



# HÄIREKESKUSE AASTARAAMAT

**2013**





# Sisukord

---

- 3 Hea lugeja!
- 5 Elanikkonna rahulolu uuring 2013
- 7 Häirekeskuse tublid inimesed 2013
- 14 Kõned ja väljakutsed
- 16 Häirekeskuse teenuste areng 2013
- 18 Arendustegevus 2013
- 31 Üldosakonna personali arendamise aasta
- 34 Muutuste aasta 2013 Põhja keskuses
- 38 Lääne keskuse teine suurte muutuste aasta
- 42 Lõuna keskuse ettevalmistuste aasta
- 46 Ida keskuse stabiliseerumise aasta
- 49 Abi- ja infokeskuse tööaasta
- 56 Häirekeskuse traditsioonid
- 59 Häirekeskuse kommunikatsioon oluliste muutuste ettevalmistuses
- 62 Uus tegevussuund – ennetus
- 64 Kokkuvõte uuringutest ja analüüsides
- 67 Häirekeskus arvudes



# Hea lugeja!

Käesolevas, järjekorras neljandas Häirekeskuse aastaraamat on ära toodud rõõmud ja mured, mis selles kahe ja poolesaja liikmelises spetsiifilises riigi sisejulgeoleku organisatsioonis 2013. aastal aset leidsid ning kuidas hädaabiteadete menetlemise valdkonna arengud Eesti riigis on olnud. Käesolev aastaraamat on seetõttu keskendunud ennekõike ühe organisatsiooni ja tema teenuse käekäigule, mitte niivõrd Eesti riigis toimuvatele tervishoiu, pääste ja politsei valdkonnaga seotud trendidele. Viimaste osas on ennekõike volitatud asutused Terviseamet, Päästeamet ning Politsei- ja Piirivalveamet.

Kui jaanuaris 2012 Häirekeskus iseseisva valitsusasutuse Siseministeriumi haldusalas alles loodi, siis 2013 oli Häirekeskusele juba teine iseseisev tegevusaasta, ühtlasi aga eelviimane aasta ühe suurema arendustegevuse, ühele hädaabinumbri ülemineku ettevalmistamisel. Samal ajal on lõpusirgele jõudmas ka teine oluline arendus – geoinfosüsteem GIS-112. Seega tuli meeskonnal organisatsiooni arendamisega samaaegselt tegeleda kahe suure arendusega. Mõlemad arendused muudavad teenuse sisulist tööprotsessi olulisel määral ning seetõttu on töödega seotud kogu Häirekeskuse meeskond.

Eesmärk omaette oli muudatuste käigus säilitada juba saavutatud teenuse kvaliteedi tase ja siis juba arenduste järgselt astuda järgmine samm. Selline eesmärk sai seatud põhjusel, et Häirekeskuse teenus on ühiskonnas sotsiaalselt väga tundlik. Meil on elanikkonnaga üle miljoni kontakti aastas, tuhandeid kontakte igapäevaselt. Väikseimgi hälve muudatuste käigus tekitab resonantsi ühiskonnas ja seda mitte hiljem kui järgmisel tööpäeval. Näiteks Soomes muutus olukord ühele hädaabinumbri üleminekul niivõrd probleemiliseks, et tuli moodustada suisa parlamendi erikomisjon probleemide lahendamiseks.

Eestis saab 2013. aasta näitel öelda, et asudes muudatuste lõpusirgele on elanike rahulolu, kellel meie tööst vahetu kogemus, isegi pisut tõusnud. Samuti on kõrge elanike usaldus Häirekeskuse vastu. Soovime kindlasti sellisel ka jätkata. Oma osa on siin kindlasti faktil, et 2013. aastal langes mõne protsendi võrra hädaabiteadete koguhulk (langustrend kestab alates 2011. aastast). Vaatamata sellele on 112-teenuse tarbimine Eestis elaniku kohta ikka veel kõrge, seetõttu jätkab Häirekeskus „eluliini“ korrastamisega ka järgnevatel aastatel.

***Eesmärk omaette oli muudatuste käigus säilitada juba saavutatud teenuse kvaliteedi tase ja siis juba arenduste järgselt astuda järgmine samm. Selline eesmärk sai seatud põhjusel, et Häirekeskuse teenus on ühiskonnas sotsiaalselt väga tundlik.***



Janek Laev

Teekond muudatuste kontekstis ei olnud seetõttu lihtne ja sujuv. Kompromisse tuli teha nii siin kui seal. Kõik ka ei laabunud nii nagu soovinuks, samas tehtud sai siiski märkimisväärselt.

Oluline on märkida uute hoonete rajamise algust Tallinnas ja Tartus, mis on just spetsiaalselt kohandatud häda-

abiteadete menetlemise valdkonna spetsiifikat arvesse võttes (info töötlemine). Usun, et hoonete valmimise järgselt on meeskondadel neis hoonetes märkimisväärselt paremad töötingimused kui seni ning uued töökeskkonnad loovad paremaid eeldused kiirema abi korraldamiseks. Seni tuleb hakkama saada killustatud tingimustes

(töötamine erinevates füüsilistes asukohtades), mis ei toeta meeskonnaks sulandumist ja kiirema abi korraldamist soovitud määral.

Valmis sai ja kasutusele võeti uus kõrgkaideldav operatiivkõneside süsteem. Süsteemi loomise vajaduse tingis taaskord pikemaajalisem eesmärk – ühele hädaabi-

numbrile üleminek. Kuna Eestis jääb kehtima senise kahe süsteemi (110 ja 112) asemel vaid üks, siis oli hädavajalik vaadata üle ja uuendada elanikkonna ja Häirekeskuse vaheline ühendus, sest tõrked selles takistavad hädaabikõnede vastamist, mis omakorda tähendab kohe probleeme hilisemal abi osutamisel pääste, kiirabi ja politsei poolt.

On üsna selge, et Häirekeskus kasutab hädaabiteadete menetlemisel selleks kohandatud hoonetes ainult IKT süsteeme, seetõttu esitatakse tehnilistele vahenditele (arvuti, raadioside jms) ja süsteemidele rangemaid nõudeid kui tavakontori töökohtade puhul. Häirekeskus ei

ole tavakontor ja IKT vahendid ning süsteemid on Häirekeskuse töö jaoks erivahendid. Nii nagu kiirabi, pääste ja politsei kasutavad oma tööks selleks kohandatud eritöövahendeid, nii ka Häirekeskus. Seetõttu sai lõpule viidud ka kõikide Häirekeskuse keskuste arvutitöökohtade uuendus, mis aitab keerukate IKT süsteemide kasutamisel saavutada paremat käideldavust.

Teatud sai palju muudki olulist hädaabiteadete menetlemise süsteemi loomisel ja kõik, mida teeme, on suunatud peamisele eesmärgile – kiirem abi osutamine.

Soovin Teile kasulikke teadmisi.

**Janek Laev**

Häirekeskuse peadirektor

# Elanikkonna rahulolu uuring 2013

## Katre Kurvits

planeerimistalituse ekspert

Häirekeskus on vahelülis abivajaja ja abiosutaja vahel. Kuni 1. märtsini 2012. a. oli Häirekeskuse põhiteenuseks vaid Euroopa ühtsele hädaabinumbrile 112 saabuvate hädaabiteadete menetlemine ning sidusteenuseks abi- ja infoteadete menetlemine (päästeala infotelefon 1524, kohalike omavalitsuste abitelefon 1345, Keskkonnainspektsiooni valvetelefon 1313). Seoses 2010. aastal käivitunud ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku tegevustega on Häirekeskuse põhiteenusele lisandunud ka politsei hädaabinumbrile 110 tulevate hädaabiteadete töötlemine. Kogu see protsess on kaasa toonud muutusi Häirekeskuse alluvussuhtes ja organisatsiooni struktuuris. Uuenenud on nii tööprotsessid kui töövahendid. Kõik tegevused on ellu viidud selleks, et muuta aegkriitilises ohus olukorras inimese jaoks abi kutsumine lihtsamaks ja professionaalse abi jõudmine sündmuskohale kiiremaks.

Elanikkonna rahulolu uuringu läbiviimisega soovis Häirekeskus välja selgitada, kas nimetatud suured muutused on mõjutanud elanike rahulolu Häirekeskuse põhiteenusega. Kuna 2013. aastal viidi läbi juba kolmas analoogne rahulolu uuring, siis annab selline järjepidevus hea ülevaate, kuidas on teenuse areng mõjutanud elanike rahulolu. Uuringu raames küsitleti ainult neid inimesi, kes olid viimase 12 kuu jooksul teinud hädaabikõne numbrile 112 või 110 ehk omasid isiklikku kogemust 112- või 110-teenusega. Kokku küsitleti 525 hädaabinumbrile 112 helistanut ja 300 hädaabinumbrile 110 helistanut.

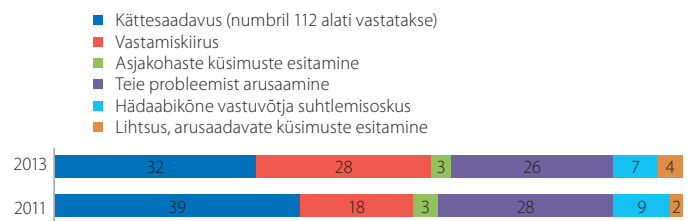
## Rahulolu hädaabinumbrile 112 teenusega on 92%

Hädaabinumbrilt 112 saab appi kutsuda nii kiirabi kui ka päästjaid. 2013. aastal vastas 89% vastanutest, et helistasid 112-le arstiabi vajaduse tõttu, mis on 7% võrra enam kui 2011. aastal. Tulekahju või selle ohu tõttu helistas 4% vastajatest ning politsei sekkumist vajas 4% vastajatest.

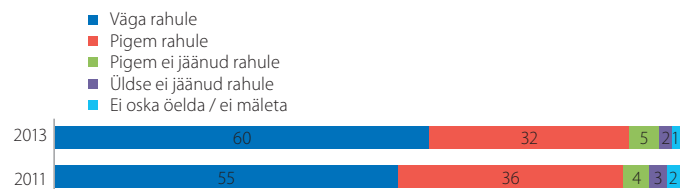
Kõige olulisemaks peavad hädaabinumbrile 112 helistajad numbril kättesaadavust ehk teadmist, et numbril 112 alati vastatakse. Väga oluliseks peetakse ka vastamiskiirust ja hinnang selle olulisusele on võrreldes 2011. aastaga kasvanud 10%. Uuringu kohaselt said 95% vastanutest 112-ga ühendust väga või pigem kiiresti. Kiire vastamine on saavutatud tänu Häirekeskuses juurutatud tehnilistele ja töökorralduslikele lahendustele.

Oluliseks peetakse ka probleemist arusaamist ehk päästekorraldaja professionaalseid oskusi, mida hindas pigem või väga heaks 94% vastanutest, mis on sama tulemus kui 2011. aastal. Suurem osa vastajatest (80%) leidis, et päästekorraldaja esitas neile hädaabivajaduse väljaselgitamiseks piisavalt küsimusi ja 91% arvates olid need pigem või täiesti asjakohased ja probleemiga seotud. Võrreldes

## Mis on Teile hädaabinumbrile 112 teenuse juures kõige tähtsam?



## Kui rahule jäite hädaabinumbrile 112 helistamisega kogemusega?



2011. aastaga on kasvanud 9% võrra vastanute hulk, kes pidasid küsimusi täiesti asjakohasteks. Tulemus näitab, et 112-le helistajad on teadlikud, et neile esitatakse abivajaduse väljaselgitamiseks küsimusi ning mõistavad, miks neid küsimusi esitatakse.

Ka rahulolu päästekorraldajate suhtlemisoskusega on aastate jooksul aina kasvanud. 2013. aastal hindas suhtlemisoskust väga või pigem heaks 94% vastanutest, mis on 2% enam kui 2011. aastal. Lõpetuseks paluti vastajatel hinnata 112-le helistamise kogemust üldiselt ehk väljendada oma subjektiivset rahulolu hädaabinumbrile 112 helistamisega. 92% vastanutest jäi 112-le helistamise kogemusega pigem või väga rahule, mis on 1% võrra enam kui 2011. aastal. 5% võrra on kasvanud vastanute hulk, kes jäid kogemusega väga rahule. Helistajate üldist rahulolu kasvu on kindlasti mõjutanud Häirekeskuses juurutatud kvaliteedijuhtimise süsteem.

## Rahulolu hädaabinumbrile 110 teenusega on 82%

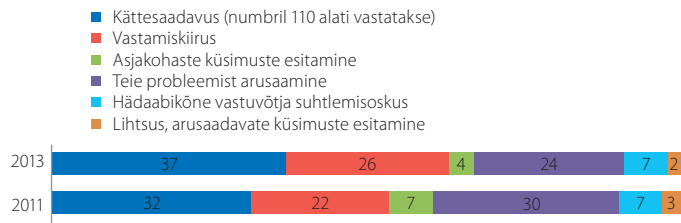
Hädaabinumbrilt 110 saab appi kutsuda politseid ja 2013. aastal oli peamiseks hädaabinumbrile 110 helistamise põhjuseks avaliku korra rikkumisest teatamine (38%), mis on 3% vähem kui 2011. aastal.

Kõige olulisemaks peavad hädaabinumbrile 110 helistajad numbril kättesaadavust ehk teadmist, et numbril 110 alati vastatakse (37%) ja see näitaja on võrreldes 2011. aasta uuringuga 5% kasvanud. Väga oluliseks peetakse ka vastamiskiirust ja probleemist arusaamist.

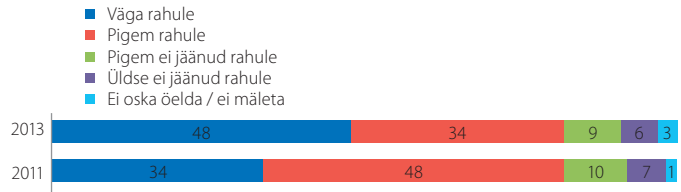
Uuringu kohaselt said 88% vastanutest 110-ga ühendust pigem või väga kiiresti, mis on 4% vähem kui 2011. aastal. Rahulolu ühenduse saamise kiirusega tõuseb kindlasti



### Mis on Teile hädaabinumbri 110 teenuse juures kõige tähtsam?



### Kui rahule jäite hädaabinumbri 110 helistamisega kogemusega?



pärast ühele hädaabinumbri 112 üleminekut, sest hädaabinumbri 112 ei ole tänu kõnede ülevoolusüsteemile ootejärjekordi. Ka hädaabikõne vastuvõtja oskus probleemist aru saada on veidi langenud (1%) saades pigem või väga hea hinnangu 89% vastanutelt. Väikese languse üheks põhjuseks võib olla politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemise küsimustike kasutuselevõtmine, mis tingis helistajatele varasemast rohkem ja täpsemate küsimuste esitamise. Teisalt tingis languse ka uute inimeste lisandumine 110 kõnede vastajateks.

Nii nagu hädaabinumbri 112 puhul arvas ka hädaabinumbri 110 puhul 80% vastanutest, et hädaabivajaduse väljaselgitamiseks esitati piisavalt küsimusi. Võrreldes 2011. aastaga on kasvanud vastanute hulk, kes arvasid,

et küsimusi esitati liiga palju ja vähenenud nende hulk, kes vastasid, et küsimusi esitati liiga vähe või ei esitatudki. Esitatud küsimusi pidas pigem või täiesti asjakohaseks ja probleemiga seotuks 92% vastanutest, mis on võrreldes 2011. aastaga 11% enam, mis näitab, et politsei hädaabiteadete menetlemise küsimustike kasutusele võtmine on andnud selles osas tulemusi. Rahulolu hädaabikõne vastuvõtja suhtlemisoskusega on mõnevõrra langenud (3%). Pigem või väga heaks pidas suhtlemisoskust 87% vastanutest, samas on kasvanud inimeste hulk, kes andis suhtlemisoskusele hinnangu väga hea.

Lõpetuseks paluti vastajatel hinnata 110-le helistamise kogemust üldiselt ehk väljendada oma subjektiivset rahulolu hädaabinumbri 110 helistamisega. 84% vastanutest jäi 110-le helistamise kogemusega pigem või väga rahule, mis on sama tulemus kui 2011. aastal, kuid 14% võrra on kasvanud vastanute hulk, kes jäid kogemusega väga rahule. Üldise rahuolu tõusu mõjutas kindlasti politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemise kvaliteedi jälgimise algus 2013. a kevadel.

Häirekeskus mõeldab regulaarselt helistajate rahulolu. Uuringu tulemused näitavad, et teenuse kasutajad on hädaabinumbritele 112 ja ka 110 helistamisega rahul ja ühiskonnas on kuvand Häirekeskusest positiivne. Rahuolu tõusu saavutamiseks on põhiülesannete täitmise seiramiseks välja töötatud selged mõõdikud ja töösooritus kvaliteedi hindamise süsteem, mille tulemusi kasutatakse tööprotsesside muutmiseks ja parendamiseks ning teenistujate arendamiseks. Põhiülesannete täitmist aitavad tagada ka dokumenteeritud tööprotseduurid, nt ohu hindamise standardid (sh küsimustikud).



# Häirekeskuse tublid inimesed 2013

Kolleegid Ida keskusest: "Aleksandr Dobrovolski oskab aidata kõiki töötajaid absoluutselt kõigis tööalastes küsimustes ja sellist oskust teistel ei ole".

Häirekeskuse Aasta töötaja 2013 Aleksandr Dobrovolski on asutuse itimees, kes on iseloomult vaikne ja tagasihoidlik. Kuid see ei tähenda, et talle ei meeldi suhelda inimestega. "Mulle meeldib suhelda inimestega, ainult et arvuti on minu jaoks vahend inimestega suhtlemisel. Olen rohkem iseuurija tüüp. Tegelikult ikka küsiks teiste käest ka nõu, aga kui on kelle käest igakord küsida. Nii tulebki rohkem suhelda inimestega internetis ja hankida infot foorumitest ja jututubadest", leiab Aleksandr põhjenduse arvuti abil suhtlemise vajadustele.

Aleksandr Dobrovolski töötab Häirekeskuse arendusosakonna planeerimistalituse eksperdina ning tema töökoht asub Jõhvis. Nii tunnevadki Ida keskuse kolleegid Aleksandrit kõige lähemalt. "Aleksandr on kõige abivalmim kolleeg Ida keskuse töötajate seas. Tal on väga hea huumorimeel ja ta on palju näinud ja palju kogenud elus. Seega väga laia silmaringiga. Ta oskab aidata kõiki töötajaid absoluutselt kõigis tööalastes küsimustes ja sellist oskust teistel ei ole. See näitab Aleksandri pädevust ja professionaalsust. Ta on alati valmis pikkadeks tööpäevadeks, ta võib sõita pealinna ja Jõhvi vahet kasvõi igapäev, kui tööandjal seda vaja ja ikka tuleb pärast Tallinna sõitu õhtul veel Ida keskusesse oma kabinetti ja teeb tööd edasi", iseloomustavad kõige lähemad kolleegid Aleksandrit.

Aleksander ise ütleb, et talle meeldib IT-alane töö, sest see on loomulik. "Mulle meeldib midagi välja mõelda, IT-alast keskkonda pidevalt uuendada. Tähtsam on protsess. Ka lõpptulemus ehk see, et ikka IT-arendustes lõpptulemuseni jõutakse on tähtis, aga alati tuleb edasi mõelda. IT-alal ei ole stabiilsus huvitav", räägib Aleksandr on tööst.

Aleksandri poolt on välja arendatud kvaliteedihindamise programm, mis võimaldab hinnata päästekorraldajate töö tulemuslikkust ja seeläbi tõsta hädaabiteadete menetlemise kvaliteeti. Samuti on tema poolt välja töötatud mitmeid pikaajaliselt toimivaid veebirakendusi, siinjuures olgu mõnede näidetena välja toodud meditsiinküsimustik, väljasõiduplaani veebilahendus, operatiivinfo edastamise veebilahendus jpt. "Kui nendele arendustele mõelda, siis praegu teeks juba teisiti. Aga ma ei mõtle niipalju juba valminud arendustele, vaid kõige huvitavamad on ikka uued teemad", on Aleksandr tulevikusku.



Aleksandr Dobrovolski

Aleksandr Dobrovolski on Häirekeskuses töötanud üle kümne aasta. Telekommunikatsioonisüsteemide osakonna ja planeerimistalituse peaspetsialistina töötades aitas ta välja arendada mitmeid Häirekeskuse tööks olulisi infosüsteeme, mis on parandanud Häirekeskuse operatiivsust hädaabiteadete menetlemisel ning seeläbi on suudetud kiiremini menetleda hädaabiteateid ning anda kiiremini kiirabile ja päästjatele väljasõidukorraldus.

Ta on välja töötanud kvaliteedihindamise programmi IT lahenduse, mis võimaldab hinnata ja analüüsida päästekorraldajate töö tulemuslikkust ja seeläbi tõsta hädaabiteadete menetlemise kvaliteeti. Kodanike teenindamine on tänu sellele muutunud paremaks ning ka rahulolu 112 teenusega on kasvanud.

19. veebruaril 2013. a tunnustas Siseminister Ken-Marti Vaher Häirekeskuse arendusosakonna planeerimistalituse eksperti Aleksandr Dobrovolskit Päästeteenistuse medaliga.

## Marika Kuusik: "Töö Häirekeskuses on muutnud mind paremaks inimeseks".

Häirekeskuse Aasta töötaja 2013 Marika Kuusik ütleb veendunult, et päästekorraldaja töös on kõige rohkem vaja empaatiavõimet abivajaja suhtes. "Päästekorraldaja peab suutma end asetada helistaja olukorda. Empaatiat on abivajajaga suhtlemisel kõige olulisem. Kindlasti on vaja ka kiirust ja täpsust. Kuid kui inimene on küll kiire ja täpne, kuid ei ole empaatiline, siis seda on väga raske õppida", arvab Marika, pidades empaatiavõimet päästekorraldaja oluliseks isikuomaduseks.

Töö telefoniga, helistaja probleemidele lahenduste leidmine on Marika Kuusikut alati huvitanud. Marika on Häirekeskuses töötanud päästekorraldajana, logistikuna, vanempäästekorraldajana, tal on ka abitelefonil 1345 töötamise kogemus, ning viimased ligi kuus aastat on ta töötanud Põhja keskusel valvevahetuse juhina.

Marika hinnangul on päästekorraldaja töö teinud ajas läbi väga suuri muutusi. "Suur muutus oli, kui hakkasime vastu võtma kiirabikutseid. Oli vaja ümber õppida, mäletan, kuidas käisime iga kuu ühe nädala kiirabis õppimas ning saime meditsiinilase ettevalmistuse, et osata vastu võtta meditsiinikutseid", meenutab Marika. "Ning nüüd oleme uues suures muutuses – omandame politseikutsete töötlemist". Marika nendib, et mitte kõik inimesed ei pea muutustele vastu ja palju inimesi on töölt ära läinud. Töös on inimestel suur koormus ja tööpinge. "Vahel taban end mõttelt, et ei ole võimalik teha rohkem tööd kui teeb Põhja keskusel päästekorraldaja või logistik, eriti kui on sündmusterohke aeg", räägib Marika. Kui tööle tulevad uued päästekorraldajad, on valvevahetuse juhi tähelepanu nende päralt – uutel inimestel tuleb aidata sisse elada ja neid igati nõustada, nende kõnesid tuleb rohkem kuulata – algul võib vigu sisse tulla kogematuusest.

Valvevahetuse juhina peab Marika enda kohustuseks aidata kõiki oma meeskonna liikmeid. "Ma ei tunne ennast mingi suure ülemusena," ütleb Marika tagasihoidlikult. "Pean enda ülesandeks märgata kõiki inimesi ja kõiki raskusi nende töös. Jälgin oma inimesi igapäevaselt. Kuulan palju kõnesid nii tagantjärele kui ka sageli kõne käigus. Näiteks kui märkan, et päästekorraldajal on helistaja jutu põhjal raske abivajaja asukohta määrata, siis püüan kohe vahetult kõne ajal aidata – otsida internetist, vaadata Maa-ameti kaardilt", toob Marika näite igapäevasest abist kõnede vastuvõtmisel. "Helistaja positsioneerimisest, mis on praegu pilootprojektina töös, loodame olulist abi – näiteks eakate inimeste puhul, kes kodust lauatelefonilt helistades ei oska öelda oma aadressi, või kui midagi juhtub maanteel ja mobiililt helistaja ei oska täpselt öelda, kus ta asub," kirjeldab Marika. Ta hindab häid tehnilisi lahendusi, ilma milleta ei ole see töö mõeldav. Uute IKT arenduste sisseviimisel on Marika olnud päästekorraldajatele ja logistikutele oluliseks toeks. Ega asjata ei kutsu päästekorraldajad Marikat töösaali "it-imeks". "Tegelikult olen it-vallas iseõppija ja proovija, kuid mul on kohustus uusi arendusi omandada, osata päästekorraldajaid aidata ja vajadusel abi leida, kui kasvõi näiteks arvuti kokku jookseb", räägib Marika.



Marika Kuusik

Kui Marika leiab probleemseid aspekte kõnede tagantjärele kuulamisel, nõustab ta päästekorraldajaid. Marika valdab professionaalselt nii pääste kui ka meditsiini temaatikat ning on värskest omandanud ka politseivaldkonna kutsetöötuse oskused. Ta peab oluliseks märgata oma meeskonnaliikmete võimeid, leida üles iga töötaja parimad omadused ja tugevused – kes sobib paremini päästekorraldajaks ja abivajajaga suhtlema, kellel on paremad eeldused logistiku tööks. Marika hinnangul peab valvevahetuse juht suutma olla inimestetundja ja diplomaat, vajadusel konfliktide klaarja, hea tööõhkkonna hoidja, saalitöö ladus korraldaja ja koostöö looja.

"Tõsisel õnnetusel oleva abivajaja jaoks on päästekorraldaja õlekõrs, millest haarata, ühendustee abi juurde", mõtestab Marika, pidades igati õigustatuks, et selles töös on väga suur rõhk teeninduskultuuril. Abivalmis ja sõbralikku suhtumist peab jätkuma ka siis, kui helistaja on ärritunud, tema väljendid ei kannata trükimusta ja suhtluskultuur kriitikat. "Päästekorraldaja peab suutma olla olukorrast suurem ja jääda igale helistajale aitajaks ja abi saatjaks ka siis, kui endal on tunne, et oled solgiga üle valatud", leiab Marika otsekoheselt. "Kuid see ei ole kerge. Nõuab ääretult suurt stressitaluvust ja võimet end kokku võtta, kui oled igapäevaselt inimeste murede, negatiivse info ja ärritunud helistajate pingeväljas." Marika on arenguvestlustel näinud, millise väsimuse ja stressini on see töö viinud, päästekorraldaja võib ühel hetkel saada abivajajatest piltlikult öeldes mürgistuse. Marika leiab, et koolituste ja väljaõppe kõrval on äärmiselt oluline anda päästekorraldajale ka psühholoogilist tuge ja hingeabi, ja siin tuleb koos mõelda, millises vormis hingetuge pakkuda, et see oleks päästekorraldajale vastuvõetav ja aitaks teda realselt. Ja kvaliteedikontroll peab olema mitte ainult karistav, vaid ka suunav ja abistav, on Marika seisukoht. "Empaatiavõime nõuab jõudu. Kuid kui jaks saab otsa, peame koos aitama päästekorraldajal taluda seda rasket tööd ja pingetega toime tulla," leiab Marika.

Pingeid tasakaalustavad õnnestumised. Õnnestumiseks peab Marika seda, kui problemaatiline ja raske kutse saab hästi lahendatud, abi saadetud. Aga ka seda, kui kõne jooksul antud nõuannete ja selgituste tulemusena ei



olegi vaja abi välja saata. Marika nimetab näitena väga komplitseeritud enesetapu kahtlusega juhtumeid, mida on töös paraku piisavalt ette tulnud. On helistanud sõber või tuttav, et inimene võib sooritada enesetapu. "Oleme kasutanud kõiki võimalusi, et neil puhkudel välja selgitada tegelikku olukorda, sh helistanud inimesele endale, et aru saada, kas enesetapu oht on reaalne ja kas on vaja abi. Õnnestumine on, kui selgituste tulemusena ei olegi abi vaja. Õnnestumine on ka, kui saame adekvaatselt reageerida, abi saata ja enesetapu ära hoida," arutleb Marika.

Üha olulisemaks muutub päästekorraldaja töös keeleteadmiskus, sest üha enam on rahvusvahelisi kontakte. On helistanud firmajuht Eestist, et tema töötaja on Soomes hätta sattunud, on helistatud Soome Häirekeskusest, et midagi on juhtunud soomlasega Eestis – näiteid on mitmesuguseid, ja kõigile neile kõnedele tuleb leida lahendus. Marika saab hakkama vene, soome ja inglise keelega ning on aidanud ja julgustanud päästekorraldajaid võõrkeelsete kõnede puhul. Kuid Marika hinnangul on pääs-

tekorraldajatele hädasti vaja keeltekursusi, et omandada pääste-, meditsiini- ja nüüd ka politseikutsete erialast sõnavara.

"Elu areneb ning me kõik õpime ja muutume. Olen ka ise tööaastate jooksul palju muutunud ja arenenud. Olen muutunud abivajaja suhtes kannatlikumaks ja tolerantsemaks. Aeg ja kogemus on pannud mõistma, kui paljud inimesed ja millises hädas võivad olla. Enne Häirekeskusesse tööle tulekut ei osanud ma kujutledagi, millistesse probleemidesse inimesed tegelikult võivad sattuda," vaatab Marika ajas tagasi. Töötatud aastad on andnud enesekindlust ja teinud tugevamaks, õpetanud rasketes olukordades rahu säilitama, arendanud õiglustunnetust ja otsustusvõimet.

"Olen aastatega saanud mitmekülgsema teadmise Eestimaast, eesti inimeste elust ja siin tegelikult toimuvast. Töö Häirekeskuses on avardanud mu suhtumist inimesse ja minu vaadet elule. Töö Häirekeskuses on muutnud mind paremaks inimeseks," ütleb Marika Kuusik.

## Päästeteenistuse aumärgid 2013

### Aire Meidla: „Mulle meeldib lahendada keerulisi olukordi!“

19. veebruaril 2013. a autasustati Päästeteenistuse HÕBERIST'iga Ida keskuse valvevahetuse juhti Aire Maidlat.

Häirekeskuse Ida keskuse valvevahetuse juhi Aire Meidla sõnul meeldib talle lahendada just neid olukordi, mis on keerulised, mis erinevad tavapärasest. „Mulle meeldib keeruliste olukordade lahendamisel oma kogemuste põhjal kalkuleerida ja teha otsuseid. Mida keerulisem, seda huvitavam. Kõike ei saa kunagi juhendite ja reeglitega reguleerida. Elu lükkab meie teele iga päev olukordi, mille lahendamisel tuleb lähtuda kehtivatest regulatsioonidest, aga alati kasutada ka oma kogemust ja võtta vastu otsuseid just sellest lähtuvalt“, räägib Aire oma tööst. Aire sõnul aitavadki just 26 tööaastaga kogutud kogemused igapäevases töös otsuseid teha. „Nüüd, töösaali juhina jälgin pidevalt tervet töösaali, kuulun päästekorraldajate kõnesid ja analüüsin päästekorraldajate poolt vastuvõetud otsuseid. Kui tunnetan, et antud olukord on või võib kujuneda probleemseks, siis olen koheselt valmis päästekorraldajale appi minema leidmaks õige lahenduse“, räägib Aire oma tööst valvevahetuse juhina.

Aire Meidla on väga aldis muutustega kaasa minema. 2012. aasta 1. märtsist võttis Häirekeskus Ida regioonis üle politsei valdkonna 110 hädaabiteadete vastamise ja töötlemise ülesande. Aire, olles valvevahetuse juht, suutis oma kogemustest lähtuvalt edukalt kiirete muudatuste



Aire Meidla

perioodil hoida ülevälv tööajate meelestatust ja toetada päästekorraldajaid uue valdkonna õppel ja õpitu praktiseerimisel. Aire Meidla on ennast tõestanud pühendunud ja võimeka valvevahetuse juhina, kes suudab oma meeskonna panna kvaliteetse teenuse pakkumise nimel ühiselt tööle. Aire Meidlat tunnustati tehtud töö eest Ida regioonis ühele hädaabinumbri ülemineku ettevalmistamisel ja läbiviimisel Päästeteenistuse HÕBERISTIGA.

Aire Meidla sõnul on tal väga-väga hea meel sellise kõrge tunnustuse üle. „See on mulle väga tähtis tunnustus“, ütleb Aire. Varem on Airet tunnustatud Päästeteenistuse Medaliga (2001) ja Elupäästja Medaliga (2002).



## Häirekeskuse Põhja keskus: "Merle Tikk on soe inimene".

18. septembril 2013. a autasustas siseminister Ken-Marti Vaher Päästeteenistuse HÖBERIST-iga Politsei- ja Piirivalveameti korrakaitsepolitseiosakonna kriisiohjebüroo juhtivkorrakaitseametnikku Merle Tikku.



Merle Tikk

Merle Tikk alustas oma karjääri Häirekeskuses päästekorraldajana, tõusis peapäästekorraldajaks, Põhja keskuse juhataja asetäitjaks ja sealt edasi Põhja keskuse juhatajaks. Selline tõus ametiredelil on Merle sõnul andnud talle palju. „Ma ei olnud kindlasti töösaalis alustades see, kes ma olin Häirekeskusest lahkudes. Erinevatel ametikohtadel töötamine andis hulgaliselt töökogemust, tõstis enesekindlust inimestega suhtlemisel ning motiveeris saavutama üha uusi eesmärke. Tähtis oli teha koostööd. Täna, kui töötan hoopis teises asutuses, on väga hea kasutada oma "tagataskut" ja võtta sealt üht teadmist teise järel. Paljuski on just Häirekeskusest kogutud pagas tagataskus see, mis annab mulle kindlust oma tööülesannete täitmisel Politsei- ja Piirivalveametis“.

Häirekeskuse Põhja keskuse juhina tuli Merle Tikul tihe- dalt suhelda kolleegide, koostööpartnerite, erinevate ametkondade ning keskuse teeninduspiirkonna elani-

## Merje Tamm: "Mulle meeldib mõttetöö!"

Eesti organiseeritud tuletõrje 94. aastapäeva puhul tunnustati 18. septembril 2013. a Päästeteenistuse Medaliga Häirekeskuse Põhja keskuse juhataja asetäitjat Merje Tamme. Merje Tamm tuli kuus aastat tagasi pärast Väike-Maarja päästekooli lõpetamist asutusse tööle päästekorraldajaks. Nüüdseks on ta ametiredelil tõusnud Põhja keskuse juhataja asetäitjaks. Ta on veendunud, et kui sa tahad mingil ametikohal kõrgemale positsioonile tõusta, siis tuleb alustada kõige madalamalt astmelt. Nii saadakse kogemused ja ka ettekujutuse sellest tööst ja ka töötajatest, keda tuleb juhtima hakata. "Päästekorraldajana töötamine on pannud mind väga täpselt tähele panema, kus ma asun. Peab ju päästekorraldaja väga täpselt alati täpsustama sündmuskoha asukohta. Veel teinegi omadus on sellest perioodist lisandunud. Kui endal või tuttavatel on tekkinud meditsiiniprobleem, siis ma

kega. Merle on veendunud, et vahetu kommunikatsioon ja teinekord ka inimeste isiklike murede ja rõõmude ärakuulamine on edu võtmeks. Häirekeskuse kolleegide arvates iseloomustavad Merlet hea suhtlemisoskus, planeerimisvõime ja oskus edukalt läbirääkimisi juhtida.

Merle Tiku kiire areng Häirekeskuses näitab tema suurt pühendumust valitud erialale. Ta on täitnud oma teenistuskohustusi alati kohusetundlikult ja panustanud rohkem, kui ametikohajärgsed ülesanded seda eeldanud on. „Ma tahan kõik omale võetud ja pandud ülesanded viia lõpuni, seda põhjalikult ning korrektset. Seda omadust on minus arendanud kindlasti töö töösaalis, sest seal ei saanud kunagi teha midagi poolikult. Võib-olla on siin ka tegemist minu kiiksuga, mis sunnib mõnikord aega näpistama sealt, kust seda teha ei tohiks, räägib Merle Tikk Häirekeskuse töösaalis töötamise mõjust.

Merle arvates aitas tal keskuse juhina töösaali probleemidega edukalt hakkama saada avatus ja positiivne hoiak. "Juhina katsusin töösaaliga hoida küll ülemuse ja alluva suhet, kuid kindlasti olid minu jaoks olulisel kohal ka avatus, kuulamisoskus ning positiivne hoiak, mis aitasid hoida head kontakti oma meeskonnaga. Eesmärk oli luua võimalikult hea õhkkond niivõrd keerulise töö tegemiseks nagu seda tehakse Häirekeskuses. Tihti peale oli see keeruline, sest tööülesandeid oli nii palju ning tuli teha valikuid - millega tegeleda esmajärjekorras ja mis peab pisut ootama. Töösaal ilmselt ka tunnetas seda, kuid andsin endast parima", jagas Merle oma juhikogemusi. Ka Häirekeskuse Põhja keskuses Merle Tiku alluvatena töötanud päästekorraldajad leiavad, et nende eelmine juht oli inimesena väga soe ja oma töötajaid igati toetav.

Merle Tikk on olulisel määral panustanud hädaabinumbri 112 teenuse arendamisesse. Esile tuleb tõsta Merle panust ühele hädaabinumbri ülemineku protsessi planeerimisel ja tihedat tulemuslikku koostööd Politsei- ja Piirivalveameti Põhja prefektuuriga. Kõrgelt tuleb hinnata Merle panust hädaabinumbri 110 teadete kutsetöötuse ülevõtmise ettevalmistamisel Häirekeskuse Põhja keskus- ses. Merle osales pühendunult ka Tallinnasse peagi ker- kiva uue Päästeameti ja Häirekeskuse ühishoone planeerimisprotsessis.



Merje Tamm



katsun alati välja selgitada, kui tõsine see probleem on ja seda just lähtudes töösaalis kasutusel olevast meditsiinkutsete töötlemise küsimustikust. Nii saab selgeks, mida mul endal on vaja teha või siis mida soovitada tuttavatele. Päris tihti tuttavad küsivadki minu käest nõu. Kuna mul ei ole meditsiiniharidust, siis olen elementaarsetes asjades andnud nõuandeid, aga veidigi keerulisemate juhtumite korral palunud helistada 1220. Olen seeläbi ka propageerinud seda numbrit", kirjeldab Merje Tamm päästekorraldaja tööst saadud kasu.

Merje Tamm lõpetas Sisekaitseakadeemia Päästekolledži 2011. aastal. Päästekolledži õppest on lisaks erialastele teadmistele lisandunud veel ka harjumus panna tähele, kus on evakatsiooniteed, kas suitsuandur on olemas jne. „Päästekorraldajana ma seda ilmselt ei märganud. Need tekkisid peale päästekolledži lõpetamist“, meenutab Merje Tamm kolledži aegu.

„Keskuse juhataja asetäitjana töötamine on muutnud arusaamist nii juhataja kui ka juhataja asetäitja tööst. Mille kõigega juhataja või juhataja asetäitja tegelema peab, seda ei kujutanud varem üldse ette. Selles töös on väga palju avastusmaad siiani ja ma ikka õpin iga päev midagi juurde. Mulle väga meeldib selle töö juures protsesside analüüsimine ja kasutaja vaates paremate lahenduste väljapakumine. Mulle meeldib mõttetöö“, räägib Merje oma praegusest tööst. Merje Tamm on Häirekeskuses olulisel määral panustanud mitmete tehniliste tööprogrammide ja lahenduste (SOS2 GIS12, SMS112, jt) arendamisse ning töösaalis rakendamisse.

Teenuse arendamisel on Merje Tamm teinud tihedat ja tulemuslikku koostööd nii päästekeskuste kui ka kiir-

abibrigaadipidajatega. Ühiste õppuste planeerimine ja läbiviimine, töökorralduslikele küsimustele parimate lahenduste leidmine ja tihe infovahetus on taganud hädaabiteenuse pideva arengu regioonis. Merje Tamme hinnangul läheb koostöö kiirabi ja päästjatega aasta-aastalt paremaks. „Kiirabi pool on järjest aktiivsemalt avaldatud soovi, et ka brigaadid tuleksid ja jälgiksid häirekeskuse tööd. Kui teine pool on aktiivne ja soovib saada ettekujutust päästekorraldaja tööst, siis läheb koostöö kindlasti veelgi paremaks“, on Merje optimistlik.

Merje Tamm jagab oma teadmisi ja kogemusi Sisekaitseakadeemia Päästekolledži päästekorraldaja eriala õpilastele ja on Väike-Maarja päästekoolis hinnatud lektor. Merje panust õpilaste ja töötajate motiveerimisel ja hea tööõhkkonna loomisel tuleb kõrgelt hinnata. Merje sõnul meeldib talle õpetamine väga, sest nii saab õppuritele näidata lihtsamaid ja kiiremaid lahendusi, kuidas mingit sündmust lahendada ning andmeid andmebaasi sisetada.

Merje Tamm on end kogu aeg pidanud põhjalikuks ja kohusetundlikuks ning töö Häirekeskuses on neid omadusi veelgi süvendanud. „Olen oma sõprusringkonnas olnud see, kes kuulab inimesi. Ja kuulamisest ja soovi on alluvatega suheldes väga vaja. Olen arvamusel, et suhelda tuleb oma töötajatega palju, ka vahel lihtsalt rääkida. Mittetõine jutt ja ka mittetõised üritused on väga olulised, et maandada pingeid. Aga praegu ootan põnevusega, milline hakkab välja nägema Häirekeskuse uus hoone ja kuidas hakkab kulgema töö suures ühises töökeskkonnas. Mulle meeldivad muudatused“, on Merje Tamm tuleviku suhtes põnevil.

## Päästeteenistuse Medaliga autasustati Häirekeskuse Ida keskuse logistikut Marina Šmite't.

Marina Šmite alustas kümme aastat tagasi päästekorraldajana ning tänaseks on Marinast saanud väga tugev logistik, kes alarmeerib sündmuskohale päästemeeconad ja kiirabibrigaadid, edastab informatsiooni ametkondadele ja on tugevaks koostööpartneriks mõlemale teenistusele sündmuse lahendamise vältel. Marina on omandanud päästevaldkonna tundmise ja politseiliste hädaabikõnede menetlemise oskuse.

„Marinat kui usaldusväärset ja professionaalset kolleegi hindavad kõik kaastöötajad, sest ta on väga võimekas. Kui töövahendid võimaldaksid, siis Marina suudaks üksi ka kahe inimese töö ära teha“, kommenteeris autasustamissetpanekut tehes Ida keskuse juhataja asetäitjana töötanud Inga Kaaber. „Valvevahetuse juht peab kogu aeg jälgima, et Marina töö kõrvalt ka puhkepause võtaks, et ta oma tervist pideva arvutitööga ei kahjustaks.“ Marinat iseloomustab suur keskendumisvõime ja pühendu-

mine tööl olles ainult tööle, mistõttu on ta alati kursis kõikide sündmuste kuluga. Marina on väga hinnatud töötaja kõrge töökoormuse perioodil. Ka suure koormusega ajal suudab ta alati hinnata olukorda, säilitada otsustusvõime ning leida parima võimaliku lahenduse iga abivajaja jaoks, kaasates sellesse protsessi vajadusel operatiivkorraldaja, Häirekeskuse arsti või sündmuskohale alarmeeritud kiirabibrigaadi. Koostööpartnerid ootavad Häirekeskusest parimaks abivajaja teenindamiseks professionaalset koostööpartnerit ning Marina suudab koostööpartneritele professionaalne partner olla.

„Oma tööga Häirekeskuses on Marina andnud 10 aasta jooksul olulise panuse pääste- ja kiirabiväljakutsete professionaalseks teenindamiseks. Tema hoiakud ja tegutsemine on andnud abivajajale kindlustunde, et õnnetusse sattudes saab abivajaja Eesti riigi peale alati loota“, hindas Inga Kaaber.

# Siseministeriumi tänukirjad Häirekeskuse Ida keskuse teenistujatele

Siseminister Ken-Marti Vaher tunnustas tänukirja ja hinnaalise kingitusega Häirekeskuse Ida keskuse juhataja asetäitjat **Inga Kaaberit**.

Siseminister Ken-Marti Vahe andis üle tänukirjad järgmistele Ida keskuse teenistujatele, kellel on olnud suur roll ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistamisel:

## Häirekeskuse TÄNUKIRI 2013

Häirekeskuse tänukirjaga tunnustati 2013. a järgmiste Häirekeskuse teenistujate tööpanust:

**Anu Aaviste**, Lääne keskuse valvevahetuse juht – olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistamisel.

**Hindrek Baum**, arendusosakonna planeerimistalituse ekspert - märkimisväärse panuse eest uue hädaabiteadete menetlemise infosüsteemi SOS2 arendamisel.

**Aleksandr Dobrovolski**, arendusosakonna planeerimistalituse ekspert – tõhusa töö eest töösaalide arvutitöökohtade uuendamisel.

**Galina Halinen**, abi- ja infokeskuse vanemspetsialist – tõhusa töö eest tööülesannete täitmisel.

**Urve Hein**, Ida keskuse päästekorraldaja - eeskujuliku teenistuse eest.

**Annika Hiiemäe**, Lääne keskuse valvevahetuse juht – olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistamisel ja ühises töösaalis koostöö parendamisel.

**Annika Hiiemäe**, Ida keskuse logistik – eeskujuliku teenistuse eest.

**Virve Iro**, Ida keskuse päästekorraldaja – eeskujuliku teenistuse eest.

**Martin Kajaste**, arendusosakonna planeerimistalituse juhataja - tõhusa töö eest seoses Häirekeskuse uuele operatiivkõneside lahendusele ülemineku ja töösaali uue arvutitöökohta paigaldamisega seotud tegevuste edukal korraldamisel.

**Nele Kalf**, Lõuna keskuse logistik – tõhusa töö ja eeskujuliku teenistuse eest.

**Kristina Keler**, Põhja keskuse päästekorraldaja – olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku raames Põhja regioonis hädaabinumbri 110 teenindamise kvaliteedi tõstmisel.

**Ene Kiirats**, Lääne keskuse logistik – olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistamisel ja teenistuskohustuste silmapaistvalt hea täitmise eest.

