millised on transportimise tingimused, st kas on võimalik transportida ka raamihaiget. Näiteks on olemas kaatreid, mis sõidavad küll saarele ja sealt tagasi kiiresti, kuid nendele ei saa paigutada korruga raamihaiget ning kiirabitöötajaid. Mudel arvestab ka erinevate perioodidega, näiteks jääga kaetud või jäävaba merega. Välja on toodud erinevate transpordivahendite (nt mootorpaat, väikelaev, hõljuk, parvlaev, helikopter jne) kasutamise võimalused ja lähtepunkti sihtkohani jõudmise aeg kõigi prioriteetidega kutsete puhul. Seejuures on tegevuskava koostatud selliselt, et erinevaid transpordiliike on vajadusel võimalik kiiresti asendada. Näiteks, kui tegevusmudeli kohaselt on saarelt tulnud kiire kutse korral kõige sobilikum transpordivahend helikopter, aga see ei saa mingitel põhjustel saarele lennata, siis võtab Häirekeskus

kohehelt ühendust järgmise kirjasoleva transpordivahendi omanikuga. Transpordivahendi kaasamisega samaaegselt antakse väljasõidukorraldus ka kiirabibrigaadile. Seega kiirendab loodud süsteem hädaabiteenuse kättesaadavust Lääne-Eesti püriasustusega väikesaarte elanikele ja külastajatele.

Nimetatud tegevuskava testperiood algas 6. detsembril 2010. a pärast uue süsteemi heakskiitu mitmete ministeeriumide, kohalike omavalitsuste

Tegevuskavas on iga Lääne-Eesti püriasustusega väikesaare kohta eraldi tegevusmudel, kus on arvesse võetud antud konkreetse saare spetsiifika.

ja Terviseameti poolt. Sellest ajast on Lääne-Eesti keskusel kasutada kõikide Lääne-Eesti püriasustusega esmaste abiosutajate, saarte ja laidude saarevahtide ning transpordivahendite ja nende omanike andmed, mis võimaldab olenevalt kutse prioriteedist käivitada kohehelt abi osutamine. Samuti on Häirekeskuse koostööpartnerid kursis sellega, kuidas toimida, kui helistatakse Häirekeskusest. Häirekeskuse koostööpartnerid transpordivahendite osas on edastanud oma kontaktandmed, mis on operatiivselt kasutatavad.

Suuremad sündmused ja tegevused

Kui teisi Häirekeskuse töösaale puudutasid augusti- ja detsembrikused tormid väga otseselt, siis Lääne-Eesti keskuse tegevust need tormid väga ei mõjutanud. Pigem saadi nendes olukordades teistele kõnede ülevoolu kaudu abiks olla ja toetada juhtumite lahendamist. Koostöö Maanteeametiga oli tõhus detsembrikuse tormi Monika ajal, mil nende töötajatega lepidi tormi arenedes jooksvalt kokku, et maanteeameti valvetelefoni liini ülekoormatuse korral edastab Lääne-Eesti keskus teabe liiklustakistustest maanteedel e-maili teel. See tagas olukorra, kus Lääne-Eesti keskus edastas



Õppepäev Saaremaal oli meeldejääv ja tõhus, mille käigus oli võimalus ka ise väikesaartele appitõttamist proovida.

õigeaegselt operatiivinformatsiooni ja võimaldas teemeistritel vajaduse tekkides koheselt reageerida.

2010. aasta suvel külastati õppepäeva

Kokkuvõttes tahan tänada ja kiita Lääne-Eesti keskuse töötajaid selle tore ja eduka aasta eest, kus teie tööks oli Lääne-Eesti elanike aitamine ja murede lahendamine. Avaldan Lääne-Eesti keskuse nimel suurt tänu ka Põhja-Eesti keskuse tublidele töötajatele Lääne-Eesti keskuse toetamise eest raskel ajal.

raames Lääne-Eesti keskuse Saaremaa koostööpartnereid: Kuressaare Merevalvekeskust (Kuressaare JRSC) ning Lääne-Eesti Päästkeskuse Kuressaare päästekomandot.

See oli meeldejääv ja tõhus päev keskuse kõigi töötajate jaoks. Lisaks kasulikele teadmistele Kuressaare JRSC-st, nende ülesannetest ja teeniduspiirkonnast arutasime ka koostööalaseid küsimusi. Pärast merevalvekeskuse külastamist Kuressaare linnas siirdusime Roomassaare sadamasse tutvuma Kuressaare kordoni alustega. Päästekorraldajatele näidati piirivalve ja merepääste tehnikat ning tutvustati töömeetodeid. Selle õppepäeva muljetavaldavamaks ürituseks sai piirivalvelaeva Valve-112 külastamine, mille valvemeeskond päästekorraldajaid lahkelt oma alusel vöörustas. Päeva õppeprogramm lõpetati Kuressaare päästekomandoga tutvumisega.

Vöib öelda, et see oli uute teadmiste omandamiseks ja töötajate motiveerimise eesmärgil väga positiivne üritus. Kindlasti andis palju juurde asjaolu, et koolitus toimus väljaspool tavapärast töökeskkonda. Samuti oli tegemist esimese väljasöiduga koos uute töötajatega, kus saime kõiki tööasju – nii üleskerkinud küsimusi kui võimalikke muresid – arutada vabas öhkkonnas.

Töötajate jaoks oli see reis kui preemia eduka tegevuse eest ning kõigi ühine soov oli, et ka edaspidi sarnaseid õppeväljasöite ja koostööpartnerite töökorraldusega ning teeniduspiirkonnaga vahetuid tutvumisi korraldataks.

Samuti soovin tänada kõiki Lääne-Eesti keskuse tublised koostööpartnereid. SMIT-i töötajad reageerisid alati väga kiiresti keskuse IT-muredele, politsei juhtimiskeskus on alati valmis aitama ja ka Lääne-Eesti keskus teeb omalt poolt kõik, et neid toetada. Eriiline tänu Kuressaare Merevalvekeskusele ja Saaremaa päästeosakonnale väikesaarte kiirabilise transpordi tegevuskava väljatöötamisele kaasaaitamise eest



Väike-Maarja päästekoolis õppivad päästekorraldajad õpivad tuld kustutama.

Koolitus loob eelduse tulemuslikuks tööks

Ludmilla Alliksaar, koolitusspetsialist

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. See omakorda vajab koolitusvajaduste analüüsi, mis aitaks välja selgitada miks, keda, mis valdkonnas ja kuidas koolitada, et tulemuslikumalt saavutada organisatsiooni ja struktuuriüksuste eesmärgi.



Häirekeskuse tippspetsialistid ja juhid olid aktiivsed koolitajad. Pildil Kallavere kooli õpilased päästekorraldaja elukutsega tutvumas.

Kõigi eelpool mainitud eesmärkide saavutamiseks töötati 2010.a välja Häirekeskuse Koolituse Kord. Korra loomisega soovib Häirekeskus tagada, et

koolitustegevuses valitseksid ühtsed põhimõtted, ettevõtte saavutaks koolituse abiga endale püstitatud eesmärkide täitmise ning teenistujad oleksid hästi informeeritud nende võimalustest ja kohustustest. Koolituse kord on aluseks koolitusalasaks tegevuseks.

Häirekeskuse koolitusvajaduste analüüsist selgus, et hädaabiteadete menetlemisega seotud toimingute kvaliteedi tõstmiseks vajasisid päästekorraldajad 2010.a kõige enam järgmisi koolitusi:

- meditsiiniliste õnnetusteadete kutsetööluse täiendkoolitus (koolitaja Tartu Kiirabi)
- raudteealane koolitus (koolitaja Eesti Raudtee);
- päästealaste õnnetusteadete menetlemise koolitused (koolitajad päästkeskused)

- veeõnnetuste täiendkoolitus (Merevalvekeskus JRCC);
- juhtimisoskuste arendamise koolitus juhtiv- ja peapäästekorraldajatele.

Eelpool mainitud ja ka paljudel teistel koolitustel osales 2010.a keskmiselt iga töösaali teenistuja 33,7 tundi.

Häirekeskuse kõigist töötajatest osales 2010.a koolitustel 176 teenistujat. Ühe teenistuja kohta osaleti koolitustel keskmiselt 37,6 tundi.

Häirekeskuse tippspetsialistid ja tippjuhid on olnud ja olid ka 2010.a aktiivsed koostööpartnerite jt asutuste töötajate koolitajad. Nii viidigi 2010.a läbi kokku 84 koolitust, kus osales kokku 1014 inimest. Kokku oli koolitusmaht 237 akadeemilist tundi.

Päästekorraldaja kutse andmine

Lihne eestikeelne sõna «kutse» on mitmetähenduslik. Ühest küljest tähendab see kutset mõnele sündmusele, olgu selleks tants, sünnipäev või pulmad. Teisalt tähendab kutse inimese soovi ja õigust teataval alal tegutseda, mis seondub tema sellekohaste püüdluste ja valmisolekuga, lühidalt kutsumusega. Häirekeskus mõistab sõna kutse all ametlikult tunnustatud kompetentsust ja pealkirjas esitatud tähendab tegelikult kutsetunnistuse omistamist.

Kutseandmine on protsess, mille käigus kutset andev organ hindab kutset taotleva isiku oskuste ja teadmiste vastavust kutsestandardis toodud nõuetele. Positiivse tulemuse korral väljastatakse kutsetunnistus. Kutsestandard on kutsenõukogu kinnitatud dokument, mis kirjeldab tööd ja määratleb selle tegemiseks vajalikud oskused, teadmised ja hoiakud. Kutsetunnistus on dokument, mis tõendab kutset omava isiku vastavust kutsestandardis kehtestatud nõuetele.

Vastavalt siseministri 3. märtsi 2008.a määrusele nr 22 „Päästeenistujate ja päästetöödel lepingu alusel osalevate isikute kutsesobivuse nõuded, sealhulgas haridus-, füüsilise ettevalmistuse ja tervisenõuded“ peab õnnetusteateid menetlev päästepeaspetsialist (peapäästekorraldaja) ja päästejuhtivspetsialist (juhtivpäästekorraldaja) vastama Päästekorraldaja III kutsestandardile.



Päästekorraldajaks asus 2009.a õppima juba 4. õppegrupp, kes lõpetasid kooli 2010.a suvel.

Õnnetusteateid menetlev päästespetsialist (vanempäästekorraldaja, päästekorraldaja) peab vastama Päästekorraldaja II kutsestandardi nõuetele.

2010.a lõpuks oli Häirekeskuse 68 teenistujale antud Päästekorraldaja II kutse ning 44 teenistujale Päästekorraldaja III kutse.

Päästekorraldaja on seega Eestis ametlikult tunnustatu kutse, mida õpetatakse SKA Päästekolledži Päästekoolis Väike - Maarjas. 2010.a alustas koolis õpinguid juba viies õppegrupp, millesse kuulub 12 õppurit, kes tulevad Häirekeskuse erinevatesse töösaalidesse tööle 2011.a suvel, peale kooli lõpetamist.



Kohalike omavalitsuste abitelefoni 1345 kõnelele vastajad tööülesandeid täitmas.

Abi- ja infokeskuse 1345 muutuste aasta

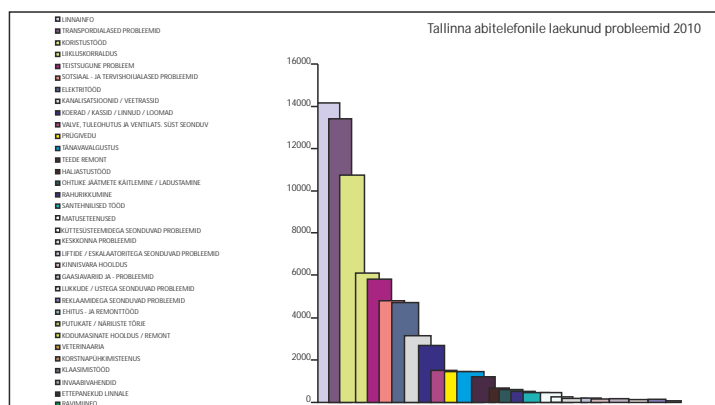
Herve Merivald, Abi- ja infokeskuse juhataja

Abi- ja infokeskus loodi oma praegusel kujul alates 1. jaanuarist 2010. Enne seda tegeles abi- ja infonumbritega arendus- ja väljaõppeosakonna projektide talitus.

Keskuse põhiülesanded on:

- 1) võtta vastu, analüüsida, dokumenteerida ja edastada Häirekeskuse abi- ja infotelefonidele saabunud teateid;
- 2) vahendada päästevaldkonnaga seotud mittekiireloomulist informatsiooni riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustele, teistele juriidilistele isikutele ning elanikkonnale;
- 3) teha koostööd riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustega Häirekeskuse abi- ja infotelefonide töökorraldamiseks.

Keskuses võetakse vastu 3-le erinevale teenusnumbrile saabuvaid teateid: Kohalike omavalitsuste abitelefoni 1345, Päästeala



infotelefon 1524 ja Keskonnainspektsiooni valvetelefon 1313. Kahest viimase numbri tegevusest aastal 2010 on juttu järgmistes artiklites, allpool kirjeldatakse täpsemalt 1345 tööd.

Abitelefoni 1345 tegeleb linnamajanduslike probleemide - elektri, vee ja kanalisatsiooni, küttesüsteemide, heakorra, teede ja tänavate korrashoiu ning kommunaalmajandusega seotud

küsimuste lahendamise vahendamisega kohalikele omavalitsustele.

Abitelefonile 1345 laekunud kõnede arv on viimaste aastate jooksul kasvanud.

2001. aastal alustas abitelefon Tallinna elanike teenindamisega ning juba 2004. aastal laieneti Harjumaale. Laienemise protsess on jätkunud ning tänaseks on abitelefoniga ühinenud lisaks Tallinnale Viimsi vald, Maardu linn, Harku vald ja Keila linn.

Olulisemad sündmused

Abitelefoni 1345 jaoks olid aasta suurimad juhtumid seotud Kuldnoka tänaval kortermajas toimunud pommiplahvatuse ja Ülemiste lennuõnnetusega. Mõlema sündmuse puhul oli abitelefonil koordineeriv roll ja info vahendamine kohaliku omavalitsuse ametkondadega ning

Suuremate sündmuste korral vahendas abitelefon 1345 infot kohalike omavalitsustega ning koostööpartneritega.

koostööpartneritega. Näiteks Ülemiste lennuõnnetuse juhtumi korral oli peamiseks partneriks Tallinna Vesi. Kuldnoka pommiplahvatuse järel teavitas 1345 kohaliku omavalitsuse ametnikke juhtunust. Lisaks informeeriti koduta jäänud inimesi majutusvõimalustest ja anti infot, millal nad saavad tagasi koju.

Töötajad ja töökorraldus

2010. aastal Abi- ja infokeskuse töökorralduses ja tehnilistes lahendustes suuremaid muudatusi ei toimunud.

Kokku on Abi- ja infokeskuses 26 töötajat: Keskkonnainspektsiooni valvetelefonis 1313 – 8 töötajat, Päästeala infotelefonis 1524 – 8 töötajat, Kohalike omavalitsuste abitelefonis 1345 – 10 töötajat.

2010. aasta sügisel korraldatud Häirekeskuse personaliküsitluse tulemusena selgus, et abitelefonide töötajate rahulolu oma töökeskkonna ja -ülesannetega oli väga kõrge. See näitab, et töökorralduse osas on liigutud õiges suunas.

Suurim muutus 1345 jaoks oli Harku valla ja Keila linna liitumine teenusega 2010. aastal. Praeguseks on teeninduspiirkonnas elavate inimeste koguarv jõudnud pea poole miljonini.

Seoses 1313 toomisega Häirekeskuse töösaali 2009. aastal muutus keskkonnaga seonduvate teadete lahendamine ja valdkonna probleemide käsitlemine selgemaks. Ühises inforuumis töötamise tulemusel paranes infovahetus 112-ga ja ka teiste teenusnumbritega.

Nii augusti kui ka detsembritorimide ajal kasvas kõnede koormus sedavõrd, et töötajaid tuli tööle tagasi kutsuda. Teisiti ei oleks olnud võimalik kasvanud kõnede hulgaga toime tulla. Peamiselt sooviti abi murdunud puude eemaldamiseks ja lumekoristuse infot.

Lisaks eriolukordades tagasiside andmisele edastatakse igal nädalal teenusega liitunud kohalikele omavalitsustele ülevaade nende territooriumil toimunud, peamiselt probleemidest ja elanike kõnedest.

Hoolimata eelpool mainitud suurt meediakajastust pälvitud sündmustest oli kokkuvõttes 2010. aasta kõige suurem sündmus abitelefoni jaoks siiski pikk talv ja sellega kaasnenud probleemid. Tegemist oli viimase kümne aasta suurima lumekogusega. Seetõttu registreeriti 2010. aasta detsembris läbi aegade kõige enam probleeme.

Meeskonnatööd ja valvevahetuste korraldust peeti väga positiivseks. Küsitluses osalemine oli väga aktiivne, 80-100% abi- ja infotelefonide töötajatest osalesid küsitluses.

Häirekeskuse Sügisseminaril anti tänukirjad väga hea töö eest tublidele töötajatele. Tänukirjad said: Ave-Mai Järve, Triin Ristmets, Katrin Saarleht, Valentina Ingelmann, Inge Volmer, Herve Merivald, Maie Osila ja Edda Sander.

Abi- ja infokeskus soovib 2011. aastal jätkata oma töötajate tööoskuste täiendamist ja pakkuda võimalikult parimat teenindust abivajajatele.

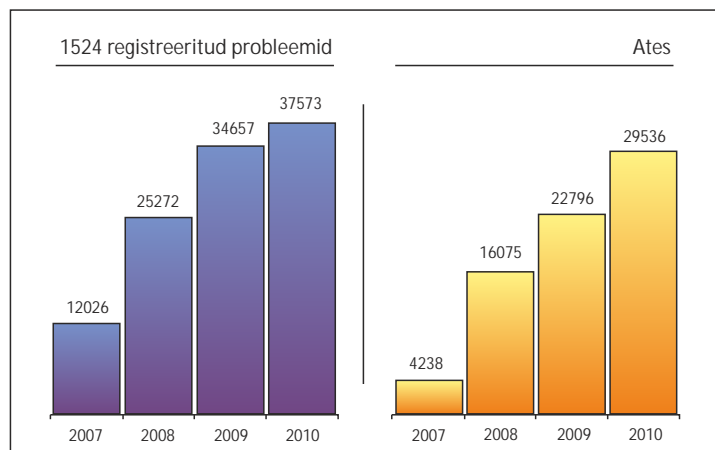


Päästeala infotelefoni 1524 kõnedele vastajad tööülesandeid täitmas.

Päästeala infotelefon 2010

Aneli Šmigelskite, projektijuht

Päästeala infotelefoni 1524 ülesanneteks on päästevaldkonnaga seotud informatsiooni vahendamine nii riigi- ja kohaliku omavalituse asutustele kui ka teistele juriidilistele isikutele ning elanikele. Aasta – aastalt on tõusnud infotelefoni tuntus informatsiooni saamise kohana ning see on kajastunud ka töökoormuse tõusus. Peamiselt sulise info vastuvõtmise ja edastamise keskkonnana oleme tänaseks üha enam muutunud ka elektroonsel teel saabuvate või edastatavate teadete menetlemise kanaliks.



2010.a edastati Päästeala infotelefonile 1524 telefoni teel kokku 37 573 päringut või probleemi ning lisaks töödeldi ka ca 10 tuhat e-posti teel saabunud teadet. Kui kõnede arv kasvas aasta jooksul 8,4% (2009.a oli kasv 37%), siis elektroonne

infovahetus sellel perioodil kahekordistus ning seda päästeala asutuste ja koostööpartnerite vahelise informatsiooni edastamise arvel.