**Griseldis Kuivkaev**, abi- ja infokeskuse vanemspetsialist – tõhusa töö eest abitelefonil 1345 tööülesannete täitmisel.

**Tiina Riistan** – peapäästekorraldaja,

**Siiri Hänin** – Ida Keskuse juhtivpäästekorraldaja,

**Rannel Silov** – Ida keskuse juhataja asetäitja,

**Tiina Salla** – päästekorraldaja.

**Katre Kurvits**, arendusosakonna planeerimistalituse protsessijuht – tulemusliku töö eest väikesaarte tegevusmudeli väljatöötamisel ja koordineerimisel.

**Eve Look**, arendusosakonna ekspert – tõhusa töö eest seoses Häirekeskuse operatiivinfokorra väljatöötamisele kaasaaitamisel ning Sisekaitseakadeemia Päästekolledži lõputöö raames läbiviidud uurimuse „Eestis hädaabinumbri 112 sisenevate hädaabiteadeteks mitterealiseeruvate kõnede analüüs Häirekeskuse töö optimeerimiseks“ eest.

**Katrin Mikson**, Lõuna keskuse päästekorraldaja – tõhusa töö ja eeskujuliku teenistuse eest.

**Leili Murumäe**, Lääne keskuse logistik – olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku raames uute päästekorraldajate väljaõppel.

**Marita Mühlberg**, Lõuna keskuse logistik – tõhusa töö ja eeskujuliku teenistuse eest.

**Maia Osila**, abi- ja infokeskuse vanemspetsialist – tõhusa töö eest tööülesannete täitmisel.

**Eha Paluberik**, abi- ja infokeskuse vanemspetsialist – tõhusa töö eest tööülesannete täitmisel.

**Sirle Reiu**, Põhja keskuse päästekorraldaja - olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku raames Põhja regioonis hädaabinumbri 110 teenindamise kvaliteedi tõstmisel.

**Maria Ringenberg**, Põhja keskuse päästekorraldaja – olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku raames Põhja regioonis hädaabinumbri 110 teenindamise kvaliteedi tõstmisel.

**Katrin Saarleht**, abi- ja infokeskuse nõunik – tõhusa töö eest tööülesannete täitmisel ja Keskkonnainspektsiooni 1313 valvetelefoni töö organiseerimisel.

**Kajali Silm**, Lääne keskuse päästekorraldaja – olulise panuse eest ühises töösaalis koostöö parendamisel ja uute päästekorraldajate väljaõppel.

**Tiina Sindonen**, Lõuna keskuse päästekorraldaja – tõhusa töö ja eeskujuliku teenistuse eest.

**Kristel Sits**, abi- ja infokeskuse vanemspetsialist – tõhusa töö eest tööülesannete täitmisel.

**Aneli Šmigelskite**, abi- ja infokeskuse juhataja asetäitja – tõhusa töö eest tööülesannete täitmisel ja Päästeala infotelefoni töö organiseerimisel.

**Toomas Strelnieks**, operatiivtöö seire talituse peaspetsialist – tõhusa töö eest meditsiinivaldkonna hädaabiteadete menetlemisel.

**Maksim Šustrov**, Ida keskuse päästekorraldaja – eeskujuliku teenistuse eest.

**Ave Šapkin**, Lääne keskuse valvevahetuse juht – olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistamisel ja ühises töösaalis koostöö parendamisel.

**Tatjana Zuravljova**, Põhja keskuse päästekorraldaja – olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku raames Põhja regioonis hädaabinumbri 110 teenindamise kvaliteedi tõstmisel.

**Merike Teder**, abi- ja infokeskuse vanemspetsialist – tõhusa töö eest tööülesannete täitmisel.

**Kaire Tibar**, Põhja keskuse päästekorraldaja – olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku raames Põhja regioonis hädaabinumbri 110 teenindamise kvaliteedi tõstmisel.

**Kätlin Valli**, Lääne keskuse valvevahetuse juht - olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistamisel.

**Anne Vark**, Lõuna keskuse logistik – tõhusa töö ja eeskujuliku teenistuse eest.

**Olga Liho**, Põhja keskuse päästekorraldaja – märkimisväärse panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemi-

neku protsessis kahe organisatsiooni töötajate koostöö parendamisel.

**Heidi Maurer**, Põhja keskuse päästekorraldaja – märkimisväärse panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku protsessis kahe organisatsiooni töötajate koostöö parendamisel.

**Tanel Koolmeister**, Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse Kagu regionaalosakonna juhataja – Häirekeskuse ja SMIT-i vahelise hea koostöö eest.

**Häirekeskuse tänukirjaga tunnustati järgmisi Politsei- ja Piirivalveameti teenistujaid:**

**Olev Naarits**, Lääne prefektuuri korrakaitsebüroo kriisihjakeskuse juhataja – olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistamisel ja ametkondade vahelise koostöö arendamisel.

**Vahur Tamuri**, Põhja prefektuuri korrakaitsebüroo Lääne-Harju politseijaoskonna juhataja – olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistamisel ja kahe ametkonna vahelise koostöö arendamisel.

**Jane Varipuu**, Põhja prefektuuri korrakaitsebüroo kriisihjakeskuse operatiivteabeteenistuse vanem – märkimisväärse panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistamisel ja kahe ametkonna vahelise koostöö arendamisel.

Häirekeskuse tänukirjaga tunnustati Päästeameti Demineerimiskeskuse **Lõuna-Eesti pommigruppi** – hea koostöö eest.

## Staažimärgid päästealal töötatud aastate eest 2013

Päästealal töötatud 35 teenistusaasta eest järgmistele teenistujatele:

**Marian Värbu** – arendusosakonna analüüsi- ja järelevalvetalituse peaspetsialist/protsessijuht;

**Urve Hein** – Ida keskuse päästekorraldaja.

Päästealal töötatud 20 teenistusaasta eest:

**Küllike Uzjukin** – Lääne keskuse juhataja.

Päästealal töötatud 15 teenistusaasta eest järgmistele teenistujatele:

**Katrin Lätt** – Põhja keskuse päästekorraldaja;

**Tiina Riistan** – Ida keskuse valvevahetuse juht;

**Aleksandr Dobrovolski** – arendusosakonna planeerimistalituse ekspert.

Päästealal töötatud 10 teenistusaasta eest järgmistele teenistujatele:

**Maie Palu** – arendusosakonna operatiivtöö seire talituse peaspetsialist-arst;

**Alla Panova** – arendusosakonna operatiivtöö seire talituse peaspetsialist-arst;

**Ketevan Helaia** – arendusosakonna operatiivtöö seire talituse peaspetsialist-arst;

**Marina Šmite** – Ida keskuse logistik;

**Ene Uudam** – Põhja keskuse logistik.



# Kõned ja väljakutsed

## Edvi Freiberg

arendusosakonna ekspert

2013. a mõjutas hädaabinumbritele 112 ja 110 helistamist kõige enam ilmastik ja gripiperiood. Lisaks neile kahele tegurile hakkab üha enam helistamiste ja seega ka väljakutsete arvu mõjutama välituristide hulga kasv. Eesti Turismifirmade Liidu andmetel ööbis 2013. a Eesti majutustetevõtetes 1,94 miljonit välituristi, mis on 2012. a rekordilise tulemusega võrreldes 3,6% enam. Seejuures on turistid avastanud peale pealinna ka Eesti teised kaunid ja rahulikud kohad. Nii kasvas välituristide arv kõige enam hoopis Tartu maakonnas ja linnas, Pärnu maakonnas ja linnas ning Ida- ja Lääne-Virumaal. Lisaks eelpool mainitud maakondadele kasvatasid turistikud ka Põlvamaa kõnede ja väljakutsete arvu.

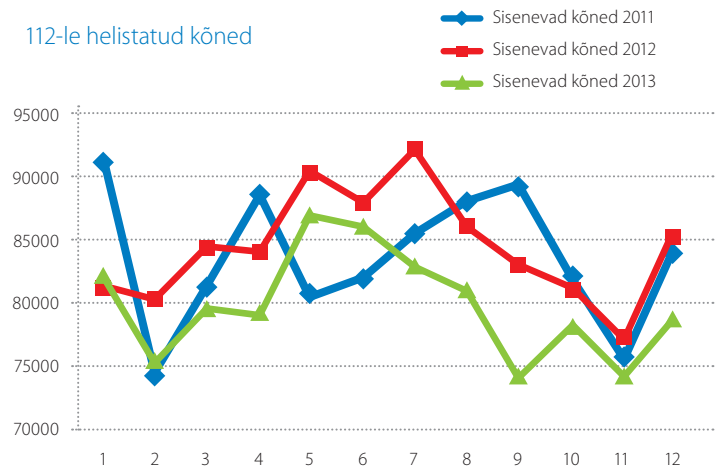
## 112 kõned ja väljakutsed

Hädaabinumbri 112 tehti 2013. aasta jooksul 959896 kõnet, mis on 4% võrra vähem eelmisest aastast. Kõnede arvu langus oli tuntav juulis, augustis, septembris ja detsembris.

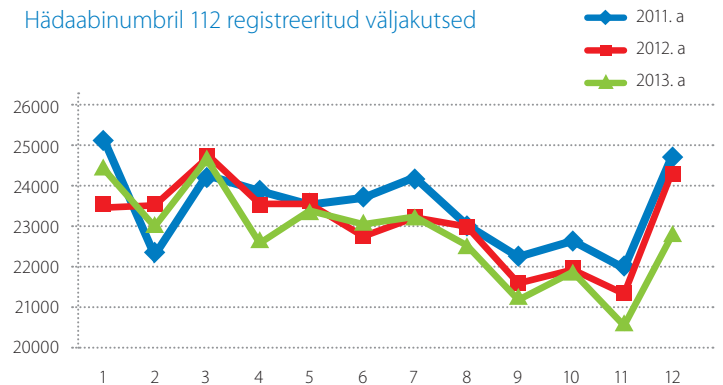
Hädaabinumbri 112 registreeriti 2013. a kokku 273549 väljakutset, mis on 1,3% võrra väiksem varasema aastaga võrreldes. 2013. aastal registreeriti 253315 kiirabi väljakutset, mis on 2% võrra väiksem varasemast aastast ning 20234 päästeväljakutset, mis on aga 5% võrra suurem eelmise aastaga võrrelduna.

Aasta alguskuudel mõjutas kõnede ja meditsiiniväljakutsete arvu gripilaine, mille kõrgega sattus seekord märtsisse. Nii oli ka märtsis aasta kõige kõrgem meditsiinikutsete arv. Väga soe maikuu ei toonud kaasa meditsiinikutsete arvu üldist kasvu, küll aga kasvas varasema

112-le helistatud kõned

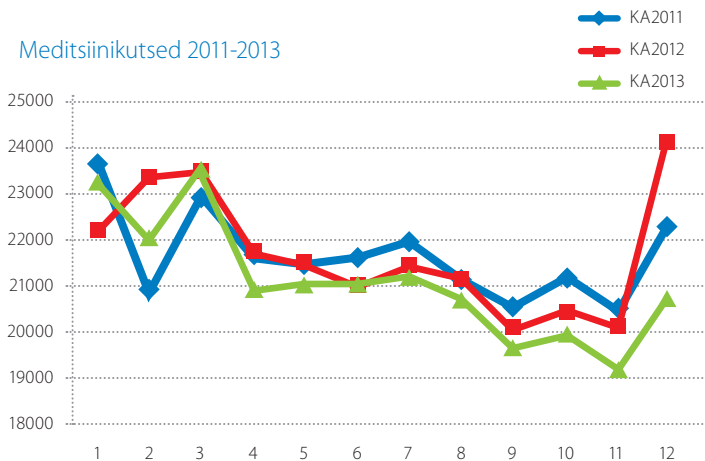


Hädaabinumbri 112 registreeritud väljakutsed

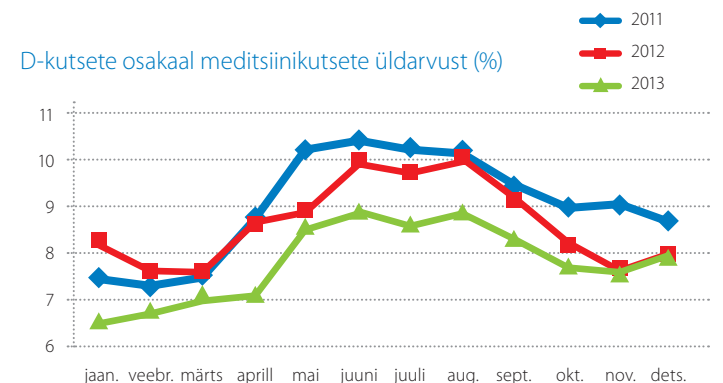


kuuga võrreldes oluliselt D-prioriteediga kutsete arv. Vihmased ja jahedapoolsed suvekuud jätsid varasemate aastatega võrreldes D-prioriteediga kutsete arvu madalamaks.

Meditsiinikutset 2011-2013



D-kutsete osakaal meditsiinikutsete üldarvust (%)



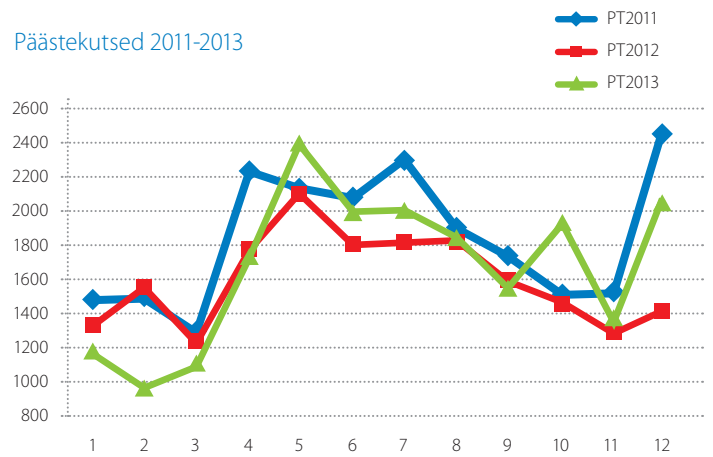
Sügis ja aasta viimased kuud aga gripilainet kaasa ei toonud ning seetõttu oli ka 2013. a meditsiinikutsete arv väiksem varasemate aastatega võrrelduna.

Aasta kokkuvõttes olid kõige enam meditsiinikutsete põhjustajateks kõht, vererõhuprobleem ning valu rinnus.

Päästekutsete arvu kõrgajad olid mai ja oktoober. Aasta kõige külmemaks kuuks kujunes märts, lumikate pidas jahedate kevadilmade tõttu pikalt vastu ning 4.-5. aprillil üle Eesti liikunud lumesadu tõi veel rohkelt lumelisa. Lõplikult kadus lumikate alles 12.-22. aprilli vahel. Aga külmale ja lumisele aprillile järgnes aasta kõige soojem kuu – mai. Äkki saabunud suvesoe tõi kaasa ka kulupõlengute laine. Nii oligi mais mitmete aastate kõige kõrgem päästekutsete arv.

Sügisel tõsisem torm oli oktoobris, kui 28. kuupäeva õhtul algas Briti saartelt saabuva tsükloni tõttu tuule tugevnemine. Tormi kõrghetk oli 29. oktoobri hommikul,

Päästekutsed 2011-2013



kui rannikuvetes saavutasid tuuleliid maksimumi – Vilsandil puhus tuul hooti 33,2 m/s ja Roomassaares 32,6 m/s. Väiksemaid torme oli aasta lõpus teisiigi.

## 110 kõned ja väljakutsed

Hädaabinumbrile 110 helistatud kõnede ja väljakutsete osas tuleb arvestada, et Häirekeskuse päästekorraldajad ei töödeldud kogu vabariigi politseivaldkonna kõnesid. Kui Ida- ja Lääne-Virumaa kõnesid töödeldi kogu 2013. a, siis Lääne- ja Põhja-Eesti 110 kõnede vastamist alustati alles 1. märtsist 2013. Lõuna-Eesti kõnesid aga 2013. aastal veel ei töödeldud.

Häirekeskuse päästekorraldajad vastasid 2013. a kokku 398971 politseivaldkonna kõnele, mis on 68,8% kogu vabariigi selle valdkonna kõnedest. 2013. a tehti hädaabinumbrile 110 kogu Eestis kokku 579611 kõnet, mis on ligikaudu 10% vähem varasemaga võrreldes. Kõnede arvu vähenemise peamisteks põhjusteks on töökorralduse

reeglite muutumine ning ametkondlike kõnede suundumine teistele numbritele.

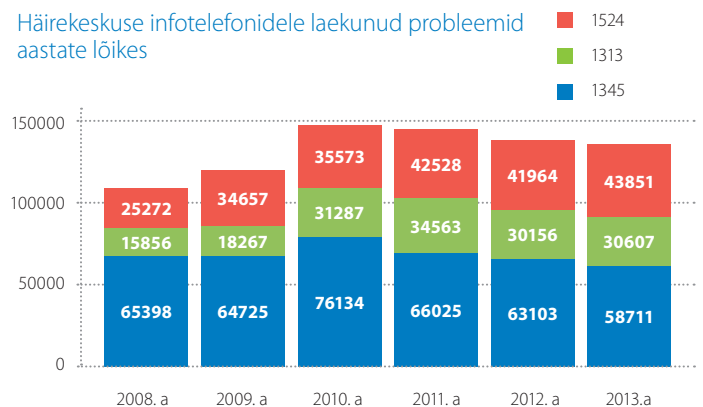
Häirekeskuse päästekorraldajad registreerisid 2013. a 108077 politseivaldkonna sündmust, mis on 67% kogu vabariigi politseisündmustest. Kogu vabariigis registreeritud politseisündmuste arv oli 2013. a kokku 160322, mis on 8% võrra väiksem varasema aastaga võrreldes. Registreeritud politseisündmuste arvu vähenemise üks põhjus on selle valdkonna hädaabikõnede töötlemise reeglite täpsustumine ja vastava küsimustiku väljatöötamine. Kõige sagedasemad politseisündmuste põhjustajad olid joobes isikud, liiklusõnnetused ja rahu rikkumised.

## Abi- ja infokeskus

2013. a tehti Häirekeskuse abi- ja infokeskuse telefonidele 165821 kõnet ning registreeriti 133169 teadet. Kui helistatud kõnede arv vähenes ligikaudu 10% võrra, siis registreeritud teadete hulk vaid 1,5% võrra.

Abi- ja infokeskuse telefonidel registreeritud teadete arvu väiksem langus võrreldes kõnede arvu langusega viitab interneti teel edastatavate probleemide arvu kasvule. Registreeritud teadete hulk kasvas päästeala infotelefonil 4,3% võrra ning Keskkonnainspektsiooni valvetelefonil 1313 1,5% võrra.

Häirekeskuse infotelefonidele laekunud probleemid aastate lõikes



# Häirekeskuse teenuste areng 2013

## Eesmärgid on planeerimise alus

**Ene Hauvmann**

amet



*Ene Hauvmann*

Iga hädaabinumbrile helistav inimene ootab meilt, et me saaksime tema probleemist aru, hindaksime olukorda ja siis teeksime õiged otsused ning korraldaksime oma tegevused selliselt, et abi jõuaks abivajajani võimalikult kiiresti. Kui olukord ei nõua konkreetse abi sündmuskohale saatmist, siis ootab helistaja juhendamist, kust abi saada võiks. Abivajaja ootustele vastamiseks peame töötama ühtse meeskonnana, kus igaühel on täita oma roll. Tõhusa meeskonnana töötamise üks alus on planeerimine. Me ei saa jätta midagi juhuse hooleks, sest meil on vaja leida helistaja probleemile parim võimalik lahendus. Seetõttu peavad kõik tegevused hädaabiteate menetlemise protsessis olema kirjeldatud, järjestatud ja tegevuste elluviijad määratud. Iga meeskonnaliige peab olema kindlustatud teadmiste ja oskustega ning erinevate vajalike töövahenditega. Selliselt oleme me võimelised tagama, et me kohtleme kõiki meie poole pöördujaid võrdselt ja ühetaoliselt ning saavutame eesmärgi – abi jõuab kiiremini abivajajani ja abivajaja on teenindatud parimal moel. Samas oleme me oma tegevustes seotud oma partneritega. See omakorda tingib, et me peame oma tegevuste planeerimisel ja elluviimisel arvestama, et need haakuksid meie partnerite omadega.

Meie lähiaja eesmärk on ühele hädaabinumbrile üleminek. Samas oleme seadnud endale ka eesmärgi, et muutused tööülesannetes ja -korralduses ei langeta 2011. aastaks saavutatud hädaabiteadete menetlemise teenuse

kvaliteeti. Need eesmärgid on selged ja konkreetsed, lähitulevikku suunatud ja lühiajalised, kuid on ka pikemas perspektiivis olulised ja väärtuslikud ning lähtuvad ühiskonna ootusest teenusele.

Ühegi eesmärgi saavutamine ei tule kergelt, sest eeldab uuendusi töökeskkonnas, rutiinides ja töömeetodites. Igat uuenduste protsessi tajub inimene ebakindluse, tundmatu ja ennustamatuna.

Alati on olnud nii, et muudatuste aeg paneb meid kõiki uude olukorda, kus meil tuleb hinnata oma kehtivaid väärtusi, oskusi, teadmisi ja toimetuleku võimekust. Ajas on muutunud vaid see, kui kiiresti muutused toimuvad. Dünaamiline ja kiireltarenev keskkond nõuab meilt suuremat mõistmisvõimet, teadmisi, paremat ettevalmistust, üksmeelt ja multifunktsionaalsust. Samas annavad muutused meile kõigile võimaluse pidevalt ajaga kaasas käia, areneda, saada uusi teadmisi ja omandada uusi oskusi.

Eesmärgi saavutamiseks ja ka oma ebakindluse vähendamiseks peame me kõik teadma, mida ja millal teha tuleb ning milline on meist igaühe roll neis tegevustes. Kuigi meil on olemas plaan, kuidas eesmärgi poole liikuda ja meist igaüks täidab oma rolli, tuleb võrrelda tegelikkust seatud vahe-eesmärkidega, leida kõrvalekalded ja vead. See tähendab, et meil tuleb valmis olla juba kavandatu muutmiseks. See omakorda tähendab seda, et meil tuleb plaani koostades arvestada, et ükski plaan ei saa olla kivisse raiutud. Plaane tuleb nii tegevuste kui ka aja vaates uuendada vastavalt sellele, millised muutused on toimunud meis endis ja meid ümbritsevas.

Et jõuda eesmärgile, peame me kõik tahtma seda eesmärki saavutada. Meil on asju alati lihtsam teha kui me anname endale aru, miks seda vaja on ja tunneme, et me oleme nendes tegevustes olulised. Meeskonnana me peame üksteist usaldama, oskama üksteist kuulata, järgima oma rolli ja vea või kõrvalekalde avastamisel algatama plaani muutmise.

Muudatused tähendavad meie kõigi jaoks pidevat planeerimist ja kokkulepitu rakendamist. Eesmärki silmas pidades peame võrdlema tulemusi seatud vahe-eesmärkidega ja analüüsima, kas me selliselt jõuame seatud sihini. Ei pääse me vigade parandamisest ja tegevuskavade muutmise. Kuid eesmärgi saavutamisel on olulisim ikkagi kõigi inimeste osalemine protsessides.

Muutused on õppiva ja areneva organisatsiooni üks tunnustest. Võtmesõnad muudatuste elluviimisel on planeerimine ja läbi selle muutumise protsessi juhitavus. Muutus ja areng on ajast aega olnud lahutamatud mõisted. Olen veendunud, et me oleme nüüd ja alati valmis ajaga kaasas käima ning paneme muutused ühise jõupingutusena toetama Häirekeskuse arengut.

# Silmapiiri avardumine

**Eva Rinne**

amet



Ene Hauvmann

Saksa riigimees Konrad (Hermann Joseph) Adenauer on kirjutanud, et me kõik elame sama taeva all, kuid meil kõigil ei ole sama silmapiir – see võiks iseloomustada ka meie ühist 2013. aastat.

2013. aasta oli kolmas ühele hädaabinumbri ülemineku aasta, mil Häirekeskus võttis üle politsei hädaabinumbri 110 kõnede töötlemist. 2012. aastal asus esimesena politsei hädaabikõnesid töötleva Ida keskus ja 2012. aasta teises pooles ning 2013. aasta esimeses pooles pingutasime nii Lääne- kui ka Põhja keskuse teenistujate ümberõppega selleks, et märtsis ülevõetaval 110-teenusel kvaliteeti tagada ning oma inimeste kompetentsust tõsta. Arusaadavalt kogesid inimesed muudatusi väga erinevalt, kes koges vastutuse määra kasvu, kes töökoormuse suurenemist, kuid puudutamata ei jätnud see organisatsioon mitte kedagi – paljudele oli sellise muutuse läbi viimine väljakutse, osadele ülejõukäiv kohustus. Kahjuks peab tõdema, et oli ka loobujaid, millest on äärmiselt kahju. Juhtidena tuli tagada organisatsiooni ja teenuse toimimine, töösaali inimesed (eelkõige päästekorraldajad ja valv vahetuse juhid) pidid toime tulema töö keerukuse tõusu ja sellega seotud kompetentside rakendamisega. Kõige suurem heameel on selle üle, et meiega liitus 2013. aastal hulganisti professionaalseid teenistujaid ning juhtimisse saime juurde erineva tausta ning oskustega juhte, mis vaieldamatult rikastas meie asutust ning võimaldab luua tugevat meeskonda homseks. Tagasi vaadates on mul hea meel selle üle, et me tulime hästi toime. Selle tõestuseks on see, et rahulolu hädaabiteadete menetlemisega tõusis ühe protsendipunkti võrra võrreldes 2011.

aastaga ning 2013. aasta sügisel olid pinged maas ka viimase keskuse teenuse ülevõtmisega seotud tegevustes. Olime kohanenud ning taas kogemuse võrra rikkamad.

Aasta teises pooles oli meil taas suur muutus, mis ei puudutanud kõiki, kuid puudutas kahte keskust ning koostööpartnereid. Lääne keskuse teeninduspiirkonna muutus nõudis täiendavat ümberõpet keskuse teenistujatelt ja muudatust valmistati ette koostöös Põhja keskusega. Ka siin saame öelda, et nii ettevalmistus kui ka teenuse ülevõtmine Rapla- ja Järvamaal sujus äärmiselt lüüasa. Mina olin küll natuke mures, sest korraga teha ühel aastal kahte muudatust ei ole inimesi ega juhte säästev. Kuid pean tõdema, et ümberkorraldused sujusid tõrgeteta, mistõttu tunnustan Lääne keskuse inimesi, kes suutsid säilitada meelerahu muudatuste virr-varris.

2013. aasta oli iseäralik ka seetõttu, et paralleelselt muudatustega hädaabiteadete menetlemise teenuses toimusid muutused ka tehnilises baasis, mis hõlmas kõiki teenusgrupe. Rakendus uus operatiivkõnesidesüsteem, mis tagas töökindluse hädaabiteadete menetlemise toimepidevuse tagamiseks, kuid kõneside häälestamine võttis aega ning see sisaldas komponente, millel ei olnud harjumuspärast lihtsust. Samuti vahetasime töösaalides välja vananenud riistvara, asendades need meie otstarbeks disainitud tööjaamadega. Kõik uued töövahendid tahavad harjumist, mistõttu usun, et 2013. aasta lõpuks oldi kohanenud nii operatiivkõnesidesüsteemi kui ka uute arvutitöökohtadega. Nende tegevustega kaasnev lisaväärtus oli see, et me saime luua tehnilise võimekuse nii enda kõikide teenusgruppide kui ka Politsei- ja Piirivalveameti tarbeks.

Seda aastat jääb meenutama paar väga keerukat kaasust, millest ühe puhul alustati ka Häirekeskuse suhtes järelevahtemenetlust. Need äärmiselt erinevad kaasused näitavad, kui habras on inimese elu mistahes vanuses ja kui oluline on suhtuda oma töösse täie pühendumusega. Meie organisatsioon on see, kellel on võimalus viimase riikliku instantsina kinni püüda inimeste „mure“ ning aidata neid tagasi kas elule või õigele rajale. Siin ei saa teha kompromisse ega olla väsinud, sest meist sõltub, kas abi saadetakse ja saadakse või mitte.

Lõpetuseks on mul südamel üks mure, mis jäi 2013. aastast valusalt hinge kriipima. Nimelt üksteisest ja tööst lugupidamine meie asutuses. Kui me ei ole lugupidavad üksteise suhtes ega hinda inimesi, kes üritavad oma panusega meie teenust kas toetada või paremaks muuta, siis miks me arvame, et meid ja meie teenust peaks teised hindama. Väarikust kasvatab väarikus ja tasu on enamasti teo ja töö vääriline.

Olgem väarikad ja hinnakem seda, mida igaüks meist teeb selleks, et me ise oleksime tunnustatud ja hinnatud. Silmapiiri saame avardada kõigepealt meie ise.



# Arendustegevus 2013

## Herve Merivald

arendusosakonna juhataja



Herve Merivald

Arendustegevuste planeerimise ja nende läbiviimise juures on elanikkonda teenindava organisatsiooni puhul oluline eesmärgiks seada Häirekeskuse poolt pakutava teenuse kõrge kvaliteet, samas on seejuures oluline silmas pidada ka ühiskonna üha suuremaid ootuseid pakutavale teenusele. Ka ühele hädaabinumbri üleminekuks, mille eesmärgiks on pakkuda abivajajale kiiremat ja kvaliteetsemat abi, on üks osa ühiskonna suurenenud ootuste täitmisest. Enamik viimaste aastate arendustegevustest on seetõttu vähem või rohkem olnud seotud ühele hädaabinumbri üleminekuks. Osakonna eksperdid osalesid 2013. a erinevate arendustegevuste läbiviimises, toetades oma ekspertteadmistega nii operatiivtööseire-, planeerimis- kui ka analüüsi ja järelevalve talitust.

Siinkohal on hea välja tuua mõned näited, mis iseloomustavad arendusosakonna ekspertide töö mitmetahulisust eelmisel aastal. Seoses uuele operatiivkõneside lahendusele üleminekuks korraldati kõigi nii siseriiklike kui ka rahvusvaheliste koostööpartnerite teavitamine uutest telefoninumbritest, et tagada igapäevase operatiivtöö sujuvus. Ekspertid osalesid uue hädaabiteadete menetlemise infosüsteemi SOS2 arendustegevustes ja testimisel. Et operatiivtöö sujuks tõrgeteta ja ühetaoliselt, alustati Politsei- ja Piirivalveametiga töökorralduslike kokkulepete sõlmimist, et põhimõtted hädaabiteadete menetlemisel oleksid ühtsed ja kõigile ühtmoodi

mõistetavad. Uute töötajate ettevalmistamisega seotud tegevustesse panustasid eksperdid nii Sisekaitseakadeemia Päästekolledži Väike-Maarja päästekoolis lõpueksamis komisjonis osaledes kui ka uue päästekorraldajate õppekava ja selle aluseks olevate kutsestandardite väljatöötamisel. Töötati välja uued põhimõtted iga-aastaste tasemetestide koostamiseks ning lisati uue valdkonna – politsei hädaabiteadete töötlemise – küsimused. Arendusosakonna eestvedamisel alustas eelmise aasta lõpus tööd 110 hädaabiteadete menetlemise töörühm ning osaleti Siseministeeriumi poolt ellu kutsutud IKT ja info- turbe valdkonna töörühmades.

Kui eelpool oli juttu ühiskonna suurenenud nõudmistest ja sellega seotud teenuse kvaliteedi taseme tõstmisest, siis siinkohal ei saa mööda vaadata ka tõsiasjast, et elame infoühiskonnas, kus üha suuremat rolli mängib info ja sellega asjakohane ümberkäimine ning seetõttu on ka info- turbe valdkond aina enam kõrgendatud tähelepanu all. Lisaks asutuse füüsiliste ja organisatoorse meetmete rakendamisele, on oluline tagada ka infotehnoloogiline infoturbe. Esimeste meetmete korraldamise eest vastutab Häirekeskus ning infotehnoloogilised meetmed peavad olema tagatud Häirekeskuse tehnilise partneri, Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse (SMIT) poolt. Määruses "Hädaabiteadete menetlemise kord ja hädaabiteadete menetlemiseks vajalike vahendite esitavad nõuded" (§ 10 lõige 1) infosüsteemile määratud turvaklass K3T2S2 asetab Häirekeskuse kõrge turbeastmega asutuseks. Erinevate ohtude realiseerimisel võib olla suur mõju Häirekeskuse põhiülesande (hädaabiteate vastuvõtmine, töötlemine, ohuhinnangu ja väljasõidukorralduse andmine) täitmisele, kodanikule kiire abi osutamisele või Häirekeskuse teenistujatele. Infoturbe küsimuste ja vajalike dokumentide väljatöötamisega tegeleb Häirekeskuses arendusosakonna ekspert Triin Esko, kes enne 2013. a kevadet töötas planeerimistalitusel. Arendusosakonnaga liitus veel Edvi Freiberg, kes tegeleb ennetustegevustega. Uutest töötajatest liitus arendusosakonnaga möödunud aastal ka Krislin Tigase, kes on politsei valdkonna ekspert.

## Koolitusi rahastati Euroopa Sotsiaalfondist

2013. aastal lõppes Euroopa Sotsiaalfondist rahastatud koolitusprojekt "Häirekeskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti keskastme ja esmatasandi juhtide koolitus".



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



Projekti eesmärgiks oli parandada Häirekeskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti (edaspidi PPA) juhtimiskeskuste ja merevalvekeskuste erineva tasandi juhtide teadmisi ja oskusi hädaabiteadete menetlemisega tegelevate inimeste töö paremaks juhtimiseks muudatuste tingimustes ning suurendada nende meeskonna- ja koostööoskust. Projekti raames said 2012. aastal muudatuste juhtimise koolituse 46 Häirekeskuse ja PPA juhtimiskeskuste ja merevalvekeskuste keskastme juhti ja 2013. aastal meeskonnajuhtimise koolituse 52 esmatasandi juhti.

Muudatuste juhtimise koolitusel räägiti, mis on muudatused ja kuidas neid kommunikeerida; kuidas juhtida muudatusi organisatsiooni erinevatel tasanditel; kuidas viia muudatusi ellu nii, et ei tekiks destruktiivset õhkkonda vaid tekiks koostöö õhkkond; millised on muudatuse juhtimise etapid ja kuidas tulla erinevates etappides toime töötajate vastupanu ja ebakindlusega; milline peaks muudatuste ajal olema juhtimisstiil jne.

Meeskonna juhtimise koolitusel anti teadmisi juhtimise üldalustest ja juhi põhifunktsioonidest; kuidas toimib meeskonnas isene ja meeskondade vaheline koostöö; kuidas motiveerida inimesi; milliseid juhtimisstiile on ning kuidas neist valida sobiv; kuidas luua head kontakti inimestega ja anda tagasisidet; kuidas ennetada ja lahendada pingelisi suhtlemisolukordi jne.

Koolituste lõpus läbi viidud tagasisideküsitluste kohaselt pidasid enamus inimesi koolitust kasulikuks või väga kasulikuks. Muudatuste juhtimise koolitusel osalenud töid välja, et koolitus andis teadmisi muudatuste juhtimise protsessist, kuidas selles hakkama saada ja muudatusi alluvatele seletada. Meeskonna juhtimise koolitusel osalenud hindasid eelkõige teadmisi erinevate suhtlemisstiilide valikust oma meeskonna liikmetega. Lisaks toodi välja, et sarnastel koolitustel osalemine on ka tulevikus vajalik ja kasulik. Koolitusi viis läbi koolitusfirma Meta-Profit OÜ.

## Välissuhtlus 2013

2013. a võõrustas Häirekeskus väga mitmeid välisdelegatsioone ning asutuse teenistujad osalesid rahvusvahelistel nõupidamistel-konverentsidel ja käisid naabritelt ideid hankimas ning omi mõtteid testimas. On hea meel, et Eesti 112-süsteemi hinnatakse mujal maailmas ja tihtilugu tullakse huvi tundma, kuidas meil see süsteem täpselt toimib. Samas on oluline ka meil endil ringi vaadata, mida teevad kolleegid mujal maailmas, et saada mõtteid 112-teenuse arendamiseks ja luua tugev suhtlusvõrk nii Euroopa kui ka muu maailma kolleegidega, kellelt vajalikul hetkel nõu küsida või olla neile abiks enda kogemusega.

### Huvi tundi nii 112-teenuse kui ka infotelefonide vastu

Jaanuari viimastel päevadel külastas Häirekeskust Ukraina linnade esindajate delegatsioon, mille liikmetele tutvustati hädaabinumbri ja abitelefonide toimimist Eestis. E-Riigi Akadeemia kutsel külastas projekti "e-Riigi arengutugi Ivano-Frankivski oblastis" raames Eestit ja Rootsit 17-liikmeline delegatsioon Ivano-Frankivski, Kalushi ja Dolyna linnadest. Programmi jooksul jagati kogemusi

erinevate kohaliku tasandi infotehnoloogia arengutest ning e-teenustest.

Külaliste sõnul oli huvitav tutvuda Häirekeskuse süsteemi toimimisega, sest Ukraina praktika ja võimalused erinevad Eesti omadest oluliselt. Külaliste sõnul on Ukrainas hädaabi- ja abinumbrite tehnoloogilised süsteemid väga aegunud ning riigi ja kohaliku omavalitsuse koostööd sisuliselt ei eksisteeri. Seal ei ole ka kõnede ülevoolu süsteemi ja kui abinumber on koormatud, ei lähe kõned üle otse teise piirkonna keskusesse nagu Eestis. Lisaks sellele töid külalised välja, et suureks probleemiks on ka ressursipuudus.

Veebruari alguses külastasid Häirekeskuse Ida keskust Moldova Elanikkonnakaitse ja hädaolukordade teenistuse 10 ametnikku, kes viibisid Väike-Maarja päästekoolis täienduskoolitusel. Häirekeskus andis põgusa ülevaate hädaabinumbrite 112 ja 110 tööst ühises töösaalis ja üldise kokkuvõtte hädaabinumbrite teenindamisest Ida- ja Lääne-Virumaal.



Läti Tuletõrje- ja Päästeameti delegatsioon Häirekeskuses

Aprillis oli Häirekeskusel külas kahe riigi delegatsioonid. 10. aprillil külastas Häirekeskust 22-liikmeline Poola päästeteenistujate delegatsioon, kellele tutvustati Häirekeskust ning abi- ja infokeskuse tööd. Delegatsioon viibis viiepäevasel visiidil Eestis Sisekaitseakadeemia kutsel Leonardo da Vinci projekti raames. Aprilli lõpus külastas Häirekeskust Läti Tuletõrje- ja Päästeameti häirekeskuse 9-liikmeline delegatsioon. Läti kolleegid soovisid kuulda nii Häirekeskuse päästekorraldajate väljaõppe korraldusest, hädaabiteadete menetlemise protsessist, asutuse juhtimisest kui ka kvaliteedihindamise süsteemist, statistilistest näitajatest ja koostööst partnerorganisatsioonidega. Päeva jooksul said kolleegid Lätist kõigile huvipakkuvatele küsimustele vastused ja jätkasid oma külaskäiku Eestisse sõiduga Väike-Maarjasse, et tutvuda lähemalt Päästekooli tööde ja tegemistega.

Maikuu osalesid Janek Laev ja Eva Rinne EMHI-s Eesti Meteoroloogia ja Hüdroloogia Instituudi ja Soome vastava asutuse FMI kohtumisel. Soome poolt osalesid Soome Siseministeriumi päästeosakonna ja Soome Meteoroloogainstituudi FMI esindajad, juhtkonna ja erinevate osakondade töötajad. Eestist osalesid kohtumisel Häirekeskuse, Päästeameti, Politsei- ja Piirivalveameti, Riig

gikantselai, Keskkonnaameti ja Keskkonnaministeeriumi esindajad.

Kohtumise eesmärk oli tutvustada mõlema riigi meteoroloogia ja hüdroloogia instituudi tegevusi, plaane edaspidiseks ning koostööd erinevate ametkondade vahel – pääste, politsei ja häirekeskus. Kuna ilma muutlikkus mõjutab kõigi eelpool nimetatute tööd, siis sellekohane kohtumine oli igati vajalik.

Selgus, et Soomes on ametkondade koostöö väga hästi korraldatud, Eestis ei ole koostöö veel nii süsteemne, kuigi EMHI-st vajalikku infot saadakse. Soomes edastatakse spetsiaalset infot mitmetele ametkondadele ning ligikaudu 80 päeval aastas on vajadus edastada erinevatele ametkondadele mitmesuguseid ohuteavitusi. Eesti Häirekeskus toonitas kohtumisel süsteemse koostöö vajadust EMHI-ga, sest tuleb olla valmis rasketest ilmastikuoludest tingitud nõudluse kasvuga 112-teenuse järele.

Välisministeeriumi rahastatava projekti "Afganistani tuletõrjute professionaalsete ja juhtimisoskuste arendamine" raames külastas Afganistani tuletõrje- ja päästepolitsei delegatsioon juulikuus nädala aja jooksul Sisekaitseakadeemia õppekomplekse üle Eesti, Sise- ministeeriumit, Päästeametit ja Välisministeeriumit. Ka Häirekeskus võõrustas kaugeid külalisi, tutvustades



Afganistani tuletõrje- ja päästepolitsei delegatsioon Häirekeskuses



EENA aastakonverentsil Riias

töökorraldust ja -põhimõtteid, üleminekut ühele hädaabinumbri ja hädaabiteadete menetlemise protsessi. Kõrgetasemelisele delegatsioonile avaldas väga muljet meie töökorraldus ja süsteemi toimimine. See oli juba teine kõrgetasemeline delegatsioon Afganistanist lähema paari aasta jooksul. 11. novembril 2010 külastas Afganistani Helmandi provintsi kuberner Gulab Mangal oma Eesti visiidi käigus ka Häirekeskust.

GIS-112 projekti raames võõrustas Häirekeskus septembris Šveitsi delegatsiooni, kes tutvusid tööde käiguga.

### Infot hangiti nii konverentsidelt kui ka õppereisidelt

Aprillis toimus EENA (Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsioon) aastakonverents Riias. Konverentsil osales 350 inimest ning esindatud oli 35 riiki. Kolme aprilliku päeva sisse mahtus palju ettekandeid, kohaliku Tuletõrje- ja Päästeteenistuse häirekeskuse külastus ja 112 auhindade üleandmise galaõhtusöök. Õhtusöögil tunnustati silmapaistvaid inimesi, kelle asjakohane ja oskuslik käitumine on päästnud inimelu ning riike ja organisatsioone, mis on aidanud kaasa 112 süsteemi arendamisele. Häirekeskust esindasid nii meie töötajad töösaalist kui ka administratsioonist.

Konverentsi ettekanded hõlmasid nii arutelu 112-teenuse valdkonna poliitika kujundamise kui ka erinevate operatiivtööd ja tehnoloogilisi lahendusi puudutavaid aktuaalseid teemasid. Häirekeskuse analüüsi- ja järelevalvetalituse juhataja Erik Velleramm tutvustas konverentsi operatiivtöö sektsioonis Häirekeskuse kvaliteedihindamise süsteemi põhimõtteid. Ta rõhutas asjakohase süsteemi olulisust, et abivajaja saaks igas olukorras kiireima ja parima abi. Häirekeskust esindas konverentsil 8-liikmeline delegatsioon.

Novembris toimus Pariisis INSEC projekti seminar, kus Häirekeskusest osalesid üldosakonna juhataja Andrus Liiv ja arendusosakonna ekspert Kaili Tamm. INSEC (*Increase the innovation and research within security organisations*) projektiga, mida kaasfinantseerib Euroopa Komisjon, alustati 2012. a aprillis. Projekt keskendub peamiselt kahele teemale: innovatsioonijuhtimise mudeli arendamine ja innovatsiooni juhtimiseks loodud veebipõhise keskkonna arendamine, et edendada koostööd Euroopa julgeolekut tagavate asutuste ning erasektori vahel. Innovatsioonijuhtimise kogemuste jagamiseks on projekti raames läbiviidud kaks seminari. Esimene toimus 2013. a märtsis Oslos ja teine oli Pariisis toimunud seminar.

Pariisis toimunud seminaril andis projekti koordinaator ülevaate INSEC projekti hetkeseisust, räägiti innovatsioonijuhtimise standardiseerimise võimalustest ja tutvustati eelpool nimetatud veebipõhist keskkonda, mis oli ka esimese paneeldiskussiooni teemaks. Innovatsioonist oma riigi julgeoleku valdkonnas rääkisid Prantsusmaa ja Ühendkuningriigi esindaja. Ülevaatega arendustest esinesid erinevad tehnoloogia arendamisega tegelevad erasektori ettevõtted. Teises paneeldiskussioonis arutleti innovatsioonijuhtimise sisuliste küsimuste üle.

Lisaks eelpool mainitutele hangiti 112-teenuse arenda-



miseks vajalikku infot Bukarestis toimunud *eCall*’i teemaliselt konverentsilt *Second HeERO International Conference* ning külastati Soome politsei Juhtimiskeskust Helsingis (Pasila) ja Soome Hädaabikeskust (Kerava).

### SMS-112 tutvustamine sihtrühmale



SMS-112 pilootperiood algas 2012. a detsembrist ning kestis kogu 2013. aasta. Selle aja jooksul toimus sihtrühma aktiivne teavitus SMS-112 kasutajakonto loomise vajadusest ning sõnumi saatmisest. Aasta esimesel poolel jagati infot läbi veebi ja sihtpostituse kaudu kuulmis- ja kõnepuudega inimestele. Infot edastati ka ERR-i Viipekeelsete uudiste vahendusel.

SMS-112 tutvustuse plaanide täpsustamiseks arutati tee-

mat septembris Kurtide Liidu juhatuse aastakoosolekul. Koosolekul otsustati jätkata SMS-112 teavitust läbi koolituste maakondades. Kuna kõik kuulmis- ja kõnepuudega inimesed ei võta aktiivselt osa Kurtide Liidu üritustest, siis otsustati saata veelkord sihtgrupi liikmete e-postile või kirjaga personaalne teavitus SMS-112 toimimisest.