Kolmveerand päringutest seotud ATeS-iga

Aasta – aastaga on kasvanud automaatse tulekahju-signalisatsioonisüsteemiga (ATeS) varustatud kõrgendatud riskiga objektide arv, millelt

2010.a päringutest ja probleemidest 78,61 % oli seotud ATeS-iga liitunud objektidelt.

tulekahjuteade edastatakse automaatselt Häirekeskusesse. Kui 01.01.2010 seisuga oli Häirekeskusega liitunud 848 ATeS objekti, siis aasta lõpuks oli neid juba 1004, see omakorda on

suurendanud ka infotelefoni töökoormust. 2010. aasta päringute ja probleemide koguhulgast oli 78,61 % seotud ATeS-iga liitunud objektidega. Põhilised päringud ATeS-i objektidega on seotud seadmete hooldamisega, häireedastuse testimise, ATeS objekti ühendamise ja valvatava objekti ankeediandmete küsimustega. ATeS-iga seotud tegevustel on päästeala infotelefoni koostööpartneriteks päästkeskuste tuleohutusejärelevalve inspektorid, objekti omanikud, seadmete hooldajad ja operaatorid. Päästeala infotelefonile 1524 edastati 2010. aastal 29 536 ATeS-iga seotud teadet ja päringut, mis olid eelmise aastaga võrreldes 29,5% enam.

Iga aasta on unikaalne, kuid samas ka tavapärase

Päästeala infotelefoni töö iseloom ja koormus sõltub sellest, millised on inimeste mured ja milline on see keskkond, milles nad peavad seaduskuulekalt hakkama saama. Nii jääb 2009.a kindlasti paljudel inimestel meenutama suitsuanduri kohustuslikuks muutmise seadusesätte jõustumine. Päästeala infotelefonile tõi suure ja kiire töökoormuse tõusu tollal aastal Narva linna poolt 1000 tasuta suitsuanduri paigaldamise kampaania. Näiteks oli Narvas tasuta suitsuanduri paigaldamise kampaania teavituse kõrghetk märtsi esimesel nädalal ja nimetatud nädala töökoormus moodustas kogu tööaastast ca

2010. aasta jääb osalt meelde kodanike huvi tundmisega kahe uue seaduse - Tuleohutusseaduse ja Päästeseaduse vastu.

5%. Varasematel aastatel ja ka 2010.a ei ole ennetuskampaaniad nii tõsiselt ja kiiresti töökoormust suurendanud. 2010.a jääb osalt meelde kodanike huvi tundmisega kahe uue seaduse - Tuleohutusseaduse ja Päästeseaduse vastu, milles olid kirjas uued tuleohutusnõuded lõkke tegemisel ja grillimisel.

Lisaks eelnimetatutele tehti 2010. aastal kõige rohkem tuleohutuse valdkonna päringuid elamute tuleohutuse, küttekollete ja korstnate puhastamise nõuete kohta. Eelmiste aastatega võrreldes on oluliselt vähenenud nende päringute arv, milles

küsiti luba kulu, vana mööbli ja autode põletamiseks.

Tavapärase tegevus infotelefoni töös on avalike ürituste info edastamine koostööpartneritele ning päästeala valdkonna kontaktandmete edastamine. Kui kodanikul on küsimus või probleem ja ta ei tea, kes on lahendaja, siis infotelefon selgitab asja ja edastab lahendaja päästeasutuse ja päästametniku või litsentseeritud korstnapühkija jt.kontaktandmed.

Juhtub, et päästeala infotelefonile helistatakse ka sellistes küsimustes, mis ei ole otseselt seotud päästevaldkonnaga. Näiteks päringud, millele vastamine kuulub kas kohaliku omavalitsuse, teiste riigiasutuste või ettevõtete vastutusalasse - päringud elektririkete, gaasifirmade, perearsti nõuandetelefoni valdkonnast. Samuti küsitakse infot veevõtuhüdrantide ja keskkonna teemadel.

Päästeala infotelefonile saadetakse päästeasutuste ja koostööpartnerite poolt ka meili teel informatsiooni, mida vahendatakse vastavalt kokkulepetele, näiteks:

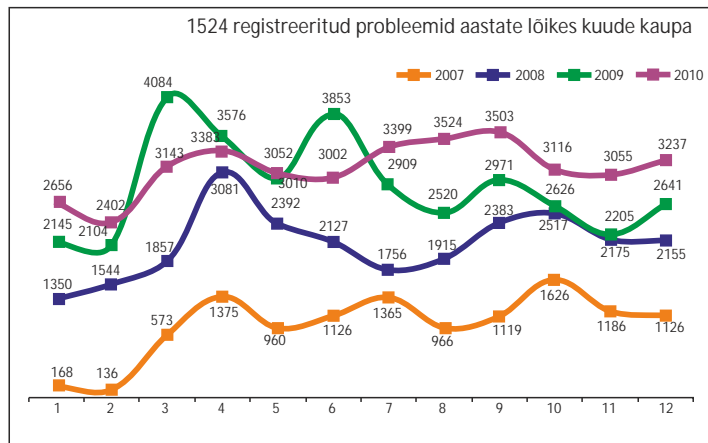
- avalike ürituste informatsioon, mis laekub politseilt ja mis edastatakse piirkonna kiirabidele ja haiglatele;
- ATeS informatsiooni vahendamine operaatoritele, päästkeskustele, objekti omanikele ja asutuse siseselt;
- EMHI hoiatuste ja Maanteeinfo edastamine asutuse siseselt ja koostööpartneritele.

- EMHI hoiatuste ja Maanteeinfo edastamine asutuse siseselt ja koostööpartneritele.

Kui eelnevad päringuteemad on siiski suhteliselt sarnased igal aastal, siis kodanike mured sõltuvad lisaks aastaajale ka kindlasti teemadest, millele ajakirjanduses rohkem tähelepanu pööratakse. Kui hakati rohkem pöörama tähelepanu grillimise ohutusele ja seda eriti rõdul grillimise ohtudele, siis tõusis antud teema ka koheselt infotelefoni päringute esiritta, sama sarnasus oli ka suitsuandurite teema kajastamisel meedias.

Päästeala infotelefoni töös on ka hooajalisi päringuid, mida küsitakse sõltuvalt aastaajast, näiteks:

- kevadel ja suvel soovitakse enam teada ohutu tuletegemise ja grillimise nõuandeid;
- suve lõpul ja sügisel soovitakse korstnapühkijate ja pottseppade



kontaktandmeid;

- talvel soovitakse jääteede ja maanteeinfot ning jäälemineku infot.

Üldjuhul ja tavapäraselt on suurem töökoormus tööpäevadel ja tööajal ning väiksem koormus öösel ja nädalavahetustel. Erandiks on suurõnnetused, tuletegemisega seotud pühad ja kampaaniad, mis tõstavad kodanike infopäringute arvu ja nõuavad koheselt ka töösaalis kõnedele vastajate arvu suurendamist.

Päästeala infotelefon suurõnnetuste infokanalina

Päästeala infotelefonil on loodud selline võimekus, et suurõnnetuse ajal saab infotelefoni kaasata ja kasutada vastava sündmuse infokanalina. Suurõnnetuse ajal vastab infotelefon kodanike päringutele - mis juhtus, kui suur on oht elule, tervisele ja keskkonnale, edastab käitumisjuhiseid ning vahendab informatsiooni ja abipakkumisi. Suuremate metsapõlengute ajal on kasutatud päästeala infotelefoni vabatahtlike kaasamise

infokanalina. Näiteks 2010.a oli valmisolek asuda tegutsema Poola gaasiveoki õnnetuse ametliku infotelefonina.

2010. aastast on sõlmitud Päästeameti ja Eesti Rahvusringhäälingu vahel koostöökokkulepe avalikkuse ohuteavitamisel, milles oma roll on Päästeala infotelefonil, kes vahendab avalikkusele ohuteate edastamist.

Töötajate arv suurenes

Alates 01.01 2010 on Päästeala infotelefon Häirekeskuse Abi- ja infokeskuse struktuuriüksus, mille koosseisus oli 6 vanemspetsialisti. Töökoormuse tõusust tingitud teenuse tagamise vajadusega lisati päästeala infotelefoni koosseisu 1 vanemspetsialisti ametikoht ning alates 27.05.2010 töötab päästeala infotelefonis 7 vanemspetsialisti,

mis tagab, et päevasel ajal on töösaalis 2 töötajat ja öösel 1 töötaja.

Suured tänud 2010.a tehtud töö eest kõigile Päästeala infotelefoni töötajatele ning koostööpartneritele.



Keskkonnainspeksiooni 1313 kõnelele vastajad tööülesandeid täitmas.

Keskkonnainspeksiooni valvetelefon 1313

Katrin Saarleht, projektijuht

Häirekeskuse Abi- ja infokeskuse üks teenusnumbritest on 1313, tegemist on Keskkonnainspeksiooni (KKI) poolt rahastatava valvetelefoniga. 1313 valvetelefoni peamiseks eesmärgiks on keskkonnavalvetelefoniteadete vastuvõtmine ja edastamine Keskkonnainspeksioonile ja teistele ametkondadele. Valvetelefoni peamised partnerid on keskkonnaamet, merevalvekeskus ja kiirguskeskus. Kohalikud omavalitsused saavad

1313-lt infot, mis annab neile ülevaadet nende territooriumil toimuvast.

Paljud inimesed helistavad valvetelefonile 1313 sooviga saada keskkonnavalvetelefoniteadete kohta küsimustes, millega Keskkonnainspeksioon ise ei tegele. Sellistel puhkudel palutakse helistajal pöörduda vastava küsimusega tegeleva ametkonna või spetsialisti poole.

1313-e töökorralduse muudatused

2010. aastal tekkis vajadus valvetelefoni teenuse arendamiseks ja kutsuti kokku tööühm, kelle ülesandeks sai valvetelefoni 1313 olemasolevate keskkonnateemade, teenuste ning võimalike vajaduste väljaselgitamine ja arengusuundade kaardistamine. Tööühma kaasati Keskkonnainspeksiooni, Keskkonnaameti ja Häirekeskuse töötajad.

Keskkonnainspeksiooni valvetelefoni jaoks avaldusid 2010. aastal eelneva aasta töötajate koolituste mõjud ja tulemused. Palju kasu oli varem korraldatud isiksusekoolitustest, mis aitasid töötajatel paremini tööga hakkama saada ja keskkonnaga seonduvaid reegleid helistajatele selgitada.

2010. aastal selgus, et ühest vahetusest jääb suurenenud töökoormus tõttu juba päeval väheks. Seetõttu koostati plaan päevases vahetuses 2 töökoha kasutamiseks.

1313 ei tegele ainult keskkonnaküsimustega. Lisaks keskkonnakorraldust puudutavatele teemadele

võtab 1313 vastu teateid kalalaevalt. Tegemist on Euroopa Liidu nõudega, mis kohustab kalureid teavitama sadamasse saabumisest, asukohast ja kalalastist. Alates 2010. aastast on ellu viidud SMS-ide teel keskkonnainspektorite teavitamine kalalaeval sadamasse saabumisest.

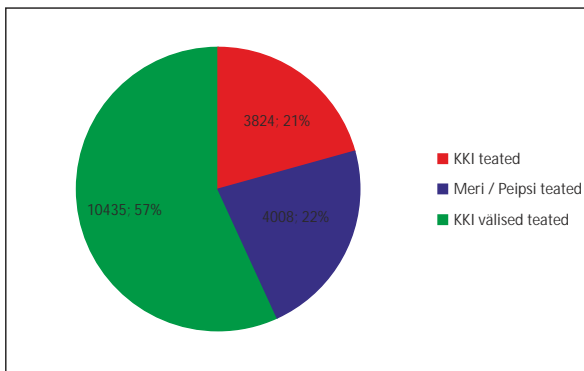
Olulisemad ja sagedamini esinevad juhtumid

Nii nagu Häirekeskuse piirkondlike keskuste puhul olid ka KKI valvetelefoni jaoks eelmise aasta suurimad sündmused Ülemiste lennuõnnetus ja Poola kütuseveeki avarii Mustvees. 1313 käsitles neid õnnetusi peamiselt võimaliku reostuse tekkimise seisukohast. Ülemiste lennuõnnetuse puhul oli kõne all võimalik Tallinna ja Harjumaa elanike joogivee reostus. Seetõttu käisid õnnetuskohal võimalikku ohtu fikseerimas KKI esindajad.

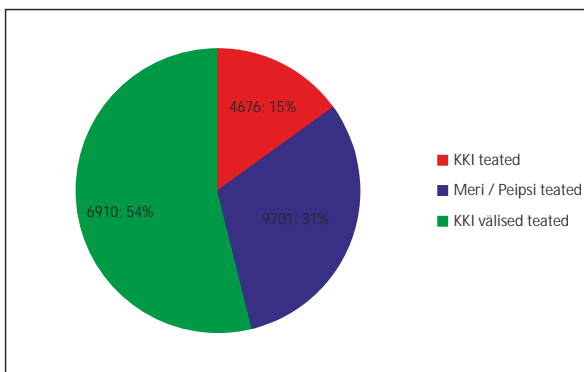
Mustvees toimunud Poola kütuseveeki avarii osas käsitleti võimalikku reostust ja elanike evakueerimise vajadust.

1313 saab inimestelt sageli kõnesid üksildastena näivate kajakate ja metsloomade kohta. Helistajad on mures nende seisundi ja tuleviku pärast. Mõnikord kiputakse loomade ja lindude elu samastama inimkeskkonnaga. Tegelikult on kõige õigem lasta loomadel ja lindudel rahulikult olla ja juhuil kui neil väliseid nähtavaid vigastusi ei ole, neid mitte tülitada. 1313-e võib ikka helistada, aga teadlikkust loomade ja lindude eluviisidest ja käitumisest on vaja ka infotelefonile vastajatel endal tõsta. Keskkonnaamet on kirjutanud oma arengukavasse elanikkonna teavitamise töstmise plaanid ja loodame, et see aitab parandada kõigi loomasõprade tegutsemist looduses.

KKI valvetelefonile 1313 laekunud teadete arv 2009 a.



ja 2010 a.





Alina Jakel ja Evelin Niinemaa-Tamm planeerimistalituses uusi arendusi välja töötamas.

Uus struktuur - arendusosakond

Eva Rinne, osakonna juhataja

Arendusosakond loodi Häirekeskusesse 2010. aasta 1. mail endise arendus- ja väljaõppe osakonna reorganiseerimise teel. Uue struktuuri põhiülesanneteks on planeerimis- ja arendusalase tegevuse, valdkondadevahelise ja rahvusvahelise koostöö koordineerimine. Samuti arengusuundade kavandamiseks vajaliku teabe kogumine, töötlemine ja analüüsimine ning järelevalve teostamine hädaabiteadete menetlemisega seotud toimingute üle.

Nimetatud ülesannetega osakonna loomise vajaduse tingisid Häirekeskuse areng ja uuendused

Arendusosakonna loomise vajaduse tingisid Häirekeskuse areng ja uuendused töökorralduses.

töökorralduses. Kindlasti andis sellesse tõe muutused Siseministeeriumi haldusala asutuste

infotehnoloogia alases teenindamises 2010.a. Just sellel aastal loodi Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus (SMIT) ning selle tulemusena kaotati Häirekeskuse IT-osakond. Nüüdsest pidid kõik Häirekeskuse keskused hakkama IKT-küsimustele lahendusi leidma läbi SMIT-i kasutajatoe.

Selleks, et Häirekeskus suudaks jätkuvalt pakkuda abivajajatele parimat võimalikku teenust ja oma inimeste töö hõlbustamiseks kasutajasõbralikke ja töökindlaid töövahendeid, tuleb asutusel pidevalt tegeleda kasutatava tehnoloogia arendamisega. Uute lahenduste jaoks on vaja olemasolevaid tegevusi ja tehnilisi lahendusi analüüsida, kaardistada äriprotsesse ning planeerida ja ette valmistada võimalikke uusi arendustellimusi, mida koostöös SMIT-iga realiseerida. Uute töövahendite kasutuselevõttu on vaja läbimõeldult korraldada ja koostöös Häirekeskuse struktuuriüksuste ning seotud ametkondadega ka juurutada. Selle jaoks moodustati 2010.a arendusosakonna koosseisu

planeerimistalitus, mida juhib Alina Jakel. Lisaks on talituse ülesandeks tehnilistele töövahenditele juhendmaterjalide väljatöötamine ja uute arenduste tundmaõppimiseks väljaõppe korraldamine.

Korralik planeerimine eeldab tõhusat analüüsi. Seetõttu on 2010-st aastast arendusosakonna koosseisus analüüsi- ja järelevalve talitus, kelle spetsialistid keskenduvad Häirekeskuse teenuse kvaliteedi hindamisele ning asutuse põhiülesannete täitmiseks vajaliku teabe kogumisele, töötlemisele ja analüüsimisele. Teisisõnu aitavad nad kindlustada, et iga abivajaja saaks Häirekeskusesse helistades ühesugust kõrgekvaliteedilist abi ja vastuse oma muredele. Talituse moodustamisega sai võimalikuks 2010. aastal juurutatud iganädalane kutsete ja kõnede statistika edastamine. See annab keskuste juhtidele hea ülevaate toimunud ja pikemaajalistest trendidest. Analüüsi- ja järelevalvetalitust juhib Erik Velleramm.

Arendusosakonda kuulub spetsialiste ka väljaspool talitust, kes alluvad otse osakonnajuhatajale. Nende ülesandeks on arenduste, sündmuste ja koolituste analüüs ning Häirekeskuse töökorraldust puudutavate eelnõude sisupoole läbivaatamine. Seetõttu peavad osakonna töötajad osalema erinevates töögruppides ja projektikoosolekutel. 2010. aastal olid arendusosakonna töötajate jaoks peamised projektid päästeküsimustike väljatöötamine, SOS-SSG ehk ESTER raadiosidevõrgul põhinevate staatussõnumite lahendamise väljatöötamine, GIS-112 ja SMS-112 projektid ning kindlasti osalemine ühele hädaabinumbri ülemineku töögruppides. Ükski tehnoloogia ei tööta ilma inimesteta ja nii peab ka Häirekeskus teadma uute arendustega kaasnevaid koolitusvajadusi. Koolituste paremaks korraldamiseks töötati 2010. a välja Häirekeskuse koolituse kord. Selle loomise eesmärgiks oli tagada tegevuse ühtsus koolituse eesmärkide saavutamisel. Koolituse kord on nüüdsest aluseks koolitusalasaks tegevuseks.

Aja jooksul on kasvanud suhted välispartneritega ja üle-Euroopaline koostöö kutseorganisatsioonidega (EENA ja EGEA). Lisaks tunnevad Häirekeskuse tegemiste vastu huvi Euroopa Liidu asutused ja võimalikud projektipartnerid. Kõigi nende küsimuste

lahendamiseks anti konkreetsed ülesanded arendusosakonna koosseisus olevale peaspetsialistile selleks, et tagada väliskoostöö kõrge kvaliteet.

Eelpool toodust on näha, et arendusosakonna ülesandeks on ühelt poolt Häirekeskuse toimimise

Analüüsi- ja järelevalve talituse moodustamisega sai võimalikuks 2010. aastal juurutatud iganädalane kutsete ja kõnede statistika edastamine. See annab keskuste juhtidele hea ülevaate toimunud ja pikemaajalistest trendidest.

jälgimine ja teiselt poolt vajalike muudatuste elluviimine koos keskuste ja partneritega. 2010. aastal ei jäänud arendusosakonnale väga palju aega harjutamiseks, vaid tuli kohe tööle hakata. Nüüd võib öelda, et praeguseks on nii osakond kui ka keskused-partnerid koostööga hästi hakkama saanud ning 2011. aastal saab koos loodud projektide tulemusi kasutama hakata. Tänu selle töö eest.



MASSCRISCOM projekti seminarile saabunud väliskülalised tutvumas Põhja-Eesti keskuse töösaaliga.



GIS-112 projektilepingu allkirjastamise tseremoonia 28.02.2010. a.

GIS-112 ja SMS-112 aasta

Rivo Salong, projektijuht

Häirekeskus on olnud päästevaldkonnas üsna sageli nii tehniliste, kui ka sisuliste uuenduste algataja ja juurutaja. GIS-112 projekti puhul alustati ettevalmistusi uue kõnede- ja ressursside positsioneerimissüsteemi ning aluskaardi loomiseks juba 2008. aastal, kaasates kõik päästeasutused. Projekti nimeks on üldjuhul lühidalt küll GIS-112, kuid seda kutsutakse ka nn. Šveitsi projektiks. 2010ndaks aastaks olid põhilised

ettevalmistused: tasuvus ja teostus eelanalüüside ning taotluste näol Eesti-Šveitsi koostööprogrammi raames tehtud ning üsna aasta alguses, 28ndal veebruaril allkirjastati Sise- ja Rahandusministeeriumi kantslerite ning Šveitsi instrumendi esindajate poolt projektileping. Siis saabus lõplik veendumus, et ammu idanenud ideede rahastus on kindel ja võib alata märksa konkreetsem töö projekti elluviimiseks.

Projektiorganisatsiooni keerukus tõusis kordades

Siiski oli algsest idee sündimise ajast palju muutunud. Suurim muudatus oli Siseministeeriumi haldusala IKT reformi tulemusel asutatud SMIT, lisaks räägiti juba kindlas kõneviisis ühele hädaabinumbri 112 üleminekust. Häirekeskus oli selle reformiga kaotanud „oma IKT osakonna“ ning selle asemele pakkus seda teenust SMIT. Tegu oli väga radikaalse muudatusega. Kulus sisuliselt terve kevad, et leppida kokku SMITiga kes, kuidas, mida, millal ja mismoodi selle projekti heaks tegutseb. Kõigi eelpool esitatud küsimustes selguse saamiseks sõlmiti Häirekeskuse ja SMITi vahel

partnerlusleping. Samaaegselt raskete partnerluslepingu läbirääkimiste kõrvalt valmistati ette projekti detailanalüüsi hange ja koostati kogu projekti ettevalmistamiseks esialgne tegevuskava. Kuna kogu projektist suurem osa kujutab endas IKT tegevusi, siis langes põhikoormus hangete ja analüüside elluviimisel SMITile. Samas projekti tegevustest vaid projektijuhtimise, tõlkehange ja meediakajastuse hange jäid häirekeskuse kanda. Seega oli selge, et lisaks keerulisele, kallile ja suurele projektile oli ka projekti elluviimise organisatsiooni keerukus tõusnud kordades.

Selleks et valmistuda projekti läbiviimiseks ja sõnastada võimalikult detailselt häirekeskuse ja päästeteenistuse vajadusi ja ideid, moodustati Häirekeskuses oma väike projektimeeskond. Sinna kuulusid arendusosakonna inimesed, üks esindaja igast keskusest ja projektijuht. Selleks, et pääste eesmärgid saaksid konkreetselt kirja, loodi ka Päästeameti peadirektori poolt Päästeameti ja Häirekeskuse ühine töögrupp. Seal olid lisaks Häirekeskuste esindajatele ka inimesed Päästeametist ja igast päästkeskusest. Projekti läbiviimise jälgimiseks ja võimalike konfliktsituatsioonide lahendamiseks moodustati sama käskkirjaga ka projekti juhtgrupp, mida juhatab Päästeameti peadirektori asetäitja Alo Tammsalu. Siinjuures on hea märkida, et loomulikult oli ka SMITis oma IKT projektijuht ning projektimeeskond. Projekti algaasis toimus mitmeid kohtumisi kogu Siseministeeriumi haldusala IKT ja GIS inimestega, kuna projekti GIS-112 raames loodav aluskaart on ühine kõigile haldusala asutustele. Lisada jääb veel see, et projekti algaasis toimus üsna intensiivne

koordineerimine Terviseameti ja E-Tervise sihtasutusega, sest GIS-112-l oli nn. paralleel-Šveitsi-projekti „E-kiirabikaart“ näol. Dupleeringute vältimiseks ning sünergia tekitamiseks olid need kaks projekti Sise-; Sotsiaal-; ja Rahandusministeeriumi poolt loodud juhtkomitee poolse ühtse koordineerimise ja järelevalve all.

Selleks, et mitte ainult oma tarkusele lootma jääda, käisid erinevate töögruppide liikmed varakevadel Soomes ja Islandil analoogseid programme vaatamas ja nõ. teiste kogemustest õppimas ning see - tuleb tunnistada, oli suuresti mõtteliseks eeskujuks kõigile osalistele.

Eesmärgiga kaasata Häirekeskusel puudu olevaid teadmisi projekti aruannete koostamiseks ja sõltumatut välist IKT ning GIS ekspertiisi / kompetentsi, hankis Häirekeskus varasuvel nõ projektijuhtimise teenuse raames konsultandid BDA Consulting OÜ eksperdid ning nende vahendusel FocusITst IKT ja GIS eksperdid.

Detailanalüüsi koostamine nõudis maraton ajurünnakuid

Kevadel tehtud detailanalüüsi hanke tulemusel oli terve suvi üks tõsine „maraton ajurünnak“. Selleks, et detailanalüüsi koostajal AS ALPHAGISil oleks, mida kirjutada, võeti aluseks eelanalüüs, tükeldati see seitsmeks suuremaks alateemaks ning analüüsiti erinevaid stsenaariume, „lahates“ pulkadeni lahti. Peale sagedasi 3-5 tunniseid nõupidamisi ja tuliseid vaidlusi läbi palava suvejõuti sügiseks niikaugele, et koostatud oli pea 250 lk kirjeldust, jooniseid, tabeleid ja skeeme sellest, kuidas täpselt kogu süsteem tööle peaks hakkama. Umbes samal ajal kui detailanalüüs valmis, otsustati SMITis, et tegelikult tuleks kogu häirekeskuse infosüsteem SOS üldse teisele tarkvaraplatvormile viia, mida nad JAVAks kutsusid, arusaadavalt ei vähendanud see projekti keerukust.

Nüüd, kus projekti detailanalüüs oli valmis, algas selle osade muundamine hankedokumentideks. Eesmärgiks oli läbi viia kolm hanget: (1) tarkvarahange; (2) serverite ja litsentside hange ja (3) mobiilsete / autoseadmete hange. See tõi kaasa ka elavaid arutelusid hangetel osalevate võimalike pakujate hindamis- ja kvalifitseerimistingimuste osas. Kuigi dokumentide koostamine ja jälgimine, et need oleksid kooskõlas kõigi dokumentide, mitmete asutuste ja organisatsioonide erinevate huvidega võttis väga palju aega, liikus dokumentide

koostamine üsna ladusalt. Siinjuures peab kiitma SMITi IKT projektimeeskonda ja SOS teenusehaldurit, kes suure enamuse sellest tööst tegid.

Häirekeskus koostas aasta lõpus veel tõlketeenuse hanke, sest vastavalt projektilepingule oli meil

Detailanalüüsi valmimise järel hakati ette valmistama kolme hanke dokumente: tarkvarahange, serverite ja litsentside ning mobiilsete/autoseadmete hange.

sõltuvalt hanke maksumusest teatud dokumentide tõlkimise ja Šveitsiga kooskõlastamise või teavitamise kohustus. Kokkuvõtteks saab öelda, et kui projekti ette valmistati suhteliselt väikese inimeste arvuga, siis projekti käivitades detailanalüüsi koostamise juures andis ühel või teisele moel oma arvamuse või hinnangu sellele teemale pea 50 inimest. Seega oli ka 2010 suuresti ettevalmistamise ja analüüsi aasta, kuid nüüd juba väga intensiivne ja põhjalik. Väga loodan, et see pingutus hakkab juba 2011 tulemusi näitama.

Uus lahendus puuetega inimestele SMS-112

Eesti elanikkonnal on peamiseks suhtluskanaliks häirekeskusega telefon. Paraku on see aga kuulmis- või kõnepuudega inimestele, nende puudest tulenevalt „piiratud kasutusega“ kommunikatsioonivahend. Kuulmispuudega isikutel on võimalik häirekeskusele saata küll faks, kuid sel on mitmed puudused. Olulisimateks on faksiaparatuuride vähesus ja paiksus. Seetõttu on kodust eemal olles puudega isikul, ilma kõrvalise abita väga raske, kui mitte võimatu endale ja/või kaaskodanikele abi kutsuda. Seetõttu käivitas Häirekeskus projekti SMS-112.

SMS-112 projekti tulemusel luuaksegi eelkõige kuulmis- ja kõnepuudega inimestele võimalus edastada häirekeskusele viivituseeta ja iseseisvalt (ilma vahendajata) hädaabisõnumeid, saates selleks tekstisõnumi Häirekeskusesse.

Eeltöö selleks, et kuulmis- ja kõnepuudega inimestelt saaks hädaabiteateid vastu võtta sõnumitena, algas juba 2009.a. Ka rahastuse

SMS-112 projekti tulemusel luuaksegi eelkõige kuulmis- ja kõnepuudega inimestele võimalus edastada häirekeskusele viivituseeta ja iseseisvalt (ilma vahendajata) hädaabisõnumeid.

taotlusega alustas Häirekeskuse koostööpartner SMIT tööd 2009.a. Esimesed sisulised paberi- ja mõttetööd algasid 2010 aasta veebruaris. Aprilli alguses kohtuti ka Eesti Puuetega Inimeste Koja, Eesti Kurtide Liidu ning mitmete kõnepuudega inimeste tugioorganisatsioonide esindajatega, kus

tutvustati projekti eesmärgi ja soovitud lõpptulemust. Kõik olid projektist väga huvitatud ja ootasid uut võimalust kannatamatult.

Palju toimus vaidlusi teemal, miks ja milline on täpselt teenuse kasutajate ring ning kas ja kuidas seda piirata? Või vastupidi, lubada kõigil telefoniomanikel sõnumeid saata. Kaalumisel arvestati ka erinevate Euroopa Liidu riikide kogemusi. Muuhulgas võeti sisulistel kaalutlustel projektist välja näiteks MMS sõnumite ja videokõnede tegemise võimaluse loomine. Arutelude tulemusena sündis veel enne 2010.a kevadet dokument nimega Sisuline lähteülesanne, milles kirjeldati üldised eesmärgid ja tulemused, mida soovitakse saavutada.

Aprillis esitas SMIT esialgse projekti mahuanalüüsi ning suve keskpaigaks oli lõplikult kinnitatud ka projekti rahastus läbi Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi. Sügisel algas juba töö IKT projektimeeskonnaga edasise tegevuskava kokkupanekuks, arvestamaks teiste häirekeskuse arendusprojektidega ja arendustellimuse kirjutamine, mis analüüsib detailsemalt loodava teenuse kogu funktsionaalsust ja tarkvara ülesehitust. Lisaks on SMS-112 projektiga seotud ka päästeasutuste sidevõrkude turvalisuse suurendamise/parendamise projektid kõigis neljas keskuses, mille elluviimise eest hoolitseb samuti SMIT.

Projekti „Päästeameti infosüsteemide ja sidevõrkude töökindluse tõstmine häirekeskuste jaoks“ rahastatakse EL struktuuritoetusest Euroopa Regionaalarengu Fondist ja seda viib ellu Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus.



Jõhvi sisejulgeoleku valdkonna asutuste maja makett.

Ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku ettevalmistus on alanud

Meelis Mesi, Ida-Eesti keskuse juhataja

Numbrite 112 ja 110 ühendamiseks on räägitud ja plaane peetud juba mitmetel aastatel. Kuid nüüd võib tõesti kindlalt väita, et ühele hädaabinumbrile ülemineku on saamas reaalsuseks. 22. septembril 2010.a kiitis Ühisele hädaabinumbrile ülemineku koordinatsiooninõukogu heaks Ühisele hädaabinumbrile 112 ülemineku töörühma senise töö ja algasid konkreetsed tegevused üleminekuks ühele hädaabinumbrile. Samal koosolekul võeti ka vastu otsus, et ühele hädaabinumbrile ülemineku tähtaeg on 2014.a.

Nii eelpool nimetatud töörühm kui ka koordinatsiooninõukogu moodustati siseministri käskkirjaga 28. mail 2010.a. Koordinatsiooninõukogu juhivad Siseministeeriumi sisejulgeoleku asekancler Erkki Koort ning sellesse kuulub 8 liiget – 4 Siseministeeriumist, Politsei- ja Piirivalveameti peadirektor Raivo Küüt, Päästeameti peadirektor Kalev Timberg, Sisekaitseakadeemia rektor Lauri Tabur ning SMIT direktor Mari Pedak. Koordinatsiooninõukogu ülesandeks on koordineerida Päästeameti ja Politsei- ja Piirivalveameti tegevust ühisele hädaabinumbrile üleminekul. Teiseks ülesandeks on tagada arengukavades ja tegevuskavades vahendid ning võimalused ühele hädaabinumbrile üleminekuks ettenähtud eesmärkide saavutamiseks.

Ühisele hädaabinumbrile 112 ülemineku töörühma juhivad Häirekeskuse direktor Janek Laev ning sellesse kuulub 16 liiget. Esindatud on Siseministeerium, Päästeamet, Häirekeskus, Politsei- ja Piirivalveamet ja kõigi nelja prefektuuri juhtimiskeskused, Sisekaitseakadeemia ning SMIT. Töörühma ülesandeks on ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku ettevalmistamine ja rakendamine.

Numbrite 110 ja 112 ühendamise vajaduse tingisid mitmed põhjused, milledest ühtegi ei saa teistele eelistada, pigem moodustavad need terviku, mida võiks ühe sõnaga nimetada turvatunne. Kuigi numbrid 110 ja 112 on olnud Eestis kasutuses üle 10 aasta, on ikkagi abivajajatel raske otsustada, millisel numbril kõige kiiremini just antud sündmuse korral abi saab. Tihti on ka helistajad nii endast väljas, et nad ei suudagi kahe numbriga vahel valida ja otsuseid langetada. Seega oleks kindlasti abisaamine kiirem, kui helistajad ei peaks valima kriisilukorras mitme numbriga vahel. Seda seisukohta kinnitab ka Siseministeeriumi poolt tellitud „Hädaabikõnede teenindamise rahulolu uuring 2008“, kus 85% küsitletutest leidis, et politsei, päästeteenistus, kiirabi ja merepääste peaksid olema kättesaadavad ühelt telefoninumbrilt.

Nõuded hädaabinumbri 112 teenusele

Ühisele hädaabinumbri 112 ülemineku töörühmas lepiti enne töökorralduse ja IKT lahenduste uuendamise ning muutmise vajaduse arutamist kokku 112-teenusele kehtestatavad nõuded. Toimunud arutelul lepiti kokku, et hädaabinumbri 112 teenusele kehtestada järgmised nõuded:

- 1) Hädaabikõnedele vastamise keskmine aeg tavaolukorras on 10 sekundit.

- 2) Kiiret reageerimist nõudvate hädaabikutsete töötlemise maksimumaeg on 1 minut.
- 3) Kiiret reageerimist nõudvate hädaabikutsete lahendamiseks tuleb reageerivale ressursile edastada informatsioon kuni 30 sekundi jooksul.

Nimetatud nõuded on praeguseks heaks kiitnud ka koordinatsiooninõukogu.

Milline saab olema töökorraldus?

Ühele hädaabinumbri 112 ülemineku järel töötab Häirekeskus kaheastmelise töökorraldusega.

Esimene aste võtab vastu hädaabiteate ja töötleb selle küsimustikke kasutades ning määrab prioriteedi. Saadud informatsioon sisestatakse reaajas andmebaasi. Kui sündmus ei vaja kohest operatiivressursi väljasaatmist, aga on vajalik edastada näiteks piirkonna konstaablile või teistele ametnikele, siis edastatakse info vastavale täitjale automaatselt st andmebaasi kasutades. Kui aga sündmuskohale on vajadus koheselt saata abi, siis edastatakse andmebaasi vahendusel info neile töötajatele (teine aste), kes tegelevad politseile, päästele või kiirabile väljasõidukorralduste andmisega.

Hädaabikõnedele vastajad ehk siis esimeses astmes töötavad päästekorraldajad on tulevikus

päästeametnikud ja kuuluvad Häirekeskuse koosseisu.

Teine aste omab ülevaadet operatiivressursi olekust ja paiknemisest, edastab ressursile väljasõidukorralduse, vahendab infot sündmuskohaga ja dokumenteerib sündmuse lahendamist vastavalt ettenähtule. Samuti on teise astme ülesandeks edastata hädaabiteate ja/või sündmusega seotud informatsiooni vastavalt operatiivinformatsiooni edastamise korrale ja kokkulepetele. Välitööde abistamiseks kaasatakse teisi ametkondi sellise vajaduse tekkides. Kokku on lepitud, et need teises astmes töötavad päästekorraldajad, kes tegelevad kiirabi ja päästeressursi haldamisega on päästeametnikud ja kuuluvad Häirekeskuse koosseisu. Politseiresursiga tegelevad on ka edaspidi politseiametnikud ning kuuluvad Politsei- ja Piirivalveameti ridadesse.

Jõhvi pilootprojekt

Häirekeskuse esimene tööaeg valmib Jõhvis 2011. a. Selline valik tulenes eelkõige Jõhvi ehitatavast politsei ja pääste ühishoonest, kuhu saavad tulevikus ruumid ka häirekeskuse töötajad. Kohapealsete lahenduste väljatöötamiseks moodustas Ühisele hädaabinumbri 112 ülemineku töörühma 16.07.2011 oma otsusega alamtöörühma, mida asus juhtima Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse juhataja Meelis Mesi.

Ida-Eesti regioonis ühise häirekeskuse kavandamise töörühma esimene koosolek toimus 24. augustil 2010. a. Töörühma kuulub 7 liiget: Häirekeskusest, Ida Prefektuurist ja SMIT-ist, igast ühest kaks liiget ning Ida Prefektuuri piirivalvebüroost üks töötaja.

Loodud töögrupi töö eesmärgiks on välja töötada ja ette valmistada ühises töökeskkonnas töötamiseks ühiselt korraldatud töökorraldus konkreetsete üksikküsimustele lahenduste otsimise kaudu.

Töörühma esimeseks ülesandeks oli kolme osapoole (häirekeskus, politsei juhtimiskeskus ja piirivalve koordinatsioonikeskus) töökorraldustest ülevaate saamine, et alustada ühise tööprotsessi välja töötamise ja kirjeldamisega.

Töörühm jõudis 2010 aastal valmis ühises töökeskkonnas tööprotsesside kirjeldamisega ja universaalse päästekorraldaja töökoha vajaduste kaardistamisega. Samuti pani töörühm kokku 2011.

aasta ühiste täiendkoolituste vajadused, mis on oluliseks eelduseks ühisesse töökeskonda asumisel. Algust tehti omavahelise operatiivinformatsiooni edastamise korra koostamisega.

Töörühm on kaasanud oma töösse mitmeid

spetsialiste ja saanud toetust ka teistelt töörühmadelt.