Kurtide Liidu maakonnaorganisatsioonide liikmete koolitused toimusid Harjumaal, Läänemaal, Tartus, Võrumaal ja Pärnumaal. Koolitustel räägiti põhiliselt SMS-112 kasutajakonto loomise vajadusest ning jagati konto loomiseks vajalikke näpunäiteid. Pärast koolituse lõppu oli soovijail võimalus spetsialisti juuresolekul luua SMS-112 kasutajakonto. Tallinna Heleni kooli 12. klassi kuulmis- ja kõnepuudega õpilastele toimus kaks koolitust. Ühes neist tutvustati SMS-112 kasutajakonto loomist ning teises arutleti teemal, mida igal konkreetset juhul hädaabi-sõnumisse kirjutada.

SMS-112 toimimisest räägiti kõigile Häirekeskuse külalistele palvega levitada vastavat infot sihtgrupi liikmetele.

## Planeerimistalituse tegevusrohke 2013. aasta

### Martin Kajaste

planeerimistalituse juhataja

Arendusosakonna planeerimistalituse põhiülesannete hulka kuulub eelkõige Häirekeskuse tehniliste arenduste planeerimine ja korraldamine. 2013. aasta on olnud tegus, planeerimine on viinud ka konkreetsete tulemiteni. Nii on kõikides neljas keskus üle mindud uuele operatiivkõneside lahendusele ning vahetatud kõik operatiivtöö arvutitöökohad nii Häirekeskuse töösalides kui ka Politsei- ja Piirivalveameti (PPA) juhtimiskeskustes.

Aasta jooksul on olnud planeerimisel, ettevalmistamisel ja arendamisel ka palju muid projekte. Peamine tähelepanu on olnud suunatud uue hädaabiteadete menetlemise programmi SOS2 tegevustele projekti GIS-112 raames. Muude arenduste hulgas saab välja tuua ettevalmistavad tegevused selliste projektide osas nagu alarmeerimise üleminek raadiosidele, ühtne andmeladu statistika koostamiseks ja aruandluseks, Häirekeskuse ja PPA ühine tarkvara "Sündmuste haldus" ning *eCall*, mille sisuks on automaatne hädaabiteate edastamine Häirekeskusele liiklusõnnetuse korral autost.

### Üleminek uuele operatiivkõneside lahendusele

2013. aasta kevadel võeti Häirekeskuse regionaalsetes keskustes kasutusele uus kõnesidelahendus, mille eesmärgiks oli luua ühtne, töökindel ja kasutajasõbralik kõnesidesüsteem. Ühtsele hädaabinumbrile ülemineku eeldusena, hädaabiteenuse ühetaoliseks ja võimalikult efektiivseks toimimiseks integreeritakse 2014. aastal süsteemi ka Põhja ja Lõuna 110 kõnede vastuvõtmine.

Aprillikuu jooksul paigaldati keskustesse uued telefoni- jaamad *Aastra MX One* ning töösalides vahetati vanad lauatelefonid uute, *Aastra 7434ip* süsteemitelefonide vastu. Lisaks telefonidele võeti kasutusele uuem versioon



Planeerimistalitus Häirekeskuse sügisseminaril

kõnejaotustarkvarast Solidus. Samuti asendati kõnesalvestustarkvara Direc Partcomiga, mis on tunduvalt töökindlam ning võimaldab lisaks muudele funktsionaalsustele kuulata töösalis tehtavaid kõnesid ka reaajas. 2014. aasta kevadel paigaldatakse Partcomi versiooniuuendus, mis on veelgi kasutajasõbralikum ning loogilisema ülesehitusega. Uue kõnesidelahendusega ühtlustati Häirekeskuse töösalide numeratsioon, mis lihtsustab ja kiirendab operatiivinfo liikumist erinevate keskuste vahel.

2013. aasta juulis muudeti Häirekeskuse kõnede ülevoolu loogikat, mille järgi Solidus kõnejaotustarkvara leiab vaba päästekorraldaja, otsides korraga kõikide keskuste ulatuses. Senini otsis Solidus vaba päästekorraldajat ühe keskuse kaupa ja viivitusega. Muudatuse tulemusena on hädaabikõnede vastamise teenustase märkimisväärselt tõusnud ning hädasolijad saavad Häirekeskuse kätte

senisest kiiremini. Uus lahendus jaotab ka kõnekoormust keskuste vahel senisest ühtlasemalt.

Uue kõnesidelahendusega alustati tööd Ida ja Lõuna keskustes 15. aprillil, Põhja keskus 25. aprillil ja Lääne keskus 26. aprillil 2013.

### Arvutitöökohtade vahetus

Pikaajalise ettevalmistusperioodi tulemusena vahetati koostöös SMIT-i ja PPA-ga juunikuuks välja kõik Häirekeskuse ja PPA töösaalide arvutikomplektid. Arvutite vahetus ei tähenda mitte vaid ühe kasti asendamist, vaid nõuab detailiderohket planeerimist. Nii tuleb täpselt läbi mõelda, kuidas ühilduvad omavahel erinevad riistvara komponendid, milline on kasutajamugavust silmas pidades sobiv profiil või milliseid uudeid ja töökindlaid integratsioone on võimalik realiseerida. Lahendus peab olema kasutajasõbralik ja kergesti, ühtsetel tingimustel üle kogu võrgu hallatav: kui on vajadus teha muudatusi, siis on seda võimalik läbi viia ühekorruga kõikidel kasutajatel.

Kuid mis muutus paremaks? Uute arvutikomplektide riistvara on võimsam ja töökindlam, tagades kiirema andmetöötluse ning stabiilsuse vältimaks näiteks sagedast arvuti taaskäivitamist. Uute arvutite puhul on vähenenud soojuseraldumus ja elektritarbimine. Igal töökojal on senise kolme asemel neli kõrgresolutsiooniga monitori. Enamus töökohtadele on paigaldatud raadioside pidamiseks DWS masin ning suunatud Windows kauglaua tarkvara kaudu töökoja arvuti monitorile. See tähendab, et nüüd on PPA töösaalides võimalik kõiki tööprotsesse teha ühe klaviatuuri ja ühe arvutihiirega. Iga kasutajale loodi personaalne profiil ning profiilipõhine võrgukaust oma dokumentide hoidmiseks. Niisamuti võeti kasutusele selge struktuuriga erinevate ligipääsuõigustega võrgukaustad dokumentide hoidmiseks ja vahetamiseks. Telefoni- ja raadioside ning kõnesalvestuste kuulamiseks töötati välja lahendus nii, et kõiki nimetatud audiokanaleid on võimalik kuulata ühe kõrvaklappide komplektiga.

Ka päästekorraldajad õpivad nüüdsest hädaabikõnesid töötlemas renoveeritud õppeklassis. 20. novembril oli Väike-Maarja päästekoolis päästekorraldajaks õppijatel renoveeritud õppeklassis esimene tund. Õppeklassis



Uued arvutid Väike-Maarja päästekooli päästekorralduse õppeklassis

on 20 töökohta õpilastele ning 6 töökohta õpetajatele hädaabiteadete töötlemise õppeks. Õpilaste ja õpetajate arvutid on samad ja on seadistatud täpselt nii nagu Häirekeskuse töösaalides päästekorraldajate töökoja arvutid. Õpilaste tööd hädaabiteadete töötlemisel saab jälgida SOS-i kasutajaliidese kaudu.

### Projekti GIS-112 ja SOS2 tegevused

Suur osa planeerimistalituse möödunud aasta tegevustest on seotud projekti GIS-112 "Looduskatastroofide ärahoidmine ja ohjamine – Häirekeskuse side- ja infotehnoloogiasüsteemide arendamine" projekti kasutuselevõtu ettevalmistustega. Maikuu alanud kasutajakoolituste planeerimine ja läbiviimine on kestnud aasta lõpuni. Kokku toimus 2013. aastal 21 koolituspäeva, millest 15 oli töösaali I astme ja töösaali II astme teenistujate koolitust. Kokku osales koolitustel 159 inimest. Koolitajateks olid Hindrek Baum Häirekeskuse planeerimistalitusest, Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse haldusosakonna teenusehaldur Vallo Pensa ning GIS-112 koolitaja Heiki Roletsky AS CGI Eestist.

Samal ajaperioodil on toimunud ka infosüsteemi testimised. Paralleelselt testimisega on SMIT ja tema arenduspartner parandanud testimiste käigus leitud vigu.



Koolitajad Vallo Pensa ja Heiki Roletsky



Päästekorraldajad koolitusel



Augusti alguses anti stardipauk Häirekeskuse hädaabi-teadete menetlemise I astme teenistujate ja keskuste juhtide koolitamisega. Septembrist oli töösaalide teenistujatel võimalus oma teadmisi kinnistada SOS2 – GIS-112 testkeskkonnas.

30. septembriga alanud nädalast võeti töösaalides kasutusele GIS-112 raames valminud kaarditarkvara. GIS-112 – SOS2 projekt küll jätkus ja jätkusid ka integratsioonitööd kaardi ja SOS2 koostoime ja -võime arendamiseks, kuid nii saadi hakata kasutama uue kaardi erinevaid võimalusi, sh pikisilmi oodatud võimalust positsioneerida helistajat!

Veel lõpuni arendamata töövahend toodi töökeskkonda eelkõige seetõttu, et aidata päästekorraldajal leida hõlpsamini nii sündmuskohta kui ka helistajat. Samuti sai kaardi abil reaajas jälgida abiosutajaid. Kaardi kasutuselevõtmine andis selle kasutamise kohta realses töösituatsioonis tagasisidet, mis omakorda võimaldas arendajatel teha veel vajalikke muudatusi. Veel üks väga positiivne külg kaardi kasutuselevõtul oli see, et nende inimeste jaoks, kes olid läbinud SOS2-GIS-112 koolituse, loodi võimalus koolitusel omandatud teadmisi praktikas kinnistada, sest uue kaardiga töö vajas harjutamist ja harjumist ning on oluline olla vilunud kaardi kasutaja enne SOS2 kasutuselevõtmist.

Projekti GIS-112 teostamise koguajaks oli planeeritud kaks aastat, mille kohaselt pidanuks tarkvara valmima 31.05.2012. Seejärel pikendati valmimise tähtaega kuni 31.05.2013 ning viimane kord kuni 31.12.2014, kuna hädaabiteadete menetlemise uus infosüsteem SOS2, mille külge GIS-112 liidestatakse, ei olnud piisavas valmiduses. 2013.a oli kaarditarkvara sisuliselt valmis. Peamised tegevused olid seotud SOS2 valmimise ja GIS-112 liidestamisega.

GIS-112 projekt on 85% ulatuses rahastatud Šveitsi riigi poolt ning 15% katab Eesti riik. Et saada ülevaade projekti hetkeseisust ja edasistest tegevustest, külastasid 2. septembril Häirekeskust Šveitsi esindajad. Delegatsiooni kuulusid hr Ulrich Stürzinger ja hr Patrick Etienne Šveitsi Arengu ja Koostöö Agentuurist, pr Olita Berzina Šveitsi saatkonnast Lätis ning pr Paula Wey Šveitsi majandusministeeriumist. Kohtumisel osalesid lisaks esindajad Häirekeskusest, Rahandusministeeriumist, Siseministeeriumist, partnerid Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus, AS CGI Eesti ning BDA Consulting OÜ.

Kohtumisel anti rahastajatele GIS-112 projektist põhjalik ülevaade. Rivo Salong Häirekeskuse projektijuhina tutvustas GIS-112 arenduste ja arengute hetkeseisu, minevikku ning edasist tegevuskava. Heiki Roletsky CGI-st tarkvara arendaja esindajana viis läbi esitluse töötavas koolituskeskkonnas, näidates infosüsteemi funktsionaalsust ning erinevaid kasutusvõimalusi. Meelis Mesi Häirekeskuse Põhja keskuse juhina rääkis töösaali töökorraldusest, tuues välja kaarditarkvara olulisuse rolli abivajajate operatiivsel teenindamisel. Häirekeskuse hoovile oli kohale kutsutud kaks päästeautot, millesse oli paigaldatud mobiilne riistvara. Visiidi viimase osana tutvustas Rivo Salong autodesse paigaldatud tehnikat ning seoseid GIS-112 tarkvaraga.

Külalised uurisid projekti tähtjalise valmimise ning teh-



Šveitsi delegatsioon tutvumas GIS-112 arenduse hetkeseisuga

noloogia aegumisega seotud riskide kohta, kuid mõistsid projekti ulatust, olles eelnevalt kokku puutunud sarnaste projektide tähtaegade edasilükkamistega. Olulise küsimusena tõstatati projektist saadav kasu Häirekeskuse jaoks, milleks on eelkõige abivajaja positsioneerimine läbi tema kiirema ja täpsema asukoha tuvastamise ning ressursside senisest operatiivsem ja täpsem koordineerimine. Samuti tunti huvi GIS-112 ja töösaali töökorraldusega seonduvate standardite osas.

Lõppjärelendusena jäädi olukorraga rahule ning mõisteti, millises olukorras on projekt, milline on selle keerukuste ning miks on kasutuselevõtt viibinud.

### eCall

21. ja 22. novembril toimus Rumeenias, Bukarestis eCall'i teemaline konverents *Second HeERO International Conference*. eCall'i puhul on tegemist sõidukisisese hädaabikõnega numbrile 112, mis valitakse automaatselt sõidukisisestest andurite aktiveerumise korral või käsitsi. HeERO (*Harmonized eCall European Pilot*) tähistab üle-euroopalist eCall'i pilootprojekti, mille käigus projektiga ühinenud riigid arendavad ja testivad vajalikku tark- ja riistvara ning teevad ettevalmistusi teenuse kasutuselevõtuks.



eCall konverentsil

Konverentsil osalesid Häirekeskuse poolt planeerimistalituse ekspert Hindrek Baum ja juhataja Martin Kajaste ning samuti SMIT-i esindajad.

Konverentsil toodi välja *HeERO* esimese etapi mõjud ja tulemused. Üheksa esimeses etapis osalenud riiki (Horvaatia, Tšehhi, Soome, Saksamaa, Kreeka, Itaalia, Holland, Rumeenia ja Rootsi) esitasid konverentsi esimesel päeval kolme pilootprojekti läbitud aasta jooksul saadud kogemusi ja järeldusi – projekti strateegiline plaan, vajalike osapoolte ring ja nendevaheline sünergia, väljakutsed, testimismetoodika ja -tulemid, suunised, millele on vajalik tähelepanu pöörata ning soovitusel teistele liikmesriikidele. Teisel päeval viidi Rumeenia näitel läbi demonstratsioon, mille käigus esitleti *eCall*'i toimimist kogu ahela ulatuses.

Eesmärgiga kaardistada *HeERO* pilootprojekti raames nende riikide olukorda, kes ei ole projektiga liitunud, külastas 28. novembril Eesti Häirekeskust Soome delegatsioon. Soomet esindasid pilootprojekti ametlikud partnerid – Risto Öörni, *VTT Technical Research Centre of Finland* ning Timo Hänninen, Ramboll. Eesti poolt olid esindatud Häirekeskus, SMIT, Siseministerium, Majandus- ja kommunikatsiooniministerium ning Tehnilise järelevalve amet.

Kohtumise käigus andsid Soome esindajad ülevaate *HeERO* pilootprojektist ning tutvustasid Soome tegevus- ja ajakava *eCall*'i osas. Kohtumise kõige olulisemaks osaks oli Eesti olukorra kaardistamine *eCall*'i rakendamise hetkeolukorra ja tulevikuplaanide kohta. Teemade hulgas käsitleti sideoperaatorite ja Häirekeskuse olukorda ja valmisolekut, võimalikke takistusi, kompetentse, protsessis osalevate osapoolte rolle, poliitilisi otsuseid ning edasisi tegevusi.

Eestipoolsetel osalejatel oli hea võimalus ka pärida infot Soome kogemuste põhjal edasiste tegevuste planeerimiseks. Kohtumise lõpuosas jäi kõlama edasine koostöö ja infovahetus Soome ja Eesti vahel *eCall*'i tegevuste planeerimisel.

### **Muud arendused (andmeladu, alarmeerimine, ÜHKIS jne)**

Sündmuste haldus on planeeritav infosüsteem, mis võimaldab menetleda Häirekeskusel 110 kõnesid, olles seotud ühele hädaabinumbri ülemine mis protsessiga. 2013. aastal kirjeldati äriprotsessid eesmärgiga alustada

eelanalüüsi. Arenduse valmimise ajaks on kavandatud 2014. aasta teine pool.

2013. aastal alustati Häirekeskuse ja Päästeameti ühist projekti andmelao loomiseks. Andmeladu võimaldab koguda ühtsesse andmebaasi erinevate infosüsteemide andmeid, neid analüüsida, koostada statistikat ja aruandeid.

Alarmeerimise ülekandemeediumiks on analoogkõnesideliinid, mis on ajale jalgu jäämas ning mis võetakse sideoperaatori poolt esimesel võimalusel kasutuselt maha. Niisamuti on iganenud tarkavara pool ning tekkinud soov parandada kasutusmugavust. Aasta sisse on jäänud uue kontseptsiooni loomine, nõuete kirjeldamine ja lähteülesande koostamine. Alarmeerimise uus, raadiosidel baseeruv lahendus on plaanis juurutada 2014. a kevadel ning liidestada hädaabiteadete menetlemise infosüsteemiga SOS2 2014. a sügisel.

### **Muudatused personalis**

2013. aastal leidsid aset mitmed muudatused planeerimistalituse koosseisus. Alates veebruarist jäi lapsehoolduspuhkusele protsessijuht Evelin Niinemaa-Tamm, kelle toel jõudis eelneva aasta lõpus kõne- ja kuulmispuudega inimestele mõeldud teenus SMS-112 piloteerimise etappi selliselt, et sihtgrupile tekkis võimalus teenuse kasutamiseks. Aprillikuust tuli talitusse protsessijuhina tööle Madle Puusepp, kellest juba mõne kuu möödudes oli saanud sidevaldkonna ekspert. Niisamuti lisandus aprillist protsessijuhina planeerimistalituse koosseisu seni nõunikuna ametis olnud Katre Kurvits. Augustis suundus uusi väljakutseid otsima protsessijuht Mari-Liis Lääts, kes andis oma panuse uue operatiivkõneside lahenduse planeerimisel ja juurutamisel. Septembris liikus Päästeametisse tööle GIS-112 projekti vedanud Rivo Salong, kelle kohustused võttis juba samal kuul üle Anu Kask. Oktoobris asus protsessijuhina ametikohale tööle Julia Mähonen.

Planeerimistalitus võib uhkust tunda Aleksandr Dobrovolski panuse üle talituses. Nimelt pälvis Aleksandr tunnustuse Häirekeskuse aasta töötajana. Aleksandr on töötanud Häirekeskuses juba 15 aastat. Tema poolt on näiteks välja arendatud kvaliteedihindamise programm ning mitmed pikaajaliselt toimivad veebirakendused nagu meditsiiniküsimustik, väljasõiduplaani veebilahendus ja operatiivinfo edastamise veebilahendus. Aleksandr on nagu tark mees taskus, tal on pea igale IKT-ga seotud küsimusele välja pakkuda lahendus.

## Operatiivtöö seire talituses oli 2013. aasta muutuste aasta

### **Inga Kaaber**

operatiivtöö seire talituse juhataja

Peale ettekuulutatud maailmalõppu saabus uus 2013. aasta siiski. Saabunud aastat nimetati uueks ajajärguks, kus eelkõige inimeste mõtlemises ning iseendasse, teistesse ja keskkonda suhtumisel ennustati olulist muutust. Igaüks võib 2013. aasta järel endasse vaadates täna juba öelda, kas ja kuidas ennustatud muutused möödunud aastal aset leidsid.

Arendusosakonna jaoks algasid muutused 14. veebruarist

2013, kui Häirekeskuse peadirektori käskkirjaga nr 10 kinnitati Häirekeskuse ametikohtade, sealhulgas pääste-teenistujate ametikohtadele vastavad ametinimetused struktuuriüksuste lõikes. Selle käskkirja alusel jaotati senise analüüsi- ja järelevalve talituse teenistujad kahe talituse vahel. Jagunesid ka tööülesanded. Neist operatiivtöö seire talituse tegevustele seati järgmised eesmärgid:

1. Meditsiini valdkonna hädaabiteadete menetlemisega

seotud valdkondlike õigusaktide analüüsimine ning koostöö arendamine teiste asutustega.

2. Hädaabiteadete menetlemisega seotud põhivaldkondade (meditsiini) tööprotsesside analüüsimine ja dokumentide ettevalmistamine.
3. Häirekeskuse keskuste töösaalide operatiivne toetamine meditsiinivaldkonna kaasuste lahendamisel ning talituse teenistujate pädevuse piires hädaabiteadete menetlemine.
4. Hädaabiteadete menetlemiseks vajalike juhendamaterjalide väljatöötamise korraldamine.
5. Koostöö analüüsi- ja järelevalvetalituse peaspetsialistidega oma vastutusvaldkonda puudutava järelevalve tegevuse osas.

Operatiivtöö seire talitus on sobitunud Häirekeskuse struktuuri kenasti. Häirekeskuse pere liikmetena soovivad talituse teenistujad pakkuda abivajajatele parimat

**Häirekeskuse pere liikmetena soovivad talituse teenistujad pakkuda abivajajatele parimat teenust ja otsivad pidevalt lahendusi, kuidas tööprotsesse tänasest paremini korraldada.**

teenust ja otsivad pidevalt lahendusi, kuidas tööprotsesse tänasest paremini korraldada. Häirekeskuse peaspetsialist arstidele ja õdedele valmistab rõõmu, kui suudetakse koostöös töö-

saaliga aidata inimesi ja teha seda edukalt. Koostöö on aga seda edukam, kui üksteisega arvestatakse ja võetakse kuulda nõuandeid. 12-tunnisest valvevahetusest ligikaudu 96% on peaspetsialist-artist programmilises valmisolekus. Nii kõrge pideva valmisoleku seisund raskete juhtumite lahendamiseks on arsti töö peamiseks psühholoogiliseks riskiteguriks. Sellele lisab kaalu veel ka üksida töötamisest tulenev vastutus raskete juhtumite korral ning sellest tulenev abivajajale õige nõu andmise ja otsuste tegemise pinget. Võib ju nõuannetest ja otsustest sõltuda inimese elu. Selle üheks näiteks on esimene rahvusvaheline päästeoperatsioon, mille käivitas Häirekeskuse arst.

### **Esimene rahvusvaheline päästeoperatsioon**

Suur vastutus on arstil väikesaartelt ja raskelt ligipääsetavatest kohtadest tulnud väljakutsete menetlemisel. Just arst peab otsustama, millist eritranspordivahendit tuleb antud sündmuse korral abivajajate abistamiseks kaasata. Üks selline sündmus jääb kindlasti kauemaks meelde. 14. septembri 2013. a õhtul võttis Häirekeskuse arst vastu otsuse, et Ruhnu saarel olevale Läti kodanikust abivajajale on kõige kasulik, kui tema päästmine toimub Läti helikopteriga ning ta viiakse kodumaale.

Ruhnu saarel vajas abi luumurdudega Läti meeskodanik. Päästekorraldaja ühendas kõne Häirekeskuse arstile. Abivajaja veesõidukiga mandrile toomine oleks olnud võimalik alles hommikul, kuid Häirekeskuse arsti hinnan-

gul vajas abivajaja raviasutusse toimetamist kohe. Abivajajal puudus rahvusvaheline tervisekindlustus ja oli väga mures, kuidas saab tasutud tema transport Eesti haiglasse ja pärast abi saamist koju. Kõkkulepitud töökorraldusjuhise järgi oleks pidanud sündmuskohale lendama helikopter Tallinnast. Lähtudes kiirema abi saamise printsiibist ja abivajaja olukorrast võttis Häirekeskuse arst Piret Mets ühendust Läti häirekeskusega. Ta pidas oluliseks välja selgitada abi saatmise võimaluse Läti häirekeskuse kaudu Lätist. Mõne aja pärast oli Läti häirekeskus helikopteri kaasamisele saanud kooskõlastuse ja esimene rahvusvaheline helikopteriga päästeoperatsioon võis alata. Abivajaja sai kiirema ja parima abi ning toimetati koduriigi haiglasse.

Ruhnu vallavanem ja Ruhnu Erakorralise Abi Brigaadi (Ruhnu EAB) erakorralise abi spetsialist (parameedik) Aare Sünteri sõnul edastas Häirekeskuse Lääne keskus Läti meedikutele ka Ruhnu EAB telefoninumbri, et saaksime omavahel otse suhelda. Läti meedikute ja kopteri otsesuhtlus oli eriti vajalik just seepärast, et varem ei olnud lõunanaabrite kopter ega ka meedikute brigaad Ruhnus käinud. Arvestada tuli veel raskendavate asjaoludega - väljas oli juba pime ning Ruhnu lennuväljal ei ole ei raja ega maandumisplatsi valgustust. Lennata ja maanduda tuli pimedasse. Seetõttu oli hea kokku leppida kummagi osapoole tegevus, et Ruhnu lennuvälja



*Läti helikopteri maandumine Ruhnule*

leidmine ja maandumine sujuks ohutult ning tõrgeteta. Kuna lätlastele oli tegemist täiesti uudse lahendusega ja võõrasse pimedasse kohta tulekuga, läks neil ka lennu ettevalmistusega vähe rohkem aega. Peale maandumist oli nii kopterist väljuvate Läti meedikute kui ka kopterimeeskonna näost kohe näha väga entusiastlikku ja positiivset suhtumist väljakutsesse. Üks asi on teha ettevalmistatud koostööharjutusi teise riigiga päevasel ajal, teine asi aga anda oma panus täiesti ootamatult reaalses situatsioonis ning raskendatud tingimustes.

Peale patsiendi kopterisse paigutamist surusid kahe naabermaa kolleegid ja kopteri meeskond üksteisel kätt ning tänati väga hästi sujunud meeldiva koostöö eest. Oldi ühel meelel, et ka edaspidi võib tekkida vajadusi kiireks koostööks, mis siis ei ole juba enam esimene kord.



Toimunud sündmus leidis juba järgmisel päeva väga positiivset kajastamist mitmes Läti meediaväljaandes. Kiideti head koostööd, mille tulemusena sujus kõik väga hästi. Kogu sündmuse jooksul oli tunda väga meeldivat koostööõhkkonda ja jättis selles osalenutele väga positiivse emotsiooni. Kannatanu sõbradki ei olnud kitsid kiidusõnadega nii Eesti-poolsele korraldusele kui ka Läti meditsiini- ning kopterimeeskonnale. Hilisest õhtutunnist hoolimata oli Läti kopteri saabumist tulnud lennukväljale uudistama hulk rühnlasi, kellel oli toimunu jutuks veel mitu päeva peale sündmust. Ja muidugi ikka positiivselt.

Ruhnu vallavanem kui ka Ruhnu EAB parameedik Aare Sünter tänas Häirekeskuse teenistujaid, kes selle konkreetse sündmusega tegelesid. Hea, kui on inimesi, kes ei karda teha õigel ajal kiireid ja õigeid otsuseid. Selliseid Häirekeskuse töötajaid võib julgelt nimetada tõelisteks oma ala professionaalideks.

Täna puuduvad Eestil naaberriikidest helikopteri kaasamise kokkulepped. Häirekeskuse erinevatel koosviibimistel on arutletud "raamidest välja" mõtlemise julguse ja oskuse teemadel. Raamid on olulised, kuid nad töötavad tüüpolekordades. Arst on Häirekeskuses meditsiini hädaabiteadete menetlemise valdkonna eest vastutaja. Ruhnu sündmust lahendades ta julges ja oskas mõelda raamidest välja. Enne päästmist lepiti Lätiga kokku, et arvet Läti Vabariiki Eesti Vabariigile oma kodaniku päästmise eest ei esita. Koos Läti häirekeskusega tegutseti lähtuvalt abivajajast, arvestades hetke olukorda, võimalusi ja mõistlikkuse printsiipi. Iga olukord, iga päästmine on eriline. Valdonna vastutajad on professionaalsed ja kogenud teenistujad ning peavad oskama leida vajadusel erilisi lahendusi.

Ruhnu väljakutse menetlemine on üks hea näide, kuidas tekivad

## *Ruhnu väljakutse menetlemine on üks hea näide, kuidas igapäevaelu mõjutab arendustegevust.*

Häirekeskuse arenduslood. Praktiline kaasus on algatanud antud küsimuses Häirekeskuse koostöö Terviseametiga, Merevalvekeskusega, PERH-iga ja naaberriikide, eeskätt Läti ja Soome häirekeskustega. Loodan, et see töö kannab vilja ja jõutakse konkreetsete juhisteneni, millele valdkonna vastutaja saab vajaduse tekkides toetuda. Praeguseks on Häirekeskuse sees kokku lepitud, et sellised erilised otsused kooskõlastatakse alati struktuurüksuse juhiga. See annab kindluse, et otsuse võib töösse rakendada ja vastutus selle tegemise eest on jagatud.

Meedia kajastas Ruhnu sündmust kui esimest rahvusvahelist päästeoperatsiooni ja jagas Häirekeskusele oma kajastustes kiidusõnu. Mul on hea meel, et operatiivtöö seire talitus koos Lääne keskusega tegid kõik abivajajale parima lahenduse leidmiseks.

### **Kiirabireform**

Alates 2000. aastast on tervishoidu hoolega reformitud, kuid kiirabi teenuse korraldus on jäänud muutumatuks.

2007. aastal sõlmiti esimesed pikemaajalised lepingud kiirabiosutajatega, kes olid kiirabi teenust pakkunud juba aastakümneid. 2013. a asus Terviseamet ümber korraldama kiirabivaldkonda, muutes kiirabide teeninduspiirkondi ja kuulutades konkursi kiirabiteenuse osutajate leidmiseks.

Reformi eesmärk oli tagada, et meditsiiniline kiirabi jõuaks terves Eestis abivajajateni mõistliku ajaga, seejuures on arvestatud elanikkonna paiknemist, muudatusi perearsti süsteemis ning ümberkorraldusi haiglate võrgustikus.

Kiirabireformi ettevalmistamisel ja edukaks läbiviimiseks tuli panustada ka Häirekeskuse teenistujatel. 30. detsembri 2013. a hommikul muutusid osaliselt kiirabi-jaamade ja brigaadide asukohad, brigaadide kutsungid, autojaamade- ja käsijaamade ISSI koodid. Püsivad andmed nagu kiirabipidaja, baasi nimi ja asukoht, kutsungid ja autode ISSI koodid eeldefineeriti arendusosakonna spetsialistide poolt OVAS. 30. detsembri hommikul kokkuleppelisel kellaajal (alates 7:00, mõnedes kohtades 8:00) kontrollisid töösaalide logistikud kiirabi OVA ja tegid vajadusel muudatused ning kinnitasid uued andmed. Lisaks oli vaja jooksvalt teha muudatused DWS-i halduses, kuna neid ei olnud võimalik varem defineerida.

Uute alarmeerimisühikute rakendamiseks kiirabikutsete menetlemisel loodi GIS-112 pilootkaardile kaardikiht uute kiirabi teeninduspiirkondadega ning liides, mille abil kõik OVA-s operatiivarves olevad kiirabibrigaadid on GIS-112 kaardil reaajas nähtavad. Kuni SOS2/GIS-112 ametliku kasutuselevõtuni toimub lähima kiirabi leidmine logistiku visuaalse hinnangu järgi. SOS2/GIS-112 kasutuselevõtuga hakkab tööprogramm ise lähimat etteantud parameetreid arvestades arvutama. Lisaks luuakse uusi reageerimisühikuteid arvestades offline väljasõiduplaan.

Enne 30. detsembrist koostati töösaalidele täpsem juhised, kuidas toimub logistikute ja arstide töö ning kuidas koostöös tagada parim meditsiinkutsete menetlemine.

30. detsembri varahommikul olid kõigi keskuste logistikud tööl suuremas koosseisus, valmis muutma võimalikult kiiresti kõik kiirabi operatiivarvestuse muutusest tulenevad andmed OVA-s ja DWS-i halduses. Logistikutele olid toeks keskuste juhid, arendusosakonna inimesed ja SMIT. Kõigi ühisel jõul said andmed korda ja tekkinud "üllatused" lahendatud umbes kella 10:00-ks ja töö uute ressurssidega ning uute reageerimise ühikute järgi sai alata.

Töövahenditena abistas töösaali GIS-112 pilootkaart ja arendusosakonna eksperdi Aleksandr Dobrovolski tehtud uus staatiline kiirabi väljasõiduplaan. Töösaalidest tunti ühiselt rõõmu, et tänu SMIT-i ehitatud liidesele oli esimest korda võimalik kogu Eesti kiirabiressurssi kaardil liikumas näha.

Muutuse rakendamise edukuse eelduseks olid kindlasti tehnilised lahendused ja muutusesse kaasatud osapoolte omavaheline hea kontakt ning infovahetus, seega nii tehniline kui moraalne tugi.



Erik Velleramm koolitust läbi viimas

## Õppimise aasta

2013. aasta on operatiivtöö seire talitusele olnud paljuski õppimise aasta. Uues olukorras on iga teenistuja nii ennast kui üksteist paremini tundma õppinud. Õppiti uue SOS2/GIS-112 tööprogrammi kasutamist, täiendõppe raames toimusid koolitused hulgitraumade käsitlemisest haiglaeelses etapis. Tuletati meelde esmaabi põhimõtteid hulgitraumade korral kiirabi saabumiseni. Koolituse korraldamine on toimunud koostöös Erik Vellerammiga. Operatiivtöö seire talituse koostöö Erik Vellerammiga on olnud meeldiv ja jätkub ka edaspidi.

Talituse murekohaks oli ka 2013. aastal ametikohtade täitmine ehk sobivate inimeste leidmine. Riigiasutusena peab Häirekeskus leidma vastava hariduse, spetsialiseerumisega ja töökogemusega ning asutuse väärtustega sobivaid meedikuid ja see on Eesti arstide - kõrgharidusega õdede tööjõuturul Häirekeskuse 12-tunniseid valvavahetusi arvestades olnud väga raske.

Paremate eelduste loomiseks värbamiseks täpsustati talituse ametikohtade ootuseid ja tehti ettevalmistusi talituse ametikohtade muutmiseks. 1. jaanuarist 2014 töötab operatiivtöö seire talituses eksperdi ametikohal Aili Pehme, kõik teised arstid muutusid peaspetsialist-protsessijuhtideks. See muutus tagab talituse ametikohtade selgemad rollid ja loodetavasti võimaldab paremini vabade ametikohtade täitmist.

## Teenistujad

Operatiivtöö seire talituses alustasid tööd juhataja Erik Velleramm koos peaspetsialist-protsessijuhi ja kuue peaspetsialist-arstiga. Muutused olid aga hoo sisse saanud ja ei tahtnud enam peatuda. Aprillis lahkus Häirekeskusest talituse juht. Juhi ülesandeid täitsid erinevad arendusosakonna inimesed. Oli mitmeid kuid ootamist ja tead-



Arstid koolitusel

matust, kuidas ja kelle juhtimisel edasi, kuid kõik teadsid oma peamist ülesannet, toetasid üksteist ja koos saadi sel keerulisel ajal hakkama.

Inga Kaaber alustas oma tööd talituse juhina septembrist 2013. Suve jooksul oli arendusosakonna juhataja Herve Merivald koondanud töösaalide tagasiside arstide tööle. See oli hea tagasiside, mis võimaldas välja selgitada kiitust väärivad olukorrad ning analüüsida ja leida lahendusi parendamist vajavate kohtade jaoks ehk seada talitusele eesmärgid ning asuda koos teele. Rahulikult aga järjekindlalt.

Operatiivtöö talituses töötavad Aili Pehme, Maie Palu, Piret Mets, Ketevan Helaia, Maie Palu, Alla Panova, Toomas Strelnieks. Oktoobrist detsembri lõpuni töötas talituses Roman Samorodin. Kahjuks kahel töökohal täiskoormusega töötades osutus Häirekeskuse 12-tunnistes vahetustes töötamine talle liiga keerukaks ja Roman Samorodin lahkus.

Kokkuvõtvalt võin öelda, et inimesed on tähtsad ja 2013. aasta oli operatiivtöö seire talituse teenistujate jaoks paljuski uute alguste ja muutuste aasta. Oleme kõik selle aasta jooksul muutunud ja muutume edasi. Vähehaaval ja ühtse meeskonnana eilsest enamaks. Täna kõiki koostööpartnereid väga hea koostöö eest.



# Analüüsi- ja järelevalvetalitus areng käib käsikäes Häirekeskuse arenguga

## Ott Nauts

analüüsi- ja järelevalvetalituse juhataja

2013. aasta veebruarikuus viidi Häirekeskuse arendusosakonna struktuuris läbi muudatus, mille tulemusel jagunes senine analüüsi- ja järelevalvetalitus kaheks – operatiivtöö ja seire talituseks ning analüüsi- ja järelevalvetalituseks. Tegemist on igati loogilise ja mõistliku muudatusega, mille tulemusel kadus olukord, kus analüüsi- järelevalvetalituse arstid teostasid järelevalvet enda töö üle. Uus struktuur võimaldab kõigil teenistujatel keskenduda oma põhitööle ning tänu sellele on võimalik analüüsi- ja järelevalvetalituse funktsiooni organisatsiooniliselt täpsemalt kujundada. Struktuurimuutuse järel on analüüsi- ja järelevalvetalitusel nii pääste-, meditsiini- kui ka politseivaldkonnas kaks vastava valdkondliku haridusega ja kogemustega eksperti, kes on keskendunud oma valdkonna hädaabiteadete analüüsimisele.

Struktuurimuutuse ning 2013. aasta maikuu rakendunud politseivaldkonna hädaabiteadete analüüsimise tõttu on analüüsi- ja järelevalvetalitus olnud pidevas õppimis- ja arengufaasis. Ühelt poolt oli vajalik järk-järgult arendada politseivaldkonna hädaabiteadete analüüsisüsteemi. Koostöös töösaalidega ja keskuste juhtidega leidsime, et hetkel on politseivaldkonna hädaabiteadete puhul kõige tulemuslikum kvaliteediprogrammis iga kriteerium ülipõhjalikult lahti seletada, et päästekorraldajad saaks võimalikult detailse tagasiside, mille kaudu oma töösooritusi parandada. Teisalt on oluline järgida, et erinevate valdkondade hädaabiteadete analüüsimine toimuks ühtsetel alustel. Seetõttu on tunduvalt kasvanud nii sama kui ka erinevate valdkondade ekspertide vaheline suhtlus ja koostöö. Eriti oluline on see hädaabikõnede klienteenduse poolt analüüsidest, mistõttu on korraldatud talituse siseseid õppepäevi, kus erinevate valdkondade hädaabikõnesid on ühiselt analüüsitud.

Koostöö on tihenened ka analüüsi- ja järelevalvetalituse ning keskuste vahel. Näiteks kui analüüsi- ja järelevalvetalitus täheldab mõne päästekorraldaja või keskuse töös süstemaatilisi vigu, teavitatakse sellest keskuse juhti, kes saab sellega kohe tegelema hakata. Lisaks koostab analüüsi- ja järelevalvetalitus 2013. aastast alates esimest korda vähemalt iga kuue kuu järel igale keskusele kokkuvõtte, kus on välja toodud teenuse kvaliteedi tugevused, parandamist vajavad punktid ja ettepanekud, kuidas ja mida saaks parandada. Neid kokkuvõtteid analüüsitakse analüüsi- ja järelevalvetalituse ning keskuste vahelise kohtumiste käigus ja lepitakse täpsemalt kokku edasises tegevuses – näiteks koolitus- või infopäevades.

## Kvaliteedijuhtimise süsteemi areng

Nagu eelnevalt pöngusalt mainitud, laienes Häirekeskuse kvaliteedijuhtimise süsteem. Kui seni on Häirekeskuse kvaliteedijuhtimise süsteemi keskmes olnud vaid töösaal, siis võib öelda, et 2013. aasta oli selles osas murranguline. Nimelt ei saa perioodilist tagasisidet enam mitte ainult töösaal, vaid ka peaspetsialistid/protsessijuhid, eksperdid ja isegi peadirektor. Riigikantsleli eestvedamisel viidi eel-



Analüüsi- ja järelevalvetalitus Häirekeskuse sügisseminaril

misel aastal esmakordselt läbi peadirektori 360-kraadine hindamine, mis hakkab tulevikus toimuma regulaarselt. Hindamise eesmärk oli saada süsteemset tagasisidet tippjuhi tegevusele, sealhulgas viisile, kuidas ta tulemusi saavutab. Lisaks sellele kehtestati Häirekeskuses 2013. aastal peaspetsialistide/protsessijuhtide ja ekspertide tagasisidestamise kord.

Peaspetsialistide/protsessijuhtide ja ekspertide tagasisidestamise eesmärgiks on analüüsida ja hinnata tagasisidestatava töötulemusi, kvalifikatsiooni ja läbitud koolituste efektiivsust, aidata tagasisidestataval mõista Häirekeskuse eesmärke, täpsustada sellest tulenevaid tagasisidestatava järgmise perioodi tööalaseid eesmärke ja arenguvajadusi, ning vahetada vastastikuseid ootusi. Sisuliselt on tegemist samuti 360-kraadise hindamisega, sest tagasisidestamine koosneb enesehindamisest, vahetu juhi ja kolleegide poolsest tagasisidest ning arenguveestlusest. Antud tagasisidestamise vormi saab kasutada ka nõunike, avalike suhete juhi ja juristi puhul. Kuna kvaliteedijuhtimise süsteemi üks keskseid osasid on õppimine ja pideva parendamise tagamine, on oluline teatud perioodi järel analüüsida kõigi teenistujate tööd. Seetõttu on vajalik jätkata sarnase tagasiside andmise süsteemi laiendamist ka osakondade- ja keskuste juhtidele.

Teine oluline areng oli seotud politseivaldkonna hädaabikõnede töötlemise analüüsimisega, millega tehti algust maikuu. Esimeste kuude eesmärk oli hetkeolukorra kaardistamine, mõistmaks kui edukalt me täidame politseivaldkonnas hädaabikõnede menetlemise tööprotsessi ning millised probleemid või takistused seejuures esinevad. Sellele järgnes kogutud informatsiooni analüüsimine, mille põhjal koolitas analüüsi- ja järelevalvetalitus augusti- ja septembrikuus Ida, Põhja ja Lääne keskuse päästekorraldajaid. Samal ajal edastati hulgaliselt ettepanekuid küsimustike, tööprotsessi ja -korralduse parandamiseks, millest paljud on realiseerunud nii küsi-



Politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemise hindamiskriteeriumite selgitused Põhja keskuse töösaalile

mustike täienduste kui ka Häirekeskuse keskuste ja prefektuuride operatiivteabeteenistuste töökorralduslike kokkulepete läbi.

### Teenuse kvaliteet

Teenuse kvaliteeti on Häirekeskuses hinnatud mitmeid aastaid ning see on ennast selgelt tõestanud pääste- ja meditsiinivaldkonna hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi tõusu läbi. Tänu hädaabikõnede töötlemise analüüsimisele ja kvaliteedi hindamisele on tõusnud nii päästekorraldajate töösoorituste tase kui paranenud kogu hädaabiteadete menetlemise süsteem. Seoses ülemineku ühele hädaabinumbrile 112 on 2013. aasta märtsiks juba kolmes regioonis – idas, põhjas ja läänes – politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemine Häirekeskuse teenuste hulka lisandunud. Seetõttu on Häirekeskuse jaoks erakordselt oluline ka politseivaldkonnas osutada kõigis regioonides ühtsetel alustel töötavat kõrgkvaliteetset teenust.

Politseivaldkonna hädaabikõnede töötlemise analüüside põhjal valmistab päästekorraldajatele enim probleeme väljakutse registreerimisel ajaliste kriteeriumite täitmine – vaid 36% analüüsitud sündmustest oli loodud juhtum nõutud aja jooksul. Teine peamine probleem seisneb küsimustike osalises- või mittekasutamises. Mõlemad probleemid on osaliselt tingitud töövahenditest, mis ei toeta päästekorraldajaid. Nimelt ei ole politseiinfosüsteem OPIS kõige töökindlam ja tõhusam operatiivtöövahend, millesse, erinevalt Häirekeskuse operatiivinfosüsteemist SOS, ei ole integreeritud ka küsimustikku. Lisades siia juurde kogunud töötajate harjumused, kes on aastaid ilma küsimustikuta politseivaldkonna hädaabikõnesid töödeldud, saame koosluse, kus erineval põhjustel kasutatakse küsimustiku vähesel määral. Paraku on just küsimustik see, mis toetab päästekorraldajaid hädaabiteadete töötlemisel. Küsimustiku kasutamine aitab tagada, et kõige olulisem informatsioon saaks võimalikult kiiresti kogutud ning mõni kriitilise tähtsusega küsimus ei jääks küsimata. Läbi teatud tüüpjuhtumile omaste küsimuste aitab küsimustik päästekorraldajal määrata sündmusele õiget prioriteeti, tänu millele selgub, kui kiiret reageerimist vajava sündmusega tegemist on. Samuti on küsimustik päästekorraldajatele tõhusaks vahendiks, mille abil kõnet juhtida ning seda kestuselt mitte liiga pikaks

lasta, sest sageli võib kutsetöötamise aeg olla probleemi eduka lahendamise juures kriitilise tähtsusega. Küsimustike osaline kasutamine toob hädaabikõnede töötlemisel kaasa ka teisi vigu: päästekorraldajad ei määra politseivaldkonna sündmustele õigeid prioriteete, ei hangi kogu vajaliku informatsiooni ega selgita välja komplekskutsu vajadust.

#### POLITSEIVALDKONNA PEAMISED PROBLEEMID 2013. AASTAL

1.	Väljakutse registreerimisel ajaliste nõuete täitmine
2.	Küsimustike kasutamine
3.	Prioriteedi määramine
4.	Teejuhatus võtmine, asukohta (linna/valla) täpsustamine
5.	Täiendav lisainfo
6.	Politseialased juhised
7.	Esmane lisainfo
8.	Komplekskutsu

Päästevaldkonna hädaabiteadete töötlemisel on kaheks peamiseks probleemiks väljakutse registreerimisel ajaliste kriteeriumite täitmine – vaid 45% analüüsitud sündmustest oli registreeritud nõutud aja jooksul – ja esmase lisainfo sisestamine. Sagedasemaks esmase lisainfo sisestamise veaks on informatsiooni puudumine kannatanute kohta. Jätkuvalt on probleeme küsimustike kasutamisega – helistajalt küsitakse küsimusi, kuid infosüsteemis ei märgita vastuseid või märgitakse vale vastus ning ei küsita kõiki põhiküsimusi. Samuti esineb eksimusi komplekskutsu puhul – näiteks unustatakse komplekskutsu enne esmast vahesalvestust vormistada või kutsu muudetakse komplekskutsuks põhjendamatu hilja.

#### PÄASTEVALDKONNA PEAMISED PROBLEEMID 2013. AASTAL

1.	Väljakutse registreerimisel ajaliste nõuete täitmine
2.	Esmane lisainfo
3.	Komplekskutsu
4.	Küsimustike kasutamine

Meditsiinivaldkonna hädaabiteadete töötlemise kvaliteet on hea, kuid sarnaselt politsei- ja päästevaldkonnale on siingi kaheks peamiseks probleemiks väljakutse registreerimisel ajaliste kriteeriumite täitmine ja küsimustike kasutamine.

#### MEDITSIIINVALDKONNA PEAMISED PROBLEEMID 2013. AASTAL

1.	Väljakutse registreerimisel ajaliste nõuete täitmine
2.	Küsimustike kasutamine

2013. aasta teenuse kvaliteedi hindamise tulemused näitasid, et arstid täidavad tööprotsessi hästi ning logistikud ja valvevahetuse juhid väga hästi. Kõige enam on vaja tegeleda päästekorraldajate arendamisega ning seda eelkõige pääste- ja politseivaldkonnas. Kõigis valdkondades on suurim probleem väljakutsu registreerimisel ajaliste kriteeriumite täitmine. Häirekeskusel ei ole võimalik taganeda Vabariigi Valitsuse määrusega nr 18 sätesta-

tud nõudest, mille kohaselt kohest reageerimist nõudva hädaabiteate esmase informatsiooni vastuvõtmine ja esmane kutsetöötlus peab olema tehtud ühe minutiga. Mistõttu on 2014. aastaks planeeritud mitmeid koolituspäevi, mille kaudu päästekorraldajaid arendada. Eelkõige on vaja õppida küsimustikke peensuseni tundma ja kasutama – vaja on teada üldreegleid, sündmuse liikide ja tüüpjuhtumite reegleid. Küsimustike tundmine aitab kiiremini koguda vajalikku informatsiooni, määrata õiget tüüpjuhtumit ja prioriteeti. Kõik see säästab kõne töötuse aega ning toetab kõne juhtimist.

Kui kiiret reageerimist nõudvate sündmuste registreerimise ajalise nõuet ei ole võimalik muuta, siis kvaliteedi hindamise tulemused on andnud sisendit madalamate prioriteetide ajaliste nõuete ülevaatamiseks. 2013. aasta meditsiinivaldkonna hädaabiteadete analüüs näitab, et teatud juhul on küsimustiku pikkuse tõttu väga suuri raskest C-prioriteediga sündmustel ajalise nõude täitmisega. Samuti arvestas Häirekeskus politseivaldkonna hädaabiteadete analüüsitulemusi töökorralduslike kokkulepete koostamisel Politsei- ja Piirivalveametiga, mistõttu loobuti esialgsest ettepanekust B-prioriteediga sündmuste puhul kahe minutiga juhtumi loomise nõudest ning kehtima jäi kolme minuti nõue.

Ajaliste nõuete muutmine peab olema põhjendatud ja lähtuma sellest, et abivajaja ei kannataks. Kvaliteetse teenuse osutamiseks on siiski parim võimalus arendades ja koolitades Häirekeskuse praeguseid ja tulevase teenistujaid. Paraku ei ole ühele hädaabinumbrile ülemineku tõttu 2013. aastal piisavalt koolituspäevi olnud, mida tõestavad ka 2012. ja 2013. aasta kvaliteedi tulemuste võrdlus. Kui võrrelda pääste- ja meditsiinivaldkonna peamisi probleeme, siis näeme, et need on kahe aasta puhul peaaegu samad. Koolituste tähtsust ja kasulikkust võib täheldada politseivaldkonna näitel, kus augustis ja septembris läbiviidud õppepäevade järel hakkas aasta teisel poolel politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemise kvaliteet tõusma. Samuti väärub märkimist, et 2013. aastal Väike-Maarja päästeskooli kutseõppe lõpetanud päästekorraldaja keskmine töösooritus oli teise poolaasta analüüsitulemuste põhjal põhimõtteliselt samal tasemel kogemustega Häirekeskuse päästekorraldaja keskmise töösooritusega.

#### PÄÄSTEVALDKONNA PEAMISED PROBLEEMID

	2012	2013
1.	Väljakutse registreerimisel ajaliste nõuete täitmine	Väljakutse registreerimisel ajaliste nõuete täitmine
2.	Esmane lisainfo	Esmane lisainfo
3.	Komplekskutse	Komplekskutse

#### MEDITSIINIVALDKONNA PEAMISED PROBLEEMID

	2012	2013
1.	Sündmuse liik/tüüpjuhtum	Väljakutse registreerimisel ajaliste nõuete täitmine
2.	Väljakutse registreerimisel ajaliste nõuete täitmine	Küsimustike kasutamine
3.	Küsimustike kasutamine	Valvearstile ühendamine

Häirekeskuse teenuse kvaliteedi püsimine samal tasemel ei ole muutuste tingimuses tingimata halb indikaator. Vastupidi, enne ühele hädaabinumbrile ülemineku algust püstitas Häirekeskus eesmärgi säilitada teenuse kvaliteet ning seda on ka suudetud täita. Ka 2013. aasta elanikkonna rahulolu-uuring tõestas, et inimesed on Häirekeskuse tööga rahul. See aga ei tähenda, et me ei võiks juba lähitulevikuks seada kõrgemaid eesmärgi. Igal kevadel lõpetab päästeskoolis uus lend päästekorraldajaid, kes on õppinud suurepärase tingimustes ning üha täiustuva õppeprogrammi järgi. 2013. aasta lennu töösooritus kvaliteedi tulemused näitavad, et päästeskoolist sirgub väärkas järelkasv. Järgnevate aastate eesmärk peab olema ka senisest enamate regulaarsete koolituspäevade korraldamine, mille käigus saavad päästekorraldajad oma teadmisi värskendada. Enim tähelepanu tuleb suunata küsimustike kasutamisele, selle tähtsuse ja vajalikkuse mõistmisele hädaabiteadete menetlemise protsessis. Sageli seisneb eduka kutsetöötluse võti küsimustike õiges kasutamises. Iga päästekorraldaja peab enda jaoks tegema selgeks kõigi valdkondade küsimustike reeglid.

Häirekeskuse teenuse areng ja kvaliteedi tõus on meist igaühe kätes. Analüüsitud konstruktiivne tagasiside on asendamatu õppematerjal igale pühendunud ja professionaalsele arengule orienteeritud teenistujale. Häirekeskuse kvaliteedijuhtimise süsteem on laialtavaliklikum kui kunagi varem. Alates 2013. aastast antakse lisaks töösajalidele regulaarset tagasisidet ka arendus- ja üldosakonna peaspetsialist/protsessijuhtide ja ekspertide ning isegi peadirektori töösooritustele. Häirekeskus väärtustab õppimishimulisi ja arenemisvõimelisi inimesi, kes lähtuvad põhimõttest: minu areng = teenuse areng!



# Üldosakonna personali arendamise aasta

## Andrus Liiv

üldosakonna juhataja

Üldosakonna alla on koondatud Häirekeskuse tugiteenused ehk siis põhiteenuseid toetavad tegevused ning seetõttu on osakonna spetsialistide igapäevatöö väga tihedalt seotud nii hädaabi- kui ka infovahendusteenuste arengutega, aga ka avalikus sektoris laiemalt läbiviidud muutustega.

2013. a 1. aprill jõustus avaliku teenistuse seaduse muudatus, mille tulemusena muutusid Häirekeskuse ametikohtade nimetused ning asutuse koosseisu jäid pääste-teenistuse eriteenistuse ja töölepingulised ametikohad. Nimetatud kuupäevast alates muutusid üldosakonna ja abi- ja infokeskuse ametnike ametikohad kõik töölepingulisteks ametikohtadeks ning Häirekeskuse koosseisulisteks töölepingulisteks töötajateks said Keskonnainspektsiooni valvetelefoni 1313 ja Tallinna abitelefoni 1345 senised koosseisuvälised ametnikud. Personaliarvestusse tõi see muudatus juurde uue dimensiooni – töölepingulised. Käskkirjaga ametisse nimetamise asemel tuli ja tuleb ka edaspidi nimetatud kohtadel töötavate inimesega sõlmida töötaja ja asutuse vahel tööleping.

## Muudeti personaliarengu alusdokumenti – kutsestandardit

21. novembril 2013. a kinnitati Kutsekojas Häirekeskuse Päästekorraldaja-logistiku, Päästekorraldaja-valvevahetuse juhi ja Päästekorraldaja kutsestandardid. Kutsestandardi eelmine versioon kinnitati Kutsekojas 15.11.2011 ning see kaotas oma kehtivuse 01.01.2014. a Standardi uuendamise tingisid järgmised asjaolud.

1. Oluliselt olid muutunud päästekorraldaja tööülesanded – juurde oli lisandunud politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemine ning pääste- ja kiirabivaldkonna hädaabiteadete menetlemisel kasutatakse kaheastmelist töökorraldust.

2. Kutsestandard tuli viia vastavusse 1.09.2013 jõustunud Kutsestandardi parandustega. Vastavalt kehtimahakanud seaduseparandustele pidi uus kutsestandard olema kompetentsipõhine ning kutsetasemed viidud vastavusse uue kvalifikatsiooniraamistikuga.

Päästekorraldaja kutsestandardi uuendamine sai alguse 2013. aasta jaanuaris, mil kutsuti kokku töörühm, kuhu kuulusid Häirekeskuse ja Sisekaitseakadeemia teenistujad. Töörühma tööd vedas Sihtasutus Kutsekoda.

Tööd alustati Häirekeskuse hädaabiteadete menetlemise protsessis osalevate teenistujate tööosade ja ülesannete kaardistamisega. Nende alusel kirjeldati ära päästekorraldaja, päästekorraldaja-logistiku ja päästekorraldaja-valvevahetuse juhi kompetentsid ja tegevusnäitajad ehk



Üldosakond Erika 3 maja ees

konkreetsed tegevused, teadmised ja oskused, mida mingi kompetentsi raames on vaja. Lisaks pandi kirja ka töö üldisem kirjeldus ehk töökeskkond ja töö eripära, töövahendid, tööks vajalikud isikuomadused ja kutsealane ettevalmistus.

Töörühmas koostatud kutsestandardite projektid saadeti kommenteerimiseks ning arvamuste ja ettepanekute esitamiseks ka teistele Häirekeskuse koostööpartneritele – Päästeametile, Politsei- ja Piirivalveametile ja Terviseametile, et saada kutsestandardile igakülgset tagasisidet.

Kutsestandard on aluseks õppekavade koostamisele; inimeste kompetentsuse hindamisele, sh enesehindamisele ja vastavushindamisele kutse andmisel; koolitusvajaduse väljaselgitamisele; koolitusprogrammide koostamisele; ametijuhendite koostamisele ja töötajate värbamisele.



Väike-Maarja päästekooli lõpetajad 2013

## Päästekorraldaja õpesse värvati senisest rohkem inimesi

2013. a suvel lõpetas Sisekaitseakadeemia Päästekolledži Väike-Maarja päästekooli kutseõppe 15 päästekorraldajat, kellelele omistati Päästekorraldaja kutse. Samal aastal värvati Sisekaitseakadeemia Päästekolledži Väike-Maarja päästekooli õppima 20 tulevast päästekorraldajat. Kuid lisaks kooli nn põhiõppesse värvati 2013. a sügisel ka 10 päästekorraldajat täiendõppegrupp, kes õppisid koos töösaali teenistujatega politsei-, pääste- ja meditsiini-valdkonna hädaabiteadete menetlemist.

Täiendõppegrupi moodustamise tingis ühele hädaabi-numbrile 112 üleminek 2014. a lõpul. Selleks ajaks peavad kõik päästekorraldajad oskama nõuetekohaselt töödelda kolme valdkonna – politsei, pääste ja meditsiin – hädaabiteateid. 2013. aastal koolitati Häirekeskuse teenistujaid kokku 22 024 tundi, millest 20 611 tunni jooksul läbisid pääste-, meditsiini- ja/või politseimooduli täiendõppe 72 teenistujat. Iga teenistuja kohta 286 tundi ehk 35 akadeemilist õppepäeva.

## Päästekorraldaja õpe muudab õppurite maailmapilti



Mare Käärik, Meelika Ehte-Suve ja Piret Petersell Väike-Maarja päästekoolis

Sisekaitseakadeemia Päästekolledži Väike-Maarja päästekoolis päästekorraldajateks õppivate Piret Peterselli, Meelika Ehte-Suve ja Mare Kääriku sõnul on päästekorraldajaks õppimine väga palju muutnud kõigi õppurite maailmapilti. Me oskame ümbritsevale elule vaadata hoopis teisiti. Näiteks käisime koos teatris ja etenduses pidi üks näitleja teeskleva minestust ja krampe. Meie jaoks oli sel stseenil nüüd sootuks teine tähendus, me nägime teisi nüansse. Teatrist tagasi tulles oli põhjalik arutelu teemadel - millise tüüpjuhtumini alla see läheks: lamab maas või krabid, kuna kaebused olid ebamäärased ja teesklevus humoorikas väljapressimine - etenduse sisust tulenevalt. See on hoopis teine maailm, mis meie jaoks on avanenud ning milliseid mõtteid tekitavad meie teadmised.

Õppeprotsessi alguses oli palju selliseid õppeaineid, mille puhul oli raske aru saada, kus ja miks võiks neid teadmisi edasises töös vaja minna. Kohe ei tekkinud seoseid. Alles siis, kui mõned teemad olid läbitud, hakkas tekkima arusaamine, miks me just seda õppisime ja milleks seda võiks vaja minna. Tagantjärele analüüsides tundub, et politsei-valdkonna õpe oleks võinud rohkem keskenduda just päästekorraldaja tööks vajalikele teemadele. Alguses õpiti üldisi teemasid, aga otseselt nendest

juhtumitest, mis on politsei-valdkonna küsimustikes, oli vähe juttu. Näiteks perevägivalla juhtumite õpe oli väga põhjalik. Kui see teema oli läbitud ja arvestus tehtud, siis tekkis tunne, et niimoodi oleksime tahtnud kõiki politsei-valdkonna juhtumeid õppida.

Natuke põhjalikumalt oleks olnud hea õppida ka seda osa psühholoogiast, mis just päästekorraldaja tööd puudutab. Näiteks kõne juhtimist ja selle juhtimise psühholoogilisi aspekte oleks olnud hea õppida enne menetlustundide algust. Nii oleksime juba koheselt õppinud õigeid võtteid kõne juhtimiseks olukordades, kus helistaja on väga endast väljas. Psühholoogia õppeaines räägiti, kuidas ennast kaitsta läbipõlemise eest. Kuid ega meist keegi ei kujuta ette, kuidas me reaalses tööprotsessis vastu peame. Psüühika ei pruugi ju olla nii tugev, et mitte võtta kõiki solvanguid isiklikult. Teoorias on kõik väga lihtne – ärge võtke isiklikult, aga praktikas? Esimene kord ei võta südamesse, aga võib-olla kümnes järjestikune solvang võib ikkagi hinge minna. Inimesed, kes meile helistavad on ju kriisilukorras. Häirekeskuses võiks olla inimene, kes nõustab päästekorraldajaid, mida teha, et ka kümnendat või kahekümnendat kriisisituatsioonis helistaja emotsionaalset eneseväljendust suuta mitte võtta isiklikult. Kuidas juhtida igat konkreetset kõnet nii, et see ei läheks solvangueni. Võib-olla õigel ajal psühholoogiaspetsialistidelt nõu küsides saaks säästa rohkem töösaali töötajaid.

Päästekorraldaja eriala valik on tutvusringkonnas tekitanud nagu ahhaa efekti. Inimeste teadlikkus sellest erialast on praegu veel vähene, aga meil kõigil on võimalus jagada infot ja teha teavitustööd. Õppimine on andnud kindlustunde, et oskame teha õnnestuste korral õigeid otsuseid ka isiklikus elus.

Ootame väikese ärevusega praktikale suundumist ja praeguste teadmiste kinnistamise võimalust töösaalis. Aprilli lõpus algav praktika jagab meie õpperühma neljaks grupiks nii, et kõik õpilased läbivad oma menetluspraktika keskuses, kus saab olema töökoht peale juunis toimuvate lõpueksamite sooritamist.



1. märtsil 2013. a alustasid Häirekeskuse Põhja ja Lääne keskuse päästekorraldajad politseivaldkonna hädaabi-teadete töötlemist, mille tõttu kasvas Häirekeskuse koosseis 56 ametikoha võrra. Nii suur töösaali teenistujate arvu kasv tingis ka arendusosakonna ametikohtade arvu kasvu. 2013.a suurenes Häirekeskuse ametikohtade arv 278-ni.

Häirekeskusest lahkus 2013. aasta jooksul 44 teenistujat, mis teeb 16% Häirekeskuse koosseisust. Suurim lahkumiste arvuga ametikoht oli päästekorraldajad. Peamiseks lahkumise põhjusteks toodi ümberkorraldustega kaasnenud tööiseloomu muutus ja kõrgeenenud nõudmised ning rahulolematuse selle eest saadava palgaga. Lahkumine Häirekeskusest tõi kaasa suurema vajaduse leida õiged inimesed õigetele ametikohtadele ja 2013. aastal korraldas üldosakond 33 avatud konkurssi. Värvati lisaks päästekorraldajatele veel ka 14 teenistujat/töötajat teistele erinevatele ametikohtadele.

2013. aastal muutus ka üldosakond. Muutusid tööprotsessid, koostöö Siseministeeriumi raamatupidamiseüksusega muutus aktiivsemaks ja põhjalikumaks. Varahalduse poolne tegevus ja vastutus on kindlasti mitmekordistunud seoses uute töösaalide ehitusega Tallinnasse ja Tartusse ning Pärnu rajatava uue töösaali projekteerimiseks vajaliku dokumentatsiooni koostamisega. Varade halduse poolelt korrasitati kõik Häirekeskuse varad. Kasutamiskõlbmatud varad kanti maha ja hävitati ning korrasitati dokumentatsioon ning andmed SAP infosüsteemis.

## Uued traditsioonid

Üldosakonna poolt algatati kaks uut traditsiooni: rahvaspordiüritustel osalemine ja Häirekeskuse teenistujate laste jõulupidude korraldamine kõigis neljas keskses.

Häirekeskuse teenistujad osalesid aktiivselt rahvaspordiüritustel. Lääne keskuse päästekorraldajad osalesid nii Kahe silla kui ka Kahe staadioni retkedel. Põhja keskuse päästekorraldajad käisid Rakveres toimunud tõelisel jooksupeol – Eesti Ööjooksul. Häirekeskuse esindus osales ka Tallinna Maratonil ja Tuletõrje 94. aastapäeva 12. rattasõidul. Rahvaspordiüritustel esindati Häirekeskust esimest korda ning saadud kogemus oli väga positiivne. Kõigis tekitas heameelt Häirekeskuse toetus ning ühtsustunnet löid Häirekeskuse spetsiaalselt rahvaspordiüritusteks loodud t-särgid. Need tõmbasid kahtlemata tähelepanu ja andsid hoogu pealtvaatajatele/ergutajatele.

Häirekeskus on hakanud oma töötajate tervisele mõtlema. Inimese tervis mõjutab ju otseselt tema elukvaliteeti ning sotsiaalset heaolu ja vastupidi – sotsiaalne heaolu ja elukvaliteet mõjutavad tervist. Pingelise töö vaheaegadel ja tööpäeva lõpus on võimalus keskuse teenistujatel lasta ennast masseerida massaažitoolidel, mille soetamise vajalikkus tuleneb pingelisest tööiseloolest. Vajalikkus ja aktiivne kasutamine on leidnud väga positiivset vastukaja.



# Muutuste aasta 2013 Põhja keskuses

## Meelis Mesi

Põhja keskuse juhataja



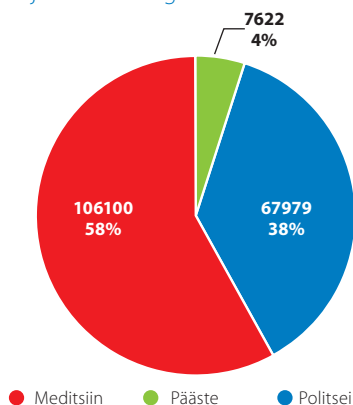
Erika 3 töösaal 2013

Põhja keskuse 2013. aastat saab iseloomustada kui tegusat ja olulisi muutusi kaasatunud perioodi. Alates 1. märtsist 2013 alustasid Põhja keskuse päästekorraldajad politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemisega. Päästekorraldajatel algas töö kahes töösalis - Erika tänava Häirekeskuse Põhja keskuse töösalis ning Politsei- ja Päärivalveameti Põhja prefektuuri juhtimiskeskuse töösalis. Sellele olulisele muutusele lisandusid veel suures mahus 110-112 valdkonna täiendkoolitused. Aasta lõpus algas uue töökeskkonna ehitus Tallinnasse Osmussaare teele. Põhja keskus astus 2013.a olulised sammud ühele hädaabinumbri 112 ülemineku teel.

### Põhja keskuse töö arvudes

Põhja Keskuse teeninduspiirkonnas elab 43% Eesti elanikest (567 353 inimest) ja 2013. aastal teenindati 426 664 (24h keskmine 1169) hädaabinumbri 112 teadet, mis on 44% kogu Eesti kõnedest. Hädaabinumbri 110 teateid helistati aasta jooksul 267 626 (24h keskmine 733), mis on 46% kogu Eesti 110 kõnedest.

Põhja keskuses registreeritud sündmused 2013



Väljakutseks realiseerus keskmiselt 28% kõnedest. Registreeritud väljakutsed valdkondade lõikes Põhja keskuse teeninduspiirkonnas:

kiirbiväljakutsed – 106100 (24h keskmine 298) ehk 58% keskuses registreeritud kutsete üldarvust;

päästeväljakutsed – 7622 (24h keskmine 23) ehk 4% keskuses registreeritud kutsete üldarvust;

politseijuhtumid – 67979 (24h keskmine 211) ehk 38% keskuses registreeritud kutsete üldarvust.

Põhja keskuse teeninduspiirkonnas toimuvad sündmused ja muutused elanike arvus mõjutavad kõige enam vabariigi üldist kõne- ja väljakutsete koormust. Eelkõige just politsei ja kiirabi valdkonnas. Lisaks elanike arvu suurenemisele Tallinnas ja Harjumaal kasvas ka pealinna külastanud turistide arv. Näiteks Turismifirmade Liidu andmetel kasvas Eestis Vene turistide ööbimiste arv absoluutarvudes endiselt kõige rohkem Tallinnas. Võrrelduna aastaga 2012 oli 112 hädaabikõnede arvu kasv ühe elaniku kohta 11%. Samal ajal langes politseinumbri 110 helistamiste arv ühe elaniku kohta 20% võrra.

112 kõnede arvu kasv ühe elaniku kohta ei ole siiski toonud kaasa kiirabi väljakutsete arvu kasvu. Tallinnas oli kiirabikutsetel kõige suurem langus vabariigis ühe elaniku kohta – 4,1%.

### Operatiivsündmused ja suuremad õppused

Põhja regiooni tabasid 2013. aastal kokku kolm sügistormi – 28.-29. oktoobril; 1.-2. detsembril ja 12.-13. detsembril. Tormide ajal oluliselt tõusnud töökoormusega tuli keskus toime, aga tormidest saime ka mitu head õppetundi. Oluline on täpne ilmaprognoos, mille alusel valvevahetusi komplekteerida. Kõige pingelisemal perioodil on aegajalt vajalik töötajaid puhkepausile saata, et nad suudaksid end taas koguda ja valvevahetuste vahetumise perioodil on oluline tagada piisav valmisolek. Tormidest saadud kogemus ja analüüside tulemused aitavad kindlasti järgmistel kordadel veelgi lihtsamalt suure koormuse perioode edukalt üle elada.

Tallinna Lauluväljakul toimus taasiseseisvuspäeval, 20. augustil Robbie Williamsi kontsert, mis tõi kaasa hädaabinumbritele kõnekoormuse tõusu ja hulgaliselt tööd nii politseile kui kiirabile.

Suurim ametkondadevaheline koostööõppus Põhja piirkonnas toimus 13. detsembril. Detsembril tormiga üheaegselt viidi läbi ulatuslik äkkrünnakuõppus Tallinna Linnavalitsuses. Lisaks tormikõnede suutis valvevahetus (seda nii Erika, kui ka Pärnu mnt töösalis) edukalt



hakkama saada ka äkkrünnaku õppusega. Infovahetus oli kahe töösaali vahel kiire ja õppusega saime olulise kogemuse nii töösaalis kui ka õppuse ettevalmistamisel.

5. juunil 2013. a külastasid tööalaste teadmiste saamiseks Häirekeskuse Põhja keskuse päästekorraldajad koos Jaan Varteriga ja Põhja prefektuuri korrakaitsepolitsei juhtimiskeskuse II astme töötajatega Soome politsei juhtimiskeskust Helsingis (Pasila) ja Soome hädaabikeskust (Kerava). Antud külastuse käigus saadi ülevaade Soome Juhtimiskeskuste territoriaalsest paiknemisest ja hädaabi-teenuse osutamisest ning koostööst Hädaabikeskusega. Lähemalt tutvuti Soome hädaabikeskuste struktuuri, töö iseloomu ja koostööga teiste koostööpartneritega ning Keraval paikneva Hädaabikeskusega.

Osalejate sõnul oli antud külastus väga õpetlik nii Häirekeskuse kui ka Politsei- ja Piirivalveameti esindajatele. Oluline sõnum, mis kaasa võeti: kui on soov teha koostööd ja kui keskendutakse positiivsusele, siis on kõik võimalik. Samas oli ka muljetavaldav, et üks ja sama inimene võib abi teele saata tulekahju puhul, kukkumise tagajärjel luumurru tekkimisel, sotsiaalsete probleemide ilmnemisel ja olukorras, kus purjus naabrimees öörahu segab.

### Teenistujate arv suurenes

Põhja keskkuses asus aasta jooksul tööle 15 uut teenistujat (lisaks juhtimiskeskusest ületulnud teenistujad) ja ametist lahkus 14 teenistujat.

1. märtsil liitus keskkusega 22 endist Põhja prefektuuri juhtimiskeskuse tublit teenistujat: Anne Helmoja, Ester Trilljärv, Heidi Maurer, Irma Kraht, Irys Hiet, Janek Hukov, Jefrosinia Gužova, Jelena Levin, Kaja Lumiste, Larissa Krasina, Ludmilla Zonova, Niina Hromõh, Olev Tehva, Olga Liho, Pille Elena Kärner, Sirje Oks, Sirje Träel, Svetlana Kuu-sing, Tatjana Naumova, Toivo Gusin, Valentina Ilves ja Ülle Semiskar.

Põhja keskuse koosseis kasvas 89 teenistujani.

Erik Nukk alustas Põhja keskuse juhataja asetäitjana tööd 18. veebruaril. Kahjuks jäi tema töötamise aeg Häirekeskuses lühikeseks ja ta siirdus 1. aprillist erasektorisse. Alates 22. aprillist võttis Häirekeskuse Põhja keskkuses politsei valdkonna vedamise üle pikaajaline politsei ja Sisekaitseakadeemia töökogemusega Jaan Varter. Tema peamiseks töökohaks sai Pärnu mnt 139, aga oma töölaud on tal ka Erika 3 majas. Jaan Varter osales nii enne uuele ametikohale asumist kui ka hiljem aktiivselt Häirekeskuse päästekorraldajate ja politsei juhtimiskeskuse tänaste teenistujate väljajõe ettevalmistamisel ja läbiviimisel.

1. märtsil toimus Põhja keskuse juhataja vahetumine. Pikaajaline Häirekeskuse staažiga Merle Tikk lahkus ametist ja Ida keskuse juhataja Meelis Mesi võttis Põhja keskuse juhtimise üle.

Põhja keskkusesse tuli Sisekaitseakadeemia kutseõppes aprillis 8 praktikanti, seda on rohkem kui eelnevatel aastatel: Arvi Piirioja, Julia Uvarova, Liina Vroo, Maarja Liisa Keskküla, Piret Liivamägi, Rauno Annama, Sigrid Kaarlõp, Sirje Teder. Kõik nad lõpetasid peale praktikat edukalt kooli ja liitusid keskkusega vahetult enne jaanipäeva.

2013. aasta kutseõppesse õppurite värbamine andis keskkusele 4 uut päästekorraldajat (Sandra Kask, Marga-

rita Sangel, Kristina Vedrinskaja, Jekatarina Puškarjova), kes asusid 1. septembril Väike-Maarjas vajalikke teadmisi omandama.

Sügisel, 18. septembril, liitus Põhja keskkusega veel 5 uut päästekorraldajat (Ilona Fomina, Igor Vorkal, Tiia Kala, Anu-Liina Asuküla, Jane Lillemets), kes asusid kohe omandama 112 valdkonna kutsetöötajate oskusi täiendõppes.

Terve aasta jooksul oli valvevahetuste piisava komplekteerimisega raskusi, sest Põhja keskuse koosseis ei olnud täielik. See suurendas küllaltki pingelisel muutuste aastal töökoormust, kuid keskuse tubli kollektiiv tuli sellega hästi toime.

Juba teist aastat järjest tunnustatakse Häirekeskuses aasta töötajat. 2013. aastal sai aastatepikkuse tubli tööst kolleegide suure tunnustuse Põhja keskuse valvevahetuse juht Marika Kuusik.

### Töökorralduslikud muutused

1. märtsil 2013. aastal alustasid päästekorraldajad Põhja piirkonna politsei hädaabinumbri 110 vastuvõtmise ja töötlemisega.

Põhja piirkonnast laekus Häirekeskusesse esimene 110-le helistatud kõne 01.03.2013. a kell 0:00:50. Kõne vastuvõtjaks oli Põhja keskuse päästekorraldaja Ljudmilla



Ljudmilla Zonova võtab Häirekeskuse päästekorraldajana vastu Põhja piirkonna esimest 110 kõnet



1. märtsi 2013 hommikul tervitasid uut algust Häirekeskuse Põhja keskuse juhid Meelis Mesi ja Erik Nukk ning Politsei- ja Piirivalveameti Põhja prefekt Kristian Jaani ja juhtimiskeskuse juhid Vahur Tamuri ning Jane Varipuu

Zonova. Antud kõne puhul oli tegemist korduvkõnega politseisse, kus helistaja teatas alkoholijooobe tunnustega lärmavast naabrist, kes kõne hetkeks oli juba rahunenud ning politseid sündmuskohale ei soovitud.

Kuigi Ida keskus oli sama muudatus aasta varem juba rakendunud ja Põhja keskusel selle võrra taustateadmist rohkem, muutis teenuse laiendamise häirekeskuse jaoks raskeks eelkõige see, et 110-teenus oli standardiseerimata. Töö aluseks võeti Häirekeskuse Põhja keskuse ja Põhja prefektuuri juhtimiskeskuse vahel kokku lepitud töökorralduslikud kokkulepped ja politseivaldkonna teadete töötlemise küsimustikud.

Samuti osutus politsei tööprogramm OPIS oluliselt ebakindlamaks (hangumised, katkestused, jms) töövahendiks, kui seda oli harjumuspärane SOS 112 menetluse juures.

Pärnu mnt töösaalis valvevahetuste piisava koosseisuga komplekteerimise muutis raskeks see, et 110 valdkonna lisandumisega ei asunud tööle piisavalt varem politseivaldkonnas töötanud teenistujaid. Keskuse struktuuri lisandus 30 päästekorraldaja ametikohta, aga politsei juhtimiskeskusest tuli häirekeskusesse tööle 22 teenistujat. Puuduolevad ametikohad tuli komplekteerida uute inimeste värbamisega ja välja õpetamisega. Protsess, mis jätkub veel ka 2014. aastal.

Vajaliku koosseisu 110 teadete töötlemiseks suudeti tagada 112-teenuse poolel korraga tööl olevate päästekorraldajate arvu optimeerimisega.

Lühike täiendkoolitus ja vähene praktika tekitas päästekorraldajatel alguses uue valdkonna hädaabiteadete töötlemisel ebakindlust. Erinev töökorraldus ja 110-teenuse vähene standardiseeritus tõid endaga kaasa päästekorraldajate pikema kohanemisaja kui algselt loodetud.

Lisaks hädaabinumbri 110 kõnedele vastamisega alusta-

sid 1. märtsil päästekorraldajad ka Tallinna linna tänavate avaliku ruumi valvekaamerate pildi jälgimisega.

Aasta jooksul said kõik Häirekeskuse päästekorraldajad roteerudes kahe valdkonna (110 ja 112) hädaabiteadete töötlemise kogemuse, mis on oluline eeldus 2014. aasta lõpus ühele hädaabinumbri 112 ülemineku jaoks. Aasta jooksul said osad endised politsei juhtimiskeskusest üle tulnud tublid töötajad oma esimese kogemuse ka 112 kõnede töötlemisel.

Uuele sidelahendusele ülemineku ettevalmistamine, mis sai keskusel veebruaris alguse, päädis aprillis töösaalis selle kasutusele võtmisega. Kasutaja jaoks tekitas alguses probleeme helisalvestusprogrammi (Partcom) puudulik arendus ja telefonide vigased mudelid, mis hiljem välja vahetati.

4. novembril 2013. a muutus Põhja keskuse teeninduspiirkond. Ühele hädaabinumbri ülemineku raames ühtlustati Häirekeskuse keskuste ning Politsei- ja Piirivalveameti prefektuuride teeninduspiirkonnad. Selle otsuse tulemusena läks Järvamaa ja Raplamaa hädaabikõnede menetlemine Põhja keskusest üle Lääne keskusele. Erisusena jäi Põhja keskuse hallata kiirabiressurs.

Kiirabireform, mida aasta jooksul Terviseamet ette valmistas ja mis rakendus 30.12.2013, tõi kaasa uued kiirabi-brigaadipidajate teeninduspiirkonnad. Muutusid ka reageerimisühikud. Reformi järgselt jäi Põhja keskuse peamiseks koostööpartneriteks 5 kiirabi-brigaadi pidajat – Tallinna Kiirabi (20 kiirabi-brigaadi); Põhja-Eesti Regionaalhaigla (14 kiirabi-brigaadi ja 2 reanimobiili); Karell Kiirabi (8 kiirabi-brigaadi) ja SA Tallinna Lastehaigla (1 laste reanimobiilibrigaad).

Varasema perioodi hea ja tulemusliku koostöö eest suured tänud Loksa Ravikeskusele, AS Kellavere Haiglale, SA Rapla Maakonna Haiglale, Märjamaa Haiglale, Järvamaa Haiglale ja Pärnu Haiglale.

**Jane Varipuu**, Põhja prefektuuri korrakaitsebüroo kriisihajakeskuse operatiivteabeteenistuse teenistuse vanem: "Hädaabinumbri 110 teenuse ülemineku algfaasis vahetus Häirekeskuse Põhja keskuse juht. Vaatamata esialgsele teatud kartusele, koostöö juhtide tasandil selle tõttu ei kannatanud. Väga positiivne on, et Põhja keskuse juhi asetäitja (Jaana Varteri) põhiline töökoht on politseimajas.

Võib öelda, et politsei jaoks oli 1. märtsil tegemist puhtformaalse ülemineku, kuna tegelikkuses sellel hetkel ei muutunud muud kui senised politsei spetsialistid olid nüüdsest Häirekeskuse päästekorraldajad.

Eesmärgiga tagada parem infovahetus ja senini kasutuses olnud abimaterjalide kättesaadavus oli eelnevalt tekitatud ametnikele valmisolek kasutada politsei infosüsteemis ühiseid kaustasid ehk tagatud vastavad ligipääsud.

Alates 01.03.2013 oli nii Põhja prefekti kui Häirekeskuse

peadirektori vaheline nõusolek olemas korraldada iga kvartal üks ühine koosolek-õppepäev Põhja keskuse ja Põhja prefektuuri juhtimiskeskuse juhtidele ja vahetuste vanematele. Vaatamata sellele, et faktipõhiselt on nende kokkusaamiste tulemit peaaegu võimatu hinnata, siis alahinnata neid ei tohi. Üksteise tundma õppimine ning lihtsas inimlikus keeles tekkinud arusaamatuste lahtirääkimise väärtus on hindamatu. Muutused on alati rasked ning kõike ette planeerida ei ole võimalik. Õnneks või kahjuks, aga just „inimfaktor“ on see, mis tegelikkuses otsustab kui kerge või raske üleminek saab olema."



## Hooned ja ühine töökeskkond

2013. aastal töötas Põhja keskus kahes erinevas töökeskkonnas – Erika tn 3 (112-teenus) ja Pärnu mnt 139 (110-teenus).

Juba 2012. a alguse saanud uue töökeskkonna planeerimisprotsess jätkus 2013. aastal ja Riigi Kinnisvara AS kuulutas välja hanke ehitaja leidmiseks. Põhja keskuse uue töökeskkonna planeerimisel oli märkimisväärne



roll Merle Tikk' l. Häirekeskuse ja Päästeameti ühishoone reaalsed ehitustööd algasid Osmussaare 2 aadressil novembri kuus. Uus, kaasaegne töökeskkond peaks valmima 2014. aasta lõpuks.

### Muutused organisatsioonikultuuris

Ulatuslikul muutusteprotsessil ja kahe organisatsiooni koostöömise ühes töökeskkonnas on kindlasti mõju organisatsioonikultuurile. Eriti oluline on, et kiirel ja stressirohkel perioodil lisandusid just sporti ja liikumist väärtustavad ettevõtmised. Häirekeskus võttis 2013. aastal esmakordselt osa 7. juunil toimunud Eesti ööjooksust Rakveres. Põhja keskusest olid stardis: Renne Merilo, Kristina Keler, Janika Toiger, Marina Õunapuu, Merike Vahher, Tiina Viira, Tiia Prass, Marike Käärik, Ülle Leps, Jane-Lii Padumäe, Krista Vaniko, Julia Solntseva, Sigrid Kaarlõp.

18.–19. juulil osaleti Roosta puhkekeskuses toimunud Häirekeskuse ja PPA ühisel seminaril. Suveseminaril peamisteks teemadeks olid koostöö ja sisekliima.

Suveseminaril raames läbi viidud kompleksvõistlusel saavutas Põhja keskus tubli teise koha. Tugeva meeskonnavaimuga Põhja keskuse kollektiiv lubas juba järgmisel aastal rändkarika omale tuua.

Suvel, 14. augustil, toimus Põhja keskuse regulaarne väljasõiduseminar. Sellel aastal külastasime Prangli saart, kus tutvusime saare vaatamisväärsustega ja arutasime pingevabas õhkkonnas ka tõiseid teemasid. Kuigi ilm oli sügisene, jäid kõik osavõtjad rahule ja ootavad huviga järgmist aastat.

Tuletõrje 94. aastapäeva rattasõidul, mis toimus 12. septembril, osalesid Põhja keskuse töötajatest Kaija Salk, Marina Õunapuu, Ingrid Laur, Jane-Lii Padumäe, Marike Käärik, Krista Vaniko.

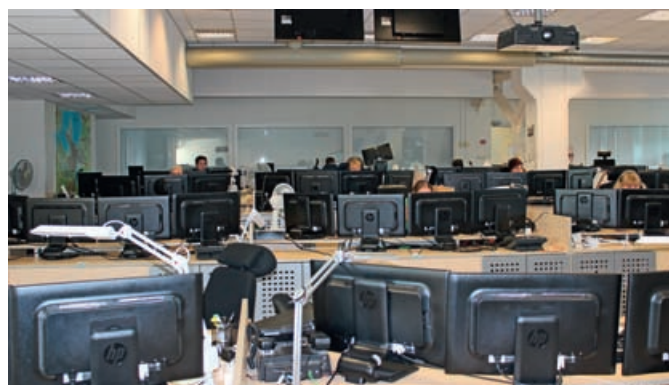
Esmakordselt Põhja keskuse ajaloos oli 21. novembril, üle-eestilisel töövarju päeval, Häirekeskuses töövari – Kose Gümnaasiumi 11. klassi õpilane Adele Mesikäpp. Adelele tutvustas Põhja keskuse tööd keskuse juhataja asetäitja Merje Tamm. Töövari jälgis tööd Põhja keskuse töösaalis päästekorraldaja Jolanta Vaherpuu ja logistik Ene Uudam'i kõrval. Töövarjule jättis päästekorraldaja töö sügava mulje. Ta arvas senise info põhjal, et see töö on lihtsam. Kuid päästekorraldaja kõrval istudes ta nägi, et töö nõuab kiirust ja täpsust, aga ka enesevalitsemist ja kannatlikkust. Töövarjule avaldas muljet töösse suhtumine töösaalis. Tema sõnul ei saaks päästja olla kangelane, kui ta ei saaks Häirekeskuselt infot, kus kangelast mängida. Loodetavasti liitub meiega tulevikus uus tubli töötaja Adele Mesikäpp.

Uue formaadina võttis Põhja keskus oma aasta tegemised kokku majavälisel kohtumisel, mis toimus 4. detsembril. Ühtlasi selgitasime välja ka keskuse parima bowlingumängija. Põhja Keskuse „Kibekäsi 2013“ on päästekorraldaja Krista Vaniko.

2013. aasta oli Põhja keskuses väga tegus, muudatusterohke ja vaatega tulevikku suunatud. Iga edukas muudatus eeldab eelkõige tugevat ja tegusat kollektiivi. Põhja keskuse töötajad on just sellised (kindlad-kiired-asjatundlikud), kellega võib igale muudatusel julgelt vastu minna. Au ja kiitus Teile!



Erika tänava töösaal



Pärnu mnt töösaal



Põhja keskuse töösaal Osmussaare tee 2 majas (illustreeriv pilt) ja ehitus 2013. a detsembris

# Lääne keskuse teine suurte muutuste aasta

## Küllike Uzjukin

Lääne keskuse juhataja

Lääne keskuse jaoks oli 2013. aasta järjekordne suurte muutuste aasta. Igas kvartalis toimus mõni suurem töökorraldust mõjutav muudatus, mille edukas läbiviimine nõudis töötajatelt väga suurt pingutust ja pühendumist, kuna uued tööprotsessid nõudsid järjepideva õppeprotsessi toimimist ja uuendustega kohanemist.

## Tööd lisasid turistid ja looduse stiihia

Lääne keskusele lisasid 2013. aastal töökoormust nii sisekui ka välituristid. Peale Tallinna kasvas 2013. aastal absoluutarvudes kõige rohkem välituristide ööbimiste arv ka Pärnu maakonnas ja linnas. Näiteks kasvas lisaks Tallinnale Soome turistide ööbimised absoluutarvudes kõige rohkem Pärnu linnas ja maakonnas. Majutatud rootslaste arv kasvas aastaga 12% ja nende ööbimiste arv koguni 20%. Majutatud rootslaste arv kasvas Läänemaal 15% ja nende ööbimiste arv 13%. Pärnus jätkus ka Läti turistide pikaajaline kasvutrend.

Looduse stiihiat sai Lääne keskuse teeninduspiirkond tunda kolme sügise tormi ajal. Kõige enam rasis torm nimetatud piirkonda Püha Juudase nimelise tormi ajal 29. oktoobril 2013. a. Eestis algas tuule tugevnemine juba eelmise päeva ehk siis 28. oktoobri õhtul. Tormi kõrghetk oli hommikul, kui Lääne-Eesti rannikuvetes saavutasid tuuleliidid maksimumi 33 m/s. Kõige rohkem rasis torm Pärnumaad, kus Pärnu lahel möllas 29.10.2013 kella 1.00 – 7.00 torm, mis kergitas tuulepuhangud 30 – 33 m/s. Tormi ajal leidis Pärnumaal aset 107 päästesündmust ehk 22% kogu sündmuste arvust. Lisaks loodusjõududest põhjustatud sündmustele tuli Pärnu linna päästjatel kustutada ka oletatavasti tormist tingitud tulekahju. Ka elektrikatkestusi oli kõige enam Pärnumaal, vooluta oli 26889 majapidamist ehk 17% vooluta majapidamiste üldarvust antud tormi ajal.

Tormikahjud kergitasid ööl vastu 29. oktoobrit Lääne keskuses vastatud kõnede hulga 3,7-kordseks ning tormipäeva ehk 29. oktoobri vastatud kõnede hulga 2,1-kordseks. Nii suure kõnekoormusega aitas toime tulla 112 ja 110 kõnede menetlejate töö ühises töösaalis, kus toimus väga hea ametkondade vaheline koostöö. Kuna 112 hädaabiteadete menetlemise II aste oli kella 5-8ni väga hõivatud ressursside haldamisega, siis tekkis momente, kus ei jõutud maanteeametit ja elektrivõrke koheselt teavitada. 110 hädaabiteadete menetlemise II astme ehk Lääne prefektuuri operatiivteabeteenistuse ametnikud võtsid vabatahtlikult initsiatiivi enda kätte ja hakkasid seda toimingut ise läbi viima (110 töökoormus oli tormi ajal madal). Samas sai 110 hädaabiteadete menetlemise II aste läbi 112-le laekunud teadete koheselt ka informat-



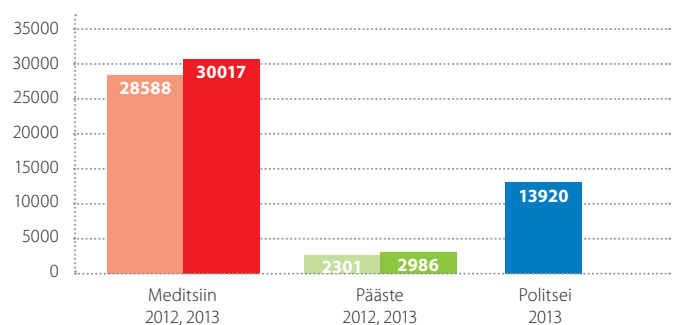
Lääne keskuse töösaal 2013

siooni kõikvõimalikest teesulgudest, mida politseipatrullidele operatiivselt edastada. See on väga hea näide ühises töökeskkonnas töötamise ja positiivse õhkkonna olulisusest.

Järgnevad tormid 1. detsembril ja 13. detsembril nii suurt töökoormuse tõusu ei toonud. Nimetatud kolm tormi kergitasid Pärnumaa päästekutsete hulka 2013. a võrreldes varasemaga 8,8% võrra.