2011. aasta jooksul peab töörühm planeerima uude majja kolimise ja aasta lõpuks, kui uus hoone valmib, selle elluviima.

Kutseõpe algab juba järgmisel õppeaastal

Ühele hädaabinumbri 112 üleminekul muutuvad ka päästekorraldajate tööülesanded, mis omakorda tingib uute õppekavade vajaduse. Päästekorraldaja kutseõppekava muutmiseks moodustati Sisekaitseakadeemia juurde õppekavade töögrupp, kuhu kuulusid esindajad SKA Päästekolledžist, SKA Päästekolledži Päästekoolist, Häirekeskusest, Põhja Prefektuuri juhtimiskeskusest.

Nimetatud töögrupp kogunes esmakordselt 20. septembril 2010 ning tubli töö tulemusena täiendas senist riiklikku õppekava 2010. aasta lõpuks

korrakaitsevaldkonna õppemooduliga. Täiendatud õppekava alusel hakatakse juba 2011.a sügisel Väike-Maarja päästekoolis päästekorraldajaid õpetama.

Lähtudes riiklikust kutsestandardist ja väljatöötatud õppekavast määratletakse pääste-, kiirabi- ja korrakaitsevaldkonna hädaabiteadetele vastajate pädevused. Pädevuste põhjal selgub praegu hädaabinumbritele 110 ja 112 vastajate täiendkoolituse vajadused.

Tehnilised lahendused

Koordinatsiooninõukogus kiideti heaks seisukoht, et otstarbekas on planeerida IKT protsesse juba nüüd ühiselt, eesmärgiga mitte killustada ressursse ja rahalisi vahendeid, vaid suunata need ühtsete lahenduste väljatöötamisele.

Ühisele hädaabinumbri 112 ülemineku töörühma 14. septembri 2010.a otsusega moodustati alamtöögrupp kõneside transportimise riskikohtade tuvastamiseks ning riske leevendavate meetmete väljatöötamiseks. Töögrupi juhiks valiti Margo Sootla SMIT-ist ning liikmeteks kaks inimest Politsei- ja Piirivalveametist, kaks Häirekeskusest ning üks Siseministeriumist.

Töögrupp tuvastas ühele hädaabinumbri 112 üleminekul hädaabikõnede transportimise ahelas sideteenusega seotud riskid ja määras nende mõju teenuse toimimisele. Sõnastas tuvastatud riskide maandamiseks vajalikud meetmed ning hindas Häirekeskuse toimimise kindlustamiseks vajaliku sideteenuse võimalikku maksumust.

2010.a detsembris valmis töögrupis lõplik raport, mille kiitis heaks Ühisele hädaabinumbri 112 ülemineku töörühm.

Ruumiprogramm

Häirekeskuse ruumiprogrammid Põhja-Eestis, Lääne-Eestis ja Lõuna-Eestis töötati PPA juhtimiskeskuste ja Häirekeskuse keskuste juhtide ning mõlema asutuse spetsialistide poolt välja 2010.a lõpuks. Seejuures tuli Häirekeskuse ruumide planeerimisel arvestada ka SMIT-i tugiteenuste ruumivajadusi, eesmärgiga luua ruumiline lähedus häirekeskustega. Seega võeti suund, et hädaabiteenuse kui elutähtsa teenuse edukaks toimimiseks on oluline, et SMIT kasutajatugi asuks töösaaliga samas majas.

Ühele hädaabinumbri 112 ülemineku algustee edu rajaneb mitmete asutuste paljude töötajate usul valitud tee õigsusesse ja entusiasmil kaua planeeritu lõpuks teoks teha. Esimene teetähis valmib Ida-Eestis juba 2011.a lõpuks. Andku see meile kõigile jõudu ja uut energiat järgmisteni liikumiseks. Suur tänu kõigile!



Peaspetsialist-arst päästekorraldajat nõustamas.

Analüüsi- ja järelvalvetalitus aastal 2010

Erik Velleramm,
analüüsi- ja järelvalve talituse juhataja

Arendusosakonda kuuluv analüüsi- ja järelvalve talitus loodi 2010.a 1. mail, sest ühtegi arendust ei ole mõttekas teha enne andmete kogumist ja töötlemist ning töötulemuste põhjaliku analüüsi.

Teine suur töövaldkond on hädaabiteadete menetlemisega seotud toimingute üle järelvalve teostamine ning sama valdkonna personali väljaõppe korraldamine ja läbiviimine.

Järelvalve talituse töö

2010. aastal töötati välja hädaabiteadete menetlemisega seotud toimingute järelvalvekriteeriumid ja järelvalveprogramm. Loomulikult on teenuse järelvalvega tegeletud Häirekeskuse keskustes läbi aastate, kuid see on olnud iga keskuse keskne tegevus, millel on puudunud ühtne alus. Järelvalvekriteeriumite ja järelvalve tegevuse põhimõtete väljatöötamiseks loodi töögrupp, mida juhtis personali peaspetsialist Ene Tatrik ja selles töögrupis osalesid kõikide struktuuriüksuste juhid. Tehnilise programmi töötasid välja analüüsi- ja järelvalve ning

planeerimistalituse inimesed. Kogu tehtud töö formaliseeriti Häirekeskuse direktori käskkirjana 18.novembril 2010 „Häirekeskuse kvaliteedi hindamise kord“.

Kvaliteedi hindamise süsteemi loomise eesmärgiks oli hädaabiteadete menetlemise üle järelvalve teostamise süsteemi väljatöötamine, selgitamiseks välja kitsaskohad hädaabiteadete menetlemise tööprotsessides. Väga oluline on hinnata süsteemselt ja ühetaoliselt töösooritusi ja tööprotsesse, milleks annavad võimaluse koostatud

kriteeriumid ja mille tulemusena saame aru, kas töösooritustes on vajalik toetada teenistujaid väljaõppega või on kasutatavates töövahendites vajalik teha arendusi. Loodud järelevalvesüsteem koosneb kahest osast: järelevalve- ja kvaliteedihindamise programmist. Kvaliteedihindamise osas hinnatakse töösaalis teenistujate töösooritusi ehk tegeletakse iga töötajaga eraldi. Järelevalve programmi raames analüüsitakse hädaabiteadete menetlemise protsessi antud konkreetse juhtumi põhiselt ehk siis töösaali tööd tervikuna ühe konkreetse sündmuse lahendamisel. Järelevalveprogrammi testiti 2010.a ja selle lõplik käivitamine toimub järgmisel aastal.

Koolitused ja arendustööd

Hädaabiteadete menetlemise järelevalvetööst saadud andmete töötlemise tulemused annavad hea ülevaate nii arstide kui päästekorraldajate väljaõppe vajadustest. See omakorda võimaldab korraldada ja läbi viia hädaabiteadete menetlemisega seotud väljaõpet.

Nii viisimegi arstkonna koolitused uutele alustele ning nüüd käsitletakse seal korraga ja põhjalikumalt ühte konkreetset teemat. Näiteks 2010. aastal toimus Häirekeskuse arstidele sünnitusabi koolitus. Sellise koolitusvajaduse tingis elu ise, sest üha sagedasemaks muutuvad kodusünnitused, aga sünnitused võivad toimuda ju ka autos või tänaval. Häirekeskuse arst küll ei näe olukorda, kuid teda õpetati helistajat kuulama ja nõu andmiseks vajaminevat info küsima. Samuti saadud info põhjal olukorda hindama ning sünnitajat või tema juures olevat inimest nõustama. 2010. aastal omandatud sünnitusabi teadmisi rakendati ka koheselt edukalt mitmete sünnituste telefoni teel nõustamisel. Ajakirjanduses ilmunud vastukajadest võib järeldada, et ühiskond on sellise nõustamisega rahul. Järgmistel aastatel tegeletakse aga juba teiste teemadega.

Talituse spetsialistid koolitasid ka ise

Suur tunnustus Närvihaiguste kliinikult

Häirekeskuses koostatud hädaabiteadete menetlemise protsessi analüüsid on aidanud välja töötada päästekorraldaja tööks vajalikke juhendmaterjale ning andnud infot, milliseid juba olemasolevaid on aja täiustada. Selle valdkonna põhitöö 2010.a oli päästeküsimustike

Lisaks regulaarsele hädaabiteadete menetlemise järelevalvele tegi talitus mitmete sündmuste põhjalikumad ja pikemad analüüsid. Sellised analüüsid koostati suuremate ja keerukamat lahendust nõudnud sündmuste kohta nagu näiteks Poola lennuki kukkumine Ülemiste järvele ja Poola gaasiveoki avarii Mustvee lähedal. Lisaks analüüsi Häirekeskuse töötajate tegevust augusti- ja detsembritorimide ajal. Sellised analüüsid aitasid kaasa Häirekeskuse töökorralduse täpsustamisele ja andsid parema valmisoleku järgnevate suursündmuste lahendamiseks.

päästekorraldajaid. Näiteks Eve Look rääkis päästealaste väljakutsete menetlemise peamistest probleemidest, mida ta on vastavate analüüside käigus avastanud.

Tehniliste, kuid info edastamise osas oluliste töökorralduslike muudatuste hulka kuulus 2010.

2010.a viidi arstkonna koolitused uutele alustele ning nüüd käsitletakse antud aastal korraga ja põhjalikumalt ühte konkreetset teemat.

aastal juurutatud iganädalane kutsete ja kõnede statistika edastamine. Nüüdsest saadetakse Häirekeskuse juhtkonnale ning keskuste juhtidele igal hommikul koondülevaade viimase 24 tunni meditsiiniväljakutsete hulgast. Samale sihtrühmale mõeldud nädalainfosse on koondatud nii päästekui meditsiinikutsete andmed. Lisaks koostatakse veel ka kuu, kvartali, poolaasta ja aastakokkuvõtted. See annab nii Häirekeskuse juhtkonnale kui ka keskuste juhtidele hea ülevaate toimunud ja pikemaajalistest trendidest.

väljatöötamine. Kuid juhendmaterjalide koostamisel on Häirekeskusel juba pikaajaline kogemus, sest osaleti päästekorraldaja töövahendi „Häirekeskuse meditsiiniteadete menetlemise küsimustikud“ väljatöötamisel. Kuigi nimetatud juhendmaterjal on Häirekeskuses kasutusel juba üle

3 aasta, tõi see Häirekeskusele suure tunnustuse just nüüd.

19. novembril 2010 toimus Haapsalu Neuroloogilise Rehabilitatsiooni Keskuses Lääne-Tallinna Keskhaigla neuroloogia osakonna ja simplex

Neuroloogide poolt läbiviidud uuringu kohaselt on Häirekeskus meditsiiniteadete menetlemise küsimustike kasutuselevõtuga enim kiirendanud insuldihaigetele ravi osutamist.

multipleri keskuse poolt korraldatav iga-aastane erakorralise neuroloogia konverents. Alates 2007 aastast on konverentsi korraldamisele kaasatud ka Häirekeskus. 2010.a konverentsil anti Häirekeskusele üle Lääne-Tallinna Keskhaigla Närvihaiguste Kliiniku tänukiri koostöö eest insuldiravi arendamisel. Tänukiri anti

Personalimuudatused

2010. aastal toimus Häirekeskuse arstide tööprotsesside kaardistamine, mille tulemusena saadi teada kuidas ja kelle vahel tuleb jagada erinevaid tööülesandeid. Peale tulemuste analüüsi otsustasime teha arstide töökorralduses muutuse, osa arstidest hakkasid tegelema järelvalvega ja teised abivajajate ning päästekorraldajate nõustamisega.

Häirekeskuse arstide töösse vajaliku paindlikkuse saavutamiseks võeti esmakordselt tööle erakorralise meditsiini õde. Selline muutus oli vajalik erakorraliste situatsioonide operatiivseks lahendamiseks ning nõustamiseks.

Analüüsi- ja järelvalve talituse spetsialistid osalesid

Häirekeskusele selle eest, et oleme erakorralise meditsiini mõistes enim toetanud ja arendanud insuldihaigete abistamise protsesse.

2010 aasta konverentsil oli läbivaks teemaks insult, mille ravi efektiivsus sõltub väga palju ajast, millal tekkisid haigusnähud kuni ravi teostamiseni.

Koostöös ja neuroloogide soovitusel oleme Häirekeskuse meditsiiniteadete menetlemise küsimustikes sätestanud halvatusnähte ja insulti käsitlevas tüüpjuhtumis nii kriitilise ajafaktori kui ka seisundi täpsustamiseks vajalikud küsimused. Selle tulemusena on kuni 4,5 tunnise tekkeajaga insuldi korral lähtunud kui potentsiaalselt eluohtliku seisundiga väljakutsest ja saadetud kiirabi C prioriteediga (kiirabi väljasõit kuni 4 minuti jooksul). Neuroloogide poolt läbiviidud uuringu kohaselt on Häirekeskus meditsiiniteadete menetlemise küsimustike kasutuselevõtuga enim kiirendanud insuldihaigetele ravi osutamist.

2010. aasta suve alguses Väike-Maarja päästekoolist tulnud päästekorraldajate eksamite vastuvõtmisel. Osakonna peaspetsialist Eve Look võttis kogu 2010. aastal osa päästeküsimustike väljatöötamise töögrupi tööst.

Oleme osakonnas jaotanud töötajate vahel pääste ja meditsiini valdkonnad. Kui Eve Look on meie päästevaldkonna ekspert, siis Kai Busin tõusis peaspetsialisti rolli ja tema tööülesandeks on Häirekeskuse arstide järelevalve ja kvaliteedialane järelevalve protsesside koordineerimine.

Lõpetuseks tahan tänada kõiki talituse teenistujaid ja Häirekeskuse keskusi nende mõistva suhtumise eest.



Suur veok gaasitsisterniga sõitis teelt välja 31.03.2010.a.

Häirekeskuse tööd enim mõjutanud sündmused 2010

Eve Look, peaspetsialist

Edvi Freiberg, kommunikatsioonijuht

On asju ja sündmusi, mis jäävad pikaks ajaks meenutama just antud aastat või eluetappi. Usun, et paljudele Eesti inimestele jäävad 2010.a meenutama kaks küllalt erakordset tormi – augusti äikesetorm ja detsembri alguse lumetorm Monika.

Päästjad ja ka Häirekeskus meenutavad 2010. aastast veel kolme tormidega võrreldes samuti harvaesinevat päästesündmust, millede lahendamine oli pikk ja keerukas ning milledega käis kaasas väga suur meediahuvi.

Kolm pääste suursündmust märtsis

Kõik need kolm suursündmust leidsid aset märtsis. Esimene neist toimus 18.03.2010 kell 10:21, mil Tallinna lennuvälja lähedal tegi hädamaandumise kullerfirma DHL kaubalennuk An-26, mis saabus Soomest ning üritas Tallinna lennuväljale maanduda, kuid üks telikutest ei avanenud. Lennuki meeskond tegi esmalt ühe tiiru lennuvälja kohal ning sooritas teisel üritusel hädamaandumise Ülemiste järve jääle. Lennukis olnud inimesed kannatada ei saanud, küll aga tekkis kütuseleke ja oht lennuki vajumiseks läbi järvejää. Kõik see kokku aga omakorda ohu Tallinna linna ühe tähtsama joogiveehoidla saastumisele.

Kümme päeva hiljem 28.03.2010 toimus kella poole ühe paiku öösel plahvatus Tallinnas Kuldnoka tänava maja number 6 ühes korteris. Plahvatuse tagajärjel tekkis tulekahju. Plahvatuse kannatanud majas toimus eelmise päeva hilistel tundidel peretüli, mille lahendamiseks paluti abi politseilt. Kohalesaabunud politseile keegi esialgu ust ei avanud ning 00.16, mil politsei viibis veel korteri ukse taga, toimus plahvatus. Plahvatuse hetkel korteri ukse taga olnud vanemkonstaabel viidi vigastustega haiglasse. Lisaks politseinikule viidi sündmuskohalt haiglasse 4 inimest, neist üks laps. Plahvatuse hukkus korteris olnud mees ja väike laps.

Varisemisohtlikuks muutusid antud trepikoja nii kolmas, neljas kui ka viies korrus. Terve trepikoja ulatuses olid elanikud evakueeritud ning sündmuskohas toimusid toetamistööd. Tallinna Kristiine linnaosavalitsus andis peavarju 13 plahvatuses kannatanud Kuldnoka tänava korterelamu elanikule.

Mõned päevad hiljem 31.03.2010 kell 6.09 tuli kõne, kus õnnetuskohalt juhuslikult möödasõitev autojuht teatas, et Mustveest Tartu poole on suur veok gaasitsisterniga teelt välja sõitnud. Tsisternauto oli teel Venemaalt Poola (Maksu- ja tolliameti andmetel sõidab veeldatud maagaasi vedavaid veokeid Eesti teedel keskmiselt 1 nädalas). Õnnetusse sattunud veoki tsisternis oli kokku 19 tonni veeldatud maagaasi, mis võis plahvatada otsese päikesevalguse või soojenemise toimele, kui tsisternis olev rõhk on tõusnud 7 baarini.

Õnnetuse järel tõusis rõhk tsisternis 5,7 baarini. Päästeteenistus hindas ohuala raadiuseks tsisterni lõhkemise korral 150 meetrit (tsisternist väljuva gaasi tulekahju korral oleks ohuala raadius olnud 800m). Lähimad elamud asusid sündmuskohast 200m kaugusel ning sealsed elanikud evakueeriti veoki püstitõstmise ajaks.

Eelpool mainitud päästesündmused olid harvaesinevad ja seetõttu nõudsid 112-le tulnud hädaabiteadete vastuvõtjatelt suurt keskendumist ja nn tavarutiinist väljaastumist. Niisuguste sündmuste kohta esmase info kogumiseks ei piisa ainult Häirekeskuses kutsetöötajateks vajalike juhendite olemasolust. Päästekorraldajatel peab olema lisaks abimaterjalidele ka oskus mõista ja kuulata, millised on need olulised nüansid, mida hädaabikõne tegijad veel lisaks ütlevad või siis ütlemata jätavad. Selline oskus tuleb ainult läbi pidevate täiendkoolituste ja teiste maade kogemustest õppimise.

Samasugune keskendumine oli loomulikult vajalik kogu töösaali töötajatele. Sündmuste lahendamiseks on koostatud väljasõiduplaanid, milles on vastavalt raskusastmele määratud, kellele tuleb edastada väljasõidukorraldus. Kuid nii ulatusliku mõjuga sündmuste lahendamiseks tuli kaasata väga mitmeid koostööpartnereid ning päästetööde juhi korraldusel suurel hulgal eritehnikat. Ja seda kõike tavaolukorraga võrreldes pika perioodi jooksul.

Nimetatud suurõnnetuste lahendamise tegeles 2-3 valvevahetust, mis oli pikk protsess ja nõudis väga täpset infotöötlust. Häirekeskuse töösaal oli kursis sündmuste kogu lahendusprotsessiga, dokumenteeris selle ning toetas sündmuskohal toimuvat tegevust. Päästetööde toetamiseks tuli Häirekeskuse järgmistel valvevahetustel väga täpselt end kurssi viia sündmuse lahendamise senise protsessiga, et aduda sündmuse lahendamise käiku ja olla koheselt valmis edasiseks infotöötajateks.

Mainitud päästesündmused olid harvaesinevad ja seetõttu nõudsid 112-le tulnud hädaabiteadete vastuvõtjatelt suurt keskendumist.

Suurõnnetuste lahendamisel on alati pikka aega hõivatud suur hulk pääste- ja kiirabiressursi. See omakorda nõuab töösaalidelt tähelepanu nn tavapärase sündmuste lahendamiseks. Ka neil korradel tuli olla valmis selleks, et samal ajal võis juhtuda veel teinegi raskete tagajärgedega sündmus samas piirkonnas. Häirekeskuse kõnede ülevoolusüsteem võimaldas selliste olukordadega toime tulla. Kuid valmis tuli olla ka järgmistel suurõnnetuste lahendamiseks vajaliku pääste- ja ka kiirabiressursi leidmiseks.

Oluline oli hea koostöö kohalike omavalitsuste abitelefoni 1345, Keskkonnainspektsiooni valvetelefoni 1313 ja Päästeala infotelefoni 1524, kes toetasid just vastavate ametkondade teavitusega. Selline koostöö on ülioluline teiste ametkondadele info edastamiseks, et nad saaksid võimalikult operatiivselt käivitada vajalikud tegevused.

Võime kokkuvõttes öelda, et kõik need eelmisel aastal toimunud suure mõjuga õnnetused lahendati Häirekeskuse poolt hästi ja oskuslikult. Kindlasti oli nimetatud sündmuste analüüsides ning sündmusejärgselt koostööpartneritega toimunud aruteludest õppida midagi uut, mida tulevikus arvesse võtta ning vajadusel praktikas rakendada. Häirekeskuse päästekorraldajate kvalifikatsioon tõusis nii sündmuste lahendamise kui hilisemate arutelude käigus ja seega ka valmisolek tavaolukorrast erinevate hädaabiteadete menetlemiseks.

2010.aasta augustitorm – „derecho“

8. august 2010.a oli ilus ja väga soe pühapäev nagu enamik sellesuvisel päevi. Inimesed nautisid nädalavahetust ja suve igaüks omal moel ning olid õnnelikud erakordselt sooja ilma jätkumisest. Keegi ei aimanud, et nädalalõpu sündmused pole veel lõppenud ja tulemas on veel üks külaline!

Ja siis äkki, peale kella kuut õhtul jõudis kurjakuulutatav äikesemaru Võru-, Valga-, Viljandimaa piirilõigul Eestisse ja kulges kiirelt põhja poole. Häirekeskuse jõudis 8. augusti õhtul kella viie paiku EMHI info, et läheneb äike, mis võib tuua kaasa tuulepuhangud kuni 25m/s. Esimene äikesetormist põhjustatud väljakutse tuli Häirekeskusesse juba 18:06 Eesti - Läti piiriäärest. Tuule puhangud äikesepilve all olid Lõuna-Eestis 25-26 m/s ja seda sisemaal! Kuid äikesetorm mitte ei kaotanud üle Eesti liikudes oma purustusjõudu, vaid kogus seda päikese poolt kuumaks kõetud maapinnalt veelgi juurde.

Enne kella 20.00 oli torm jõudnud juba Lääne-Virumaale ja paisutanud tuulepuhangud 36 m/s ning liikus ikka edasi mere poole. Torm niitis hetkede jooksul maha Väike-Maarja kirikutorni, suured pargipuud ja sealkandis kilomeetrite pikkuselt metsa. Jättis paljud inimesed ilma elektri ja sideta ning löikas tuulemurruga muust maailmast ära mitmeid külasid. Ja natuke peale kella üheksat õhtul oli torm juba suundunud põhjarannikult merele.

Veidi rohkem kui kahe tunniga üle Eesti sööstnud orkaan oli harva esinev äikesetorm, mida USAs kutsutakse „derecho“, mis hispaania keeles tähendab sirgjoonelist. Sellisele äikeseliinile on iseloomulik kiire liikumine ning märkimisväärsed

kahjustused, mida tekitab äikeste tagalas maapinnale sөөstev külmem õhk. Tromb ehk keeristorm esines äikeseliini otstes. Sarnane äikesetorm liikus üle Lääne-Eesti 2002. aasta 4. juulil. Ilmateadlaste hinnangul on võimalik sellise äikese tekkimist prognoosida ette umbes 2 tundi.

Äikesetorm jättis oma suure ja põhjaliku töö tulemused maha nii Lõuna-Eesti maakondadesse, Tartumaale ja juba mainitud Virumaale ning Harjumaa idapoolsetesse valdadesse. Abikäte suur vajadus tekkis seetõttu poolal Eestimaast väga lühikese aja jooksul korraga ning hädaabinumbri 112 kõnekoormus tõusis tormi liikumiskiiruse ja purustusjõu suurenemisega samas tempos.



2010.a augustitormi teod Väike-Maarja vallas.

Kõnede arv kasvas hüppeliselt

8. augustil tõusis Häirekeskuse kõneliiklus tormitundidel võrreldes tavaolukorraga hüppeliselt. Häirekeskus reageeris tormiinfole kiiresti ja tõstis hädaabikõnede vastamise võimekust maksimaalse võimaliku koosseisuni. Häirekeskuse tehnilised seadmed pidasid tormikatsumustele vastu. Kõnede ülevoolusüsteem töötas kenasti ja Lõuna-Eestist tulnud kõnekoormuse tõusu suutsid teised keskused vastu võtta. Kuid tormi liikudes põhja suunas tuli

üheaegselt hädaabinumbri nii suur hulk kõnesid, et lühiajaliselt muutus 112 kättesaamatuks. Kõigi nelja keskuse päästekorraldajad olid korraga hõivatud kõnede vastamisega. Kõnede ülevoolusüsteem, mis 2008.a novembritormi kõnede vastuvõtmisega aitas toime tulla, kergendas kindlasti abivajajate liinilepääsemist, kuid ei suutnud tagada kõigi hädaabikõnede kohest teenindamist.

Loodusjõududest põhjustatud väljakutseid registreeriti äikesetormijärel kogu Eestis 298.

Häirekeskuse kõneliiklus 8. augustil 2010.a oli ca 10

tuhat kõnet ja väga suur hulk neist koondus öhtusele ajale. Näiteks pühapäeval kell 18.00 – 24.00 oli kõnesid sama palju kui tavalisel nädalavahetusel kogu ööpäeva jooksul.

Erakordselt lumerohke torm Monika

Väga lumerohke torm Monika saabus Euroopast, kus tekitas mitmes riigis liikluskaoseid. Kuid oma tõelist palet hakkas see näitama alles Läti ja Eesti kohal 9. detsembril 2010.a, kus tuulepuhangud ulatusid Põhja-Eestis üle 26m/s. Lumerohkuselt oli Monika aga viimaste aastakümnete suurim. Kui 2008.a novembritormi ajal sadas alla 30cm paksune lumekiht, siis seekord tuli Väike-Maarjas tormi esimesel poolel juba maha 38cm jagu lund. Tormi pikkuseks oli üle 24 tunni.

Tormi kõrgaeg oli öösel vastu 10. detsembrit ja

hommikul. Seega jõudsid enamik inimesi, kes tormihoiatust tõsiselt võtsid, koju minna ja vaadata loodusjõudude enneolematut talvist paraadi hubasest ja soojast toast. Kuna torm liikus Laadoga taha, siis jäi taganeva tsükloni kõrgaeg Virumaal reede ööseks ja päevaks. See häiris sealsete inimeste nädalavahetuse plaanide täideviimist ja küllap leidis neid hulljulgeid, kes olid valmis oma plaanide täitumise eest ikkagi teele asuma. Kindlasti ei osatud ka arvata, et jällegi torm kõige rängemalt just Lääne-Virumaad räsib ja seal lausa lumerekordeid püstitab.

Häirekeskuse teenistuse korraldatus ja tehtud ettevalmistused

EMHI edastas tormi eelteate 8. detsembril kell 10.42 ning erakorralise teate 9. detsembril kell 9.16. Eelteates ennustati täpselt tuulepuhangute võimsust, tormi algust ja kulgu. Kuid allatuisanud lume hulka ei osanud EMHI õigesti prognoosida. See oli lõpuks ca kaks korda suurem prognoositust. EMHI õigeaegne info võimaldas Häirekeskusel prognoosida tormi kulgu ja sellega seotud kõnekoormuse tõusu.

9. detsembri hommikul tegi Häirekeskus teenistuse valmisoleku prognoosi eelseisvaks tormiks ning tööle kaasati täiendavalt teenistujaid. Tormiga seotud päevadel (9.12 ja 10.12) töötas Häirekeskuses ööpäevaringselt 26 teenistujat (maksimaalne võimalik kuni 30). Koosseisude lisamine oli mõneti problemaatiline, sest kaasatavatel teenistujatel oli tööle asumine teedevõrgu olukorrast tingituna raskendatud (esines ka olukord, kus tööleasuv teenistuja jäi ka ise lumevangi). Samuti oli probleemne 10.12 hommikuste vahetuste vahetamine, kuna uued töötajad jõudsid teenistusse mõningase viivitusega. Viivituse katsid aga lõpetavate vahetuste töötajad, kes ei lahkunud enne uue vahetuse saabumist.

9.12 hommikul anti Päästeameti poolt Häirekeskusele täiendavad suunised, olemaks tähelepanelikud just rasketest ilmastikuoludest põhjustatud väljakutsete teenindamisel (lumme kinni jäänud kodanike abistamine) läkitades neile

vajadusel appi päästemeeskonnad. Samuti lepiti päästekeskustega täpsemalt kokku käitumise

Häirekeskuse teenistusliku valmisoleku korraldus oli tehtud õigeaegselt ning oli piisav toimetulekuks tormi kõnedega.

põhimõtted raskustesse sattunud kiirabi brigaadide abistamiseks. Terviseameti poolt Häirekeskusele tormiks valmistumise suuniseid ei antud, mistõttu kiirabiteenuse osutamisel kehtis nõ tavarežiim.

Häirekeskuse teenistusliku valmisoleku korraldus oli tehtud õigeaegselt (ohuhinnang ning täiendavate teenistujate kaasamine) ning oli piisav toimetulekuks tormi kõnedega. Häirekeskus töötas tormi vältel kahekordse kõnekoormuse tingimustes ning keskustevaheline ülevoolusüsteem aitas leevendada keskustes tekkivaid ülekoormuseid. Kõnede ülevoolusüsteemi abil võeti vastu teiste piirkondade keskustes kuni 240 kõnet. Võrreldes koormuseid 8. augusti 2010. a tormiga (10 000 kõnet), siis saab öelda, et absoluutarvudes on hädaabikõnede arvud võrreldavad (11 000 kõnet), kuid tormi Monika puhul hajusid kõned pikemale perioodile. Monika tormi pikad tunnid pidas Häirekeskus kõnekoormuse tõusule vastu. Kõik 112-le tulnud kõned võeti vastu ja abivajajatele saadeti abi välja.

Tormi sündmused

Tormi Monika korral oli väljakutsete pearõhk liikluskorraldusel ja maanteede korrashoiuga seonduval. Hädaabikõne laekumisel lumme kinnijäämise või läbimatu tee kohta tehti põhjalikum riskihinnang sellega kaasnevate ohtude kohta (tervisekahjustus, laste olemasolu sõidukis vms). Täiendavate ohtude mittetuvastamisel soovitati elanikel pöörduda kas kohaliku omavalitsuse või Maanteeameti infotelefoni 1510 poole. Ohu olemasolul aga saadeti abivajajatele koheselt appi päästeteenistuse üksus. 09.12 õhtul esines ka juhtumeid, kus tuli päästeteenistus appi saata kiirabibrigaadidele, kes olid teede halva seisukorra tõttu jäänud lumme kinni ning seetõttu vajasisid täiendavat abi.

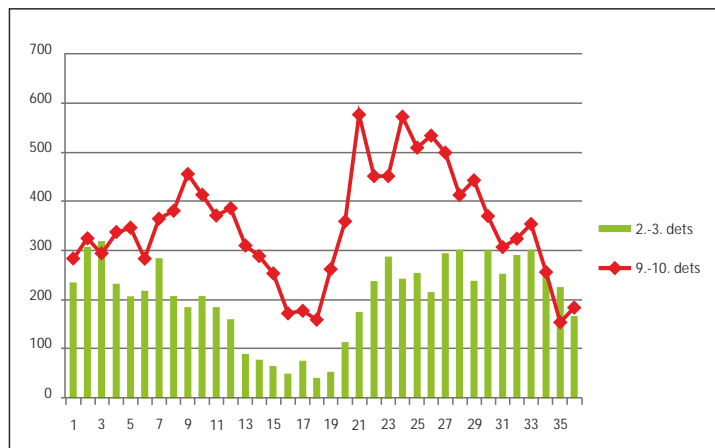
Tormi ajal kiirabialaste väljakutsete arv ei kujunenud kõrgeks ja jäi tavapärasele tasemele. Samas teede läbitavuse halvast olukorrast tingituna esines mõningasi viivitusi kiirabiteenuse osutamisel (abitajätmisi siiski ei esinenud). Päästealaseid väljasõite kogunes aga ligikaudu kolm korda rohkem.

Tormi ajal on 112-le helistajate ootuseks saada abi või siis vähemalt infot, millal abi saabub. Selliseid abipalveid laekus Häirekeskusele tormi vältel arvukalt ning seda nii asulate õuealadelt, kohalike omavalitsuse teedelt, riigi tugi- ja põhi maanteedelt. Kohalikud omavalitsused ning Maanteeamet ei suutnud anda Häirekeskusele kiiret tagasisidet teede puhastamise võimaluse ja aja kohta, mistõttu ei suutnud paljudel juhtudel Häirekeskus anda helistajatele sellekohast konkreetset teavet.

Üsna sageli uuriti hädaabinumbri 112 kaudu teedevõrgu üldist seisundiinfot, mida aga samuti Häirekeskuse käsutuses ei ole. Seetõttu ei saanud Häirekeskus alati inimestele selgeid ja konkreetseid vastuseid anda (kuidas jõuda ühest sihtkohast teise

ning kas mõni konkreetne teelõik on läbitav või läbimatu). Häirekeskuse ülesanne ei ole kohalike ja riigiteede võrgustiku hoolduse korraldamine, mistõttu Häirekeskus ei valda teedevõrgu üldseisundit puudutavat informatsiooni. Seetõttu anti päringu esitajatele pigem soovitusi hankida vastav informatsioon otse Maanteeameti infotelefonist 1510 või vastavast kohalikust omavalitsusest.

Abivajajad olid lumevangis nii üksikult kui moodustades suuremaid liiklusummikuid. Keerukamaid olukordi esines pea kõikides regioonides nt Tallinn-Pärnu mnt, kus oli tekkinud kilomeetrite pikkune ummik veoauto kinnijäämise ning sõidutee blokeerimise tulemusena. Samuti Harjumaal Loo teel, Kostivere-Raasiku teel, Rebala küla ümbruses ja Haruteel. Kõige raskemaks ja pikaajalisemaks kujunes aga sündmus Padaorus.



Tormi Monika aegne kõnekoormus võrrelduna tormile eelneva nädala sama ajaperioodiga.

Padaoru sündmus

Lumetorm Monika tõttu tekkis Tallinn-Narva mnt-l Padaorus pea 25 tundi kestev liiklusummik. Olukorda raskendas asjaolu, et samaaegselt oli palju abivajajaid mitmetes teistes väiksemates ummikutes ning üksikult ka mujal Lääne- ja Ida-

Virumaal ning kaugemal Eestis. Nii näiteks 09.12.10 kell 17:26 võeti vastu teade viie sõiduki (buss, veoauto ja 3 sõiduauto) kokkupõrkest Tallinn-Narva mnt-l Aseri vallas, Kalvi teeristi lähedal. Samuti alates kella 19.00-st hakkasid tulema teated teele

langenud puudest ja teelt väljasõitnud autodest nii Ida kui ka Lääne-Virumaal.

Kell 20:27 tuli 112-le meeskodaniku (veokijuht) kõne, kes palus abi Viru-Nigula - Rakvere vahel (Tallinn-Narva mnt), veoki lumevangi jäämisest (suure tõenäosusega tehti kõne Padaorust). Helistajal paluti abi saamiseks anda teada Maanteeameti infotelefonile 1510.

Alates 21:22 hakkasid Padaorust tulema inimeste kõned, et Tallinn-Narva mnt on suletud ja paarkümmend autot seisavad kolonnis. Veokid on sulgenud tee. Häirekeskus edastas vastava informatsiooni politseile ning püüti helistada Maanteeinfo numbrile 1510. Ühenduse mittesaamise tõttu edastati teave otse Ida-Viru teehooldajale. Samuti edastati üldinformatsioon toimuva kohta Ida-Eesti päästkeskuse operatiivkorrapidajale.

Samal ajal jätkas Häirekeskus kõikjalt Eestist sh Ida- ja Lääne-Virumaalt abipalvete vastuvõtmist. Näiteks: kell 22:06 teatati Tapa lähistelt, et Moe ja Vahakulmu vahel on suur hulk autosid teel kinni. Kell 22.30 Rakvere - Haljala teel rekka risti keset teed, takistab liiklust ning umbes 20 autot praeguseks teel kinni.

Teiste teadete hulgas jätkusid teated nii Padaorus kui Rakvere-Haljala vahelisel teel ummikus ootavatelt inimestelt. Päästekorraldajad rahustasid helistajaid, küsisid lumme kinni jäänud pöördujatelt informatsiooni kannatanute ja auto seisukorra kohta ja kui oli vaid lumme kinni jäämine, andsid neile Häirekeskusele teadaolevat informatsiooni ning täpsema informatsiooni saamiseks palusid täiendavat infot hankida Maanteeameti infotelefonilt 1510.

Täiendavalt vajab välja toomist asjaolu, et alates 23:40-st oli Häirekeskusel juba keeruline eristada Padaoru sündmusega seotud kõnesid ja uusi

Järeldus

Analüüsid 2010 kõikide tormide mõjusid (5), jõudis Häirekeskus järeldusele, et on otstarbekas täiendada teenistuse erakorralise valmisoleku tagamise süsteemi. Selleks tuleks eelnevalt määratleda valmisoleku tasemed. Praegu nn

juhtumeid, sest ummik oli veninud pikaks ning ka helistajad ise ei osanud ummikut seostada Padaoruga.

Padaoru sündmusega seotud 112-le helistajatele selgitasid päästekorraldajad Häirekeskusele antud hetkel teada olnud olukorda. Tõenäoliselt ei olnud jagatav teave abivajajatele siiski piisav, kuna ei

Alaliseks sündmuskoha teenindamiseks tuleb luua konkreetset sündmuse põhine infokanal. Üldise hädaabinumbri 112 rakendamine ei ole põhjendatud.

sisaldanud konkreetset infot abistamise käigu kohta ega oletatavat lumevangist vabastamise aega. Võis esineda ka olukordi, kus ei abivajaja ega Häirekeskus suutnud seostada konkreetse abivajaduse asukohta Padaoru sündmusega, kuna nimetatud sündmuse ulatus oli muutunud juba sedavõrd suureks.

Kuna elanikkond laiemalt ja abivajajad sündmuskohtadel vajasis erinevat informatsiooni alates teede läbitavusest üldiselt, päästetööde konkreetsest käigust sündmuskohtadel kuni omaste otsimiseni (sellist teavet küsiti Päästeala infotelefonilt 1524), siis on vajadus välja töötada sündmuste ja olukorra kommunikatsioon kvaliteedi tõstmiseks süsteem. Alaliseks sündmuskoha teenindamiseks tuleb luua konkreetset sündmuse põhine infokanal. Üldise hädaabinumbri 112 rakendamine sellisel eesmärgil näib esmapilgul küll vajalik, kuid seab sellega siiski ohtu muude tekkivate või juba käimasolevate abivajaduste teenindamise.