Lääne keskuse päästekorraldajad registreerisid 2013. aastal hädaabinumbri 112 kokku 33003 sündmust. Neist 30017 korral vajati appi kiirabi ning 2986-l juhul päästjaid. 2012. a. registreeriti Lääne keskuses 28588 kiirabi abi vajanud sündmust ning 2301 päästesündmust. Siinkohal on oluline märkida, et 2013. a. suurenes 112 kõnedele vastamise teeninduspiirkond, mis on üheks kiirabi väljakutsete arvu suurenemise põhjuseks. Küll aga saab märkida, et 2013. a. kiirabikutsete üldise languse taustal jäi Pärnumaa kiirabikutsete arv ühe elaniku kohta 2012. a tasemele ning Läänemaal langes 2,6% võrra ühe elaniku kohta.

## Lääne keskuses registreeritud sündmused







Väikesaarte kiirabikutsete arv näitab jätkuvalt kasvu trendi. 2013. aastal registreeriti Lääne-Eesti püriasustusega väikesaartele kokku 273 kiirabikutset, mis oli võrreldes 2012. aastaga 16% kõrgem. Väikesaarte kutsetest jääb 2013. aastat töösaalile ja kindlasti kõigile päästeoperatsioonis osalenutele meenutama Ruhnult Läti kodaniku päästmine Läti helikopteriga. 14. septembril kutsuti päästeoperatsioonis Lääne keskuse kiire tegutsemise tulemusel Riia appi pääste helikopter, mis kannatanu otse Riiga lennutas. Häirekeskuse Lääne piirkond ei ole varem taolist koostööd Lätiga teinud.

2013. aastal edastati Lääne-Eestist hädaabinumbri 110 kokku 13920 politsei abi vajanud sündmust alates 1. märtsist 2013.

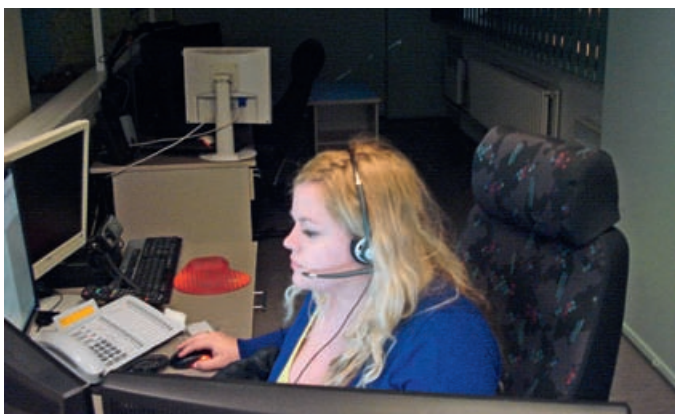
2013. aastal helistati Lääne-Eestist hädaabinumbri 112 kokku 109691 kõnet ning politsei hädaabinumbri 110 kokku 74989 kõnet.

### 110 kõnede töötlemise algus

Suurim muudatus toimus 2013. aasta 1. märtsil kell 00:00 kui Lääne keskuse päästekorraldajad alustasid politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemisega. Lääne keskuses vastas esimesele Häirekeskusesse tul-

110 teenindamise algusega seonduvalt läbisid kõik Lääne keskuse teenistujad ajavahemikus november 2012 kuni veebruar 2013 kolmenädalase politseivaldkonna täiendõppe Sisekaitseakadeemias. 1. märtsil 2013 võeti Häirekeskuse Lääne keskuse koosseisu üheksa tublit päästekorraldajat Marje Heliste, Aire Kivimurru, Raita Tubli, Jana Harjus, Piret Pinsel, Virve Valdna, Ene Andresson, Pille Sperling ja Helen Peeterson, kes varem olid juhtimiskeskuse koosseisus töötanud. Kuna 2012. aasta oktoobrist alates töötasid Häirekeskuse Lääne keskus ja Lääne prefektuuri juhtimiskeskus ühises töökeskkonnas, siis oma uusi kolleege tunti juba ligi pool aastat ja sisseelamisprotsess uues organisatsioonis möödus valutult.

Politseivaldkonna hädaabikõnede esimese astme töö algus läks Lääne keskuses sujuvalt. Ja seda kindlasti tänu tõhusale eelnevale tegevuste planeerimisele ja töökorraldusega ning informatsiooni vahetamisega seonduvate reeglite väljatöötamisele. Kindlasti oli oluline roll õnnestumises ka ühisel töökeskkonnal, kus operatiivtööga seotud informatsioonivahetus on oluliselt kiirem ja kvaliteetsem ehk mahukam, täpsem ja vahetu. Lisaks Lääne prefektuuri korrakaitsebüroo kriisiohjekeskuse juht Olev Naaritsale andsid oma väärtuslike kogemuste



Helen Peeterson võtab Häirekeskuse päästekorraldajana vastu Lääne piirkonna esimest 110 kõnet



Operatiivtööga seotud infovahetus on ühises töökeskkonnas oluliselt kiirem

nud 110 kõnele päästekorraldaja Helen Peeterson kell 00:14, milles teavitati Pärnus toimunud liiklusavariist. Üks avarii osalenud auto sai kahjustada ning sündmusele reageeris avariikorrapidaja.

ja nõuannete jagamisega olulise panuse Lääne regioonis läbiiviidava muudatuse õnnestumisse ka meie kolleegid Meelis Mesi ja Rannel Silov Ida keskest, kes olid sarnase muudatuse oma regioonis aasta varem läbi viinud.

**Olev Naarits**, Lääne prefektuuri korrakaitsebüroo kriisiohjekeskuse juht: "Politsei vaatenurgast ei muutnud kõneoperaatorite üleandmine Häirekeskuse koosseisu oluliselt politsei tööd, kuna eelnevalt juba töötati kaheastmelise kõnetöötamise põhimõttel. Ühisesse töökeskkonda kolimine mõjus aga väga positiivselt. Lisaks uutele ja värskenud tööruumidele said inimesed omavahel tuttavaks ja avardus silmaring teise poole tegemistest. Kui varem eraldiseisvates töösaalides töötades ei suudetud alati näha teise valdkonna tegutsemise põhimõtteid, siis täna on see muutunud ja saadakse aru, miks midagi tehakse. Ühine informatsioon on mõjutanud oluliselt kompleksisündmuste reageerimise kiirust, sest info liigub töösaalis siseselt oluliselt kiiremini. Ühises töösaalis töötamise ajal on juba mitmed praktilisi näiteid, kus tööolukorras vahetab infot omavahel kiirelt ja töötab üksteist toetades kvaliteetse lõpptulemi nimel."



## Teeninduspiirkond laienes

Aprilli lõpus võeti kasutusele uus operatiivkõneside lahendus, mis tõi endaga kaasa uued töövahendid telefoniaparatuuride, kõnejaotusprogrammi Solidus, kõnesalvestusprogrammi Partcom ja uue töösaali numeratsiooni näol. Lääne töösaalis (nii Häirekeskuse kui ka operatiivteabeteenistuse töökohtadel) toimus uue lahenduse kasutuselevõtt tõrgeteta.

Kuna Lääne keskuse üks eesmärke oli 2013. aasta jooksul eraldada töösaali juhtimistasand operatiivtasandist, siis alustasid juulikuus neli tublit päästekorraldajat logistiku väljaõppega. Valvevahetuse juhtide juhendamisel toimunud väljaõppeperioodi päädis augustikuu lõpus. Kui varasemalt haldas Lääne regiooni kiirabi- ja päästeressursse vaid üks teenistuja – valvevahetuse juht, siis alates augustist sai keskuse valvevahetuse koosseisus olema ka ressursse haldava logistiku ametikoht.



Eelnev töökorralduslik muudatus võimaldas novembrikuu alguses laiendada Lääne keskuse teeninduspiirkonda. Senise Pärnumaa, Läänemaa, Saaremaa ja Hiiumaa teenindamisele hakkas Lääne keskus teenindama ka Rapla- ja Järvamaad. (Varasemalt teenindas 112-hädaabiteadete menetlemisel Rapla- ja Järvamaad Põhja keskus). 4. novembri hommikul suunati kõik Rapla- ja Järvamaa kõned hädaabinumbri 112 Lääne keskuse töösaali. Lääne keskuse ülesandeks sai ka nende kahe maakonna päästeressursside haldamine. Samas Rapla- ja Järvamaa kiirabiressursi haldamine jäi esialgu jätkuvalt Põhja keskuse töösaali ülesandeks. Sarnast tõhusalt toimunud koostööd olid Lääne ja Põhja keskuste töösaalid ka varasemalt teinud, kui 2009-2010. aastatel võttis tookordsete olude sunnil Põhja töösaal ligi 1,5 aastat vastu Saare ja Hiiumaa maakondadest laekuvaid 112-hädaabikõnesid ning Lääne keskus haldas nende maakondade kiirabi- ja päästeressursse. Peamine põhjus teeninduspiirkonnaga seotud muudatuse läbiviimiseks olid ettevalmistused ühele hädaabinumbri üleminekuks 2014. aasta lõpul. Nüüdsest on Lääne regioonis nii 112 kui ka 110 kõnede töötlemise piirkonnad samasugused ehk Pärnu-, Lääne-, Saare-, Hiiumaa- ja Järvamaa kõigile hädaabikõnedele vastatakse Pärnus.

2013. aasta III kvartalis algas töösaali teenistujate ettevalmistus uue infosüsteemi SOS2/GIS-112 juurutamiseks. Alates augustikuu teisest poolest kuni aasta lõpuni läbi-

sid kõik Lääne keskuse teenistujad SOS2/GIS-112 erineva tasandi koolitused. Lääne keskuse teenistujate hulgast koolitati välja ka keskuse tugiisikud (Ave Šapkin, Kätlin Valli, Anu Aaviste, Ene Kiirats, Annika Hiimäe, Ene Arva ja Ivo Martin), kelle juhendamisel algkoolituse läbinud päästekorraldajad ja logistikud tööst vabal ajal täiendavalt uute töövahendite kasutamist õppisid.

## Personal

Alates 2013. aasta märtsist suurenes Lääne keskuse ametikohtade arv 20-lt 42-le ametikohale. Lisaks logistikute ja päästekorraldajate ametikohtadele sai Lääne keskus ka juhataja asetäitja ametikoha. Juhataja asetäitja ametikohale asus tööle Ivo Martin, kelle esmaseks põhiülesandeks sai politsei valdkonna teemade arendamine Lääne keskuses.

Enne jaanipäeva asus Lääne keskuses tööle seitse tublit päästekorraldajat (Küllli Kaarlepp, Signe Pruunsild-Rallmann, Natalja Reek, Kairi Õismets, Maarika Auväart, Ene-Eke Liiv ja Emily Roots), kes lõpetasid Sisekaitseakadeemia Päästekolledži päästekoolis päästekorraldaja kutseõppe. Tegemist oli teise lennuga, kes lõpetas kutseõppe valmidusega menetleda kolme valdkonna hädaabiteateid.

Augustis värvati Lääne keskusesse seitse uut päästekorraldajat, kes alates septembrist asusid päästekorraldaja



Lääne keskuse päästekorraldajad Väike-Maarja päästekooli lõpuaktusel

eriala omandama, et juba 2014. aastal realselt hädaabiteateid menetlema asuda. Aasta lõpuks töötas keskus kokku 40 teenistujat, kellest üks oli lapsehoolduspuhkusel ja seitse koolis omandamas päästekorraldaja ametit.

Septembri lõpust kuni detsembri alguseni läbisid esimesed Lääne prefektuurist kevadel ületulnud ja seni ainult politsei valdkonna hädaabiteateid menetlenud päästekorraldajad üle kahe kuu kestnud 112-täiendõppe, kus omandati oskus menetleda ka pääste ja kiirabi valdkondade hädaabiteateid.

Aasta jooksul toimus veel kolm olulist õppepäeva, millest kaks olid suunatud korrakaitse valdkonna hädaabiteadete menetlemisega seonduvatele teemadele ja mille sihtgrupiks olid lisaks Lääne keskuse teenistujatele ka Lääne prefektuuri operatiivteabekeskuse teenistujad. Ning enne teeninduspiirkonna laienemisega seotud

muudatuse juurutamist toimusid Lääne keskuse teenistujatele ka uue teeninduspiirkonna tundmaõppimisele suunatud õppepäevad.



Leili Murumäe

Eelmisel aastal valis Lääne keskuse tubli meeskond endi hulgast parimaks töötajaks augustis logistiku ametikohale asunud Leili Murumäe. Leili Murumäe on Sisekaitseakadeemia Päästekolledži Väike-Maarja päästekooli päästekorraldaja kutseõppe 4. lennu lõpetaja, kes asus päästekorraldajana Häirekeskuse Lääne keskuse töösaa-

lis tööle 2010. aastal. Ta on ennast üles näidanud professionaalse ja empaatilise klienditeenindajana, kes on saajaprotsendiliselt orienteeritud abivajajale. Sealjuures on oluline positiivne omadus Leili Murumäe juures ka pühendumine meeskonnatööle. Tema tasakaalukus, toetus töökaaslastele ja professionaalne suhtumine töösse on üliolulised märksõnad eriti tänasel päeval, mil keskus on viimase aasta jooksul väga suurte ja ühtlasi ka rohkelt pingeid tekitavas muudatuste perioodis. Tema oskus rahustada pingete tekkimisel oma kaaskolleege tuues välja olukorra muutumisest tingitud positiivsed asjaolud, on aidanud kaasa parema tööõhkkonna loomisel.

Lääne keskuse töösaa- lis hea tööõhkkonna kujunemisele on kindlasti kaasa aidanud ühised üritused ning aktiivne ja just kollektiivne osavõtt Pärnus toimuvatest rahvaspordiüritusest. Kahe Silla ja Kahe staadioni retkedel osalesid Kajali Silm, Anne Oad, Annika Hiiemäe, Devi Berg, Leili Murumäe, Anu Aaviste, Külli Kaalep, Natalja Reek ja Kairi Õismets.

Heites tagasivaatava pilgu möödunud aasta suurematele ja väiksematele, aga kindlasti olulistele muudatustele, saame olla uhked ja rahulolevad – keskuse poolt ettevõetud tegemisi saab lugeda kordaläinuks. Õnnestunud kordaminekute eest soovin tänada eeskätt tublisid ja pühendunud Lääne keskuse teenistujaid. Suur tänu ka kogu Häirekeskuse meeskonnale ning koostööpartneritele SMIT-st, PPA Lääne prefektuurist, PÄA Lääne päästekeskusest ja Lääne pommigrupist ning kogu teeniduspiirkonna kiirabidest.



# Lõuna keskuse ettevalmistuste aasta

## Anne-Liis Taalman

Lõuna keskuse juhataja

Vaadates tagasi aastale 2013 on hea tõdeda, et üha enam on Lõuna keskus liikumas oma tegemistega kogu organisatsiooniga samas rütmis, pingutades ühiste eesmärkide saavutamise nimel. Muudatused, mis puudutavad kogu organisatsiooni mõjutavad kindlasti vähemal või suuremal määral ka regionaalse keskuse tööd, kuid ühised eesmärgid ja kokku lepitud tegevused aitavad muudatustega sujuvamalt toime tulla ja neid omaks võtta. Keskuse töö tagamisel on oma osa nii töösaali inimestel kui ka erinevate valdkondade ekspertidel ja protsessijuhtidel, kes panustavad tööks vajalike rakenduste arendamisel ja parimate lahenduste leidmisel.

Lisaks hädaabiteadete menetlemisega seonduvate tööprogrammide muudatustega kaasnevatele tegevustele oli 2013. aasta Lõuna keskusele oluline ka ühele hädaabinumbri ülemineku muudatustega liitumise ettevalmistamise osas. Ees ootas 110 hädaabiteadete töötlemise algus 01.03.2014. a. Ühele hädaabinumbri ülemineku protsess oli eelnevalt kolmes regionaalses keskuses läbitud, mis andis võimaluse nendele kogemustele tuginedes järgida sarnast tegevusloogikat kogu ettevalmistustöös. Mistahes muudatused tekitavad alati küsimusi, seda enam kui tegemist on täiendava töövaldkonna lisandumisega ja ülemineku ühest organisatsioonist teise. Erinevate küsimuste ja probleemkohtadega tegelemisel oli väga suureks abiks hea koostöö Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri koostööpartneritega. Koostöös viidi läbi töötajatele infopäevi, kus inimestel oli võimalus oma küsimustele vastused leida, ning selgitati, mida muudatused endaga kaasa toovad. Lisaks tõistele kohtumistele on olulised ka ühised üritused kogu organisatsiooni mõistes, mis Häirekeskuses on traditsiooniks kujunemas suveseminari näol.

## Registreeritud sündmuste arv langes

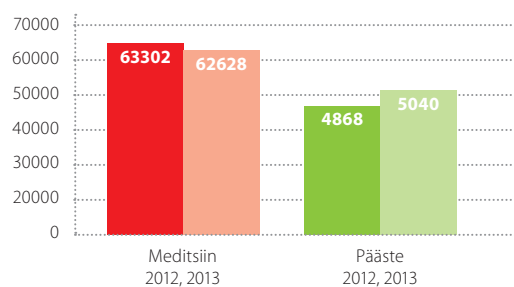
Lõuna keskuse päästekorraldajad registreerisid 2013. a kokku 67668 sündmust, kuhu vajati kiiresti professionaalide abi. Võrreldes varasema aastaga langes registreeritud kutsete koguarv 0,7% võrra. Languse tõi kaasa just kiirabikutsete arvu vähenemine.

Kuid kiirabikutsete arv ei langenud mitte kõigis maakondades. Lõuna keskuse teeninduspiirkonna kuuest maakonnast kolmes – Võrumaal, Tartumaal ja Jõgevamaal kiirabikutsete arv ühe elaniku kohta 2013. a võrrelduna varasemaga vähesel määral langes. Ülejäänud kolmes maakonnas – Valgamaal, Põlvamaal ja Viljandimaal – aga tõusis. Seejuures Viljandimaal tõusis kiirabikutsete arv ühe elaniku kohta 3,2% võrra, mis on Hiiumaa järel teisel kohal vabariigis.



Lõuna keskuse töösaal 2013

## Lõuna keskuses registreeritud sündmused



Päästekutsete koondarvu aga kergitasid sügisel möllanud tormid. 29. oktoobril 2013. a möllanud torm Püha Juudas tõi enim päästekutseid kaasa Tartu, Viljandi, Valga ja Võru maakondades. Samal ajal kergitas ka kõnekoormust. Püha Juudase tormiööil kasvas Lõuna keskuses vastatud kõnede hulk tavapärasega võrreldes 3,5 korda ning päevasel ajal 1,7 korda.

## Uus hoone kerkib Tartusse

Lõuna-Eestis vastatakse 112 kõnedele Häirekeskuse Lõuna keskuses Elvas, aga politsei kõnesid numbril 110 võetakse samas piirkonnas vastu Tartu linnas. Uus ühishoone tooks need kõnekeskused ühte ruumi kokku, mis on üheks eelduseks üleminekuks ühele hädaabinumbri 112. Selles osas on hea meel tõdeda, et Häirekeskuse ja Päästeameti ühishoone ehitustöödega jõuti 2013. aastal nurgakivi panemiseni ja sealt edasi on uue hoone ehitustööd liikunud nii nagu projektikavas ajagraafik ette näeb.

Huvitaval kuupäeval 11.12.13 pandi Häirekeskuse ja Päästeameti Tartu ühishoonele nurgakivi. Häirekeskus pani müüri sisse asutuse tutvustuse ning Häirekeskuse Lõuna keskuse praeguste töötajate nimekirja.





Häirekeskuse ja Päästeameti Tartu ühishoone ehitus on alanud



11.12.13 pandi ühishoonele nurgakivi

Ehitatav kompleks koosneb valmides keskest 3-korruselise hoonest, kus paiknevad Häirekeskuse Lõuna keskus, Lõuna päästkeskus, päästekomando ja demineerimiskeskuse Lõuna-Eesti pommigrupp, 1-korruselise päästetehnika garaažikompleksist ning 1-korruselise varutehnika varjualusest koos jäätmemajaga. Peasissepääs hoonesse on Jaama tänava poolsest küljest. Kinnistu lõunapoolne osa piiritletakse teraspaneelpiirdega, hoovialale jäävad päästetehnika juurdepääsud, platsid ja demineerijate betoonpunkrid. Samuti rajatakse 4-korruselise tuletõrjespordi ja päästetööde harjutustorn vajalike treening- ning turvaelementide ja jooksurajaga.

Eesmärgiks on tähtaegselt ja optimaalsete kuludega ehitada hoonete kompleks, mis oleks häire- ja päästkeskusele igati sobiv, vastaks kehtestatud nõuetele, oleks ülalpidamises võimalikult vastupidav ja kauakestev ning mille ülalpidamise kulud oleks võimalikult madalad. Projekti kvaliteet ja ratsionaalsus kasutuskuludes peab olema tagatud parimal moel. Eesmärgiks on funktsionaalne, nõuetele vastav, energiasäästlik ja vastupidav hoone.

Rajatava ühishoone suuruseks on kavandatud 4326 ruutmeetrit ja selle on projekteerinud Arhitektibüroo Siim & Põllumaa OÜ. Ehitustöid teostab konsortsium AS Ehitusrust ja AS Maru Ehitus.

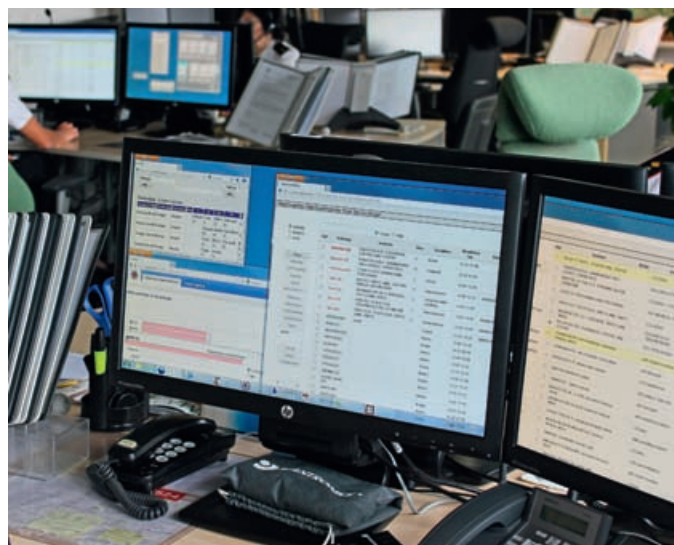
Seega on 2014. a ees ootamas uude ühishoonesse kolimine ja ühises töökeskkonnas hädaabinumbri 112 saabuvate teadete menetlemine ühises inforuumis.

### SMS-112 pilootperiood oli edukas

Häirekeskus võttis teenuse SMS-112 kasutusele 2012. aasta 11. detsembril, seda esialgu küll pilootprojektina. Pilootprojekti käivitumise järgsel aastal menetleti nimetatud teenuse vahendusel kokku 11 hädaabiteadet, sõltumata abivajaja asukohast. Menetletud teadetest 5 olid politseivaldkonna teated, 2 päästevaldkonnast, 3 meditsiinivaldkonnast ja ühel juhul oli tegemist eksliku SMS teatega, kus uus kasutaja proovis, kas teenus töötab. Mõeldes tagasi ajale, kui SMS-112 teenust ei olnud veel hädaabiteate menetlemisel rakendatud, mäletavad keskused kindlasti, et teenus kõne- ja/või kuulmispuudega inimestele oli tagatud fax-i vahendusel. Igas töösaaolis oli olemas fax, millele oli teenuse sihtgrupil võimalik edastada oma hädaabiteade eeltäidetud vormil. Selliselt teate edastamisel on ühest küljest probleemiks kasutaja

mugavus olukorras, kus on vaja edastada abipalve kiiresti ja teisalt on oht, et fax-i teel edastatud teadet ei pruugita koheselt märgata. SMS-112 teenuse vahendusel saab päästekorraldaja hädaabiteate oma tööprogrammi koos helisignaaliga, mis tagab sellele kiire reageerimise, seega on teenus samm edasi õnnetusjuhtumitele reageerimise kiiruse osas, mis omakorda on panus turvalisuse suurendamiseks.

Enne SMS-112 teenuse kasutuselevõtmist viidi läbi koolitused Lõuna keskuse teenistujatele, mille raames selgitati kõne- ja/või kuulmispuudega inimeste keelekasutuse erinevusi ja omandati oskuseid, kuidas suhelda nimetatud sihtgrupiga SMS-i teel selliselt, et mõlemad osapooled teineteist mõistaksid. Näitena võiks nimetada hädaabiteate menetlemisel kasutatavaid küsimustikke. Kui telefoni teel edastatud hädaabiteate puhul saame me küsimuse esitada nii, nagu see on SOS programmis ette antud, siis SMS-i teel tuleb edastatav küsimus ümber sõnastada selliselt, et abivajaja saaks meile kiiresti ja lühidalt vastuse saata. Koolitusel selgitati, milline oleks kõige sobivam viis erinevaid küsimusi formuleerida, et vajalik info võimalikult kiiresti kätte saada. Reaalselt menetletud kutsete põhjal saame tõdeda, et selline koolitus oli äärmiselt oluline ja andis juurde teadmise, kuidas teenust kasutada sihtgrupiga suhelda.



SMS-112 teade on saabunud

Lisaks koolitustele on oluline, et oleks eelnevalt kokku lepitud põhimõtted, millest lähtuda SMS-112 hädaabiteate menetlemisel. Et antud teenus on kasutusel Häirekeskuses ja politseiliste hädaabiteadete puhul saadetakse vastav info samuti numbrile 112, siis on töökorraldusjuhises ära kirjeldatud ka olulisemad tegevused politseiliste hädaabiteadete menetlemiseks. Kokkuvõtvalt võiks pilootperioodi jooksul saanud SMS-112 hädaabiteadete menetlemise tulemusena öelda, et Lõuna keskuse teenistujad on andnud tubli panuse kõne- ja kuulmispuudega inimestele hädaabiteenuse osutamise osas ja vääriavad siinkohal tunnustust kiire, kindla ja asjatundliku töö eest.

### Eesti-Läti piiriülel koostööl pidev areng

Turvalisuse tagamisel ja kiirema abi osutamisel on Häirekeskuse Lõuna keskuse teeninduspiirkonnas oluline kahe riigi vaheline koostöö piirilale jäävate hädaabiteadete menetlemisel ja nendele reageerimisel. Nii on juba mitmeid aastaid toimunud koostöö Läti Vabariigi päästeteenistuse ja kiirabiteenust osutavate koostööpartnerite vahel.

Piiriladel kiirabiteenuse kättesaadavuse parandamiseks sõlmiti 2010. aastal Eesti Vabariigi Sotsiaalministeeriumi, Siseministeeriumi ja Läti Vabariigi Tervishoiuministeeriumi vaheline vastastikuse abi leping kiirabiteenuse osutamisel piiriladel. Raamlepingu põhjal on määratletud abi palumise ja andmise täpne kord, mis hõlmab piirilalt saabuvate hädaabiteadete menetlemist ja edastamist.

Eesti pooleks Häirekeskuse kontaktkeskuseks on Lõuna keskus, abi palumise ja andmise täpne kord on sätestatud Terviseameti, Häirekeskuse ja Läti Riikliku Kiirabiteenistuse vahel sõlmitud lepingus.

Selle lepingu kohaselt on võimalus kaasata mõlemal riigil teise poole kiirabibrigaadi meditsiinalaste väljakutsete teenindamiseks olukorras, kus abivajaja elu on ohus ja teeninduspiirkonna lähim vaba kiirabibrigaad on hõivatud või osutub teise riigi kiirabibrigaad sündmusele lähimaks vabaks brigaadiks.

Edasist arendamist vajab abivajaja asukoha kindlakstegemine selliselt, et sündmusele reageeriv ressurss leiaks üles õige asukoha võimalikult väikse ajakuluga. Esmane informatsioon edastatakse verbaalselt ja täna-, küla nimetuse täpsustamine on üsna keeruline mõlemale poolele. Logistikule vajalik kiirabibrigaadi asukohainfo on samuti teema, mille osas saaks tulevikus kindlasti infovahetust parandada. Kiirabibrigaadi asukohainfo on vajalik mõlema poole häirekeskusele, et välistada olukordi, kus mõlema riigi kiirabibrigaadid jõuavad sündmuskohale üheaegselt. Koostöö parandamiseks on vajalik kahe riigi Häirekeskuse vahel läbi viia regulaarselt harjutusi, et mängida läbi info vahetamist kahe keskuse vahel, seda nii hädaabiteate edastamisel kui ka sündmuse käigus ressursside ja olulise sündmuse kohta käiva informatsiooni vahetamise osas.

Kiirabi väljakutsete osas on Lõuna keskusel olemas piisav kogemus, kuidas kaasata teise riigi kiirabibrigaadi abi sündmuse teenindamiseks olukorras, kus meie enda ressurssid on hõivatud. Abi kaasamine on mõlemapoolne,

nii on käinud Valga kiirabi mitmeid kordi Läti poolel abis väljakutseid teenindamas, kui ka Läti kiirabi Eesti poolel. 2013. aastal on rakendatud kahe riigi vahelist koostöölepingut kiirabiliste väljakutsete menetlemiseks 17 korral, neist 8 korral kaasati Valga kiirabi Läti poole sündmuse lahendamiseks ja Eesti poolele kaasati Läti kiirabibrigaadi 9 korral.

Piirialade päästesündmuste reageerimispõhimõtete väljatöötamiseks on Häirekeskus kaasatud asutus Eesti Päästeteameti ja Läti Riikliku Tuletõrje ja Päästeteenistuse JATE projektis (Building Cross-border Capacity to Perform Joint Activities in Tough Environment). JATE projekt on piiriülese koostöövõimekuse arendamine, et ühiste päästetöödega reageerida ning tegutseda raskendatud tingimustes. Projekti raames otsivad Läti Riiklik tuletõrje ja päästeteenistus ning Eesti Päästetameti võimalusi, et parandada esmast reageerimisvõimekust naaberriikide äärealadel juhtuvatele päästesündmustele. Eesmärgiks on vähendada reageerimisaega ja arendada võimekust piirkondades, kuhu juurdepääs on raskendatud või piiratud ja puuduvad tulekustutamiseks vajalikud veevarud. Piiriladel on peamiseks koostööd nõudvateks juhtumiteks kulupõlengud, maastikutulekahjud, turbaväljade põlengud ja metsatulekahjud.

Piiriüleste päästevaldkonna sündmustele naaberriigist abi kaasamise otsus võetakse vastu iga sündmuse puhul eraldi koostöös regionaalse päästeteskusega. Vaatamata sellele, et kahe riigi vahel ei ole tänaseks veel dokumenteeritud päästealastele sündmustele reageerimine piiriladel, toimub koostöö sündmuse käigus operatiivselt ja kaasatakse mõlema riigi ressursse sündmuse lahendamisele. Ühtsed reageerimispõhimõtted ja kokkulepped tagavad kindlasti parema ja kiirema abi osutamise reaalse sündmuse korral, töö ühise alusdokumendi väljatöötamise nimel käib ja loodame, et lähitulevikus on kokkulepped jõudnud ka paberile ja kahe riigi vahelist päästealast koostööd reguleerivad konkreetsed põhimõtted.

### Lõuna keskuse aasta töötaja 2013

Lõuna keskuse 2013 aasta töötaja on valvevahetuse juht Eve Aavik.



Eve Aavik

Eve Aavik Häirekeskuse Lõuna keskuse valvevahetuse juhina kannab edasi asutuse missiooni, visiooni ja põhiväärtuseid, oma eeskujuga kinnistab nimetatud olulisi organisatsioonikultuuri elemente ka oma kaastöötajates aidates kaasa tugeva ja kompetentse meeskonna kujunemisele.

Tema loovat ja paindlikku lähenemist ning kiiret reageerimist sündmuste lahendamisel parima lahenduse leidmisel on tunnustatud ka päästeteenistuja medaliga. Nimetatud tunnustuse puhul oli üheks argumendiks Eve Aaviku poolt väga hästi lahendatud pääste sündmus, mille puhul tema kiire ja raamidest väljapoole mõtlemine aitas leida kiiresti helistaja õige asukoha. Nimetatud sündmuse osas sai Häirekeskuse Lõuna keskus tunnustuse ka Lõuna päästekeskuselt, mis tegelikkuses on tunnustus kogu Häirekeskusele.

Eve Aavik sobib hästi edasi kandma Häirekeskuse missiooni ja visiooni ja tema panus on suur. Professionaalse valvevahetuse juhina on ta eeskujuks teistele teenistujatele, kui kindel, kiire ja asjatundlik abistaja nii õnnetuse korral kui ka kolleege toetades. Häirekeskuse visioon aastaks 2020 on olla ühiskonnas kõrgelt tunnustatud, koostööle ja arengule suunatud riigi kompetentsikeskus. Visiooni täitmiseks on vajalik meeskond, kes on pühendunud ja loovad oma teadmiste ja oskuste ning koge-

mustega kindlustunde, et abivajaduse korral leitakse alati parim võimalik lahendus. Eve Aavik on see meeskonnaliige, kelles on kõik need omadused olemas, et saavutada püstitatud eesmärgid.

### **Uued päästekorraldajad Väike-Maarja kutseõppes**

2013. aasta kutseõppes asus päästekorraldaja tööd õppima 7 uut inimest, kes alustavad Häirekeskuse Lõuna keskuses hädaabiteadete menetlemist 2014. aasta juunikuus peale kutseõppe läbimist. Soovin õppuritele lahtist pead ja sära silmadesse, uued päästekorraldajad on oodatud ja staažikamad kolleegid annavad oma panuse, et sisseelamine oleks võimalikult sujuv ning koolis omandatud oskused kinnistuksid kiiresti ka praktilise töö käigus.

2013. a vahetus Lõuna keskuse juhataja asetäitja. Kollektiivist lahkus väga pika häirekeskuse staažiga Endel Raidma ning tema asemele tuli töösaalist Annika Karu. Suur tänu Endel Raidmaale tehtud töö eest Häirekeskuses.

Soovin tänada Häirekeskuse Lõuna keskuse töötajaid panuse eest hädaabiteadete menetlemise läbi elanikele turvatunde tagamisel, koostööpartneritega ja kodanikega suhtlemisel asutuse hea maine hoidmise eest, aga ka meeskonnas üksteise toetamise ja märkamise eest.



# Ida keskuse stabiliseerumise aasta

## Edvard Sulg

Ida keskuse juhataja

## Rannel Silov

Ida keskuse juhataja asetäitja

Ida keskuse jaoks oli 2013. a kindlasti eelnevate aastatega võrreldes rahulikum. Uude hoonesse kolimise rahutus ja 110 kõnede vastamise algus jäid 2012. aastasse. Ka Politsei ja Piirivalveameti Ida prefektuuri juhtimiskeskusega ühises töösaalis töötamisega ollakse juba harjutud. Ühele hädaabinumbri 112 üleminekuga seotud muutustest väga suur osa on juba selja taha jäetud ning see tõttu võiks nimetada 2013. a stabiliseerumise aastaks.

Häirekeskuse keskustest on Ida ainuke, kes 2013. a töötles kogu aasta vältel kõigi kolme valdkonna hädaabiteateid. Siit ka hea võimalus analüüsida kolme valdkonna väljakutsete osakaalusid.

Ida keskuses registreeritud väljakutsetest kõige mahukama osa ehk 64% moodustavad meditsiinikutset. Peaaegu poole vähem ehk 30% registreeriti politseivaldkonna hädaabiteateid ning 6% väljakutsetest moodustasid päästekutsed.

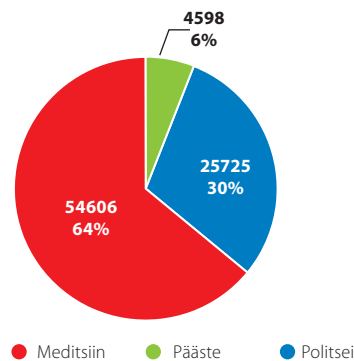
Ida keskuses registreeriti 2013. a 54606 meditsiiniväljakutset, 4596 päästeväljakutset ning 25725 politseiväljakutset. Meditsiinikutsete arv vähenes aastaga ligikaudu 2% võrra, mis on samas suurusjärgus vabariigi keskmise langusega. Päästekutsete arv kasvas 5% võrra, mis on samuti samas suurusjärgus vabariigi keskmisega. Politseiväljakutseid registreeriti 2013. a kokku 25725 ning see langes aastaga 12% võrra.

## Õppused

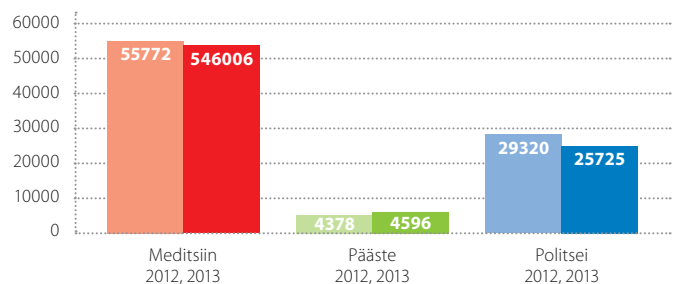
Ida- ja Lääne-Virumaad läbival raudteel veetakse igal aastal ligi 23 miljonit tonni ohtlikke aineid, mis moodustab ligikaudu 75% kogu kaubaveost Eesti Raudtee taristul. Suured veomahud ja kohustus tagada inimestele kiire abi viis 11. septembri õppuseni "Septembrikuumus Narvas". Õppuse korraldas Päästeameti Ida päästekeskus koostöös ASi Eesti Raudtee, Narva linnavalitsuse, Politsei ja Piirivalveameti, Häirekeskuse ja Terviseametiga ning õppuse legendi järgi toimus avarii rahvusvahelise reisirongi ja ohtliku veosega rongi vahel. Raudteeõnnetuse toimumise tõenäosus on suhteliselt väike kuid kätkeb endas väga raskeid tagajärgi. Seepärast jätkab Häirekeskus edaspidigi osalemist õppustel, selleks, et parendada oma tegevust ja tagada inimestele parim teenus, mis võimalik.

Häirekeskusel oli õppuse raames väga oluline roll esmase kutsetöötamise tegemisel ja sündmuse edasisel menetlemisel. Suuremahulise õppuse raames sai Ida keskus väga hea kogemuse, saime aimu, milline oleks reaalne infokogus, mis Häirekeskust analoogse sündmuse korral läbib, pannes meie töötajad väga vastutusrikkasse ja pingelisse

Ida keskuses registreeritud sündmused 2013



Ida keskuses registreeritud sündmused 2012 ja 2013



olukorda. Olulisel kohal on Ida keskuse jaoks tagantjärele antud tagasiside ja toimunud sündmuse analüüsid, selleks, et läbi omandatud kogemuste ja õppimiste olla suuteline päriselus selliseid raskeid olukordi lahendama.

## Koostöö

1. märtsil 2013 sai täis esimene aasta 110 hädaabinumbri teeninduse algusest ning aprillis möödus aasta uues ühishoones ja ühtses töösaalis töötamisest. Ida keskuse töötajad on selle aja peale harjunud uues töösaalis töötamisega, samuti ühtses töösaalis paiknevate koostööpartneritega, kellega igapäevaselt ölg-öla kõrval hädaabiteenust osutatakse.

Ühises töösaalis paiknemisega ja kahe hädaabinumbri teenindamisega oleme koos OTTE-ga ja piirivalve juhtimiskeskusega terve 2013. aasta otsinud paremaid võimalusi tööprotsesside optimeerimiseks. Ühises hoones paiknemine on võimaldanud kõik jooksvad koostööteemad läbi arutada igapäevaselt juhtide vahel ja sellest tulenevalt oleme saanud kiirelt ja operatiivselt olulist infot vahetada ja töösaalile edastada. Lisaks tegime suvel tervele isikkoosseisule õppepäevi seoses 110 numbriga teenindamisega, et tõsta kutsetöötamise kvaliteeti ning selgitati OTTE poolseid ja reageerivate jõudude ootusi



kutsetöötuses, et viimased saaksid veel efektiivsemalt sündmuskohal tegutseda.

Aasta algul 17.-18. jaanuar 2013 toimus ühine nõupidamine Ida keskuse juhtide ja OTTE juhtidega, valvevahe-

tuse juhtidega ja vanemkorrapidajatega. Selle raames lepidi kokku ühise töösaali juhtimise põhimõtted, et edaspidi info liikumise kiirust ja kvaliteeti veelgi parandada ning läbi selle abivajajatele paremat teenust pakkuda.

**Alar Karu**, Ida prefektuuri korrakaitsebüroo kriisiohjakeskuse juht: "Ühises töösaalis koostöötamise perioodist ja juhiste ning arusaamade ühtlustamisest leiame praktikas siiski juhtumeid, milliste puhul oleme pidanud vajalikuks koos lähendusi analüüsida, et leida võimalusi parendamiseks. Peame jätkuvalt otsima, kuidas koostöös tagada operatiivne ja kvaliteetne infoliikumine ning seeläbi elanikkonnale kvaliteetse teenuse osutamine. Teenuse kõrget kvaliteeti ootavad meilt ka meie sisekliendid e struktuuriüksused, kellele me reageerimiseks ülesandeid anname. Seega on igapäevane aktiivne ja sisuline koostöö Häirekeskuse ja operatiivteabeteenistuse vahel väga oluline."



### Ida keskuse külastused

Seoses ühises hoones ja ühises töösaalis töötamisega on huvi Häirekeskuse ja Ida keskuse tegemiste vastu olnud aastaringiselt suur. Ida keskuses on pidevalt olnud erinevaid külastusi, alates põhikooli lastest lõpetades kohaliku omavalitsuste esindajatega. Huvi on kohati olnud nii suur, et on tekkinud olukord, kus iga nädal on keegi meid Ida keskuses külastanud. Külastused ei ole lihtsalt formaalsused, vaid külastustest peegeldub sügav ja tõsine huvi meie tegemiste vastu.



Peaminister Andrus Ansip Ida keskuses

4. oktoobril külastas Eesti Vabariigi peaminister Andrus Ansip Ida-Virumaa visiidi käigus Häirekeskuse Ida keskust. Peaminister Andrus Ansipile tutvustati Ida keskuse töösaali töökorraldust ning ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku ettevalmistusi. Peaminister tundis Häirekeskuse uue töökeskkonna ja päästekorraldajate töö vastu elavat huvi ning esitas palju asjalikke küsimusi. Lisaks tunnustas peaminister Häirekeskust ja tunnistas päästekorraldajate olulisust inimeste aitamisel.

### Kiirabireform

Aastal 2013 toimus Ida keskuses kiirabiteenuse pakkujate seas muutus. 2013. aastal toimunud kiirabikonkursi tulemusena valis Terviseamet AS Karell Kiirabi osutama teenust uues Harju-Viru teeninduspiirkonnas ja osaliselt Virumaa piirkonnas. AS Karell Kiirabi näitas suhtlemisel Ida keskusega üles suurt aktiivsust ja soovi teha koostööd

parema tulemuse nimel ning vahetu suhtlus toimub väga tihedalt. Siinkohal soovime tänada koostööpartnereid AS Rakvere Haiglat ja AS Tapa Haiglat hea koostöö eest kiirabiteenuse osutamisel.

### Uued töötajad

Suve lõpus vahetus Ida keskuses juhataja asetäitja, sel ametikohal olnud Inga Kaaber siirdus operatiivtöö ja seire talituse juhatajaks Tallinna ja tema asemele asus Diana Rimmelgas Ida keskuse töösaalist. Tänu töösaalis töötamise kogemusele tunneb ja teab Diana Rimmelgas Ida keskuse töösaali inimesi ning üldist töösaali siseelu ja viimast kasutades oskab ta edukalt panustada Ida keskuse juhtimisse.

Lisaks asus 9. septembril Ida keskuse juhataja ametikohale Edvard Sulg, kellel selja taga 16 aastat kaitseväge tööstaaži. Tööl asudes on Edvard Sulg toonud Ida keskusele uusi ja lennukaid ideid ja vaatenurki, mis aitavad nii Ida keskusel kui ka Häirekeskusel üldiselt saada lisaks juurde häid juhtimisprintsippe ja toetust. Seda toetust tunnetavad ka Ida keskuse töösaali inimesed väga tugevalt, andes hea õhkkonna edaspidiseks.

Suvel lõpetas Väike-Maarja päästekorraldaja eriala järjekordse lennu ka Ida keskuse selle aasta ainuke uus päästekorraldaja Marge Eiert. Tänu avatud suhtlemisele ja



Diana Rimmelgas ja Edvard Sulg

oma enesekindlusele on Marge Eiert väga kiirelt sulandunud Ida keskuse ühtsesse meeskonda ning omandanud väga head oskused päästekorraldajana.