Analüüsid Häirekeskuse seisukohast toimunud sündmus(t)e lahendusi lumetormi Monika vältel saab öelda, et tervikuna sai Häirekeskus talle asetatud ülesannetega hästi hakkama.

käsijuhtimisel olev süsteem peaks tulevikus rakenduma automaatselt, alates esimese ametliku erakorralise ohuhoiatuse laekumisest. Süsteem on kavas lõplikult välja arendada 2011.a.



11. novembril 2010 külastas Afganistani Helmandi provintsi kuberner Gulab Mangal oma Eesti visiidi käigus ka Häirekeskust.

Häirekeskuse välissuhete arenemine

Kaur Sarv, peaspetsialist

Häirekeskuse väliskoostöö on pidevas arengus ning jõudnud maailmas ringiudistajast tõsiste partnerlussuheteni. 2010. aastal lisandusid Häirekeskuse olemasolevatele välisprojektidele mitmed uued tegevused ning ka väliskülaliste arv suurenes. Lisaks tavapärasele aeg-ajalt keskusesse sattuvatele külalistele muutus viimase aasta jooksul suhtlemine välispartneritega korrapärasemaks ja regulaarsemaks.

Iga organisatsiooni välissuhtlus koosneb kahes poolest. Esimene on külalistele ja huvilistele oma tegevuse tutvustamine. Seda nii visiitide, projektide kui ka kirjalike vastuste kaudu. Teine pool sisaldab oma töötajate teadmiste täiendamist välissõitude käigus, erialaliitude tegevusega kursis olemist ja mitmepoolsetes koostööprojektides osalemist. Allpool järgnevates peatükkides tuleb juttu mõlemast tegevusest ja lisaks veel eraldi mitmepoolsetest koostööprojektidest.

Väliskülalised Häirekeskuses

Kõigi külaliste mainimine ei ole käesolevas kokkuvõttes võimalik. Seega on välja toodud valik peamistest ja suurima mõjuga kohtumistest.

USA ja Kanada kolleegid firmast Intario külastasid 29. juunil 2010.a Läänemere reisi käigus Eesti Häirekeskust. Peale meie tutvuti ka Soome ja Rootsi hädaabinumbri 112 keskustega. Nii kaugete

külaliste puhul oli pigem tegemist tutvumisreisiga, mille käigus sooviti teada saada Euroopa Liidu uuemate liikmesriikide Häirekeskuste hetkeseisust. EENA liikmesorganisatsioon Intrado tegeleb Ameerika Ühendriikide 911 häirekeskuste võrgu toetamise ja teenuste arendamisega. Lisaks sellele pakub nende tütarettevõtte Positron mitmesuguseid kaardilahendusi

päästeteenistustele ja häirekeskustele.

Kui põhja-ameeriklased olid siin vaid uudistamas, siis lätlased tulid 2010.a kevadel meie juurde kindla sooviga viia ellu Eesti-Läti piiriülese meditsiinikoostöö korraldamine. Selle jaoks oli vaja kõigepealt tutvuda nii Häirekeskuse tööga Tallinnas ja Elvas, meie reeglite ja infovahetusega kui ka sõlmida mitmeid erineva tasemega koostöölepinguid Häirekeskuse, Eesti Terviseameti, Läti Tervishoiuministeeriumi, Lõuna-Eesti ja Vidzeme piirkonna kiirabiteenuse osutajatega.

Euroopa Komisjoni esindaja külastas Häirekeskust seoses iga-aastase telekommunikatsiooni ja hädaabiteenuste alase küsimustikuga. Seekordse visiidi eesmärgiks oli oma silmaga näha Eesti hädaabiteenuse osutamise võimalusi ja tutvuda

lisaks Häirekeskusele ka kiirabiteenuse ja infotehnoloogiliste lahenduste pakkujatega.

Lisaks eelpool mainitutele tutvustas Häirekeskus oma töösaali nii lähematele kui kaugematele külalistele. 11. novembril 2010 külastas Afganistani Helmandi provintsi kuberner Gulab Mangal oma Eesti visiidi käigus ka Häirekeskust. Häirekeskus tutvustas auväärsele külalisele Häirekeskuse rolli hädaabiteadete menetlemisel Eestis ning hädaabiteadete menetlemise süsteemi kujunemist ja tulevikuarenguid. Eraldi räägiti Eesti-Šveitsi koostööprogrammist rahastatava GIS-112 loomisest ning vaegkuuljate ja kõnepuudega inimeste SMS-112 teenusest. Kohtumise lõpus tutvuti Häirekeskuse Põhja-Eesti keskuse töösaali tööga.

Osalemine EENA konverentsil Hispaanias

Aasta jooksul tekkisid Häirekeskuse jaoks mitmed uued koostöövõimalused rahvusvahelistes projektides või koostööorganisatsioonides. Viimaste osas on hea näide Euroopa hädaabinumbrite assotsiatsiooni EENA poolt korraldatud konverentsid ja ümarlauad.

EENA ehk Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsioon korraldas 25.-26. märts 2010.a 112-teemalise konverentsi Hispaanias. Seekordne konverents oli kõrgetasemeline, osavõtjaid oli kõigist Euroopa Liidu riikidest. Kohale olid tulnud ka Euroopa parlamendi ja Euroopa Komisjoni esindajad.

Konverentsil tegi Londoni kiirabiteenistuse esindaja ettekande väljakutsete töötlemise küsimustike (standardid) teemal. Ettekandes toodi välja, et Londonis kasutatavad hädaabiteadete menetlemise standardid on ennast igati õigustanud. Sealsed kõnede käsitlejad ei ole nõ meedikud, vaid omavad kõnede töötlemiseks vastavat ettevalmistust ning on saanud spetsiifilist küsimustike kasutamise koolitust.

Hädaabinumbritele tehtavad vale- ja tühikõned valmistavad probleeme kõikidele riikidele. Sellel teemal võttis jõuliselt sõna Hollandi esindaja, kes tõi välja nende praktika taoliste kõnede vastu võitlemisel. Sellisel juhul saadetakse Hollandis esmalt vale- või tühikõne tegijale hoiatusena SMS teade. Kui sellest ei ole abi, siis tehakse häälkõnehäälsonum. Kui ka sellest ei piisa, siis lülitatakse helistaja number nõ musta nimekirja.

Vaegkuuljate ja kõnepuudega inimestele mõeldud hädaabiteenusest rääkisid paljude riikide esindajad. Enamik esinejaid toonitas, et teenus-keskkonda sisenemiseks tuleb ennast eelnevalt identifitseerida ja seejärel täita vajalikud väljad. Kriitika poolelt toodi välja SMS teenuse aeglus. Erinevate riikide näidete põhjal selgus, et esmase ohu hinnangu andmiseks võib kuluda 10-14 minutit. Konverentsil selgus, et nimetatud teenust osutatakse 7-s Euroopa Liidu riigis ning see on siiski esialgu valitud sihtgrupi põhiselt.

Osalemine EENA Balti ümarlaul

Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsioon koostöös Leedu hädaabiteenistustega korraldas 10. - 11. septembril 2010 Vilniuses Balti ümarlaur, mille põhiteemaks oli Balti riikide (peamiselt Läti ja Leedu) toetamine Euroopa hädaabinumbri 112 juurutamisel ning Euroopa parimate tööviiside

kasutamisel. Ümarlaur eesmärgiks oli pakkuda Balti hädaabiteenistustele juhised, kuidas kõige paremini lahendada probleeme, mis seonduvad Euroopa hädaabinumbri 112 ja hädaabiteenistuste üldise toimimisega.

Balti ümarlaua alguses tutvustasid Leedu, Läti ja Eesti praegust hädaabinumbrite süsteemi ning selle toimimispõhimõtteid. Eesti tutvustas ümarlaval ka Häirekeskuse 2-astmelist kutsetöötlussüsteemi ja SMS-112 projekti. Teistest Euroopa riikidest jagas samal teemal kogemusi Bulgaaria. Tutvustustele järgnes arutelu häirekeskuste ja päästeteenistuste koostööst Balti riikides ja Põhjamaades.

Ümarlaval arutati ka hädaabinumbri vastajate haridusnõudeid ja hädaabiteadete menetlemise standardeid ning keeleoskuse temaatikat. Samuti hädaabi kättesaadavust puuetega inimeste poolt. Lisaks mainitutele käsitleti ümarlaval hädaabinumbri 112 teadlikkuse tõstmise võimalusi EENA liikmesriikides.

EENA konverentsil Hispaanias ja Balti ümarlaval esindas Eestit Häirekeskuse direktor Janek Laev.

Osalemine Elustamise ja esmaabijuhiste konverentsil

Detsembri algul 2010 toimus Portugalis Elustamise ja esmaabijuhiste alane konverents, millest võttis osa Erik Velleramm. Konverents toimub iga 5 aasta tagant ning seal tutvustatakse alati uuemaid elustamise ja esmaabi andmise juhiseid. Seekordsel

konverentsil räägiti eraldi häirekeskuste rollist elustamise juhendamisel. Konverentsilt saadud teadmised arutati esmalt läbi Häirekeskuse arstidega ning seejärel tutvustatakse konverentsil räägitut ka päästekorraldajatele.

Avalikkuse kriisikommunikatsioon MASSCRISCOM

Viimaste aastate katastroofi mõõtmetega tormide ja üleujutuste, sh ka 2004.a India ookeani tsunami, kogemused on selgelt näidanud kriisikommunikatsiooni arendamise vajadust. Seda vajadust toetavad ka terrorismi ja rahvusvaheline organiseeritud kuritegevuse levik ning kliimamuutuste tagajärjed.

Kriisipraktika näitab, et avalikkus vajab neis situatsioonides koheselt mitmesugust informatsiooni, mitte ainult vältimatut abi. Info hankimiseks helistatakse harjumuspäraselt teadantud hädaabinumbri 112, mis võib tuua kaasa kõneliini ülekoormuse ning jätta elutähtsad abivajajad abita. Seetõttu on vaja leida alternatiivseid lahendusi kriiside aegseks avalikuks kommunikatsiooniks.

Uppsala Kommuuni Administratiivne Nõukogu koos Eesti, Soome ja Rootsi partneritega esitasid Euroopa Komisjonile taotluse kahe-aastaseks projektiks "Riigi ja avalikkuse vahelise kriisikommunikatsiooni korraldamine" (Mass Crisis

Communication with the Public ehk MASSCRISCOM), millega soovitakse luua avalikkuse ja riigiasutuste vahelise kahepoolse infovahetuse süsteemi kriisiolukordade kiiremaks lahendamiseks. Projekti juhib Uppsala Maavalitsus.

Projekt keskendub olulise mõjuga kriisiolukordadele, mis vajavad laiaulatuslikku avalikkuse teavitamise korraldamist, et vältida inimvigastusi ja suuri varalisi kahjusid.

Projektitöö tulemusena soovitakse luua süsteem, mis keskendub avalikkuse kommunikatsioonile kriisiolukordades, aga ka ennetustööle, hädaolukorraks valmisolekule ja kriiside likvideerimisele. Kriiside korral informeerivad päästeorganisatsioonid elanikkonda ja inimesed annavad tagasisidet kohapeal toimunud sündmustest. Arendamist vajab elanikkonnalt saadud informatsiooni töötlemine ja süstematiseerimine nii, et päästeasutustel ja teistel abiosutajatel oleks tänu laekunud infole võimalik paremini tegutseda.

Eesti huvi MASSCRISCOM projektis osalemiseks

Eesti on seekord kaasatud ühe võimaliku eeskujuna koostööpartnerite jaoks. Nimelt pakuvad projekti partneritele huvi kaks Häirekeskuse arengusuunda:

- teenusnumbrite süsteem (KOV abitelefoni 1345, Keskkonnainfo telefoni 1313, Päästeala infotelefoni 1524);

- ühele hädaabinumbri ülemineku protsess.
Lisaks on Eestil võimalik tutvuda Rootsis ja

Ahvenamaal teostatud ja plaanitavate hädaabikõnede ja kriisireguleerimise lahendustega.

Riigi ja avalikkuse vahelise kriisikommunikatsiooni korraldamise seminar Tallinnas

Kriisikommunikatsiooni teemade arutamiseks korraldas Eesti Häirekeskus koostöös Uppsala maavalitsusega 19.-20. oktoobril 2010 Tallinnas seminari teemal: "Riigi ja avalikkuse vahelise kriisikommunikatsiooni korraldamine" (Mass Crisis Communication with the Public ehk MASSCRISCOM). Seminarist võtsid osa Euroopa Komisjoni, Soome, Rootsi, Läti, Leedu ja Venemaa vastava ala spetsialistid. Seminari esimesel päeval analüüsisid Eesti, Soome, Rootsi, Upsala ja Euroopa Komisjoni vastava ala tippspetsialistid peamisi kriisikommunikatsiooni poliitikaid ning kriisikommunikatsiooni alast koostööd erinevate osapoolte vahel ja struktuursete muudatuste mõju kriisikommunikatsiooni korraldusele.

Toimuvad ju hetkel mitmetes riikides muudatused kriisireguleerimise alase koostöö parandamiseks ja erinevate organisatsioonide teenuste ühendamiseks, et tõhustada vastavat töökorraldust ja protsesside juhtimist. Seejuures kasutatakse üha enam kriisireguleerimise ja -kommunikatsiooni alases tegevuses kaasaegse tehnoloogia abi, mis omakorda võimaldab ellu viia struktuuralseid muutusi regionaalses kriisireguleerimise ja -kommunikatsiooni korralduses. Esimese päeva teises pooles tutvustasidki kolleegid Islandilt ja Eesti Häirekeskuse juht Janek Laev kriiside juhtimisel saadud konkreetseid kogemusi.

Seminari teisel päeval keskenduti peamistele arengutele ja kogemustele kriisikommunikatsiooni

valdkonnas Balti riikides ning räägiti abi- ja infonumbrite loomise kogemustest.

Eesti Häirekeskuse tööd selles valas tutvustas Herve Merivald. Viimase paari aasta jooksul on Eesti Häirekeskuses arendatud abi- ja infonumbrite



MASSCRISCOM-i seminari Tallinnas avas Silvio Mascagna Euroopa Komisjonist.

teenust, mis võimaldab vähendada hädaabinumbri 112 koormust kriisiolukordades. Tänu sellele on 112 numbril võimalik paremini keskenduda hädaabikõnedele. Ka mitmetes teistes riikides on 112-te toetavate infonumbrite loomine võimaldanud parandada hädaabikõnede osutamise teenust ja tõsta teenusnumbrite abil kriisikommunikatsiooni tõhusust. Rootsi esindaja tutvustas sealse infonumbri loomisega seotud plaane.

Projekt jätkub aastal 2011.

Väliskoolitused Soomes ja Islandil

Rivo Salong, peaspetsialist

Eesti-Šveitsi koostööprogrammist rahastatava projektiga GIS-112 alustati 2010.a. Projekti esimeses etapis valmis loodava geoinfosüsteemi detailanalüüs ehk siis dokument, kus on kirjeldatud ja analüüsitud miks, kuidas ja mida on vaja teha, et GIS-112 saaks parimal võimalikul moel reaalsuseks. See oli kogu projektitöö seisukohalt ülioluline etapp

ja võrrelda võiks seda majaehitusel projekti koostamisega. Seetõttu otsustaski Häirekeskus kasutada parima tulemuse saamiseks välisriikide selle valdkonna kogemusi ning läkitada Häirekeskuse projektimeeskond õppereisidele Soome ja Islandile.

Tutvumine Soome Vabariigi hädaabiteenuste arengutega

Häirekeskuse GIS-112 projektimeeskonna reis Soome Vabariiki toimus 4.-5. märtsil 2010, eesmärgiga tutvuda hädaabiteenuse süsteemis kasutusel olevate geoinfosüsteemidega.

Lohja Häirekeskuse spetsialistid tutvustasid häirekeskuste võrgustikku Soomes, selle arenguid viimastel aastatel ning kasutatava tarkvara (põhi)funktsionaalsust.

Riiklikus sideettevõttes „*The State Security Network*“ tutvuti, kuidas Soomes on TETRA/VIRVE raadiosidevõrk üles ehitatud ning kuidas seda kasutatakse. Detailsem ülevaade anti sellest, kuidas toimub asukohainfo edastamine VIRVE võrgus, kuidas on loodud võrgu administreerimise ja kõnegruppide süsteem ning millist tarkvara selleks kasutatakse.

Soome Siseministeeriumi päästeteenistuse osakonnas räägiti häirekeskuste tulevikurengutest. Soomes on võetud eesmärgiks vähendada keskuste arvu 15-lt 6-le, koondada nad selgelt ühise juhtimise alla ning standardiseerida paljud tegevused, juhendid, protseduurid ja ka tarkvara. Muutus keskuste arvu osas toimub järkjärgult ning aastaks 2015 peaks reform olema lõpetatud.

Länsi-Uusimaa päästeteenistuses tutvustati päästeteenistuses kasutatavat raadioside süsteemi ning selle seotust väljasõiduplaanidega. Samuti tutvustati lühisõnumite saatmise ja vastuvõtmise süsteemi funktsionaalsust. Lisaks anti ülevaade GISi kasutamisest riskianalüüsides koostamisel ning tutvustati meetodikat, kuidas määratletakse ja tähistatakse ohualasid.

Soomes kasutatakse GIS tarkvara modelleerimiseks, analüüsiks ja orienteerumiseks alates 1986, peale Tšernobõli katastroofi, mil esmakordselt modelleeriti reostuspilve liikumist üle Euroopa ja Soome. Päästeteenistusel on oma GIS-il baseeruv ja hästi töötav risikanalüüsi meetodika. Samuti on kasutusel eri mõõtkavaga rasterkaardid, ja ortofotod.

GIS-112 meeskonna õppereis Islandile

Islandit külas GIS-112 projektimeeskond 8.-10. märtsil 2010. Õppereisi eesmärk oli sarnane eelnevaga, tutvuda hädaabiteenuse süsteemis kasutusel olevate geoinfosüsteemidega.

kust riik ostab teenust, samas teenivad nad ka omatulu nõ. teenuse osutamisega teatud kõnekeskusena (näiteks laste turvatelefon – 2009 laekus juba üle 1000 kõne) ja jälgimissüsteemidega (sularaha vedavate autode liikumine). Lisaks jälgivad nad ka jõgede veetaset alarmeerimaks vajadusel energiafirmasid.