### Traditsioonid

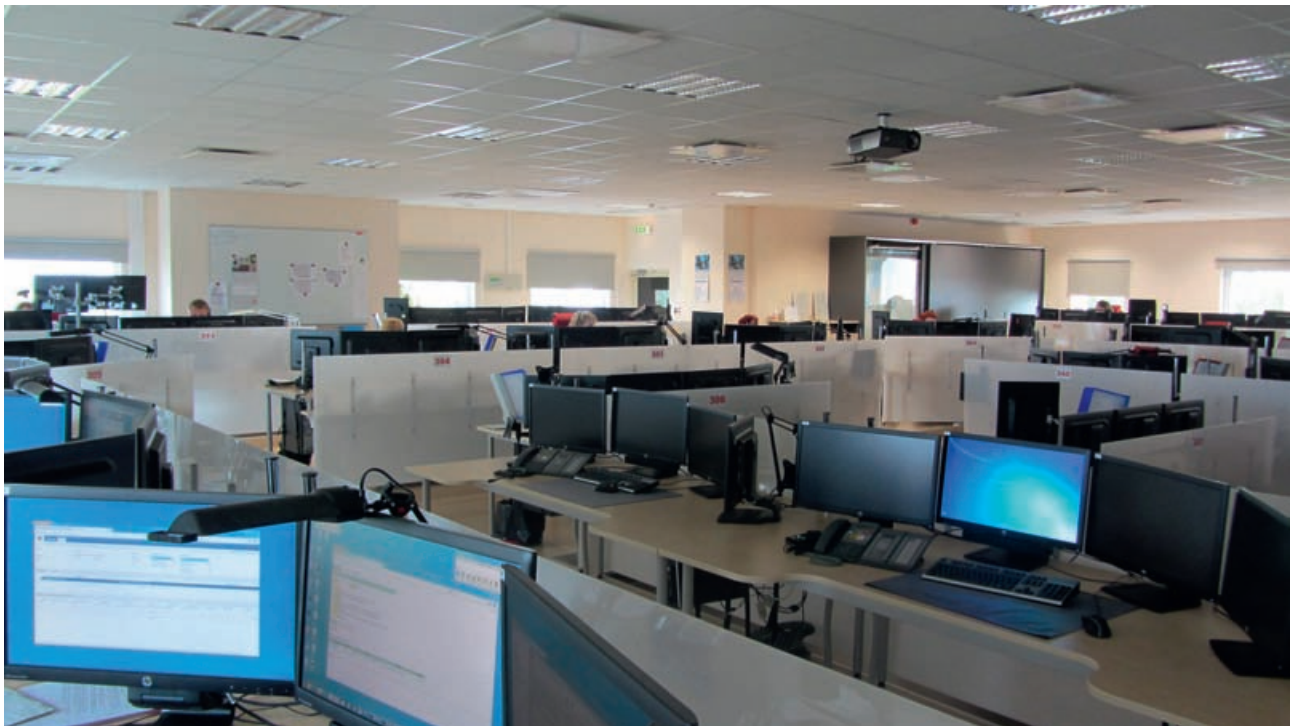
Nagu eelnevatelgi aastatel, toimus ka seekord traditsiooniliselt Ida keskuses aasta töötaja valimine. Töösaali enda siseselt valiti 2013. aasta parimaks töötajaks Ida keskuse valvevahetuse juht Lii Prits. Lii Prits'ü näol on tegemist rahuliku juhiga, kes õpetab ja suunab oma alluvaid parem hea sõnaga ja eeskujuga kui karmi käega. Oma sõbralikkusega, positiivsusega ja rahulikkusega suudab ta taltsutada ka kõik kired ja liigsed emotsioonid töösaalis ning nakatada oma iseloomuomadustega ka oma alluvaid. Tema iseloomu omaduste tõttu ei pöördu alluvad tema poole mitte ainult teenistusalaste küsimustega vaid ka isiklikel teemadel. Vaatamata erinevatele ahvatlevatele tööpakkumistele on Lii Prits jäänud truuks suuri muutusi läbi teinud Häirekeskusele ja panustanud Häirekeskuse arengusse. Tema lojaalsust suurendab tõsiasi, et teenistusse saabumiseks peab ta läbima igakord rohkem kui 60 kilomeetrit oma isikliku autoga.



Lii Prits

Lõppenud aastale pani Ida keskus punkti talveseminariga, kus heideti pilk toimunule, vaadati tulevikku ja õhtu naelaks kujunes jõuluvana külastus. Üritus meeldis osalejatele ja kõik lahkusid ürituselt lootuses, et sellest kujuneb Ida keskuse iga-aastane ettevõtmine.

Suur tänu kõigile koostööpartneritele hea koostöö ja mõistva suhtumise eest.



Häirekeskuse Ida keskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti Ida prefektuuri ühine töösaal Jõhvis Rahu tänaval, mis on Eestis esimene hädaabiteadete menetlemiseks ehitatud töökeskkond

# Abi- ja infokeskuse tööaasta

## Helen Radamus

abi- ja infokeskuse juhataja

Häirekeskuse sidusteenuseks on infovahendusteenus ehk abi- ja infoteadete menetlemine 112-ga samasse inforuumi koondatud päästeala infotelefoni 1524, kohalike omavalitsuste abitelefoni 1345 ja Keskkonnainspektsiooni valvetelefoni 1313 kaudu. Need kolm siseturvalisuse jaoks olulist numbrit on ellukutsutud mitteaegkriitilise info edastuseks, et veelgi tõhusamalt toetada päästeasutuste, kohaliku omavalitsuse ja keskkonnavaldkonna asutuste koostööd ohuolukordade kõrvaldamisel ja vähendada seeläbi hädaabinumbri 112 tehtavate mitteaegkriitiliste infokõnede osakaalu. Leides lahenduse probleemile infotelefonide vahendusel, väheneb ka võimalik oht hädaolukorra tekkimiseks, mis vajaks operatiivressursi reageerimist. Teisalt võimaldavad infotelefonid kaasata nii elanikke, kui ka kohalikke omavalitsusi ning avaliku ja erasektori asutusi turvalise elukeskkonna loomisse. Abi- ja infotelefonide numbrite teenindamisel edastab Häirekeskus helistaja probleemi või info selle lahendajale või informeerib helistajat, kuidas edasi toimida.

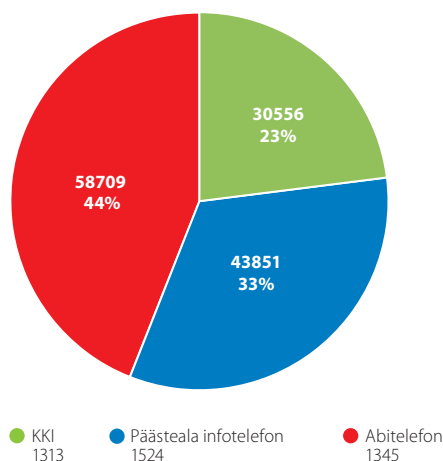
2013. a teatati abi- ja infokeskuse telefonidele kokku 133169 teadet. Neist 44% ehk 58709 edastati kohalike omavalitsuste abitelefonil 1345; 33% ehk 43851 Päästeala infotelefonile 1524 ning 23% ehk 30556 Keskkonnainspektsiooni valvetelefonile 1313.

### Tallinna abitelefon 1345

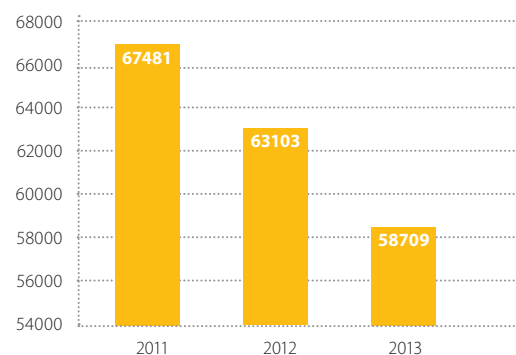
Kohalike omavalitsuse abi- ja infotelefoniga (1345) on liitunud Tallinna, Maardu ja Keila linn ning Viimsi, Saku ja Harku vallad. Neile omavalitsustele, nende territooriumil elavatele ja viibivatele inimestele ning seal tegutsevatele elutähtsate teenuste osutajatele tagab Häirekeskus ööpäevaringselt kokkulepitud teabevahetuse eesmärgiga suurendada turvalisust. Kui vaadata hädaabinumbri 112 laekuvate sündmuste arvu maakondade ja Tallinna lõikes, siis Tallinnas on 0,2 sündmust ühe elaniku kohta aastas, mis on võrdlemisi madal näitaja. Osaliselt võib see olla seotud 1345 teenuse kättesaadavusega Tallinna linnas – inimesed saavad teatud küsimustes helistada 1345, mitte 112.

Eelmisel, 2013. aastal helistati abitelefonile 1345 kokku 58709 probleemiga. Kõige enam pöörduiti transpordialaste muredega, näiteks oli kõnekoormuse tõus märgatav, kui alates 21. septembrist 2012 hakkas toimima Tallinna ja Harjumaa ühistranspordis seniste tasukogumissüsteemide kõrval e-pileti süsteem ehk ühiskaart. Kuna alates 01.03.2013 kaotasid kehtivuse paberpiletid, sooviti jätkuvalt infot uue piletisüsteemi kohta, kuidas ja kust osta ühiskaart ja millised on soodustused. Samuti

Abi- ja infokeskuses registreeritud teated 2013



Abitelefonil 1345 registreeritud teated



Tallinna abitelefoni 1345 töökoht 2013



oli päringuid erineva linnainfo (näiteks linna asutuste ja töötajate kontaktandmed), elektritööde (1. jaanuaril 2013 avanes Eesti elektriturg täielikult kõikidele elektritarbijatele ja see tõi kaasa kõnede hulga tõusu), koristustööde, sotsiaal- ja tervishoiuprobleemidega (kõige enam sooviti infot soodustuste kohta käsimüügi ravimite ostmisel ja milliseid soodustusi saab pensionär ühiskaardi esitamisel). Liikluskorralduse osas tõi kaasa küsimusi uuest aastast muutunud Tallinna südalinna tasulise parkimisala piirid.

Abitelefoni 1345 kõnede koormus sõltub aastaegadest. Nagu igal aastal, nii kasvas ka kõnede koormus talveperioodil, kui uuriti infot lumekoristuse ja libedusetõrje kohta. See statistika annab omakorda kasulikke infot abitelefoni liitunud kohalikule omavalitsusele, et kas ja kui hästi tema teenuseosutajad teenust pakuvad.

Suvel olid aktuaalsemad teemad teede remontimine, liiklus- ning ühistranspordi korraldus, aga ka suuremad üritused, millega seoses on linlaste igapäevelu häiritud ehk muudetud liikluskorraldus nagu Tallinna kesklinnas 08.09.2013 toimunud Baltikumi suurima rahvaspordiürituse SEB Tallinna Maratoni ajal.

Oktoobris aga toimusid kohaliku omavalitsuse volikogu valimised ning need tekitasid kodanikes küsimusi eelhääletamise ning valimisjaoskondade kohta.

Aasta lõpus olnud väikeste tormide ajal olid mureks tuulega teele kukkunud puud, mis koostöös Päästeameti ja linnaosa valitsuste heakorraspetsialistide abiga said tänu kiirele infovahetusele edukalt lahendatud.

Abitelefoni 1345 kõige suurem kasu linnakodanikule on juurdepääs olmealastele teenustele – vahetu abi, lihtsustatud ligipääs kohaliku omavalitsuse teenustele ning informatsiooni kättesaadavuse tulemusena parem elukorraldus ja -kvaliteet. Kohalik omavalitsus saab ülevaate haldusterritooriumil toimuvast ning kasutab saadavat infot planeerimise tõhustamiseks. Samuti tõuseb osutatavate teenuste kvaliteet kodanike järelevalve kaudu. Kevadel oli hea näide, kui abitelefoni laekunud info teede aukude kohta sai edastatud vastavatele kontaktidele, et oleks võimalik ennetada linnas linnakodanike autode lõhkumist, lisades hoiatavaid liiklusmärke vastavatesse kohtadesse.

## Koolitused ja õppused

Aasta lõpus osaleti mitmel õppusel, kus harjutati infoliikumist ja edastamist. Näiteks õppused Järvevana tee ja Peterburi teed ühendava sõidutee tunnelis ning äkkrünaku õppus Tallinna Linnavalitsuses.

27.-28. novembril toimus Rakveres meeskonna-, enesejuhtimise ja positiivsuskoostöö "Mina loon!", seekord olid kaasatud ka kolleegid Jõhvist ehk telefoni 1524 operaatorid. Esimesel päeval oli täita kaks ülesannet – muutu-

sed meie elus, kas väljakutse või stress ja mängulisuse mõju. Ülesanded eeldasid ühist planeerimist, leidlikkust, julgust, üksteise toetamist ja enesemotivatsiooni. Läbi ühist pingutust nõudvate harjutuste võisid osalejad kogeda koostöö vajalikkust.

Teisel päeval tehti tagasivaade eilsesse ning vaadati läbi "Minu eluratas täna" – tasakaal minu elus ennetamiseks läbipõlemist. Unistamise kunstist käisid rääkimas Tom Valsberg ja Jane Kruus. Inspiratsiooni generaatoritena tuntud Tom ja Jane rääkisid oma erilisest mõttelaadist, mis võimaldab neil ühe kolmandiku ajast unistada, teise kolmandiku tegutseda ja tööd teha ja kolmanda kolmandiku tähistada iga väiksemat edusammu! Nad kirjeldasid oma elu, mille põhimõte on: "Õnn on eeldus, mitte eesmärk". Tagasisidena toodigi välja, et latusaks töö tegemiseks on sellised positiivsust süstivad ja koostegemise koolitused vajalikud.

Häirekeskuse Sügisseminaril Tallinnas anti tänukirjad tööülesannete tõhusa täitmise eest. Tänukirjad said Griseldis Kuivkaev, Galina Halinen, Kristel Sits, Merike Teder, Eha Plauberk, Maia Osila, Katrin Saarleht ja Aneli Šmigelskite. Kingitusega tänati 2013. aasta abi- ja infokeskuse parimat kolleegi Inge Vollmerit. Inge on hea suhtleja, osavõtlik ning kohusetundlik oma tööülesannete täitmisel. Oma igapäevatöös saab ta hästi hakkama erinevate prob-



Inge Vollmer

leemide lahendamiseks, abistades helistajaid nende elu-olu puudutavates küsimustes. Oskusega lahendada erinevaid keerulisi probleeme sõbralikult ning rahulikult on ta pälvinud kolleegide lugupidava suhtumise. Inge on kiire õppimisvõimega ja omandab uusi teadmisi ja oskusi kiirelt, suure pühendumusega ning põhjalikult. Oma abivalmis hoiaku ja positiivse suhtumisega tööle ja töökaaslastesse on Inge eeskujuks kõikidele kolleegidele.

Suur tänu tublidele ja jõudu ning rõõmsat meelt kõigile edaspidiseks!



# Päästeala infotelefoni 1524 tuntuse kasvu aasta

## Aneli Šmigelskite

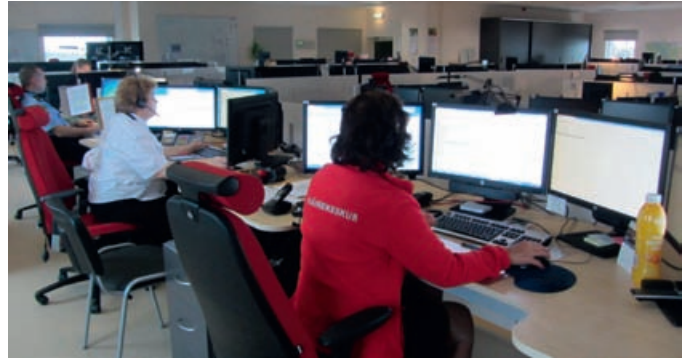
abi- ja infokeskuse juhataja asetäitja

Häirekeskuse abi- ja infokeskuse päästeala infotelefon 1524 vahendab päästevaldkonnaga seotud mittekiireloomulist informatsiooni elanikkonnale, riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustele, teistele juriidilistele isikutele.

Aastatega on infotelefoni tuntus elanike hulgas tõusnud. 2013. a novembris läbiviidud uuringust "Rahulolu häirekeskuse teenustega" selgus, et 14% elanikest teavad lühinumbrit 1524. Kahe aastaga on tuntus tõusnud 3% võrra. Kõige kõrgem on tuntus 35-54-aastaste elanike hulgas, neil aktiivsetel inimestel, kellel on näiteks vaja infot tuletegemise ja tuleohutuse kohta, või vajab siis lahendamist mõni päästevaldkonda puudutav küsimus.

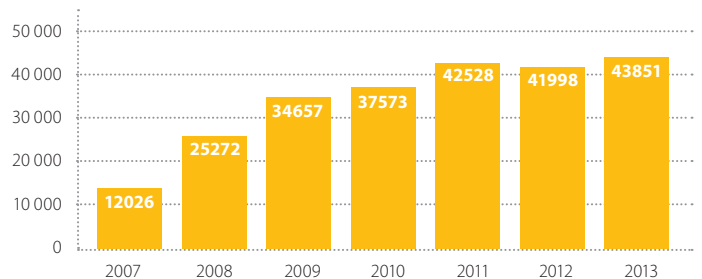
2013. a registreeriti Päästeala infotelefonil 1524 43851 päringut, mis on eelmise aastaga võrreldes 1855 päringu võrra kasvanud. Päringute arvu kasv on seotud Päästeameti poolt elanikkonnale suunatud ennetuskampaaniate läbiviimisega; päästevaldkonna õigusaktide muudatustega ja ametkondade vahelise info vahendamisega telefoni ja e-posti teel. E-posti vahendusel edastame koostööpartnerite saadetud infoteated Häirekeskuse keskustele ja asutustele, nt avalike ürituste info edastame Häirekeskuse keskustele, kiirabipidajatele ja haiglatele; ohtlike ehitiste teated edastame Tehnilise Järelevalve Ametile, Põllumajandusametile ja kohalikule omavalitsusele.

Eelnevate aastatega on välja kujunenud, et üle 80% kõnedest Päästeala infotelefonile 1524 on seotud ATeS-i objektidega ehk kõrgendatud riskiga objektide automaatse tulekahju-signalisatsioonisüsteemiga. Päästeala infotelefonilt 1524 küsitakse: kuidas saab ATeS-i objekti liita Häirekeskusega, kellega on vaja ankeet kooskõlastada ja kuhu see saata? ATeS-i hooldajad helistavad infotelefonile 1524, kui neil on vaja seade hooldusesse panna või kontrollida häirete edastumist Häirekeskusesse.



Päästeala infotelefoni 1524 töökohad 2013

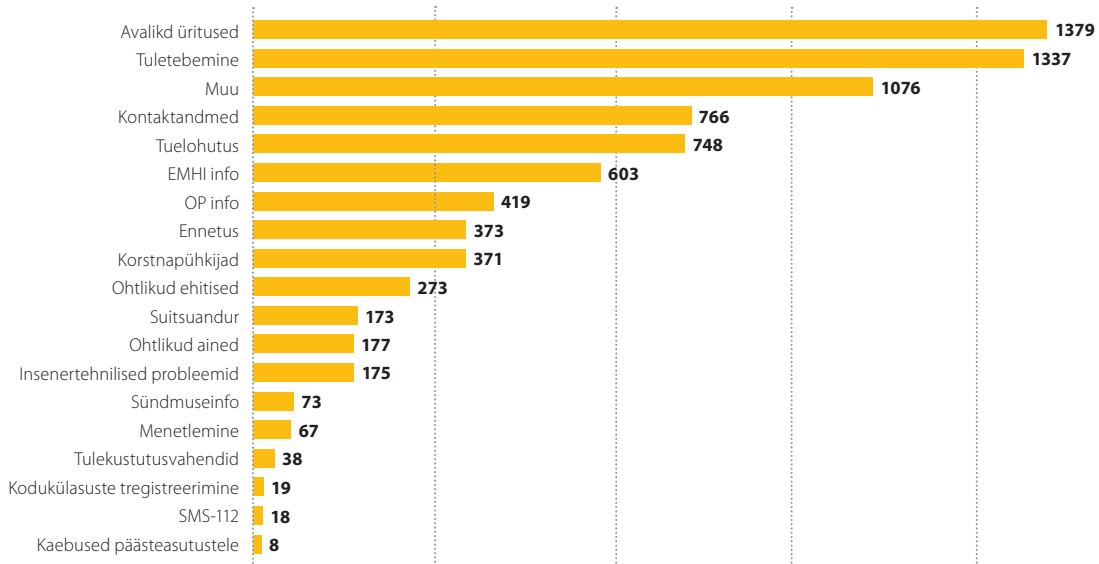
### Päästeala infotelefonil registreeritud teated

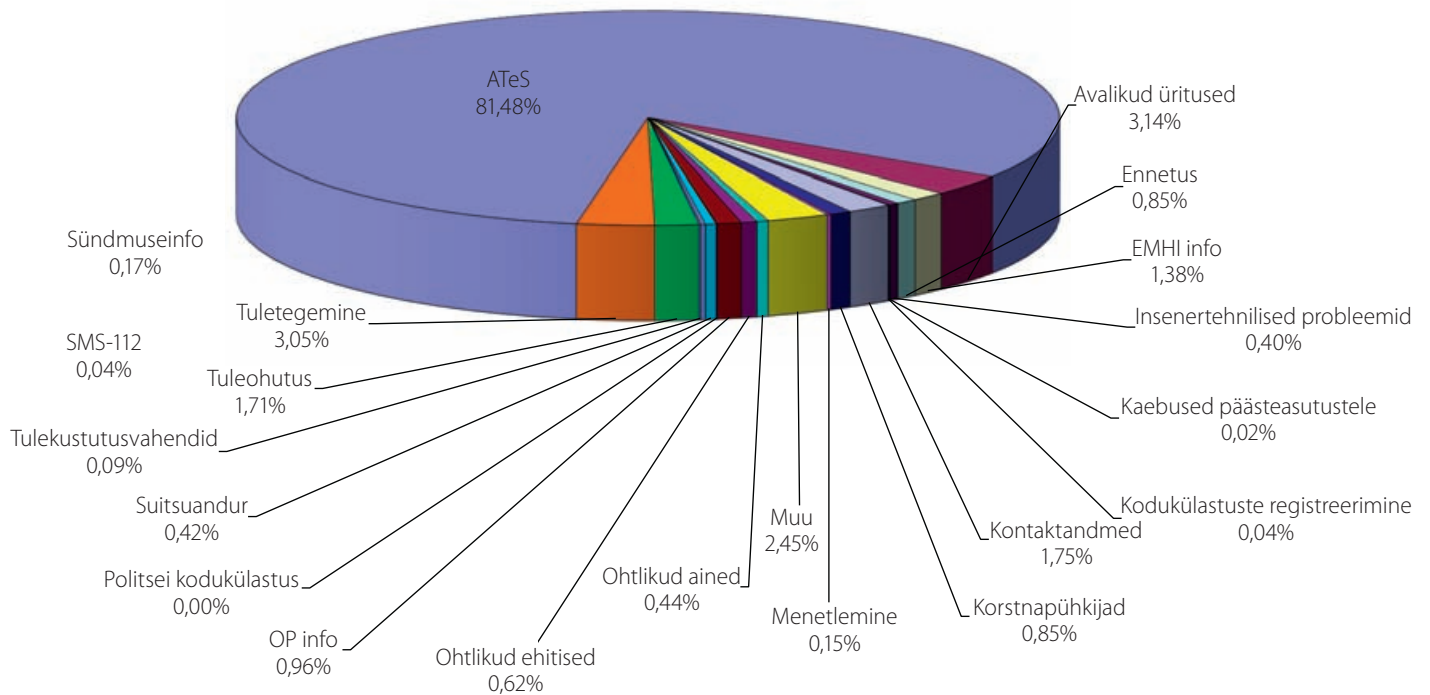


### Õigusaktide muutused lisavad päringuid

Päästevaldkonna õigusaktide muudatused mõjutavad Päästeala infotelefoni 1524, (kui ka Häirekeskuse) tööd. Näiteks 2013. aastal kehtestati uutele ATeS-i objektidele 2-kuuline testperiood, mille eesmärgiks on ATeS-i objekti töökindlust hinnata enne kui objekt ühendatakse Häirekeskusega. Testperioodi kasutuselevõtuga vähenes 2013. aastal ATeS-i objektidelt Häirekeskusesse edastatud tulekahjuteadete arv 500 teate võrra (2012. a 4843; 2013. a 4343 tulekahjuteadet). Palju infopäringuid tehakse ka

### Päästeala infotelefonil 1524 registreeritud teated 2013





asutuste (lasteaiad, koolid, majutusasutused, ravi- ja hoolkandeesutused jms) enesekontrolli tuleohutusearuande kohta, mis tähendab isiku kohustust kontrollida tema valduses olevat kinnisasja, ehitist, ruumi, seadet ja nende kasutamise ohutust ning nõuetekohasust.

Üheks väga heaks näiteks, kuidas Päästeala infotelefoni töö on aidanud elanikel õigusaktidest tulenevate muudatustega toime tulla ning seaduskuulekalt toimida on suitsuanduri kohta käivate päringute arv. Kui näiteks 2010.a helistati Päästeala infotelefoni 1524 kokku 830-l korral küsimusega suitsuanduri kohta, siis 2013. aastaks vähenes see arv 183-le. Enam ei ole helistajad Päästeala infotelefoni 1524 esitanud küsimust, et miks suitsuandur on eluruumides kohustuslik, mis aga 2010. aastal oli üsna tavaline küsimus. Tänapäevased päringud on seotud patarei vahetamise ja töökorrasoleku kontrollimisega ning ka teadetega, kui kohustuslik suitsuandur eluruumis puudub.

### Ohtlikest kaevudest anna teada päästeala infotelefoni 1524

Tehnilise Järelevalve Amet ja Päästeamet kutsusid kõiki eestimaalasi teatama Teeme Ära talgute raames leitud katmata kaevudest. Teates kutsuti eestimaalasi osalema Teeme Ära talgutel ja teatama koristustöö käigus leitud katmata ja katkiste luukidega kaevude ning muude ohtlike rajatiste asukohti. Infos toonitati, et nii talgupäeval kui edaspidi saab ohtlikest rajatistest teatada päästeala infotelefoni 1524. Esmase ohu kõrvaldamiseks võiks ohtliku rajatise avastanud inimene ohuala olemasolevate vahenditega märgistada või piirata.

Infotelefoni helistajalt küsitakse andmeid, mis aitavad võimalikult täpselt määrata ohtliku rajatise asukohta, rajatise tüüpi (nt kaaneta või katkise luugiga kaev, maa-alune mahuti, sissekukkunud kelder vms), objekti ohtlikkust hinnata aitavaid parameetreid (ava või augu sügavus ja läbimõõt) ning helistaja kontaktandmeid juhuks, kui hilisemalt tekib raskusi rajatise ülesleidmisega.

Päästeala infotelefoni laekunud info ohtlike rajatiste kohta edastatakse kohalikule omavalitsusele, Tehnilise Järelevalve Ametile ja Põllumajandusametile, kes selgitavad välja rajatise omaniku ning teevad vajadusel ettekirjutuse ohutuse tagamiseks vajalike tegevuste kohta. Ettekirjutuse tegija jälgib ka selle täitmist ning rakendab omalt poolt meetmeid ohu võimalikult kiireks likvideerimiseks.

2013. a andis katmata kaevudest teatamisele tõe ka Häirekeskuse facebooki lehe üleskutse "Teata katmata kaevudest!". Häirekeskus postitas 24. mail asutuse facebooki seinale üleskutse "Austatud sõbrad! Kui näete katmata või katkise luugiga kaevu, siis peatuge ja helistage Päästeala infotelefoni 1524! ÜKS TELEFONIKÕNE VÕIB PÄÄSTA ELU!" See üleskutse kogus nädalaga 69504 klikki ning nädala jooksul teatati nii 1524-le kui ka Häirekeskuse facebooki seinale kokku 12st ohtlikust kaevust. Tagasisidest võib järeldada, et üleskutse peale sai mõni väga pikka aega seisnud ohtlik koht kiiresti ohutuks. Häirekeskuse facebooki seinale postitati ka kaks kiitust kiire tegutsemise kohta.

Kadri Nurmoja tänusõnad: "Tere! Mina tahan tänada häirekeskust ning Harjumaal Kose vallas täna tööl olnud päästebrigaadi väga kiire reageerimise eest. 12:29 teatasin häirekeskusele katkisest ohtlikust kaevukaanest ning 13:03 lahkus brigaad juba objektilt. Töö kiire ja korralik. Mehed sättisid kaevukaanele ajutise lisakatte, tegid ohtliku piirkonna märgatavamaks ning lubasid vallavalitsusele teada anda, et ohtlik objekt tuleb lõplikult korda teha. Mina igatahes olin väga meeldivalt üllatunud ja olen siiani rõõmus, et ikka leidub neid, kes oma tööd (nirust palgast hoolimata) hingega teevad. Jõudu ja jaksu teile!"

Kristi ja Neemo Ševrev'ite tänu: "Suur rõõm tõdeda, et eile (06.06) tehti Kuklase tn 4 kaev korda. Aitäh!"

2013.a anti Päästeala infotelefoni teada kokku infot 273 ohtliku rajatise kohta.

## Uus valdkond SMS-112

Häirekeskuses käivitus 11. detsembril 2012. a kuulmis- ja kõnepuudega inimestele suunatud teenuse SMS-112 pilootperiood. Nüüdsest said inimesed, kes ei kuule või ei saa rääkida, saata viivitusega, kõrvalise abita ning tasuta hädaabisõnumeid päästjate, kiirabi või politsei appikutsutamiseks numbrile 112. Abi teenusega registreerumisel ning küsimuste tekkimise korral sai ja saab edaspidi Päästeala infotelefonilt 1524 e-posti teel 1524@112.ee ja telefoni teel. 2013. a edastati infotelefonile kokku 18 päringut. Põhiliselt küsiti infot SMS-112 kasutajaks registreerimise kohta ja kes saab siis aidata, kui endal ei ole arvu- tit – päästeala infotelefon juhendas kodulehel olevate juhendmaterjalide juurde ja edastas piirkonna tugisisku kontaktandmed, kes siis vajadusel aitas abivajajat.

## Kodanikelt info ja ohuteated

Elanikkonna päringud on enamasti seotud tuletegemisega, tuleohutusnõuete ning päästevaldkonna ametnike kontaktide küsimisega. Olenevalt ennetuskampaaniatest ja aastaajast küsitakse päästeala infotelefonilt: kas kohaliku omavalitsuse territooriumil tuletegemine on lubatud; miks suitsuandur vilgub või aeg-ajalt piiksub; kas saab lähima korstnapühkija või pottsepa kontaktandmeid; mida teha katki läinud kraadiklaasiga; mida teha kui naabri lõkkesuits häirib jne.

Päringute kõrval saab Päästeala infotelefon 1524 kodanikelt ka infot ja ohuteateid. Helistajad annavad teada, kui avastavad või teavad võimaliku ohuallika asukohta – nt ohtlik puu; naabri katkine korsten või küttekolle või näeb helistaja kellegi tegevuses/tegevusetuses ohtu elule, varale või keskkonnale. Päästeala infotelefoni vanemspetsialist võtab kodaniku teate või päästevaldkonna kaebuse vastu ning edastab info vastavale ametkonnale või kohalikule omavalitsusele teadmiseks/lahendamiseks.

## Osalemine suurõppusel „Septembrikuumus Narvas“

Päästeala infotelefon 1524 kaasati 2013. aastal Narva suurõppusele „Septembrikuumus Narvas“. Ida Päästikeskus harjutas paljude kannatanutega reisiroongi ja ohtlikke aineid vedava rongi kokkupõrke õppusel koostööd AS Eesti Raudtee, Narva linnavalitsuse, Politsei- ja Piirivalve-

ameti, Häirekeskuse ja Terviseametiga. Õppusele reageerisid päästemeeskonnad Narva, Narva-Jõesuu, Sillamäe, Jõhvi ja Kohtla-Järve päästekomandodest ning SA Narva haigla, SA Ida-Viru kiirabi ja AS Rakvere haigla kiirabibrigaadid. Päästeala infotelefoni 1524 ülesandeks oli anda elanikkonnale infot sündmuse lahendamise kohta, edastada sõnumeid ja käitumisjuhiseid ohupiirkonnas viibivatele elanikele ja laiemale avalikkusele.

2013. a osalesid Päästeala infotelefoni 1524 vanemspetsialistid koolitustel „Kurtuse mõju eesti keele kasutamisele“, kus saadi teavet kuulmispuudega inimeste kõne eripäradest, SOS2/GIS-112 I astme koolitusel ja abi- ja infokeskuse meeskonnatöö koolitusel, millel osalesid ka 1313 ja 1345 kolleegid. Koolitus „Kurtuse mõju eesti keele kasutamisele“ oli eriti oluline uue valdkonna, kuulmis- ja kõnepuudega inimeste teadete mõistmiseks ning nende päringutele vastamiseks.



Maia Osila

Päästeala infotelefoni klienteendajad esitasid abi- ja infokeskuse aasta töötaja kandidaadiks Maia Osila. Maia Osila on suure töökogemusega infotelefoni kõnedele vastaja. Ta on tööülesannete täitmisel kohusetundlik ning probleemide lahendamisel leidlik ja alati abivalmis kolleeg.

Suur tänu väga hea koostöö eest Päästeametile ja kõigile päästikeskustele, sideoperaatoritele, Tehnilise Järelevalve Ametile ning kõigile Häirekeskuse teenistujatele.

## Keskkonnainspektsiooni valvetelefoni 1313 on Häirekeskuses opereerinud 5 aastat

### Leili Tuul

Keskkonnainspektsiooni avalike suhete nõunik

Keskkonnainspektsiooni valvetelefon alustas tegevust 2001. aastal, esialgu inspektsiooni enda vajadusi silmas pidades ehk keskkonnavalitsuste rikkumiste kohta info saamiseks. 2009. aastaks oli valvetelefon juba tuntumaks saanud ning sissetulevate kõnede arv oli märgatavalt kasvanud. Kui 2001. aastal registreeriti 2370 kõnet, siis 2008. aastal tuli juba 15 856 teadet. Sellest tingituna oli vaja uusi tehnilisi lahendusi, mida inspektsioonil endal ei olnud otstarbekas hakata välja arendama. Kuna Häirekeskuses oli olemas tehniline võimekus, siis oli valvetelefoni

üleandmine Häirekeskusele igati loogiline samm.

Keskkonnainspektsiooni valvetelefoni 1313 haldamise üleandmisest Häirekeskusele sai maikuu viis aastat. Võib öelda, et see otsus on ennast igati õigustanud: kõnetöötus on oluliselt professionaalsem ja efektiivsem võrreldes sellega, kui kõnedele vastamine oli korraldatud inspektsiooni oma jõududega. Tõllal oli selge, et ühest vastajast ja lihtsast andmebaasist kõnede vastuvõtmiseks, registreerimiseks ja edastamiseks ei piisa. Üleandmisele eelnes



põhjalik ettevalmistustöö: kõik kõned tuli süstematiseerida, kirjeldada tüüpjuhtumid ja kindlaks määrata teadete edastamise kord.

### Aasta 2013

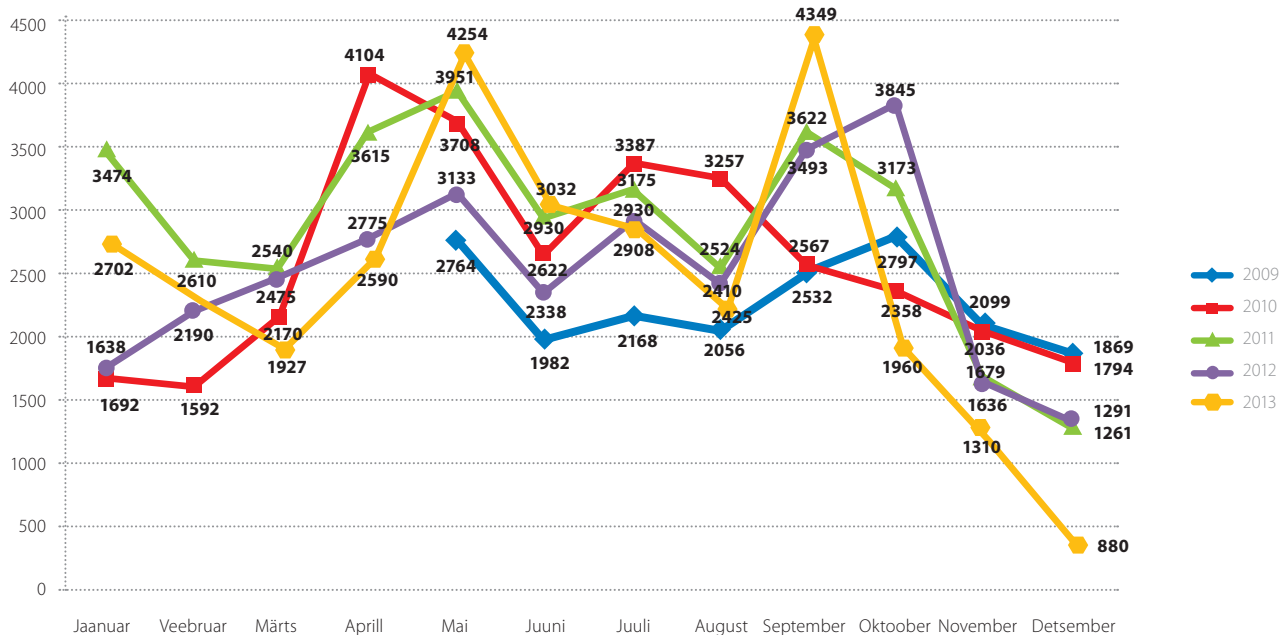
Keskonnainspektsiooni valvetelefonile 1313 oli 2013. aasta rahulik ja tõine. Registreeritud teadete hulk on väikese arvulise muutusega sarnane eelnevate aastatega. Sarnaselt eelnevatele aastatele on kõrge infovahetus e-posti teel. Valvetelefoni töökoormus oli suurem tööajal ning päevasel ajal. Madalam koormus langes nädalavahtetusele ning öisele ajale. Mere teadete hulk on aastate jooksul vähenenud, kuid mitte seetõttu, et kalapüügilaevad enam mööda Läänemerd ei sõida, vaid teavitussüsteemi kaasajastati.



Keskonnainspektsiooni valvetelefoni töökoht 2013

Keskonnainspektsiooni valvetelefoni 1313 teadete hulka kuude lõikes mõjutavad oluliselt aastaegadest sõltuvad teated. 2013. aasta teadeterohkemad kuud olid mai ja september. Mai kuus teatasid kutselised kalurid eelteateid sadamasse saabumise kohta Läänemerele. Toimus räimekvootide täitmine. Püütud kalakoguste

### Registreeritud probleemid kuude lõikes



hulka sai samaaegselt jälgida ka Põllumajandusministeerium. Koostöö sujus ladusalt. Maikuu tõstis teadete arvu hoogne püük Peipsi-Pihkva-Lämmijärvel ning kulupõlengute teated, mis jäid pika ja külma talve tõttu mai kuusse. Septembris löödi aegade rekord – nii palju teateid pole valvetelefoni 1313 operaatorid varem ühes kuus vastu võtnud ning registreerinud. Pea 70% teadetest septembrikuus laekus, kas telefoni või e-maili teel, Peipsi-Pihkva-Lämmijärvelt. Teadete vastuvõtmine ja registreerimine septembris oli 1313 operaatoritele tõsine tõine väljakutse. Tubli õppetund.

Keskonnaalaseid rikkumisi puudutavad teated suunatakse kontrollimiseks Keskonnainspektsiooni vastavale

### Keskonnainspektsiooni valvetelefonis registreeritud teated



struktuuriüksusele. Kiiremat reageerimist nõudvate juhtumite puhul teavitatakse vastavat isikute ringi SMS-sõnumite kaudu.

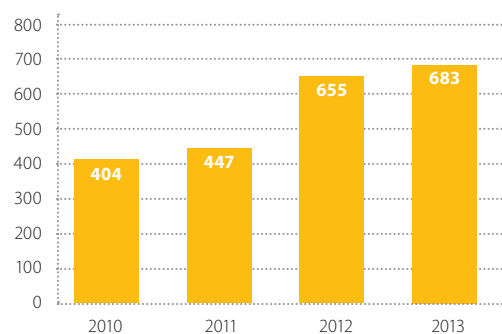
Lisaks teadetele võimalike keskkonnarikkumiste ja -probleemide kohta tuleb 1313-le hulgaliselt teateid, mis ei kuulu Keskkonninspeksiooni pädevusse. Sellised teated edastatakse kokkulepitud korra kohaselt vastavale ametkonnale või organisatsioonile. Siin võib tuua näiteks teated maanteedel hukkunud või vigastatud suurulukitist. Taolised teated edastatakse kohalikule jahiseltsile, kes õnnetusse sattunud looma tee pealt ära toimetavad. Kui 1313-le tuleb teade abitus olukorras oleva või vigastatud looma kohta, näiteks on põder linnakeerisesse sattunud või kährik kellegi aeda tulnud, siis sellistel juhtudel edastab 1313 operaator teate Keskkonnaametile, kes vastavalt konkreetsele juhtumile hakkab koos teiste ametkondadega tegutsema, et lahendust leida.

### Abitus olukorras loomad-linnud

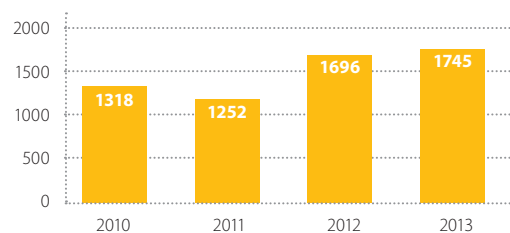
Meediaväljaannetes leiab enim kajastust loomadega juhtunu, mis edastatakse ka valvetelefonile 1313. Teadete hulk kasvab sügis-talvisel perioodil, kus valget aega ööpäevas jääb vähemaks. Teadete hulk, milles valvetelefonile teavitatakse abivajavast metsloomast, on aastate jooksul kasvanud. Enim teateid abivajavatest metsloomadest tuli maakondadest, kus asuvad suuremad linnad. Teadete arvu poolest juhib Harjumaa koos Tallinnaga, järgneb Tartumaa koos Tartu linnaga ning Pärnumaa ja Ida-Virumaa.

Kui talvel tunnevad helistajad suurt muret talvituma jäänud lindude pärast, siis kevadeti laekuvad valvetelefonile teated agressiivsete lindude ning pesast välja kukkunud linnupoegade kohta. Aastast aastasse helistajate arv kasvab, kuid 1313 operaatorid jagavad lahkesti nõuandeid,

### Pesast väljas linnupojad



### Metsloom abitus olukorras



kuidas ja mil viisil linnupoega aidata saab ja tohib.

Oluliseks osaks valvetelefonile igapäevatoos on suhtlemine koostööpartneritega. Ametkondade vaheline koostöö on igapäevane ning seetõttu korraldame igaaastaseid teabepäevi, kus tehakse ülevaade möödunud, arutatakse päevakorda kerkinud murekohti ning tutvustatakse asutuste siseseid uuendusi.

Abi- ja infokeskus soovib 2014. aastal arendada oma töötajate professionaalsust ja jätkata helistajatele võimalikult parima teeninduse pakkumist. Suur tänu kõigile koostööpartneritele väga hea koostöö eest!

# Häirekeskuse traditsioonid

## Häirekeskuse ning Politsei- ja Piirivalveameti suveseminar

### Jaana Padrik

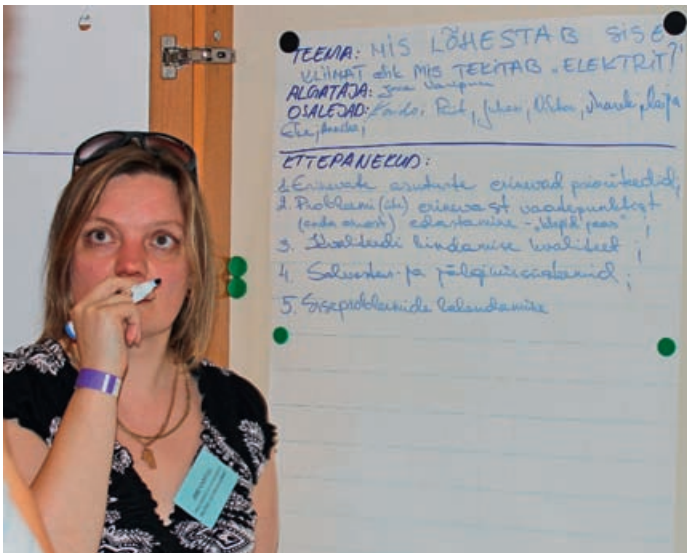
avalike suhete juht

2013. aasta 18.-19. juulil toimus Roosta puhkekeskuses teist korda Häirekeskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti juhtimiskeskuste kahepäevane suveseminar. Seekordse suveseminariga põhiteema oli koostöö ja sisekliima – koostöö kolleegidega, koostöö abivajajatega, koostöö valdkonna asutustega. Oluline eesmärk oli luua laiem pilt sellest, kelle jaoks me töötame ning näha teemapüstitust ka kodaniku, abivajaja võtmes; mõista tervikahelat ning analüüsida erinevaid situatsioone ja kaasusi; rääkida ka hoiakutest ehk millise hoiaku me abivajajate ja kolleegide suhtes võtame.

Suveseminaril avasõnad lausuvad Häirekeskuse peadirektor Janek Laev ning Politsei- ja Piirivalveameti peadirektori asetäitja Indrek Tobar, märkides hea koostöö olulisust ja suveseminariga rolli selles. Seminaril avasõnadega "Minu roll ja panus koostöös ning positiivses sisekliimas" esines BDA Consulting OÜ partner/juhataja liige Elmo Puidet, kõneldes koostööst ja meeskonnatööst, organisatsioonikultuurist ja sisekliimast ning igapäevase panusest koostöös.

Esmakordselt etendasid suveseminaril "näitlejad" osalejate endi seast koostöö kontekstis õpetlikke sketše erinevatest sündmustest ja töösituatsioonidest. Sketšid kirjutati Häirekeskuse nelja keskuse ja PPA poolt. Lääne keskuse päästekorraldaja Ene-Eke Liiv kohendas need ettekandmiseks, sketšid jagati kohapeal erinevate näitlejagruppide vahel ning lühikese ettevalmistuse järel toodi need Ene-Eke Liiv'la lavastajakäe all lavalaudadele. Elava vastuvõtu osaliseks saanud sketšid andsid võimaluse teha järeldusi, kus on probleemid sündmuste lahendamises ja koostöös.

Koostöö ja sisekliima teemade arutamiseks kasutati suveseminaril avatud ruumi meetodit, mis loob võimalused oluliste küsimuste väljatoomiseks ja lahendamiseks töörühmades. Avatud ruumi viis läbi Politsei- ja Piirivalveameti Lääne prefektuuri politseinõunik Andres Sinimeri. Kokku pakuti töötubades 127 osalenu poolt välja 23 erinevat teemat ja probleemipüstitust ning tehti 183 ettepanekut töö paremaks korraldamiseks. Teemadele ning nende raames tehtud ettepanekutele andsid töötubades osalenud punkte teema olulisust silmas pidades. Nii moodustus väljatoodud teemadest järgmine pingeriida: kõige olulisemaks peeti motivatsiooni (573 punkti), sellele järgnes teema koolis õpitu vs reaalne elu (444 punkti) ning kolmandaks teema mis loob sisekliimat ehk mis tekitab "elektrit" (441 punkti). Nende kõige olulisemateks tõusnud peateemade raames kujunesid kõige prioriteetsemateks erinevate struktuuriüksuste tööga seonduvad küsimused (tööülesanded, töövahendid, tööaja planeerimine ja koormus, töökorraldus, töö tasustamine, meeskonna ja juhtimise teematikad), mille suhtes on töögruppides osalenutel kõige suuremad ootused muutusteks. Samuti kujunes prioriteetseks värbamise ja koolitusega seonduv (vajadus- ja sihtgrupipõhine planeerimine, hästi toimiv koolitussüsteem). Märkimisväärset määral tõstatus ka töökeskkonna, töötajate tervise ja töövälise ürituste teematika (traditsiooniliste ürituste nagu Häirekeskuse sügisseminar, Häirekeskuse ning Politsei- ja Piirivalve-



Avatud ruumi mõttetalgud



Avatud ruumi mõttetalgud



ameti suveseminar jätkamine, uute traditsioonide sisseviimine – nt talvapäevad, laste jõulupidu; ühisüritustele ka Väike-Maarja päästekooli õpilaste ning töötajate pere liikmete kaasamine jmt).

Häirekeskuse peadirektori Janek Laeva hinnangul hakkas seekordsel suveseminaril silma ja tegi eriti rõõmu üks uus rakurss – kogu seminari aruteludes oli olulisel kohal, mida igaüks ise saab ära teha sisekliima ja meeskonnatöö parandamiseks. Igaühe enda panuse liin oli tugev juba avaettekandes ning kõik osalejad arutasid seda ka mitmes avatud ruumi töörühmas. Juhtkonnale esitatavate ootuste kõrval osati näha ka iga töötaja enda rolli igapäevase töökliima ja meeskonnatöö paremaks muutmisel ning kogu asutuse heas käekäigus.

Avatud ruumist tehti Politsei- ja Piirivalveameti poolt kokkuvõtte septembris toimunud ühele hädaabinumbri ülemineku töörühmas. Töörühma nõupidamisel arutati, kuidas edasi liikuda. Rõhutati, et oluline on suveseminaril tõstatatud teemade lahendusteni viimisele võimalusel kaasata ka töösaalide päästekorraldajaid ja luua vajadusel fookusgrupe. Töötajate suuremat kaasatust peeti väga oluliseks tööpõhimõtteks. Ühele hädaabinumbri ülemineku töörühma nõupidamisel tõi Häirekeskuse peadi-

rektor Janek Laev välja, et suveseminaril oluliselt teine peateema – koolis õpitu vs reaalne elu – on juba töösse võetud, on loodud koolituse töörühm. Suurendatud on praktika osa kutseõppe ja täiendõppe õppekavades ning kutseõppes muudetud õppekava alusel suurendatakse õpitava seotust praktika ja reaalse eluga. Suveseminaride teemadele lahenduste leidmisel minnakse järk-järgult töö käigus edasi.

Suveseminaril õhtuses sportlikus osas võistlesid regioonide võistkonnad lippude valmistamises ja võistkondade nime, lipu ja hüüdlause tutvustamises ning võeti mõõtu kombineeritud teatevõistluses. Meeleolukas õhtu lõppes tantsupõrandal. Sportliku meeskonnavõistluse võitis Lõuna piirkonna võistkond, kellele anti novembris Häirekeskuse sügisseminaril kätte ka Häirekeskuse ja PPA suveseminaril meeskonnavõistluse võitja rändkarikas.

Suveseminarist võttis osa 140 Häirekeskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti teenistajat. Suveseminaril kokkuvõttes arvamusringis Roostal ja peale seminari täidetud tagasisidelehtedel andsid osalejad kogu seminarile üldhinnanguks head ja väga head hinded ning sooviti, et suveseminar jätkuks traditsioonina.

## Häirekeskuse sügisseminar “Igaühe hea töö loob heaolu”

Häirekeskuse järjekorranumbri juba kümnes sügisseminar toimus 13. novembril Swisshotel Tallinnas. Seekordne sügisseminar keskendus kvaliteedile iga teenistuja, iga asutuse töös inimese turvalisuse saavutamisel ja abivajaja teenindamises ning püüdis anda laiemat vaadet kvaliteedi olulisusele ja hindamisele.

Seminari avas Häirekeskuse peadirektor Janek Laev ning tervitussõnad ütles Siseministeeriumi päästepoliitika asekanter Hannes Kont, kes tõi ühe olulise aspektina esile, et paljude jaoks algab kokkupuude riigiga siis, kui ollakse hädas ja vajatakse abi. Ja nende inimeste jaoks saab siseturvalisus alguse Häirekeskusest ning sellest, millise hääletooniga võtab päästekorraldaja vastu hädaabikõne. Õnnetuses on inimese ainus side riigiga hädaabinumber 112 ning inimesed tunnevad läbi Häirekeskuse töö, kas Eestis on turvaline elada. Hannes Kondi hinnangul teeb Häirekeskus head tööd ja pole midagi väärikamat kui teha see Häirekeskuse tööloik siseturvalisusest parima võimaliku kvaliteediga.

Seminar oli tinglikult jagatud kolmeks teemablokiks. Esimeses teemablokis “Kvaliteet kriteeriumina” tegi Eesti Kvaliteediühingu juhatuse esimees Tiia Tammaru ettekande “Igaühe panus ja koostöö tagavad tervikliku kvaliteedi”, kõneldes kvaliteedist organisatsioonijuhtimises, põhimõtetest ja võtmeküsimustest juhtimiskvaliteedis. Ettekandes “Loovus ja kvaliteet” kirjeldas Tartu Kunstikooli direktor Kadi Kreis, millistest kriteeriumidest lähtuvalt on võimalik kvaliteeti hinnata isegi loomingulistel aladel ning lõi seoseid loominguliste protsesside ja päästekorraldaja töö hindamise vahel. Sisekaitseakadeemia rektori Lauri Taburi ettekandest “Innovatsioon kõrghariduses” said kuulajad kaalukat ja mitmetahulist infot innovatsioonist hariduses kvaliteedi teenistuses.



Paneeldiskussioon

Seminari teises blokis “Kvaliteetsem siseturvalisus – mis see on?” toimus paneeldiskussioon, milles osalesid Häirekeskuse peadirektor Janek Laev, Päästeameti peadirektor Kuno Tammearu, Politsei- ja Piirivalveameti peadirektori asetäitja Indrek Tibar, Terviseameti peadirektori asetäitja Üllar Kaljumäe, SMT-i direktor Merle Kungas, Sisekaitseakadeemia rektor Lauri Tabur. Arutati oluliste arenduste ja ühisosade üle inimese turvalisuse tagamise ahelas ning kvaliteedi üle koostöös.

Seminari kolmandas blokis “Häirekeskuse töö kvaliteet” kõneles Klienditeeninduskeskuse superviisor ja teeniduseksper Piret Bärge teemal “Helistaja ootused hädaabikõnele”, andes väga vajalikke soovitusi hädaolukorras suhtlemiseks ja hädaabikõne juhtimiseks. Häirekeskuse Lääne keskuse päästekorraldaja Kajali Silm esitas oma nägemuse teemal “Minu rõõm heast tööst”.

Häirekeskuse sügisseminaril osalejate hinnanguil saavutasime uue kvaliteedi seminari korralduslikus tasemes

ja sisulises kandvuses. Seminari formaat võttis pigem konverentsi mõõtmed. Seminari läbiviimise oli esmakordselt kaasatud kogemustega konverentsimoderaator Märt Treier, kelle juhtimine andis seminari õnnestumisse olulise panuse.

## Euroopa 112 päev

Kuigi Euroopa Liidu liikmesriikide piires saavad hätta sattunud alates 1991. aastast tasuta 112 numbrile helistades nii erakorralise meditsiini, pääste kui ka politsei abi, ei ole uuringute kohaselt pooled Eesti elanikud kursis, et 112 numbrile saab tasuta helistada ka teistes Euroopa Liidu riikides. Samas on inimesed hästi, ligi 90 protsendi ulatuses, informeeritud, et eestiseselt saab abi kutsuda 112 numbri kaudu. Numbril 112 meeldetuletamiseks kutsusid Häirekeskuse päästekorraldajad kõiki peresid ja lasteaedu ning koole 7.–13. veebruarini tegema oma hoovi või mänguplatsile lumest või lumele hädaabinumbri 112. Nii lastele kui ka vanaemadele-vanaisadele saab lumest või



Lumest 112 kõige nooremad tegijad

lumele 112 tegemise käigus meelde tuletada hädaabinumbrit 112 ning koos arutada, kuidas kutsuda abi või selgelt kirjeldada sündmust ja asukohta. Kiiresti antud võimalikult täpne info on elu päästmisel äärmiselt oluline ja selleks, et see oskus stressirohkes olukorras säiliks,

Päeva lõpul pärjati Aasta töötaja 2013 tiitliga Marika Kuuik ja Aleksandr Dobrovolski ning anti tublidele töötajatele Häirekeskuse tänukirjad ja staažimärgid päästealal töötatud aastate eest.



on nii täiskasvanutel kui lastel kasulik situatsioonid läbi arutada või ka läbi mängida. Häirekeskus palus 112 päeva ürituste käigus meelde tuletada ja toonitada, et 112 numbrile helistamine on mõeldud eelkõige tõsisel hädas kiire abi kutsumiseks. Informatsiooni küsimiseks peaks võimalusel kasutama teisi olemasolevaid info- ja abinumbreid nagu näiteks päästeala infotelefon 1524, perearsti nõuandetelefon 1220 või teised abinumbriid.

Häirekeskus palus saata lumest või lumele 112 tegemisest pilte e-postile [lumest112@112.ee](mailto:lumest112@112.ee). Pildid pandi üles interneti Häirekeskuse facebooki lehele aadressil [www.facebook.com/hairekeskus](http://www.facebook.com/hairekeskus).

Lumest lumele tegemisest saadeti kokku 575 pilti üle Eesti, seda nii lasteaedades, koolides, aga ka Päästeala noorteringide ja perede tegemisest ning pilte vaadati Facebookis 42,3 tuhandel korral. Lumest ja lumele 112 tegemisel on kõik võitjad, nii need, kes osalesid kui ka need inimesed, kes toetasid ja jagasid tegijate rõõmu. On ju hädaabinumbri 112 meeldetuletamine eriti tähtis, sest numbri õigel ajal teadmine võib päästa kõige kallima – Sinu elu.

Euroopa 112-päevale pühendatud infopäevale kutsus Häirekeskus ministeeriumide ja ametite esindajad. Infopäeval tutvustati uuringu "Rahulolu 112-teenusega Eestis" tulemusi ning räägiti, kuidas Häirekeskus tagab inimeste rahulolu teenusega. Selgitati siseturvalisuse valdkonna viimaste aastate ühe suurema projekti – ühele hädaabinumbri 112 üleminekuga seotud tegevuste tagamaid ning tutvustati Häirekeskuse uut 112-teenust SMS-112. Infopäeva lõpus oli kõigil võimalus tutvuda Häirekeskuse Põhja keskuse töösaaliga.

# Häirekeskuse kommunikatsioon oluliste muutuste ettevalmistuses

## Jaana Padrik

avalike suhete juht

Häirekeskuse kommunikatsioonitegevus sisaldab Häirekeskuse sisekommunikatsiooni, kommunikatsiooni siseturvalisuse partnerasutustevahel ning avalikke suhteid ja meediakommunikatsiooni. Häirekeskus käsitleb kommunikatsiooni kindla ja prioriteetse juhtimispõhimõttena, millega võimaldatakse kursisolek oma asutuse töötajatele, vahetatakse informatsiooni koostööpartneritega ja teavitatakse avalikkust ning mis lõppkokkuvõttes on seatud hädaabinumbrihelistaja kiirema ja parema abistamise teenistusse.

Häirekeskuse kommunikatsioon ja identiteeti kandvad põhisõnumid lähtuvad Riigikogu poolt vastuvõetud "Eesti turvalisuspoliitika põhisuundadest aastani 2015", Häirekeskusele seadusega antud pädevusest ja ülesannetest; Häirekeskuse põhiväärtustest, missioonist ja visioonist; arengukavast ja tööplaanist.

2013. aastal oli Häirekeskuse kommunikatsioon suunatud 2014. aasta suurte projektide nagu helistaja asukoha positioneerimise (projekt GIS-112) ja ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistamisele. Ühele hädaabinumbri 112 ülemineku tähendab Häirekeskuse teenuse ja organisatsiooni olulist muutust ning selle ettevalmistamist mitmete

aastate jooksul. Murrangulised muudatused vajavad juhtimise pidevat ja läbimõeldud toetamist sise- ja partnerkommunikatsiooniga ning vajalike üleminekuteemade kaudu avalikkuse järkjärgulist ettevalmistamist oluliseks elutähtsaks muudatuseks.

Avalikkuse ettevalmistamisel olid Häirekeskuse peamised kommunikatsioonieesmärgid 2013. aastal järgmised.

- Teadlikkuse tõstmine 112-st kui Euroopa ühtsest hädaabinumbriks. Inimeste teavitamine, et hädaabinumber 112 kehtib nii Eestis kui ka terves Euroopa Liidus. Kõigis EL riikides saab tasuta helistada hädaabinumbri 112 kiire abi kutsumiseks hädaolukorras, kui vajatakse kiirabi, päästjaid või politseid.

- 112-le helistamise õpetamine nii Eestis kui ka Euroopas. Selgitustöö, kuidas anda infot, helistades hädaabinumbri 112 ning kuidas helistada hädaabinumbri Euroopa riikides viibides.
- Päästekorraldaja ameti kui elutähtsa töö teadvustamine. Päästekorraldaja kui hädaabikõnede vastuvõtja ja töötleja ning abi väljasaatja töö tutvustamine ühele hädaabinumbri 112 ülemineku uuenenud olukorras, kus päästekorraldajad omandavad lisaks kiirabi- ja päästekutsete töötlemisele ka politseikutsete töötlemise oskuse. Päästekorraldajaks saamise ja kutseõppe tutvustamine, uute päästekorraldajate värbamise toetav kommunikatsioon.
- Häirekeskuse kui valitsusasutuse töö ja pädevuse selgitamine, maine ja usaldusväarsuse kujundamine.

*Häirekeskus käsitleb kommunikatsiooni kindla ja prioriteetse juhtimispõhimõttena, millega võimaldatakse kursisolek oma asutuse töötajatele, vahetatakse informatsiooni koostööpartneritega ja teavitatakse avalikkust ning mis lõppkokkuvõttes on seatud hädaabinumbrihelistaja kiirema ja parema abistamise teenistusse.*

Teadmise kinnistamine Häirekeskusest kui iseseisvast valitsusasutusest SiM haldusalas, kes võtab vastu hädaabikõnesid ja saadab välja abi; kes on kogu vabariigis üks üleriigiline hädaabikutseid töötlev asutus; kes teenindab võrdsetel alustel Päästeametit, Terwiseametit ning Politseija Piirivalveametit; kes võtab 112-le ülemineku protsessis järkjärgult üle 110-kõnede teenindamise; kes on 112-teenuse

kui riigi olulise siseturvalisuse teenuse vastutav arendaja.

- Ühele hädaabinumbri 112 üleminekust 2014. a lõpuks järkjärgult ettevalmistava info andmine. Häirekeskuse teemadega kaasnevalt inimestele teabe andmine, et 2014. a lõpuks läheb Eesti üle ühele hädaabinumbri 112, mille järgselt saab lisaks kiirabile ja päästele ka politseid kutsuda numbrilt 112. Abi kutsumine muutub inimesele lihtsamaks ja abi saamine kiiremaks. Peale üleminekut ühele hädaabinumbri 112 suunatakse 110-le helistajad numbrile 112 ning number 110 kaob ajapikku kasutusest.



## Väliskommunikatsioon

2013. aastal keskenduti välis- ja meediakommunikatsioonis Häirekeskuse initsiatiivil põhiliselt järgmistele üritustele ja teemadele.

**Euroopa 112 päev.** Häirekeskus kutsus 112 päeva raames lasteaedu, koole ja peresid üles meisterdama lumest ja lumele 112 ning saatma sellest Häirekeskusele fotosid. Ürituse raames toimus ulatuslik 112 numbrist teavitamine ning Eestis ja Euroopas 112-le helistamise õpetamine. Päästeameti Lääne päästekeskuse Järvamaa, Saaremaa, Läänemaa, Raplamaa, Pärnumaa ja Hiiumaa mitmed komandod olid 11. veebruaril 112 päeva puhul kõigile huvilistele eelregistreerimiseta avatud. Lisaks jagasid mitmed komandod avalikes kohtades teavet ja meeneid. Kõigi sündmuste eesmärk oli tõsta inimeste teadlikkust sellest, mis juhtudel hädaabinumbrile helistada ja kuidas seda teha. 112 päeva ürituste katmiseks meediakommunikatsiooniga ilmusid Häirekeskuse initsiatiivil uudised ja Häirekeskuse kõneiskute intervjuud Euroopa 112 päevast, uudislood üritustest. Euroopa 112 päeva üritustest loe täpsemalt aastaraamatu traditsioonide peatükist.

**Uute päästekorraldajate värbamine.** SKA Väike-Maarja päästekooli lõpetanud päästekorraldajate tööleasumine. Juunis alanud uute päästekorraldajate leidmise konkursi toetavaks kommunikatsiooniks korraldas Häirekeskus suveperioodil hulgaliselt meediakajastusi päästekorraldaja töö ja Häirekeskuse tutvustamiseks. Lisaks meediakajastustele ilmusid meediaväljaannetes reklaamid ja bännerid üleskutsega kandideerida päästekorraldajaks.

Siinkohal vaid olulisemad Häirekeskuse initsiatiivist ajendatud meediakajastused.

- Häirekeskuse 10.06. pressiteatest "Häirekeskus otsib inimesi elutähtsale tööle" konkursist uute päästekorraldajate leidmiseks ilmus hulgaliselt uudiseid ja uudislugusid meedias üle vabariigi – ajalehtede paberväljaannetes, online-meedias, raadio- ja teleuudistes.
- Häirekeskuse 19.06. pressiteatest "Eesti saab juurde 16 päästekorraldajat" SKA lõpetanud ja tööleasuvatest päästekorraldajatest ilmusid uudised ja uudislood meedias.
- 18.06. Kanal 2 saates "Krimi" teleintervjuu Häirekeskuse peadirektori Janek Laevaga uute päästekorraldajate värbamisest ja päästekorraldaja tööst.
- 19.06. Postimees, artikkel "Jaan toob Häirekeskusele palju tööd" intervjuu põhjal Häirekeskuse peadirektori Janek Laeva ja Põhja keskuse päästekorraldaja Merike Vahheriga (rep. Madis Filippov).
- 19.06. Kuku raadio hommikukavas "Ärataja2 otseintervjuu Häirekeskuse peadirektori Janek Laevaga uute päästekorraldajate konkursist ja SKA päästekooli lõpetanud päästekorraldajate tööleasumisest.
- 19.06. Sky Radio venekeelses hommikukavas 20-minutiline otseintervjuu Põhja keskuse logistiku Anastassia Utrobinaga päästekorraldaja tööst ja 112-le helistamisest.

- 20.06. Postimees, uudislugu "Häirekeskus hakkab abi-vajaja asukohta määrama" intervjuu põhjal Häirekeskuse peadirektori Janek laevaga (rep. Madis Filippov).
- 20.06. venekeelse telekanali 3+ jutusaates "Täna õhtul otse-ee-tris" otsestuudio intervjuu Põhja keskuse logistiku Anastassia Utrobinaga päästekorraldaja igapäevatööst, 112-le helistamisest, uute päästekorraldajate konkursist, jaanipäevasõnumitest.
- 30.06. Sky Radio venekeelses saates "Naša Sreda" intervjuu Põhja keskuse logistiku Anastassia Utrobinaga päästekorraldaja tööst, 112-le helistamisest.
- 4.07. Pärnu Postimees, artikkel "Päästekorraldajad lähevad enne kooli ja siis tööle", loo jaoks andis intervjuu Väike-Maarjas kooli lõpetanud ja Pärnu keskuses tööle asunud päästekorraldaja Kairi Õismets.

## Ühele hädaabinumbri ülemineku ettevalmistav

**info.** 2013. aasta jooksul meediasse kommuniqueeritud Häirekeskuse tööga seotud teemades lisas Häirekeskus kõigil sobilikel puhkudel järjepidevalt info, et Eesti läheb 2014. a lõpus üle ühele hädaabinumbri 112. Ühele hädaabinumbri ülemineku infot anti suuremates kampaaniates nagu Euroopa 112 päev, uute päästekorraldajate värbamine, aga ka näiteks selgitades meedias 110-le helistamise võimalikku ooteaega, mis laheneb 112-le üleminekunga ning veel mitmetes Häirekeskuse tööd ja arendusi puudutavates meediavastustes. Samuti lisas Häirekeskus sõnumi ühele hädaabinumbri üleminekust Häirekeskuse ja Päästeameti Tallinna ja Tartu uute hoonete ehitusega seoses ilmunud uudistesse ja mitmete muude Häirekeskusega seotud teemade kajastustesse.

Muuhulgas andis Eva Rinne telefoniintervjuu ERR venekeelsele kanalile Raadio 4 ühele hädaabinumbri üleminekust Eestis (kontekst ühele hädaabinumbri üleminekust Venemaal), mis oli eetris 12.08. uudistes saates Ehho Dnja (Päevakaja).

Lisaks neile teemadele, milles toimus aktiivne meediakommunikatsioon Häirekeskuse initsiatiivil, ilmus 2013. aastal erinevate meediaväljaannete algatusel mitmeid Häirekeskuse tööd puudutavaid kajastusi. Näiteks andis Häirekeskuse peadirektor Janek Laev mitmeid intervjuusid eCall-süsteemi (automaatne hädaabikõne autodest) teemadel.

Avalikkusega suhtluses on olulisel kohal Häirekeskuse töö tutvustamine avalikkuse esindajatele ja Häirekeskuse külastajatele. Häirekeskuse keskus võtsid 2013. aasta jooksul vastu mitmeid kooliõpilaste ja kodanike grupe, koostööpartnerite, SiM osakondade ja haldusala asutuste esindajaid jt. 21. novembril üle-eestilisel töövarju päeval oli Häirekeskuses ka töövari – Kose Gümnaasiumi 11. klassi õpilane Adele Mesikäpp. Adelele tutvustas Häirekeskust peadirektori asetäitja Eva Rinne ning Põhja keskuse tööd keskuse juhataja asetäitja Merje Tamm. Töövari jälgis tööd Põhja keskuse töösaalis päästekorraldaja Jolanta Vaherpuu ja logistik Ene Uudam'i kõrval.

## Sise- ja partnerkommunikatsioon

Häirekeskuses teadvustatakse sisekommunikatsiooni kui üht väga olulist juhtimisvahendit. Eriti oluline on sise-

kommunikatsioon muudatuste perioodil, et töötajad oleksid aegsasti kursis toimuvate arengutega, saaksid võimalusi osaleda ja kaasa rääkida ning tunneksid asutuse tuge ja julgustust keerukate uuenduste omaksvõtmises ja rakendamises.

Oluline teema oli 2013. aastal 110-kõnede ülevõtmine, 1. märtsist algas 110-kõnede menetlemine Põhja keskus ja Lääne keskus. Toimus järjepidev ettevalmistus ja kommunikatsioon Häirekeskuse ja PPA vahel väga mitmetes vormides nagu näiteks koolitused ja infopäevad, vastastikused praktilised jälgimisvahetused PPA juhtimiskeskuste ja Häirekeskuse keskuste töösaalides, töökorraldust reguleerivad kokkulepped, toetavate kolleegide rakendamine, valdkonna sisu selgitavad abimaterjalid jmt.

2013. aastal keskendus Häirekeskus teenuse kvaliteedile ja organisatsiooni arendamisele seoses ühele hädaabinumbrile üleminekuga. Uute tehniliste süsteemide juurutamisel omas kommunikatsioon töötajate ja partneritega olulist tähtsust. Sise- ja partnerkommunikatsiooni laiem üldeesmärk oli hoida töötajaid ja koostöösutusi kursis ühele hädaabinumbrile 112 üleminekuga seotud suurte projektide ettevalmistuste ja arengutega nagu uus infosüsteem SOS2 ja hädaabikõnede positsioneerimissüsteem GIS-112 ning valmistada teenustujaid järkjärgult ette uute töövahendite kasutuselevõtuks.

Sisekommunikatsioonis omab olulist rolli Häirekeskuse juhtkonna ja administratsiooni igapäevane 1,5-tunnine töökoosolek, kuhu on Skype'i teel kaasatud kõigi nelja keskuse juhid.

Kommunikatsioonivahendite ja -kanalitena on Häirekeskuses kasutuses kõik peamised tavapärased vahendeid nagu töökoosolekud, info- ja koolituspäevad, vahetu suhtlemine töötajatega, jagatud elektroonilised kalendrid, dokumendihaldussüsteem, e-kirjad, siseveeb jm. Väga olulisel kohal on töötajate informeeritus ja ettevalmistus kõigis neljas Häirekeskuse keskus ja siin on tähtis roll keskuste juhtidel sisekommunikatsiooni korraldajate ja kandjatena ning kommunikatsioonivahendite valijatena.

2013. aasta veebruarist hakkas ilmuma Häirekeskuse sisekommunikatsiooni väljaanne Infokiri. Aasta jooksul arendasime Infokirja edasi Häirekeskuse sündmusi ja arenguid talletavaks ja mõtestavaks ning informatsiooni edastavaks kuukirjaks. Infokirja koostamise üks teadlikke põhimõtteid on Häirekeskuse töötajate maksimaalne kaasamine Infokirja valmimisse ning kaastööde kaudu kolleegide informeerimine töövaldkondades toimuvast.

2013. aastal ilmus 10 Infokirja numbrit.

Sise- ja partnerkommunikatsioonis oli 2013. aastal väga oluline roll Häirekeskuse traditsiooniks saanud seminaridel, eelkõige Häirekeskuse ja PPA suveseminaril ning Häirekeskuse sügisseminaril. Neist loe pikemalt aastaraamatu traditsioonide peatükist.

Koostööpartneritega infovahetusest võib ühe hea kommunikatsiooni näitena tuua suhtlemise 2013. aasta oktoobritormi ajal. Häirekeskus sai eelinfo võimalikult tormist piisavalt aegsasti, juba enne ametlikke tormihoiatusi, ja seda tänu headele koostöökontaktidele Keskkonnaagentuuri Ilmateenistuse sünop-

tikutega. Tänu sellele sai Häirekeskus teha õigeid prognoose ja varakult infot jagada ka Maanteeameti, Eesti Energia, Elektrilevi jt-ga tormiks parema valmisoleku eesmärgil.

### Elanike teadlikkus ja Häirekeskuse maine

Asutuse töö, maine ja kuvandi ning kommunikatsiooni olulised mõõdetavad näitajad on inimeste teadlikkus asutuse tööst ja põhiteenusest ning elanike rahulolu asutuse tööga.

Eesti elanike teadlikus 112-st kui siseriiklikust hädaabinumbrist on kõrge – 94% (Eurobaromeetri uuring 2014 veebruar). Eelmise uuringu kohaselt oli 90% Eesti elanikest kursis, et eestiseselt saab kiireloomulist abi numbrilt 112. Seega on 2013. aasta jooksul Eesti inimeste teadlikkus 112 kui siseriiklikust hädaabinumbrist 4% tõusnud.

Eesti inimeste teadlikkus 112-st kui kogu Euroopa hädaabinumbrist on tõusnud 49%-ni elanikkonnast (Eurobaromeetri uuring 2014. veebruar). Eelmise uuringu kohaselt teadis 33 protsenti eestlastest, et 112 number toimib kogu Euroopa Liidus. Seega on Eesti elanike teadlikkus 112-st kui kogu Euroopa hädaabinumbrist 2013. aasta jooksul 16% tõusnud. Siiski tähendab see, et pooled Eesti elanikest ei tea veel, et 112-lt saab hädaabi kutsuda kõigis Euroopa riikides.

2013. aastal tellis Häirekeskus esmakordselt Turu-Uuringute AS-ilt usaldusväärse uuringu ning Häirekeskus lülitati institutsioonide usaldusväärse uuringusse alates 2014. aastast. Häirekeskuse usaldusväärsus elanike seas on kõrge – 2014. aasta I kvartalis usaldas Häirekeskust 88% elanikest (Tur-uuringute AS, institutsioonide usaldusväärse uuring 2014 I kvartal). Häirekeskus asetub selle tulemusega 26 institutsiooni pingereas usaldatavuse poolest teisele kohale. Kõrge usaldusväärse kujunemises on määrava tähtsusega kindlasti ka 2013. aasta töö.

*Eriti oluline on sisekommunikatsioon muudatuste perioodil, et töötajad oleksid aegsasti kursis toimuvate arengutega, saaksid võimalusi osaleda ja kaasa rääkida ning tunneksid asutuse tuge ja julgustust keerukate uuenduste omaksvõtmises ja rakendamises.*

# Uus tegevussuund – ennetustöö

## Edvi Freiberg

arendusosakonna ekspert

Inimeste teadlikkuse suurendamine ennetavate tegevuste kaudu aitab vähendada ohuolukordadesse sattumise riski ja seega kaitsta inimeste elu ja tervist ning muidugi ka vara ja keskkonda. Siinjuures on oluline rõhutada, et ennetustöös tuleb ikka tegeleda põhjustega.

Häirekeskuses on pikki aastaid enne 2013-ndat tegeletud ennetustööga. Miks siis nüüd selline pealkiri – Uus tegevussuund? Põhjus selles, et just 2013. a sõnastati Häirekeskuses esmakordselt ennetustöö põhilised ülesanded ning algas Eesti turvalisuspoliitika põhisuundades määratletud ühes olulisel valdkonnas süsteemne tegutsemine.

Häirekeskuse ennetustöö põhiülesanded jagunevad kuude omavahel väga tihedalt seotud valdkonda: elanike teadlikkuse tõstmine, millal helistada hädaabinumbrile 112 või siis ka saata hädaabisõnum; hädaabikõne tegemise õpetamine kõigile sihtrühmadele, erinevate sihtgruppide koolitamine (sotsiaaltöötajad, KOV esindajad Päästeameti ja Punase risti töötajad jt); inimeste teadlikkuse tõstmine Häirekeskuse tööst; elanike tehniliste oskuste arendamine kõne tegemiseks näiteks ilma SIM-kaardita või siis hädaabinupuga telefonidelt ning SMS-112 teenuse õpetamine.

### Kooliõpilastel on suur huvi Häirekeskuse vastu

Kui kooliõpilased tulid Häirekeskuse tööga tutvumiseks põhiliselt ise kohale ja seda kõigis neljas töösaalis, siis lastealastele läksid päästekorraldajad külla 112-st rääkimiseks.



Häirekeskuse tutvustus õpilastele

Õpilastele tutvustati Häirekeskust kui iseseisvat asutust Siseministeeriumi haldusalas, asutuse struktuuri, osakond-talitusi ja nelja piirkondlikku keskust; Häirekeskuse ülesandeid; lisaks neljale keskusele ka viiendat keskust – abi- ja infokeskust ning abitelefone. Põhjalikuma ülevaate said õpilased päästekorraldaja, logistiku ja valvevahetuse juhi tööst.

Palju elevust tekitas alati kahe näidiskõne kuulamine, ühes oli paanikas helistaja kanuuga jõel, kes teatas, et inimene kukkus kanuust välja ja on jões kaduma jäänud; teises kõnes kirjeldas helistaja korstna juurest tulevat paksu suitsu ja tuleohtu, kuid ei osanud kuidagi kirjeldada oma kodu asukohta ja kohalesaamise teed. Mõlemad kõned olid õpetlikud näited paanikas helistajaga suhtlemisest.

Häirekeskust külastasid ka kõigi nende koolide õpilased, kus on riigikaitse õppesuund nagu näiteks Tallinna Jakob Westholmi Gümnaasiumi, Pärnu Hansagümnaasiumi ja Orissaare Gümnaasiumi õpilased.

Häirekeskus õpetas hädaabikõne tegemist koolitusprogrammi “Kaitse end ja aita teist” raames. See on Päästeameti koolitusprogramm, mis on suunatud 6.-8. klassi õpilastele. Aastane programm lõppes võistluslaagriga, kus koolide võistkonnad võtsid mõõtu väga mitmetes ohutusvaldkondades teadmistes.

Näiteks Raplamaa koolide ohutuslaagris käis Häirekeskus “katsumas”, kuidas õpilased oskavad teha hädaabikõnet. Legendi kohaselt oli üks laagrisse tulnud õpilane juba mitu tundi kadunud. Iga kooli võistkonnal tuli otsida laagri territooriumilt üles abivajaja, otsustada, millist abi ta vajab ning teha sündmuskohalt hädaabikõne häirekeskusesse. Kadunud õpilast mängis Katre Kurvits Häirekeskuse planeerimistalitusest, kellel on väga professionaalsed oskused teadmiste põhjal maaslama simuleerimiseks.

Kuna eelmisel laagripäeval jagati ja treeniti põhjalikult esmaabivõtteid, siis prooviti maaslama peal esmalt ära kõik õpitud võtted peale kunstliku hingamise tegemise. Ainult “maaslama” teab, mis seisundis päeva lõpuks tema ihuliikmed olid. Aga “maaslama” ei ärganud ega ärganud ning lõpuks tuli ikkagi teha hädaabikõne varem kokkulepitud numbrile. Kui seisundi kohta esmase informatsiooni andmine ja täiendavatele küsimustele vastamine ei valmistanud raskusi, siis kõige suuremateks pehmeteks osutusid esmase info ehk MIS JUHTUS ja laagripäeva kiireks leidmiseks vajaliku teejuhatuse ütlemine. Õpilased ega ka õpetajad ei teadnud, kui lühidalt ja konkreetselt on vaja öelda esmane info ning ei adunud, kui palju nad pika sissejuhatusega aega kaotasid. Kohe peale kõne



lõppu andsime ka tehtule hinnangu ning jagasime õpetussõnu, kuidas oleks pidanud tegema hädaabikõnet, et info kõige kiiremini abistajateni jõuaks.

Õpetajate hinnangul oli selline teadmiste kontroll väga huvitav, sest mitte kunagi varem pole koolitustel olnud võimalik teha sündmuskohalt "reaalset" hädaabikõnet.

### Häirekeskus osales ohutuspäevadel

Häirekeskus osales 2013. a mitmetel ohutuspäevadel üle Eesti. 20. juulil toimunud Järvamaa ohutuspäev oli aga Häirekeskuse jaoks väga eriline, sest esmakordselt oldi väljas spetsiaalselt väliüritusteks mõeldud Häirekeskuse telgiga.

Häirekeskus jagas ohutuspäevadel infomaterjale nii 112-le helistamise kui ka päästekorraldaja töö kohta, tutvustas infonumbreid 1313 ja 1524, rääkis, kuidas teha hädaabikõnet ning osales ohutuspäeva auhinnamängus. Auhinnamängus oli võimalik osaleda kõigil huvilistel. Selleks tuli võtta infotelgist küsimustik, kirjutada asutuste poolt varem esitatud küsimustele õiged vastused ning koguda asutuste ennetustelkidest õigetele vastustele templid. Auhinnamängu iga edukas läbinu sai auhinna. Auhinnafond koosnes erinevate asutuste ennetusmeetetest. Auhinnamängu Häirekeskuse küsimusele, kuidas helistada 112-le, kui mobiilivõrk on ülekoormatud, ei osatudki nii nobedasti vastata. Paljudele tuli SIM-kaardiga helistamise võimalus üllatusena.

Üks tähtis teema suvistel ohutuspäevadel oli päästekorraldaja töö tutvustamine ehk Väike-Maarja päästekooli värbamine. Inimesed kuulasid huviga infot päästekorraldaja töö kohta ning ütlesid, et nad kindlasti annavad info edasi neile tuttavatele, kes otsivad uusi väljakutseid. Usun, et sellised vestlused aitavad lisaks värbamisele ka inimestel paremini mõista, miks 112-le helistades just neid küsimusi küsitakse.

Eakatele hädaabikõne tegemise õpetamiseks kohtuti mitmetes sotsiaalkeskustes inimestega, kus kohaletulnutele meeldis väga just see, et nad said rääkida oma kogemustest 112-le helistamisest ning arutleda teiste kuulajate kogemuste teemadel.

Häirekeskus osales ka mitmetel "Kaitse eite, aita taati" eakatele mõeldud ohutuspäevadel.



"Kaitse end ja aita teist" laagris maaslamajat aitamas ja 112-le helistamas



Häirekeskuse ennetustelk Raplas ohutuspäeval

Väga suur hulk ennetusüritusi ja tegevusi viidi läbi Euroopa 112 päeva raames, millest oli juttu eespool.

Suur tänu kõigile Häirekeskuse töötajatele, kes osalesid ennetustöös ning koostööpartneritele, kes kaasasid Häirekeskust oma ennetusüritustesse.

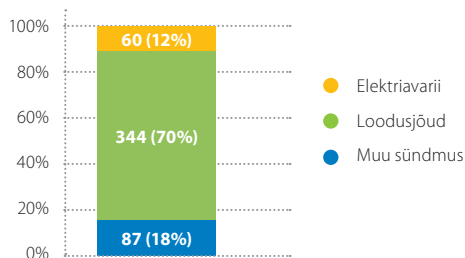
# Kokkuvõtte analüüsides ja uuringutes

## 29.10.2014 tormi Püha Juudas analüüs

Tormi ajal registreeriti kokku 491 päästesündmust, 535 kiirabisündmust ja 194 politseiteadet. Torm jättis vooluta 157640 majapidamist. Kõige rohkem räsib torm Pärnumaad, Saaremaad ja Lõuna-Eesti maakondi.

Tormi ajal registreeritud 491 päästesündmusest oli 344 ehk 70% loodusjõududest põhjustatud sündmused, 87 ehk 18% elektrivõrgu rikked ning ülejäänud 60 ehk 12%

### Päästesündmused

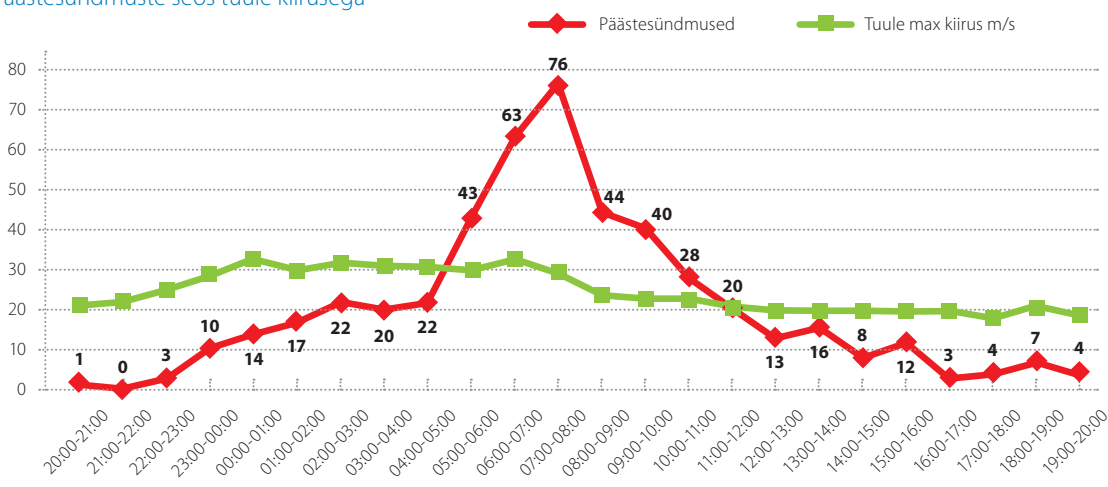


muud päästesündmused. Muude sündmuste alla paigutasid 3 liiklusõnnetust, 14 tulekahju, 1 raudteeõnnetus jt.

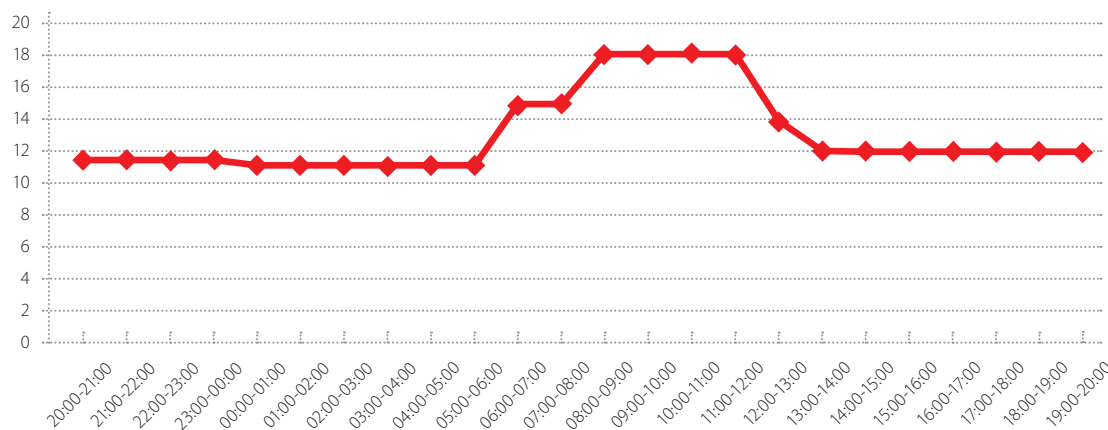
Politsei reageerimist vajavad teated olid peamiselt seotud puu/elektriposti/kommunikatsiooni kukumisega/kukkumise ohuga sõidukite peale. Vajadus sõidukite omanikke teavitada, et sõidukid ümberparkida (teatajaks kolmas isik, kes ei oska sõidukite registreerimisnumbreid öelda); puud/postid teel, mille tõttu vajadus liiklust reguleerida.

Infona ehk VMR-ina käsitletud teated olid peamiselt seotud tugeva tuule tõttu põhjustatud erinevate kommunikatsioonide lendamine ja selle tõttu sõidukite kahjustamine (kahju kannatanu on ise teatajaks, soovib teate fikseerimist kindlustuse jaoks hilisema kahju hüvitamise osas); Ülekäigurajal märk pikali, liiklust ei takista, teavitatud vastavat ametkonda.

### Päästesündmuste seos tuule kiirusega



### Häirekeskuse 112 töösaali koosseis



Häirekeskuse töösaali planeeritud koosseis 28.10 kell 20:00 – 29.10 kell 20:00



Tuule maksimaalne kiirus üle 30m/s jäi ajavahemikku 28.10.2013 kell 23:00 – 29.10.2013 kell 8:00. Kuid päästekutsete registreerimise tippaeg algas hommikul kella 5-st, kui inimesed üles tõusid ning kestis kuni tööpäeva lõpuni, mil inimesed koju minnes sündmuse avastasid.

Võrdluseks kahepäevase tormi Patrick (26.12. – 27.12.2011) jooksul registreeriti kokku 922 päästesündmust, neist loodusjõududest põhjustatud sündmusi oli 743. Vooluta jäi 91 940 majapidamist.

	Pääste-sündmused	Loodus-jõud	Vooluta majapidamisi
Püha Juudas (1 päev)	491	344	157640
Patrick (2 päeva)	922	743	91940

HK on suurendas oma 112 valvevahetuse võimekust selleks, et tagada hädaabiteenuse toimepidevus võimaliku ülekoormuse tingimustes.

## Vastatud ja ülevoolu läinud kõnede kokkuvõtte keskuste lõikes

### Öine vahetus

Vastatud ja ülevoolu läinud kõnede kokkuvõtte keskuste lõikes ajavahemikul 28.10 kell 20:00 – 29.10 kell 8:00. Vastatud kõnede arvu kasvu võrreldakse nn tavateisipäevase sama ajaga.

Keskus	Vastatud	Kasv	Ülevool	Ülevoolu %	Vastatud 0-10 sek (%)	Vastatud 10-20 sek (%)	Vastatud üle 20 sek (%)
Lõuna	502	3,5 korda	113	22,5	80,6	11,5	7,9
Lääs	229	3,7 korda	83	36,2	79	15,7	5,3
Põhja	323	1,2 korda	38	11,8	87,3	9,9	2,8
Ida	123	-5%	18	14,6	90,2	7,3	2,5
AIK	106	3 korda			94,3	5,7	

### Päevane vahetus

Vastatud ja ülevoolu läinud kõnede kokkuvõtte keskuste lõikes ajavahemikul 29.10 kell 8:00 – 20:00. Vastatud kõnede arvu kasvu võrreldakse nn tavateisipäev sama ajaga.

Keskus	Vastatud	Kasv	Ülevool	Ülevoolu %	Vastatud 1-10 sek (%)	Vastatud 10-20 sek (%)	Vastatud üle 20 sek (%)
Lõuna	523	1,7 korda	163	31,2	82	14,7	3,3
Lääs	297	2,1 korda	77	26,4	86,9	10,7	2,4
Põhja	763	1,3	113	14,8	67,6	6,9	25,5
Ida	217	-13%	42	19,3	85,2	11	3,8
AIK	676	1,5 korda			88,9	6,9	4,2

## Hädaabiteadete menetlemise hetkeolukorra analüüs

Hetkeolukorra analüüsi tulemusena kaardistati Häirekeskuse sisekeskkonna tugevused ja nõrkused, mis on seotud organisatsiooni põhiülesannete ja sidusteenuste täitmisega ning väliskeskonnast tulenevad võimalused ja ohud, mis aitavad või takistavad organisatsioonil põhiülesandeid ja sidusteenuseid täita.

Lisaks analüüsi käigus väljatoodud asjaoludele, mis võivad mõjutada Häirekeskuse tööd, on ühiskonnas laiemalt mitmeid muutusi, mis võivad Häirekeskuse poolt pakutavatele teenustele mõju avaldada. Näiteks kui arstiabi kättesaadavus on raskendatud (streik jms), suureneb 112 kõnekoormus, sest inimesed hakkavad rohkem kiirabi teenust tarbima. Eeldatavalt suurendab 112 tarbitavust ka elanikkonna vananemine, kuna kasvab vajadus kiirabi järele. Lisaks võivad ka näiteks haldusreform, majandus-

langus/kasv, muutused tööhõives jne suurendada või vähendada hädaabiteadete arvu või muuta nende iseloomu.

Analüüsis ei ole käsitletud Häirekeskuse jaoks olulisi teemasid – ennetustegevused, identiteedi loomine ja kommunikatsiooni efektiivsus. Need teemad vajavad eraldi põhjalikumalt käsitlemist, kuid tulenevalt seni planeeritud tegevustest tunnetab organisatsioon vajadust nendes küsimustes edasi liikuda, toetamaks ühele hädaabinumbrile üleminekut.

Analüüsis keskenduti otseselt Häirekeskuses põhiteenuse ehk hädaabiteenuse ja sidusteenuse ehk infovahendustegevusega seotud tugevustele, nõrkustele, võimalustele ja ohtudele, mida hinnati 5-palli skaalal 5 või osadel juhtudel ka 4 palliga (1 – ei ole oluline, 5 – väga oluline).