Islandil on kogu riigi peale sisuliselt üks häirekeskus, kuid samas töötab ka 500 km Reikjavik'ist põhjas asuv väike, 1-2 päästekorraldajaga keskus. Viimatimainitud on sama tarkvara ja andmebaasid ning lisaks on nn peasaaliga olemas pidev videoühendus. Häirekeskuse tänane mudel käivitati 1997 ning esimesed hädaabinumbri 112 kõned teenindati 1998. a. Islandi Häirekeskus on asutus,

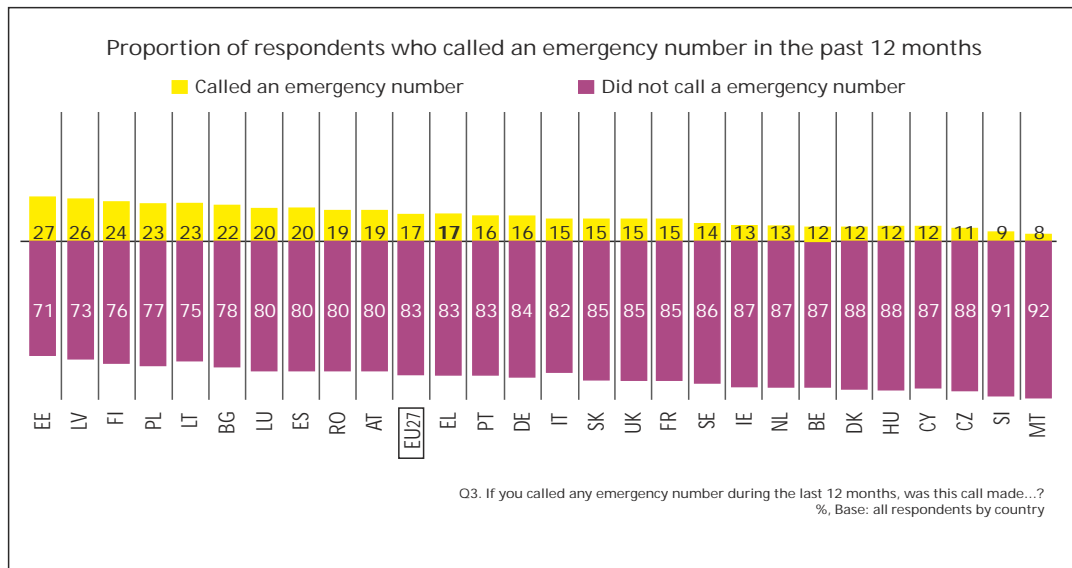
Kõne vastuvõtmise keskmine aeg Islandi häirekeskuses on 3,8 sekundit ning 95% juhtudel vastatakse vähemalt 8 sekundiga. See on ka standard, mida nad oma töös kasutavad. Kõnede koormus on muuhulgas nähtav koos kutsetega

reaalajas asutuse kodulehel. Samalt leheküljelt on ka näha kui palju on reageeritud politsei- ja kui palju päästesündmustele. Islandlased töid välja fakti, et hädaabikõnele reageerimise aeg paranes oluliselt peale seda, kui telefonile vastamise ajad muutusid kaastöötajatele avalikuks ning kõik nägid, kui kiiresti keegi keskmiselt „telefonitoru tõstab“. Kõnede suundumine laualt-lauale ja keskuste vahel on sarnane Eestis kasutatava süsteemiga ning telefonijaama koormust monitooritakse pidevalt.

Häirekeskuse andmebaasi sisestatakse kogu info, alates sellest, kes ja kuidas vastas kõnele, keda tuleb alarmeerida või teavitada. Suur osa infost läheb andmebaasi automaatselt – asukohad, staatused,

muud tegevused ja automaatsed uuendused. Islandi häirekeskuse tööprogrammide ja andmebaasi tulevikuarenduse eesmärgiks on võimalikult palju tegevusi automatiseerida ning kogutud infot visualiseerida, milleks GIS lahendused annavad suurepäraseid võimalused.

Lauatelefone positsioneeritakse Islandil maja täpsusega 10 sek jooksul, sama kiiresti toimub ka mobiilikõnede positsioneerimine. Koos telefoninumbriga on sageli teada helistaja nimi ja kodune posti aadress. Kuna Islandi rahvaarv on u. 300 000, siis uuendatakse igal öösel kõigi telefonioperaatorite (3) klientide andmebaasid häirekeskuse andmebaasis.



Eurobaromeetri 2010 uuringust selgus, et 27% Eesti inimestest tegi 2010.a hädaabikõne.

Eestlased helistavad EL-is kõige sagedamini hädaabinumbriks

Edvi Freiberg, kommunikatsioonijuht

Euroopas on kasutusel ühtne hädaabinumber 112 selleks, et kõigil hättasattunud inimestel oleks võimalik helistada hädaabi saamiseks (politsei, kiirabi ja päästeteenistus) ühel ja samal numbril kõigis Euroopa Liidu riikides. Euroopa Komisjon peab seda eriliselt tähtsaks, et reisides või töötades Euroopa Liidu maades saavad hättasattunud inimesed alati tasuta abi kutsuda nii lauatelefoniga kui ka mobiili abil helistades numbrile 112. Euroopa Komisjonile on ka tähtis teada, kuidas Euroopa Liidu riikide kodanikud suhtuvad hädaabinumbriks 112. Selleks viib Euroopa Komisjon iga aasta algul läbi üle-Euroopalise Eurobaromeetri kiiruuringu „Euroopa hädaabinumber 112“, mille tulemused

avalikustatakse Euroopa 112 päevaks, mida tähistatakse 11. veebruaril.

Uuringu läbiviimise eesmärgiks on:

- Mõõta, millised on Euroopa Liidu riikide elanike teadmised Euroopa ühtsest hädaabinumbriks 112
- Uurida, millised on Euroopa Liidu riikide elanike arusaamad Euroopa ühtse hädaabinumbri tähtsusest ja kasulikkusest
- Võrrelda Euroopa Liidu riikide elanike kogemusi helistamisel Euroopa ühtsele hädaabinumbriks 112 või rahvuslikele hädaabinumbritele.

Eestis helistatakse hädaabinumbriks kõige sagedamini

Eesti elanikest 27% on viimase aasta jooksul teinud hädaabikõne, mis on Euroopa Liidus kõige kõrgem näitaja, selgub Eurobaromeetri 2011.a uuringust. Euroopa Liidus keskmiselt tegi eelmise aasta jooksul hädaabikõne 17% inimestest.

Eestlaste järel olid teisel kohal Läti elanikud, kelledest oli viimase 12 kuu jooksul teinud hädaabikõne 26% ning kolmandal kohal Soome elanikud 24%-ga.

Sellest protsendist ei tohiks mingil juhul teha järeldust, et Eesti elanikud on EL-is kõige haigemad või meiega juhtub kõige sagedamini kõrvalekalte õnnetusi. Igal riigil on oma eripära ja see kehtib ka numbrile 112 helistamise kohta. Eesti eripäraks tuleb lugeda seda, et inimesed on harjunud otsima abi telefoni teel ning numbrile 112 helistatakse kõigi probleemidega, millele inimene ise lahendust leida ei suuda. Näiteks Eurobaromeetri 112-teemalisest uuringust selgus, et 13% Eestis hädaabinumbriks

helistajatest said oma probleemile lahenduse ja hädaabi nad ei vajanud ning 7% vastajatest ütles, et nad helistasid probleemiga, mis ei vajanud hädaabi. Sellised ülestunnistused sunnivad veelgi täiustama 112 koostöövõrgustikku kuuluvaid telefone – päästeala infotelefoni 1524, Tallinna abitelefoni 1345, Keskkonnainspektsiooni infotelefoni 1313 ja Perearsti nõuandetelefoni 1220 – ning muidugi kaasama uusi numbreid.

Uuringu tulemustest selgus ka number, millisele Eesti elanikud abivajaduse korral helistasid. 76% möödunud aastal hädaabikõne teinud Eesti elanikest valis numbriga 112 ja selle tulemusega

oleme EL-is nende riikide seas teisel kohal, kus on kasutusel mitu hädaabinumbrit (Eestis loetakse hädaabinumbriteks 110 ja 112).

Eurobaromeetri küsitlus näitas, et numbriga 112 kasutamisest üle-euroopalise hädaabinumbrina on teadlikud alla poole Eesti elanikest, kuid võrreldes Euroopa Liidu keskmisega on Eesti elanike teadlikkus hea. 44% küsitlusele vastanud Eesti elanikest oskas nimetada numbriga 112 üle-euroopalise hädaabinumbrina ja see protsent ei ole aastaga tõusnud, vaid langenud 1% võrra. Euroopa Liidu vastav keskmine on ainult 26%.

Abi saamiseks üks number

Eurobaromeetri uuringuga selgitatakse ka välja, kas inimesed peavad ühtse hädaabinumbriga olemasolu kasulikuks. 89% Eesti vastanutest oli täielikult või pigem nõus väitega, et Euroopas ühtse hädaabinumbriga olemasolu on väga kasulik. Võrreldes 2009.a küsitluse tulemustega on see protsent tõusnud Eestis 17%. Nii suure tõusuga oleme Euroopa Liidus esimeste seas ja see on

tunnustuseks hädaabinumbriga 112 heale mainele Eestis. Teisalt on ka tõenduseks inimeste soovile, et Eestis võiks kehtida üks hädaabinumber.

Uuringufirmad küsitlesid uuringu läbiviimise käigus tänavu 3.-7. jaanuarini Euroopa Liidu kõigis liikmesriikides kokku 40 500 inimest. Eestis küsitleti uuringu käigus 1502 inimest.

Rahulolu hädaabiteenusega tõusis Eestis aastaga 5%

Edvi Freiberg, kommunikatsioonijuht

Häirekeskus on üks lüli inimese abistamise ahelas. Kui veelgi täpsustada, siis sild abivajaja ja abisutaja vahel. Inimesele on aga tähtis lõpp-tulemus ja seetõttu on kiiret abi ootajal vahel päris keeruline aru saada, kus lõpeb üks ja algab teine. Seetõttu sõltub hädaabiteenusega rahulolu meie peamiste koostööpartnerite – päästemeeskondade,

kiirabibrigaadide, Perearsti nõuandetelefoni – tegemistest. 2010.a registreeritud väljakutsetest üle 91% olid edastatud kiirabibrigaadidele, millest võib järeldada, et sõltume kõige enam just selle valdkonna üldisest rahulolust. Siiski näitas 2010.a Haigekassa uuring, et Häirekeskusele õnnestus oma tööga süsteemist eristuda.

Hädaabiteenusega rahulolu tõusis 5%

Eesti elanikest 78% oli 2010. aastal rahul 112-teenusega, selgus Haigekassa ja Sotsiaalministeeriumi uuringust Elanike hinnangud tervisele ja arstiabile 2010. Häirekeskuse hädaabiteenusega rahulolu tõusis aastaga 5%. Lisaks 112-teenusele tõusis rahulolu ka Perearsti Nõuandetelefoniga 1220. Häirekeskuse ja Perearsti Nõuandetelefoni töödega rahulolu tõus

toodi uuringu kokkuvõttes eraldi välja.

2010.a helistati hädaabinumbrile 112 ca 1,12 miljonit hädaabikõnet, kus igal ühel oli probleem, millele sooviti lahendust võimalikult kiiresti. Nii kõrge rahulolu hädaabiteenusega on tubli tunnustus Häirekeskuse tööle.

Rahulolu teenusega (täiesti rahul või pigem rahul) %

Aasta	Kiirabi	112	1220	Perearst	Eriarst	Haigla	Pereõde	Hambaarst
2008	85	79	81	92	88	93	91	84
2009	85	73	77	91	89	90	94	93
2010	85	78	85	86	87	91	94	93

Häirekeskuse päästekorraldajaga suhtlemisel oli peamiseks rahulolematuse põhjuseks tema halb suhtumine või ebaviisakus. Lisaks häiris helistajaid ka, et operaator ei võtnud nende probleemi tõsiselt, esitas liiga palju küsimusi, ei saatnud kiirabi välja, ei tundnud teeninduspiirkonda.

Enamik rahuolematuse põhjuseid on osaliselt kindlasti seotud muutustega hädaabikutsete menetlemise protsessis. Päästekorraldaja töövahendi – küsimustikud meditsiinikutsete menetlemiseks – kasutuselevõtuga korrastus abivajaduse väljaselgitamise protsess, mis ei ole aga kõigile abivajajatele nii lühikese ajaga omaseks saanud. Kaheastmelisele töökorraldusele üleminek aga lõppes alles 2010.a sügisel ja seega võiks loota, et järgnevatel aastatel väheneb nende abivajajate

hulk, kes ei ole rahul abi väljasaatmise kiirusega. Teeninduspiirkonna mittetundmise etteheited on seotud kõnede ülevoolusüsteemi tööga, mis on väga hea töövahend hädaabikõnede ootejärjekordade vältimiseks, aga samas nõuab kõigilt päästekorraldajatelt väga head ja korrektset teejuhatuse võtmise oskust. Teisalt aga hädaabikutse tegijalt selget ja üheselt mõistetavat teejuhatuse ütlemisskust.

Küsimusele – kas te teate, mis on perearsti nõuandetelefoni number, vastas 29% õigesti (+16% võrreldes eelmise aastaga) ja 18% arvas selleks olevat 112 (+6% võrreldes eelmise aastaga).

Uuringus Elanike hinnangud tervisele ja arstiabile 2010 küsitleti 1524 inimest.

2010.a tõusis 112 tuntus vanemate inimeste seas tulekahju numbrina 12%

Päästeameti tellitud Elanikkonna tuleohutusteadlikkuse uuringust 2010 selgus, et kuigi elanikkonna tuleohutusteadlikkuse koondindeks on võrreldes eelmise aastaga langenud 55-lt 53-le, tõusis praktiliselt ainukesena 112-le helistamise teadlikkus tulekahju korral ja seda eriti vanemate inimeste seas.

Kõige suurem tõusuprotsent üldse oli 112-le helistamise teadlikkuse tõus 65-74.a seas. 2010.a

oli teadlikkus 71% ja 2009.a 59%. Vanurite teadlikkuse tõstmine oli 2010.a Häirekeskuse kommunikatsiooni üks põhiteemasid. Kõige paremaid tulemusi saavutati nendes maakondades, kus koostöös päästkeskuste avalike suhete töötajatega edastati sellekohaseid sõnumeid ka vallalehtedesse.

Elanikkonna tuleohutusteadlikkuse uuringus 2010 küsitleti 2100 inimest.

Kvaliteetajakirjanduse huvi tõusu aasta

Edvi Freiberg, kommunikatsioonijuht

Häirekeskuse hädaabiteadete menetlemise protsessi kajastused ja uute arenduste info jõuab aasta-aastalt üha enam meediasse. Kui 2008.a kajastati meedias Häirekeskuse tegemisi 152-l korral, siis 2010.a oli kajastuste arv kahekordistunud ja seda ilma suurema kampaania või siis väga suurt kõlapinda kogenud sündmuseta. Võrreldes eelneva aastaga kahekordistus raadios ja TV-s avaldatud info hulk. Kuna raadio ja TV kaudu jõuab info kõige suurema hulga inimesteni, siis võib järeldada, et kahekordistus ka kontaktide hulk.

Lisaks nn tavapärasele kanalitele jõudis 2010.a Häirekeskuse info sotsiaalmeediasse facebooki kodulehekülje vahendusel. Häirekeskuse facebooki lehekülg on kogunud tuntuks järjekindlalt, ilma reklaamikampaaniad ja fännimänge korraldamata, mis annab tunnistust hädaabivaldkonna info olulisusest ühiskonnas.

Häirekeskuse meediasuhtluse eesmärgid tuginesid 2009.a lõpul ja 2010.a algul läbiviidud kolme rahulolu-uuringu tulemustele – Haigekassa ja Sotsiaalministeeriumi uuring Hinnangud tervisele ja arstiabile, Päästeameti uuring Elanikkonna tuleohutusteadlikkuse seire ning Eurobaromeetri 112-teemaline uuring. Nimetatud uuringute tulemuste analüüsist selgus vajadus keskenduda 2010.a põhiliselt järgmiste teemade kajastamisele meedias:

- 1) Hädaabinumbri 112 tutvustamine pensionäridele
- 2) Teejuhatus küsimine
- 3) Hädaabikutsete menetlemine, sh kiirabikutsete prioriteedid
- 4) Euroopa 112 teadlikkuse tõstmine.

Aasta	Päringud	Kohtumised ajakirjanikega	Ajalehed	Elektroonne meedia	Raadio, TV
2010	53	27	117 (16 negat)	119 (14 negat)	55
2009	32	23	97 (26 negat)	97 (27 negat)	26 (5 negat)
2008	42	19	67 (13 negat)	52 (21 negat)	14 (1 negat)

Ajakirjanduse huvi oli suurem aasta teises pooles

Kui jaanuaris pöörati rohkem tähelepanu teejuhatusetele, siis veebruari alguse teemavalikul andis tooni Euroopa 112 päev. Kuu lõpus sai rohkelt tähelepanu GIS-112 lepingu allkirjastamine ning tulevikus saadav kasu. Märtsis kirjutati hädaabiteadete menetlemise protsessist, kõneisikuks oli Hele-Mai Karm Lääne-Eesti keskusest ning avaldati portreelugu Päästeteenistuse medaliga autasustatud Valentina Veigelist. Aprillis ja mais oli tähelepanu all vene keelt kõnelevate inimeste informeerimine hädaabiteadete menetlemisest. Neil kuudel avaldati mitu artiklit ajalehes Stolitsa ning intervjuud Raadio 4-s. Mai kuud jääb meenutama pikk koostöö Maalehest Sulev Olliga, mis viis suure-kahte lehekülge katva teemakäsitluseni. Häirekeskuse kõneisikuteks olid selles pikas protsessis Hele-Mai Karm, Lily Kass

ja arst Aili Pehme.

Juuni alguses kirjutati värbamisest ja tutvustati päästekorraldaja tööd. Seejuures olid väga tublid kõneisikud päästekoolis õppivad õppurid. Kuu teises pooles aga algas Euroopa 112 ning 112 tuntuse teemadel artiklite ilmumine nii vabariiklikus kui ka kohalikus meedias. Suvekuudel ilmusid artiklid nimetatud teemadel kõikides maakonnalehtedes. Hädaabinumbri teadlikkuse teemadel kirjutas Õhtuleht ja Delfi ning sellekohane info ilmus ka mitmetes radiojaamades. Augusti algul andis lisaks eelpool mainitud teemadele ajakirjandusele kõneainet äikesetorm.

Hädaabinumbri 112 teemadel Häirekeskuse initsiatiivil nii rohkearvuliste artiklite avaldamine lühikese ajaperioodi jooksul viis selleni, et antud

teema hakkas elama nn oma elu. Häirekeskusele hakkas tulema selle teemaga seotud päringuid ajalehtedelt ja raadiojaamadelt ehk info avaldamise vastu tekkis meedial huvi. Suve lõpuks oli 112 muutunud meedia meelisteemaks ning Häirekeskusest hakkas ilmuma artikleid, mille teemapüstitus põhines nn linnalegendidel. Seetõttu tuli meediasuhetes teha teemamuutus.

Oktoobris sai palju avalikkuse tähelepanu MASSRISCOM-i projekti Tallinna seminar ning ajakirjandusse jõudis juba ka ühendhäirekeskuse teema. Novembris väärrib tähelepanu fakt, et

esimest korda jõudis meedia huviorbiiti ka Häirekeskuse Sügisseminari info.

Talve hakul tõi hädaabiteenuse info avalikkusesse lisaks tormile Monika ka Elioni ja EMT sidekatkestused.

Aasta jooksul jõudis kodanikelt saadud info põhjal ajakirjandusse 6 hädaabiteadete menetlemise juhtumit. Neist kolmes ei olnud helistajad rahul hädaabiteadete menetlemisega, kus põhiorhk oli teejuhatuse küsimisel. Ülejäänud juhtudel ei oldud rahul kiirabi kohalejõudmise ajaga.

Kokkuvõte

Viimaste aastate majanduskriis kahandas inimeste turvatunnet ning selle puudujäägi kompenseerimise vajadused on omakorda kruvinud üles inimeste ootused siseturvalisust tagavate teenuste suhtes. Kohati on inimeste ootused kõrgemad, kui riik tagada suudab. Kui 2009.a võeti hädaabiteenust puudutav negatiivne info avalikkuse poolt vastu küllalt valuliselt, sest suurendas hirmu ja abituse tunnet tuleviku ees, siis 2010.a oli näha muutumise märke. Ajakirjanduses avaldatud artiklites ning kommentaarides kirjutati rohkem ka inimeste omavastutusest hädaabikutsete tegemisel ning pöörati senisest rohkem tähelepanu riskide hindamise vajadusele inimese igapäeva tegevuste juures. Selline mõistev suhtumine annab tunnistust hädaabikutsete menetlemise kvaliteedi ning inimeste rahulolu tõusust.

Lisaks ühiskonnas turvatunde mõranemisele on majanduskriis kiirendanud meedia kolletumist, mis omakorda suurendab ajakirjanike huvi õnnetuste,

haiguste jt igapäevaelust kõrvale kalduvate ja suuremat lugejahuvi tekitavate sündmuste vastu. Huvi rahuldamiseks on väljaanded loonud inimestele häid võimalusi kiiresti ja kergesti oma probleemidest neile teadaandmiseks ning meediasse pääsemiseks. Väärrib tõsist tunnistust, et meediasse jõudis ainult 6 juhtumit, kus abivajaja ei olnud teenusega rahul. Müüvate teemade puudumisel hakkasid ajakirjanikud ise neid välja mõtlema. Järgnevate aastate meediasuhtluse planeerimisel tuleb sellega arvestada.

Häirekeskuses poolleiolevad arendusprotsessid loiid soodsa pinnase veel üheks ajakirjanduse teemamuutuseks – ajakirjanike päringud positiivse artikli kirjutamiseks. 2010.a päringute arvu nii suur kasv oligi seotud just hädaabiteenuse arendusprotsesside kajastamiseks vajaliku info hankimisega. Seega on tekkinud Häirekeskuse teemade vastu huvi ka nn kvaliteetmeedial, mida ei tohi lasta järgnevatel aastatel raugeda.

Häirekeskuse Sügisseminar 2010

Edvi Freiberg, kommunikatsioonijuht

Häirekeskuse kõigile töötajatele ja koostööpartneritele mõeldud Sügisseminar 2010 KIIREM JA KVALITEETSEM ABI oli pühendatud päästetöödele. Seekordne seminar kandis juba järjekorranumbrit 7 ja seega võib väita, et see traditsioon on kindlalt juurdunud.

Seminari avaettekande pidas siseminister Marko Pomerants, kes arutles teemal Hädaabiteenus täna ja homme. Päästeameti peadirektor Kalev Timberg andis ülevaate päästeala arengusuundadest 2010 ja 2011 aastatel.



Häirekeskuse Sügisseminari 2010 avas siseminister Marko Pomerants.

Hädaabinumbri 112 tuntus Eestis on kõrgem, kui paljudes Euroopa Liidu riikides. Seega on elanikel abiosutajatele, sealhulgas ka Häirekeskusele kõrgendatud ootused hädaolukordade lahendamisel. Elanikkonna ootustest hädaolukordade lahendamisel rääkis Päästeameti avalike suhete büroo juhataja Viola Murd. Inimeste vajadus info järele, harjumus otsida infot ning oskus

kasutada infot, on erinevad. Seetõttu käitatakse hädaolukordades erinevalt. Viola Murd analüüsis erinevate gruppide käitumisi. Ta tõi uuringutele tuginedes välja need põhjused, miks osa inimesi helistab hädaolukorras just hädaabitelefoni 112 täiendava teabe hankimiseks, teine osa aga usaldab riiklikus meedias väljaöeldut. 112-le helistatakse just seetõttu, et inimesed ei usu avalikus meedias avaldatud infot ja peavad seda poliitiliselt kallutatuks. Nad peavad usaldusväärsemaks otseallikast (Päästeametist või Häirekeskusest) saadud teavet. Samuti ei ole kõigil inimestel harjumust avalikust meediast infot otsida.

Hätasattunud inimeste ootuste seas on üks väga oluline tegur aeg, seega kiirem abi. Kiirem abi on Eesti turvalisuspoliitika aastani 2015 põhimõtete elluviimise üks põhisuundadest ning selle eesmärgi täitmiseks on lisaks igapäevaste ja jooksvate parenduste kõrval suure tähtsusega kaasaegse tehnoloogia kasutuselevõtt. Nimetatud eesmärgi saavutamiseks on Häirekeskus muuhulgas käivitanud Eesti-Sveitsi koostööprogrammist rahastatava projekti GIS-112 ning vaegkuuljatele ja kõnepuudega isikutele hädaabiteenuse kättesaadavust parandava SMS-112. Viimatimainitud tegevust rahastatakse Euroopa Liidu struktuuritoetusest Euroopa Regionaalarengu Fondist. Neil teemadel rääkis Rivo Salong Häirekeskusest.

Teiseks väga oluliseks teguriks hädaolukordade lahendamisel on abi kvaliteet. Iga sündmuse lahendamist võiks piltlikult ette kujutada erinevatest lülidest kokkupandud ketina, mille tugevus sõltub kõigi lülid tugevusest ja koostoimist. Häirekeskus usub, et kvaliteedi tõstmise tagamise üheks võimaluseks on välitöödel osalevate kõigi osapoolte tihe ja üksteist toetav koostöö. Selle näideteks võiks tuua koostööd merepääste sündmuste lahendamisel, aga ka väikesaartele kiirabilise transpordi korraldamisel. Koostöökorraldust merepääste korraldamisel vaagis Päästeameti peadirektori asetäitja Alo Tammsalu.

Millised muutused on väikesaartele kiirabilise transpordi korraldamisel, sellest rääkis Häirekeskuse Lääne-Eesti keskuse juhataja Küllike Uzjukin, kelle eestvedamisel koostati LÄÄNE-EESTI VÄIKESAARTE KIIRABILISE TRANSPORDI

kirjeldatud erinevate asutuste koostöömise süsteemi iga väikesaare kohta. Just süsteemi loomine ongi see oluline muutus, mis tegevuskava koostamisega saavutati. Nii on tegevuskavas kirjeldatud iga Lääne-Eesti väikesaare spetsiifikat arvesse võttes kiirabi vajavate inimeste abistamise võimalusi. Kava arvestab ka erinevate navigatsiooniperioodidega, näiteks jää või jäävaba merega.

Muutuste üle päästetöödel mõtiskles Päästeameti päästetööde osakonna juhataja Kuno Tammeaur ning demineerimistöde arenguid avas Päästeameti demineerimiskeskuse Põhja-Eesti pommigrupi peademinierija Raido Taalman. Viimasel ettekandes andis Sirje Tammiste uuringufirmast OÜ Sirje Tammiste konsultatsioonibüroo ülevaate Häirekeskuse personaliuringust 2010. Samasugune uuring viidi läbi ka 2008.a. Kui võrrelda viie peamiste küsitlusplokkide keskmisi tulemusi 2008. aastal läbi viidud küsitluste koondtulemustega näeme, et 2010. aastal on tulemused kõrgemad peaaegu kõikides plokkides (töö keerukus on jäänud 2008. aasta tasemele). Märkatav tõus on „Minu töö“ ja „Minu töövahendid“ plokkides.

Seevastu „Minu keskuse“ plokis on keskmine tulemus võrreldes 2008. aastaga vähesel määral madalam (-0,05 punkti). Samas hõlmas 2010. aasta küsitlus ka uusi struktuuriüksusi, seega statistiliselt korrektset saab 2008. aasta andmeid võrrelda vaid päästekorraldajate seas.

Järgmise aasta Sügisseminar keskendub juba teistele teemadele.



Lääne-Eesti väikesaarte kiirabilise transpordi korraldamise tegevuskava tutvustas selle koostamise eestvedaja Küllike Uzjukin.

Personaliuring 2010

Edvi Freiberg, kommunikatsioonijuht

Häirekeskuse arendustegevus on suunatud abivajajale võimalikult kiire hädaabi korraldamisele. Arendustegevuse tulemusena sisseviidavaid muudatusi juurutavad aga töösaalide töötajad. Töötajate arvamuse teadasaamiseks viis Häirekeskus 2010.a läbi personaliuringu, mille eesmärgiks oli hinnata hädaabiteadete menetlemise erinevate tööprotsesside keerukust ja intensiivsust ning töötajate suutlikkust nendega toime tulla. Samuti selgitada, kas tänane töökorraldus võimaldab pakkuda elanikkonnale kvaliteetset hädaabiteenust.

Kuna analoogne küsitlus toimus ka 2008.a, siis oli seekord sooviks saada võrreldavaid andmeid, et hinnata Häirekeskuse töötajate töörahulolu ning kahe aasta jooksul toimunud muudatuste mõju

hädaabinumbri ning abi- ja infotelefonide töötajate töökoormusele ning rahulolule.

Küsitluse sihtgrupe oli kolm:

- hädaabinumbri 112 saabuvate hädaabiteadete menetlejad;
- abi- ja infotelefonide (1524, 1345 ja 1313) töötajad;
- analüüsi ja järelvalvetalituse peaspetsialistid.

Küsimustele vastamine toimus 7-pallisel skaalal, kus 1 - pole väitega üldse nõus ... 7 - olen väitega täiesti nõus. Küsitlus viidi läbi anonüümselt, veebipõhiselt, e-formulari küsitluskeskkonnas perioodil 01.- 12. november 2010. Küsitluse läbiviija ja uuringuprojekti juht oli Sirje Tammiste, Sirje Tammiste Konsultatsioonibüroost.

Uuringu tulemused teemaplokkide lõikes

Antud artiklis võrreldakse vaid hädaabiteadete menetlejate arvamusi 2008.a küsitluse tulemustega. Põhjuse on lihtne – 2008.a. küsitleti

ainult päästekorraldajaid, seetõttu ongi võrdlused tehtud vaid nende ametitasandite ning keskmiste koondtulemuste kohta.

Minu töö

	2008	2010
1. Minu töö on huvitav ja innustav	5,36	5,62
2. Minu töö on oluline mõju HK mainele	6,17	6,28
3. Tean oma tööülesandeid ja kohustusi	6,39	6,42
4. Minu tööülesanded on mulle jõukohased	6,14	6,23
5. Mul on piisav koostöö/väljaõpe oma tööülesannete täitmiseks	5,47	5,69
6. Minu isikuomadused sobivad sellele töö tegemiseks	6,01	6,20
7. Minu töö pakub mulle rohkem rahuldust, kui mind kaasatakse HK arenguprotsessidesse	5,40	5,80

Teemaplokkis „Minu töö“ esitatud küsimustele andsid päästekorraldajad 2010.a väga positiivseid hindeid 7-pallisel skaalal, kusjuures varasemaga võrreldes on kõik hindepunktid kasvanud.

Häirekeskuse päästekorraldajad on arvamusel, et nad teavad täpselt on tööülesandeid ja töökohustusi. Sellele küsimusele anti selles teemaplokkis kõige kõrgemaid hindeid mõlemal aastal. Kindlasti on sellise hinnangu aluseks Häirekeskuses väljatöötatud tööjuhendid ja eriti kasutuselevõetud küsimustikud meditsiinikutsete menetlemiseks. Teiseks põhjuseks on üleminek kaheastmelisele töökorraldusele, mis tegi iga

töötaja töökohustused selgemaks ja konkreetsemaks.

Kõige rohkem on aga tõusnud inimeste soov kaasa rääkida asutuse arenguprotsesside kavandamisse ja elluviimisesse, mida Häirekeskus eelseisvate suurte muudatuste elluviimisel kindlasti arvestab. Märkimisväärset on ka tõusnud inimeste arvamus sellest, et nad on saanud piisavalt täiendkoolitust oma tööülesannete täitmiseks. Seda kinnitab ka Häirekeskuse töötajate koolitustundide arvu suurenemine viimastel aastatel.

Häirekeskuse päästekorraldajad peavad oma tööd

huvitavaks ja neid innustab teadmine, et nad on esimeseks oluliseks lüliks abiandmise ahelas, kelle kiire ja otsustav tegutsemine ohuhinnangu andmisel ning sündmuse likvideerimise juhtimisel võib päästa elusid ja vähendada varakahjusid.

Nad teadvustavad, et nende tegevus mõjutab kõige

otsustavamalt Häirekeskuse mainet ja inimeste usku Eesti hädaabiteenusesse.

Teemaplokis „Minu töö“ antud kõrged hindepunktid on kindlasti üheks aluseks, et 2010.a tõusis Eesti elanike rahulolu meie tööga 5% võrra, jõudes 78%-ni, mis on kahtlemata tubli tulemus

Minu keskus

	2008	2010
1. Minu valvevahetuses on teine õhkkond	6,35	6,02
2. Minu valvevahetus töötab professionaalselt	6,03	5,86
3. Saan oma vahetult juhilt tööülesannete täitmiseks piisavalt toetust	5,86	5,86
4. Saan vajadusel kolleegidelt nõuandeid oma tööülesannete täitmiseks	6,09	6,00
5. Meeskonnatööl on minu valvevahetuse tulemustel suur mõju	6,37	6,38
6. Positiivne õhkkond valvevahetuses mõjutab minu töötulemusi	6,78	6,56

Teemaplokis „Minu keskus“ esitatud küsimustele annavad Häirekeskuse päästekorraldajad samuti väga kõrgeid hindeid 7-pallisel skaalal. Siiski on selles plokis enamik hindeid madalamad eelmise küsitlusega võrreldes.

Häirekeskus alustas 2010.a hädaabikutsete menetlemise protsessi kvaliteedi hindamise süsteemi juurutamisega. Kvaliteedinõuetele süsteemse lähenemisega on kindlasti tõusnud ka töösaalides töötavate inimeste nõudlikkus nii enda kui ka teiste suhtes. On ju loomulik, et kõik tahavad

teha eeskujulikke töid ning see sunnib pöörama tähelepanu neile külgedele, mis seda eriti soodustaksid nagu näiteks kolleegidelt ja otseselt juhilt toetuse saamine, aga ka töösaali üldine õhkkond antud valvevahetuse jooksul.

Teemaplokis „Minu keskus“ antud kõrged hindepunktid annavad tunnistust töötajate nõudlikkuse tõusust oma töötulemuste suhtes, mis omakorda kindlustab elanikele senisest veelgi parema hädaabiteenuse.

Minu töö keerukus õnnetusteadete menetlemisel

	2008	2010
1. Töötlemise teeb keerukaks erinevate valdkondade hulk	5,00	4,85
2. Töötlemise teeb keerukaks väljakutsete raskusastme määramine	3,64	3,55
3. Töötlemise teeb keerukaks vajaliku ressursi leidmine	4,14	3,43
4. Töötlemise teeb keerukaks infovahetuse koordineerimine	4,21	3,57
5. Töötlemise teeb keerukaks väljakutsete erinev hulk ajas	4,74	4,27
6. Suudan töödelda õnnetusteadeteid etteantud aja piires	5,41	5,33

Töö intensiivsust loevad vastajad endale jõukohaseks ja töö keerukust suhteliselt madalaks. Teemaplokis „Minu töö keerukus“ hindamistulemused on eelmise küsitlusega võrreldes langenud, millest järeldub, et nii koolitused kui ka tööks vajalikud juhendid aitavad päästekorraldajatel oma tööga paremini ja ka kiiremini toime tulla.

Infovahetuse koordineerimisele antud madalad hinded viitavad sellele, et 2010.a juurutatud kaheastmeline kutsetöötus on teinud selle osa tööprotsessist selgemaks ja määranud kindlamini iga töötaja vastutusala. Juba mainitud

töökorralduse muutus on kindlasti põhjuseks, miks töösaalile ei tee enam muret kiiresti vajaliku ressursi leidmine. Kaheastmelisele töökorraldusele üleminek oli 2010.a üheks tööülesandeks ja selle teemaploki tulemused näitavad, et ülesandeks seatud arendus täitis eesmärgi – kiirenes abivajajale abi korraldamine.

Teemaplokis „Minu töö keerukus“ antud punktid näitavad, et Häirekeskuse arendustegevus on aidanud töötajatel oma tööga senisest paremini toime tulla ning veelgi kvaliteetsemalt menetleda 112-le tulevaid hädaabiteateid.

Minu töö intensiivsus

	2008	2010
1. Sissetulevate õnnetusteadete hulk ajavahemikul 8.00-14.00 on mulle jõukohane	6,28	6,56
2. Sissetulevate õnnetusteadete hulk ajavahemikul 14.00-20.00 on mulle jõukohane	5,85	6,1
3. Sissetulevate õnnetusteadete hulk ajavahemikul 20.00-00.00 on mulle jõukohane	5,98	5,98
4. Kiirabi väljakutsete hulk valvevahetuse jooksul on mulle jõukohane	6,06	6,19
5. Päästeala väljakutsete hulk valvevahetuse jooksul on mulle jõukohane	6,16	6,18
6. Valvevahetuse jooksul saan piisavalt puhkeaega	5,09	4,32

Töö intensiivsust loevad vastajad endale jõukohaseks. Teemaplokis „Minu töö intensiivsus“ on samuti enamik hindeid tõusnud. Häirekeskuse töösaalides töötab pidevalt nii palju päästekorraldajaid, et õnnetusteadete menetlemine on jõukohane kogu ööpäeva jooksul. Ka kiirabi ja päästeala väljakutsete hulk ja töötlemine on töötajatele endiselt jõukohane ning see arvamus on ka veidi tõusnud.

Teemaplokis „Minu töö intensiivsus“ antud hinnangud näitavad, et koolitustelt saadud teadmised on aidanud töösaalide töötajatel paremini aru saada, kuidas võidelda pikkadel ja vahelgi närvilistel tööpäevadel pealetükkida võiva stressiga ja säilitada hea töövoime ka tööpäeva lõputundideks.

Minu töövahendid

	2008	2010
1. Minu töövahendid muudavad minu töö lihtsamaks	5,29	4,73
2. Minu töövahendid on töökindlad	3,27	2,83
3. Minu töö teeb keerukaks pidevalt muutuvad töövahendid	4,6	4,73
4. Minu töökeskkond toetab minu töö tegemist	4,84	4,67
5. Minu töös on vajalik psühholoogi tugi	4,6	4,51

Suhteliselt kõige negatiivsemalt hinnati töövahendeid 2008.a ja nüüdseks on see veeltgi langenud. Üheks põhjuseks on kindlasti töövahendite korrasoleku tagamise süsteemi muutus 2010.a alguses. Siseministeeriumi infotehnoloogia arenduskeskuse loomisega ei asu töövahendite rikketeadetele reageerijad enam töösaalidega samas majas ehk nii lähedal, mis kindlasti pikendas tehniliste vahendite rikete likvideerimise operatiivsust ning tõstis häirekeskuse töösaalides vajadust kiirete töökorralduslike

muutustega toimetulekuks.

Oma osa madalatel hinnangutel on ka 2010.a sideettevõtete võrkudes toimunud tõsistel häiretel, mis ei mõjutasid Häirekeskuse töösaalide tööprotsesse.

Kuna tehnilised vahendid pidevalt uuenevad, siis on oma osa madalates hindepunktides ka uute süsteemide juurutamisega kaasnenud kohanemisprotsessil.

Kokkuvõte

Hädaabiteenuse arendamiseks ja Siseministeeriumi valitsemisala arengukavas 2010 – 2013 ja Eesti turvalisuspoliitika põhisuundades aastani 2015 seatud eesmärkide elluviimiseks seadis Häirekeskus endale 2010. aastaks konkreetsed eesmärgid.

Mainitud dokumendid sätestavad ühe eesmärgina vähendada ohukahtlusest ohu tõrjumiseni või korrarikkumise kõrvaldamiseni kuluvat aega. Selleks tuleb kiirendada hädaabinumbri helistajale

vastamist ja väljasõidukorralduse edastamist.

Häirekeskuse töötajate rahulolu tõus kahe aasta jooksul peamistes teemaplokkides näitab, et Häirekeskuse arendustegevus on aidanud töötajatel Siseministeeriumi valitsemisala arengukavas seatud eesmärkidega toime tulla. Seetõttu võib öelda, et tõusmas on hädaabiteenuse kvaliteet, mis omakorda on suurendanud ka Eesti ühiskonna rahulolu nimetatud teenusega.