Häirekeskuse olulised tugevused, mille hoidmisega tuleb tegeleda, on hädaabinumbri 112 kättesaadavus, kus eesmärgistatud saavutustase on hädaabikõnedele vastamine 10 sekundi jooksul, kuid tavaolukorras vastatakse kõnedele keskmiselt 6 sekundi jooksul. Selle tagamiseks on Häirekeskuse kõnesidesüsteemid üles ehitatud selliselt, et süsteemi erinevate osade tehnilised rikked ei tekita tõrkeid hädaabiteadete vastamisel.

Põhiülesannete täitmise seiramiseks on välja töötatud selged mõõdikud ja töösoorituse kvaliteedi hindamise süsteem, mille tulemusi kasutatakse tööprotsesside muutmiseks ja parendamiseks ning teenistujate arendamiseks. Põhiülesannete täitmist aitavad tagada ka dokumenteeritud tööprotseduurid, nt ohu hindamise standardid (sh küsimustikud) ja sündmuste informatsiooni jagamise süsteem.

Häirekeskuse oluline tugevus on ka võtmeaspektiividel töötavad staažikad teenistujad, kes on valdkondlikud eksperdid. Oluline tugevus on ka teenistujatele eriväljaõpet andev kutseõpe, mis on vajalik hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi tagamiseks ka edaspidi.

Häirekeskus mõeldab regulaarselt klientide rahulolu Häirekeskuse teenusega, mille tulemused näitavad, et teenuse kasutajad on 112 teenusega rahul ja ühiskonnas on kuvand Häirekeskusest positiivne. Ka partnerite rahulolu on kõrge ja nad on tugevalt kaasatud Häirekeskuse tööprotsesside planeerimisse.

Saavutatud taseme hoidmiseks tuleb tegeleda ka nõrkuste kõrvaldamisega. Häirekeskuse üks suurim nõrkus on, et politsei hädaabinumbri 110 puudub ülevoolusüsteem, mistõttu ei suudeta vastata kõigile hädaabikõnedele ja täitmata on tingimus, et Häirekeskus on igal ajahetkel kättesaadav. Kehtiv kord näeb ette, et kiiret reageerimist nõudvad hädaabiteadete töödeldakse 60 sekundi jooksul ja organisatsioon on püstitanud eesmärgi, et väljasõidukorraldus antakse 30 sekundi jooksul. Korrastamist vajab erinevate teenistuste sündmustele reageerimiseks vajaliku informatsiooni hulga, sündmusele reageerimise kiiruse ja ulatuse määratlemine.

Kõikide Häirekeskuse poolt teenindatavate operatiivteenistuste ühetaoline reageerimiskord loob selguse abivajaja ja ka sündmustele reageerivate meeskondade jaoks. Ühetaolised abiosutamise põhimõtted võimaldavad tulevikus abiosutatavate meeskondade efektiivsemat kasutamist läbi sarnase logistika.

Häirekeskuses toimib kvaliteedihindamise süsteem. Kuid kvaliteedihindamisel kasutatavad töösooritusnõuded vajavad analüüsi ja täpsustamist.

Väga oluline nõrkus, mis mõjutab hädaabiteadete menetlemise kvaliteeti, on ka tööjõu voolavus, probleeme tekitab võtmeisikute lahkumisel kiiresti sobiva asendaja leidmine. Töötajate leidmiseks ja kinnistamiseks tuleb arendada personalipoliitika motivatsiooni puuduvat osa.

Olulisemad väliskeskkonna võimalused, mida Häirekeskus peaks enam ära kasutama oma ülesannete täitmiseks, on osalemine õigusaktide välja töötamises ja oma seisukohtade argumenteeritud kaitsmine.

Arvestades, et Häirekeskuse töövahendid põhinevad suures osas info- ja kommunikatsioonitehnoloogilistel lahendustel, on oluline ära kasutada infotehnoloogia arenguga kaasnevat võimalusi ja lähiajal luua Häirekeskuse iseseisev infosüsteem.

Hädaabinumbrite 112 ja 110 kõnekoormuse vähendamiseks tuleb koos koostööpartneritega teha ennetustööd elanike riskikäitumise vähendamiseks. Hädaabiteadete menetlemisega puutumuses olevate erinevate abi- ja infotelefonide omanikega tuleb teha koostööd nende numbrite tuntuse suurendamiseks ja kättesaadavuse parandamiseks.

Väliskeskkonnas on mitmeid ohtusid, mis võivad takistada Häirekeskusel oma ülesandeid täita. Erinevatele koostööpartneritele Häirekeskuse poolt osutatava teenuse toimimist ja kvaliteeti kahjustavate ohtude olemuse kirjeldamise ja koostöös lahenduste leidmise kaudu saab väliskeskkonnast tulenevaid ohte vältida.

Eelkõige ohustavad Häirekeskuse tõrgeteta toimimist erinevad info- ja kommunikatsioonitehnoloogial baseeruvate töövahenditega seotud probleemid, näiteks hädaabiteadete menetlemise ajaliste mõõdikute parendamiseks vajalike tehnilist lahenduste valmimise viibimine, tõrked olemasolevates IKT süsteemides ja võimalikud pahatahtlikud rünnakud hädaabinumbritele (nt automaatkõned).

Samuti vajavad täpsustamist Häirekeskuse hoonete turvalisusele esitatavad nõuded, et vältida ühe või mitme keskuse füüsilist rünnakut ja seoses sellega vajadust keskus(ed) sulgeda.

Õiguskeskkonna üks arvestatavaid puudujääke on hädaabiteadete definitsiooni puudumine ehk pole määratletud, millistel juhtudel (ei) peaks klient helistama hädaabinumbri 112. Lisaks puudub mõnedes hädaabiteadete menetlemisega puutumuses olevates valdkondades regulatsioon. Pole määratud, kes peab ilmnenud ohu kõrvaldama, mistõttu Häirekeskus peab igale sellisele sündmusele läbirääkimiste teel lahendaja leidma. Sel juhul võib abi saamine viibida.

Häirekeskuse toimepidevust võib mõjutada ka hädaabinumbri 112 järsult kasvav tarbimine, mida võib tingida õnnetusjuhtumite, haiguspuhangute jms ülevõimendatud kajastamine avalikus meedias. Ka infonumbrite madal võimekus suursündmuste ajal kõnedele vastata võib oluliselt tõsta hädaabinumbri 112 helistamist. Suurenenud töökoormusega toimetulekuks peab Häirekeskus suutma täita teenistujatega piisaval arvul varutöökohti. Selleks on vajalik Häirekeskuse koosseisu täituvus, mis omakorda sõltub kõige olulisemal määral teenistujate konkurentsivõimelisest palgast tööjõuturul.

# Häirekeskus arvudes

## Triin Esko

arendusosakonna ekspert

Häirekeskus teenindab igal aastal ligikaudu 1 miljon 112-kõnet. Politsei valdkonna kõnede teenindamise lisandumisega peaks hädaabikõnede arv prognooside kohaselt hakkama ületama 1,5 miljonit. Häirekeskuse 2013. aasta statistikat iseloomustab hädaabikõnede ning registreeritud meditsiini-, pääste- ja politseisündmuste arvude

vähenedamine. Keskmine kõnele vastamise aeg on aastate jooksul olnud stabiilselt samal tasemel – 5-6 sekundit. Oluliselt on vähenenud Häirekeskuse abi- ja infokeskuse kohaliku omavalitsuse abitelefoni 1345 kõnede ja registreeritud teadete arv võrreldes eelnevate aastatega.

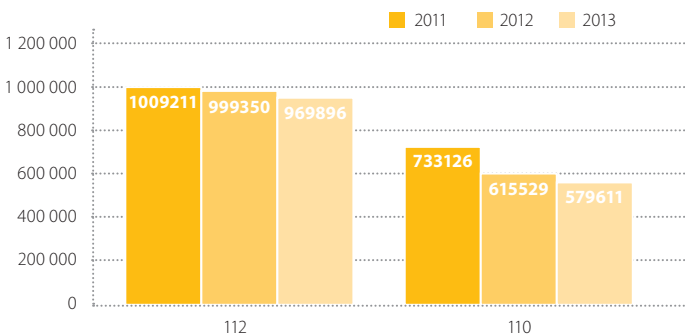
## 1. Numbritele 112 ja 110 tehtud kõnede arv on langustrendis

Häirekeskusesse helistati teenusnumbrile 112 kokku 959 896 korral ja teenusnumbrile 110 kokku 398 971 korral<sup>1</sup>. Sisenevate 112-kõnede arv on võrreldes 2012. aastaga langenud 4% ning 110-kõnede arv 6%<sup>2</sup>. Kõnede arvu langust võib täheldada, vaadates nii absoluutarvude kui ka 1000 elaniku kohta arvutatud kõnede arvu muutumist aastatel 2011-2013 (vt Joonis 1 ja Joonis 2). Ligi 70%

sisenevatest kõnedest ei kvalifitseeru väljakutsena. Enamus kõnesid katkestatakse helistaja poolt vähem kui 10 sekundi möödumisel.

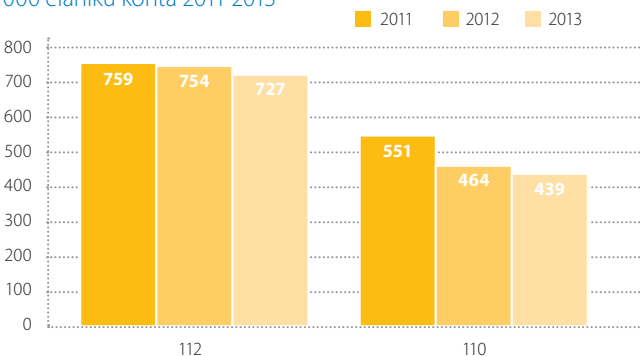
Põhja piirkonna 112- ja 110-kõned moodustasid 2013. aastal kõige suurema, Lääne piirkonna kõned kõige väiksema osa kõikidest Häirekeskusesse sisenevatest kõnedest (vt Joonis 3 ja Joonis 4).

Sisenevate kõnede arv teenusnumbritele 112 ja 110 2011-2013



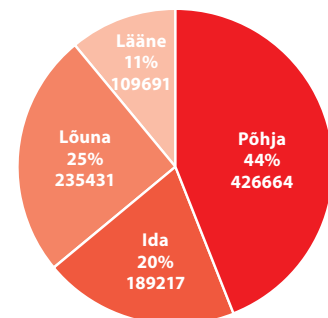
**Joonis 1.** Sisenevate kõnede arv teenusnumbritele 112 ja 110. Eesti 2011-2013

Sisenevate kõnede arv teenusnumbritele 112 ja 110 1000 elaniku kohta 2011-2013



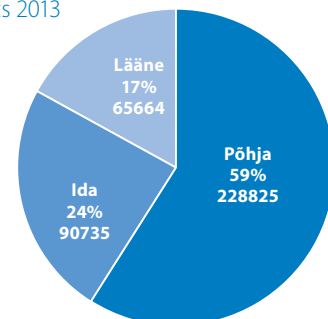
**Joonis 2.** Sisenevate kõnede arv teenusnumbritele 112 ja 110 1000 elaniku kohta. Eesti 2011-2013

Keskuste 112-kõnede arvu osakaal Häirekeskusesse laekunud 112-kõnedest 2013



**Joonis 3.** Põhja, Ida, Lõuna ja Lääne keskuste sisenevate 112-kõnede arvu osakaal Häirekeskusesse laekunud 112-kõnedest. 2013

Keskuste 110-kõnede arvu osakaal Häirekeskusesse laekunud 110-kõnedest, märts-dets 2013



**Joonis 4.** Põhja, Ida ja Lääne keskuste sisenevate 110-kõnede arvu osakaal Häirekeskusesse laekunud 110-kõnedest. Märts - detsember 2013<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Teenusnumbrile 110 laekunud kõnede osas võetud arvesse Häirekeskuse poolt teenindatud kõnede andmeid: Ida (jaanuar – detsember 2013), Põhja ja Lääne häirekeskuse (märts – detsember 2013) 110 sisenevad kõned.

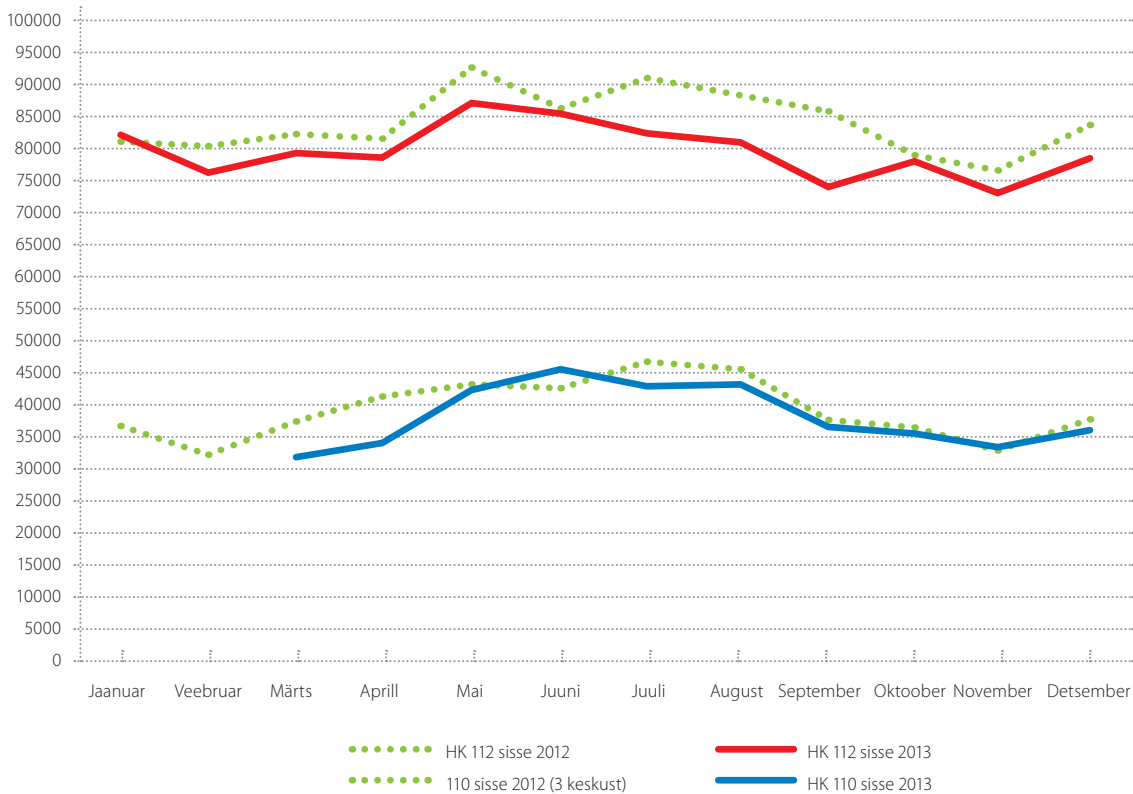
<sup>2</sup> Arvestatud kogu Eesti 110 kõnestatistikat.

<sup>3</sup> Arvestatud on Häirekeskuse poolt teenindatud 110-kõnede statistikat, mistõttu ajaperioodi alguseks valiti märtsikuu, mil Lääne ja Põhja keskus hakkas lisaks Ida keskusele 110-kõnesid teenindama.

Kõige rohkem 112-kõnesid tehti Häirekeskusesse maikuu ning kõige enam 110-kõnesid laekus Häirekeskusesse

juunikuus (2012. aastal oli nii 112- kui ka 110-kõnesid enim juulis, vt Joonis 5).

Häirekeskusesse sisenevad 112- ja 110-kõned, kuude lõikes 201-2013

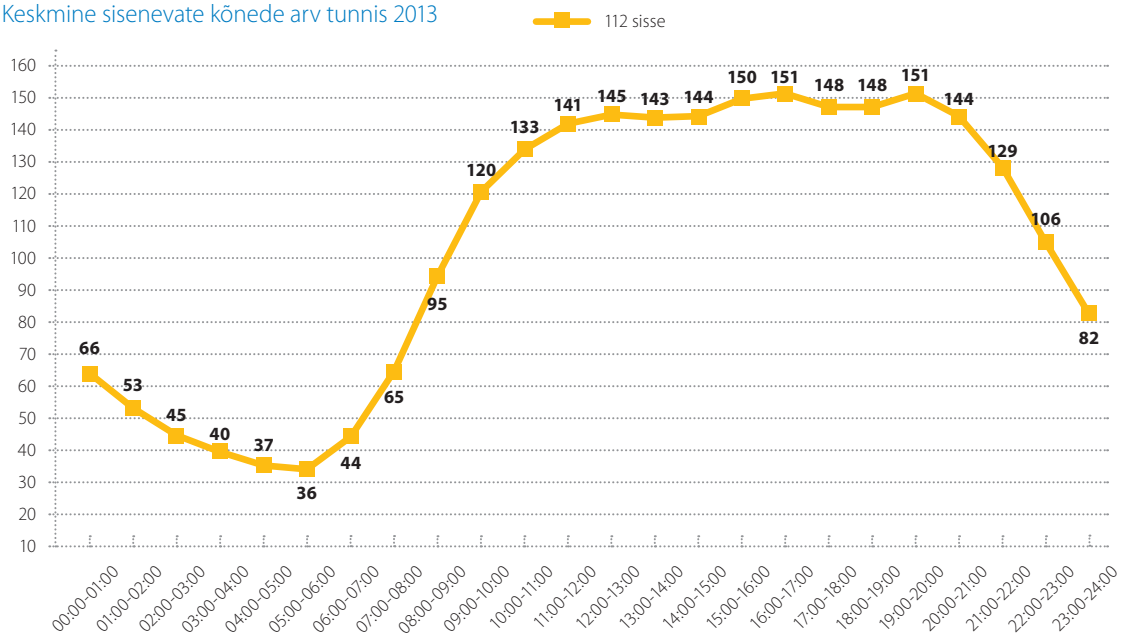


Joonis 5. Häirekeskusesse sisenevate kõnede arv teenusnumbritele 112 ja 110, kuude lõikes. 2012-2013

Häirekeskusesse helistati 2013. aastal keskmiselt ligikaudu 2600 korral ööpäevas 112-numbrile ja 1200 korral 110-numbrile (Põhja, Ida, Lääne keskus). Üle 2/3 kõnedest tehakse Häirekeskusesse päevasel ajal (kl 8-20). Keskmist 112-kõnede jaotust tundide lõikes näitab Joonis 6. Häi-

rekeskuses on kasutusel 112-kõnede ülevoolusüsteem, millega suunatakse kõned teiste keskuste vabadele päästekorraldajatele, kui kõik kõnedele vastajad on ühes keskusel hõivatud. Ülevoolu läheb keskmiselt 300 kõnet ööpäevas.

Keskmine sisenevate kõnede arv tunnis 2013



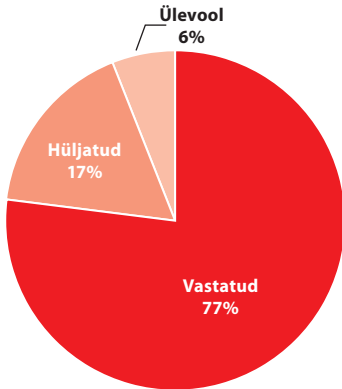
Joonis 6. Sisenevate 112-kõnede keskmine arv tunnis. Häirekeskus 2013





Kõikidest sisenevatest 112-kõnedest moodustasid vastatud kõned 77%, helistaja poolt hüljatud kõned 17% ja ülevoolukõned 6% (vt Joonis 7). Kõikidest 110-kõnedest moodustasid vastatud kõned 89% ja helistaja poolt hüljatud kõned 11%; 110-kõnede puhul ei saa välja tuua ülevoolukõnede arvu<sup>4</sup> (vt Joonis 8).

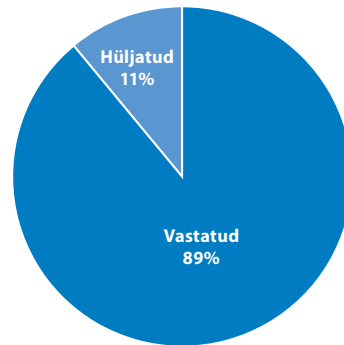
112-kõnede jaotus



**Joonis 7.** Teenusnumbri 112 sisenevate kõnede jaotus. Häirekeskus 2013

Häirekeskus vastas 112-kõnede 1-10 sekundi jooksul keskmiselt 90% juhtudest ja 110-kõnede 86% juhtudest. Helistajale kestis 112-kõne keskmiselt 1 minut ja 20 sekundit ning 110-kõne keskmiselt 1 minut ja 53 sekundit (sh ooteaeg ja vestlus päästekorraldajaga<sup>5</sup>).

110-kõnede jaotus

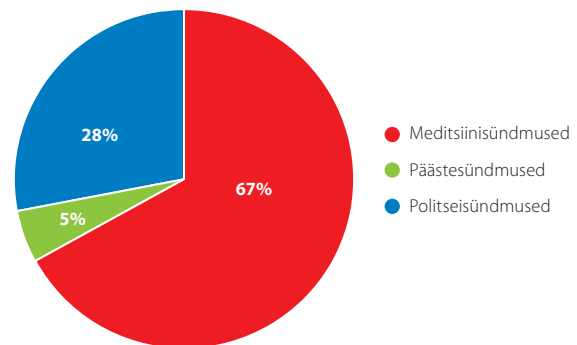


**Joonis 8.** Teenusnumbri 110 sisenevate kõnede jaotus. Häirekeskus 2013

## 2. Registreeritud sündmuste arvud vähenenud enim politseivaldkonnas

Häirekeskuses registreeriti 2013. aastal 253315 meditsiini-, 20234 pääste- ja 104230 politseisündmust<sup>6</sup>. Meditsiinisündmuste osakaal kõikidest registreeritud sündmustest oli suurim – 67%. Politseisündmused moodustasid 28% ja päästesündmused 5% kogu sündmuste arvust (vt Joonis 9).

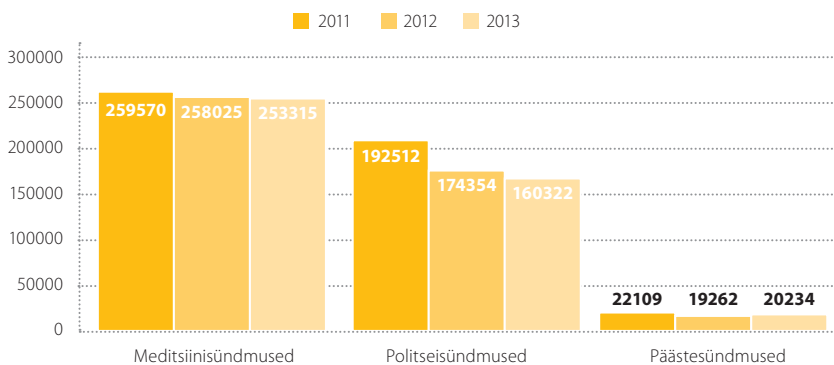
Sündmuste osakaal kõikidest Häirekeskuses registreeritud sündmustest, valdkondade lõikes 2013



**Joonis 9.** Sündmuste osakaal kõikidest Häirekeskuses registreeritud sündmustest, valdkondade lõikes. Häirekeskus 2013

Langust võib täheldada Häirekeskuses registreeritud politseisündmuste (8%), tõusu päästesündmuste arvu osas (5%). Meditsiinisündmuste arvu tasemes ei olnud 2012. ja 2013. aastal suuremaid kõikumisi (langus 2%, vt Joonis 10). 1000 elaniku suhtes arvatud registreeritud sündmuste arvu mõistes on 2013. aastal toimunud langus kõigi valdkondade sündmuste puhul (vt Joonis 11).

Registreeritud sündmuste arv, valdkondade kaupa 2011-2013



**Joonis 10.** Registreeritud sündmuste arv, sündmuste valdkondade kaupa. Eesti 2011-2013

<sup>4</sup> 110-kõnede ülevoolusüsteem hetkel puudub.

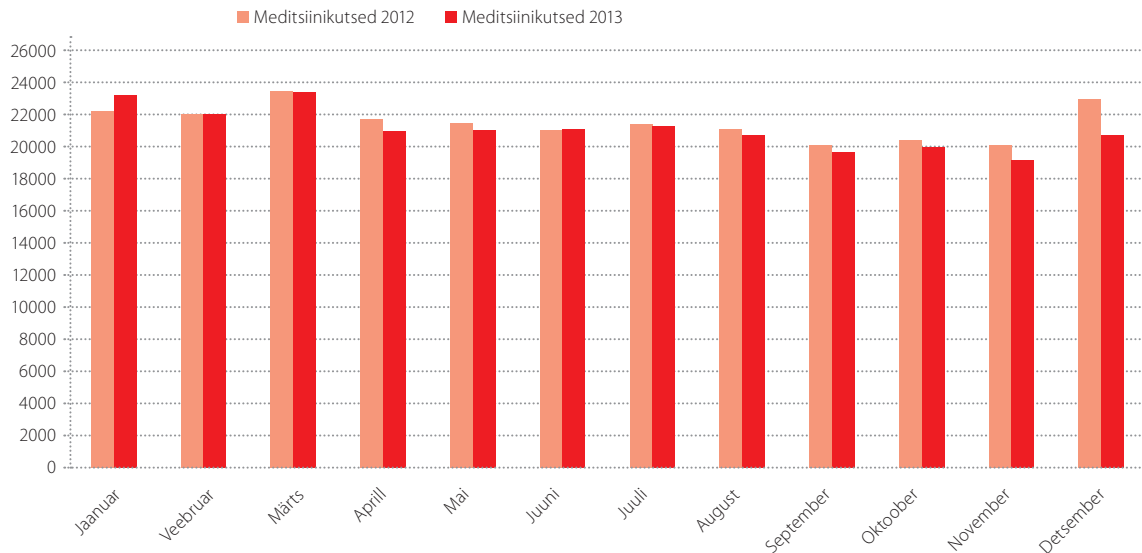
<sup>5</sup> Sisse ei ole arvestatud Häirekeskuse arstiga konsulteerimist.

<sup>6</sup> Registreeritud politseisündmuste osas võetud arvesse Häirekeskus poolt registreeritud sündmuste andmeid: Ida (jaanuar – detsember 2013), Põhja ja Lääne häirekeskuse (märts – detsember 2013) politseisündmused.

Häirekeskuses registreeriti 2013. aastal keskmiselt ligi 690 meditsiini-, 52 pääste- ja 330 politseisündmust ööpäevas. Registreeritud sündmuste osas ei saa välja tuua konkreetse raskusastmega (prioriteediga) sündmuste sagemist või vähenemist 2013. aastal. Kõige rohkem meditsiinisündmusi registreeriti Häirekeskuses märtsikuus, politseisündmusi juuli- ja augustikuus ning enim päästesündmusi oli mais (sarnane 2012. aasta tulemustega; vt Joonis 12, Joonis 13 ja Joonis 14).

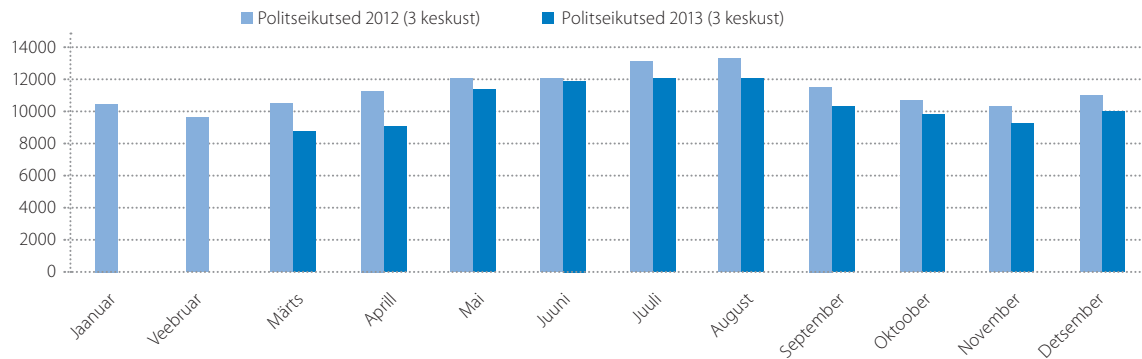
Häirekeskuse poolt registreeriti 2013. aastal kõige rohkem meditsiini- ja päästesündmuseid elaniku kohta Ida-Virumaal, Läänemaal ja Valgamaal (vt Joonis 15 ja 16). Elaniku kohta arvatuna nähtub, et meditsiini- ja päästesündmuseid on aastate lõikes olnud elaniku kohta kõige enam just Ida piirkonnas (Ida- ja Lääne-Virumaa). Kusjuures, just Ida-Virumaal on eelnevatel aastatel ka perearsti kättesaadavust hinnatud üheks kõige kehvemaks<sup>7</sup>.

#### Häirekeskuses registreeritud meditsiinisündmuste arv, kuude lõikes 2012-2013



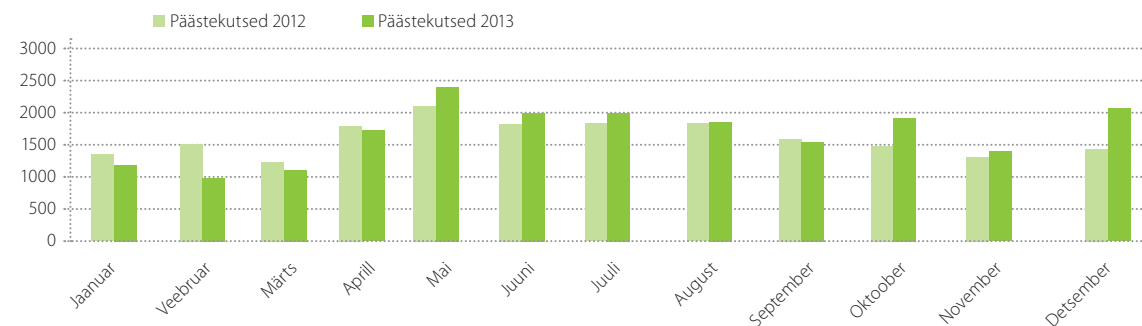
**Joonis 12.** Häirekeskuses registreeritud meditsiinisündmuste arv, kuude lõikes. 2012-2013

#### Häirekeskuses registreeritud politseisündmuste arv, kuude lõikes 2012-2013



**Joonis 13.** Häirekeskuses registreeritud politseisündmuste arv, kuude lõikes. 2012-2013

#### Häirekeskuses registreeritud päästesündmuste arv, kuude lõikes 2012-2013



**Joonis 14.** Häirekeskuses registreeritud päästesündmuste arv, kuude lõikes. 2012-2013

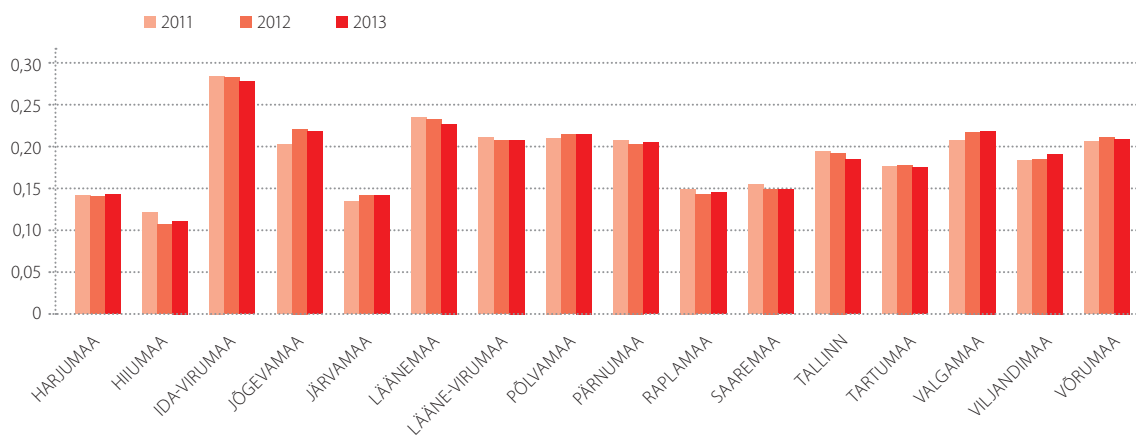
<sup>7</sup> Arstiabi kättesaadavusele antud hinnangute andmed: Statistikaamet, www.stat.ee (11.02.2014)



Politseisündmuseid on kõige enam olnud Ida-Virumaal, Tallinnas ja Tartumaal (vt Joonis 17). Politseisündmuse elaniku kohta on nii Põhja<sup>8</sup> kui ka Ida piirkonnas<sup>9</sup> olnud aastate lõikes üsna samaväärselt, kuigi politseisündmuste arvu langust elaniku kohta võib täheldada kõikide maakondade lõikes.

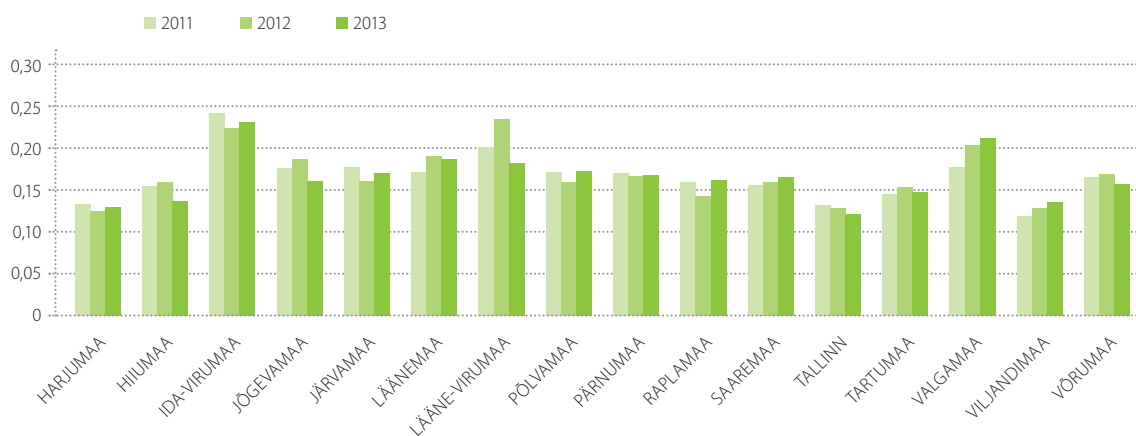
SMS-112 teenuse kasutajaid oli 2013. aasta lõpuks 209 projekti sihtgrupi liiget<sup>10</sup>. SMS-väljakutseid registreeriti kokku 10, sealhulgas 3 kiirabi-, 2 pääste- ja 5 politseisündmust.

Meditsiinisündmuseid ühe Eesti elaniku kohta, maakondade kaupa 2011-2013



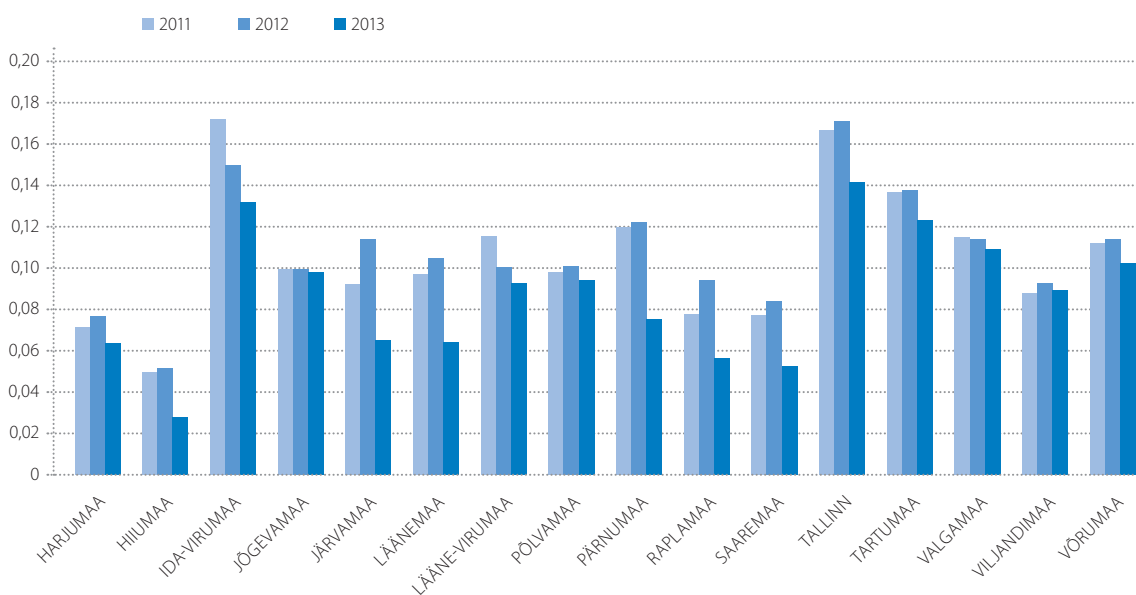
Joonis 15. Meditsiinisündmuste arv ühe Eesti elaniku kohta, maakondade kaupa. Eesti 2011-2013

Päästesündmuseid ühe Eesti elaniku kohta, maakondade kaupa 2011-2013



Joonis 16. Päästesündmuste arv ühe Eesti elaniku kohta, maakondade kaupa. Eesti 2011-2013

Politseisündmuseid ühe Eesti elaniku kohta, maakondade kaupa 2011-2013



Joonis 17. Politseisündmuste arv ühe Eesti elaniku kohta, maakondade kaupa. Eesti 2011-2013

<sup>8</sup> Põhja piirkond: Harjumaa, Tallinn

<sup>9</sup> Ida piirkond: Ida-Virumaa, Lääne-Virumaa

<sup>10</sup> Sihtgrupp: kõne- ja kuulmispuudega isikud.

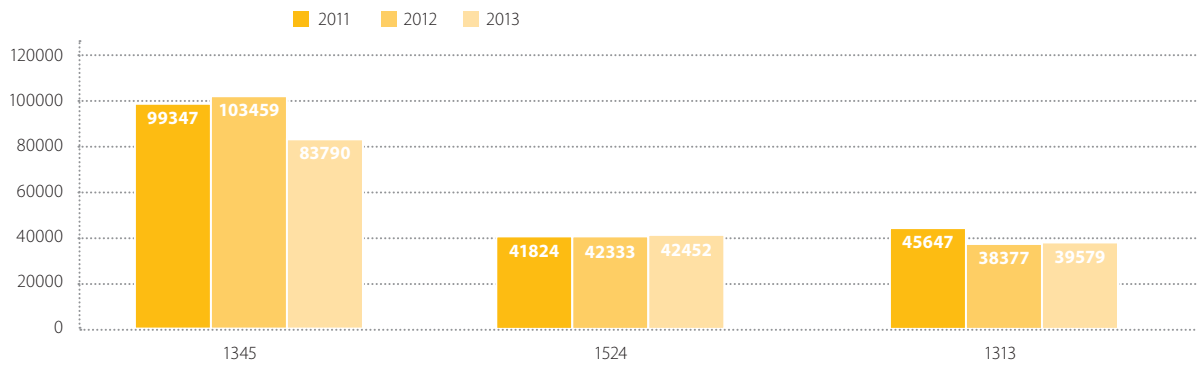
### 3. Abi- ja infokeskuse abitelefonil 1345 teadete arv languses

Häirekeskuse põhiteenust toetab abi- ja infokeskus: teenusnumber 1345 aitab lahendada kohaliku omavalitsusega seotud, 1313 keskkonnalaseid probleeme ning teenusnumber 1524 on päästeala infotelefon. Abi- ja infokeskuse (AIK) sisenevate ja väljuvate kõnede arv oli 2013. aastal kokku 165821. Kõnede arv on, võrreldes 2012. aastaga langenud 10%. AIK kõnede arv on olnud teenusnumbrite 1524 ja 1313 osas aastatel 2011-2013 üsna samal tasemel, samas kui teenusnumbrile 1345 on 2013.

aastal oluliselt vähem kõnesid kui eelnevatel aastatel (1345-kõnede langus 19%, vt Joonis 18). Abi- ja infokeskusesse tehti 2013. aastal keskmiselt ligi 420 kõnet ööpäeva jooksul.

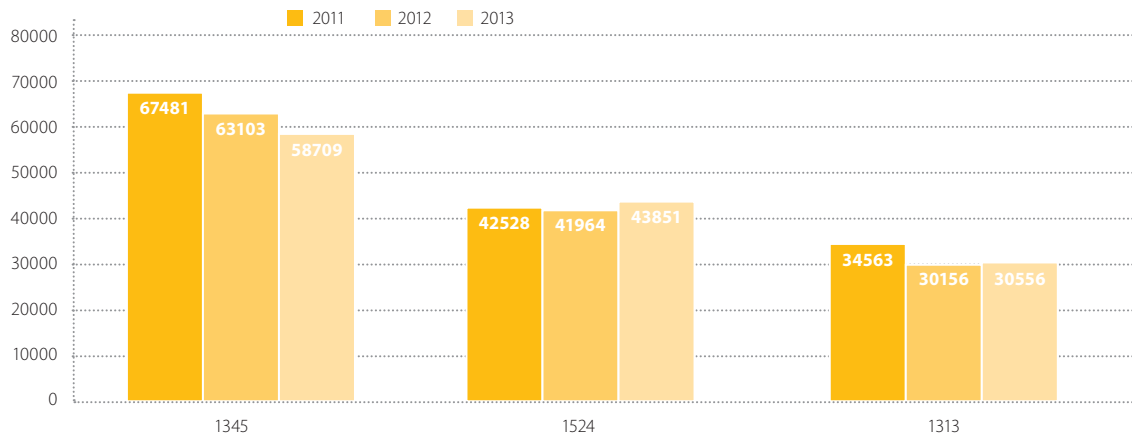
Abi- ja infokeskuse teadete arv on aasta-aastalt vähenenud eelkõige infotelefoni 1345 teadete arvu vähenemise tõttu (langus 7%, vt Joonis 19). Teenusnumbril 1524 registreeriti 2013. aastal enam teateid kui eelnevatel aastatel.

#### Abi- ja infokeskuse sisenevate ja väljuvate kõnede arv 2011-2013



**Joonis 18.** Abi ja infokeskuse sisenevate ja väljuvate kõnede arv teenusnumbrite 1345, 1524 ja 1313 kaupa. Häirekeskus 2011-2013

#### Abi- ja infokeskuse poolt registreeritud teadete arv 2011-2013



**Joonis 19.** Abi- ja infokeskuses registreeritud teadete arv teenusnumbrite 1345, 1524 ja 1313 kaupa. Häirekeskus 2011-2013

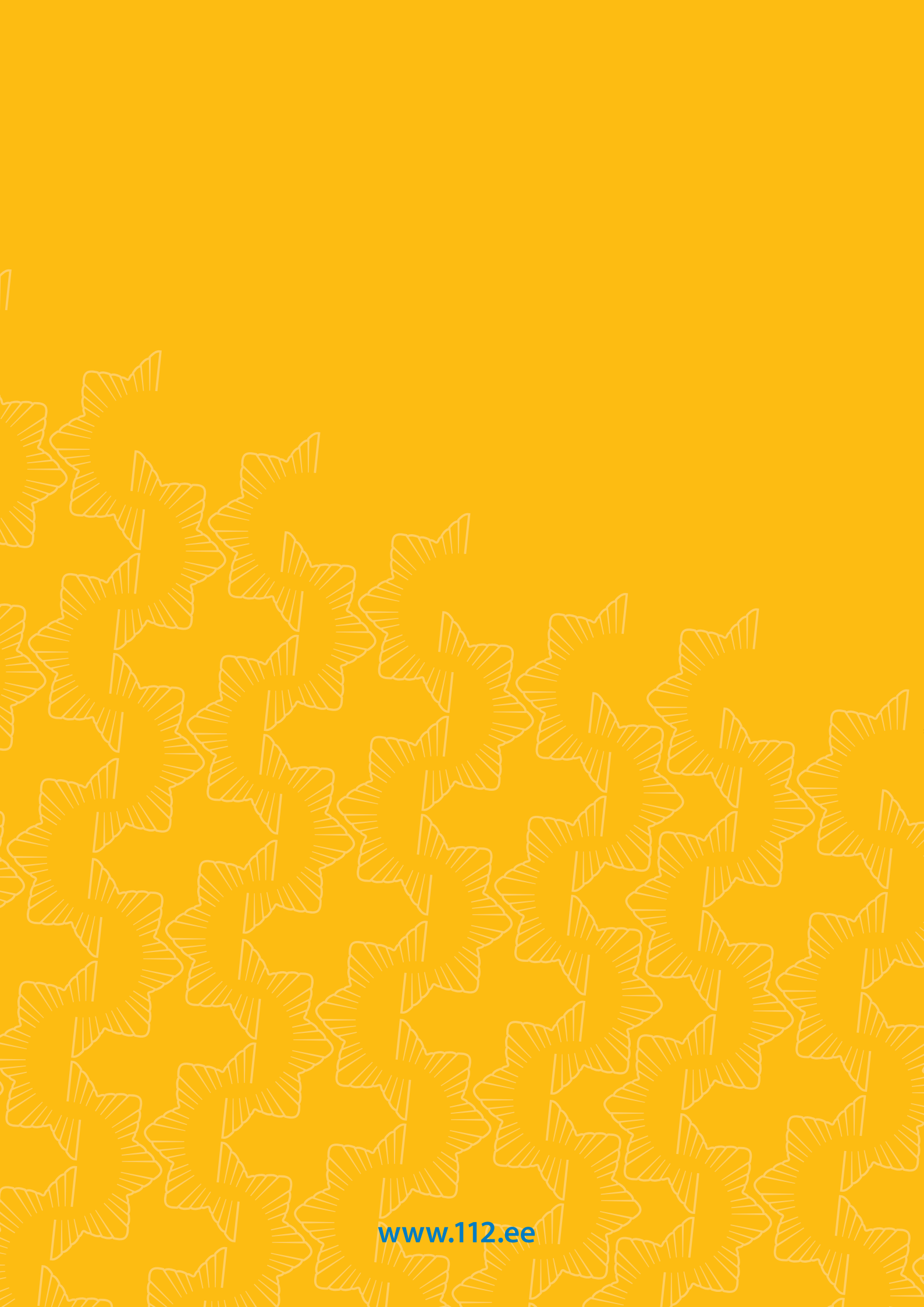
### 4. Kokkuvõte

Hädaabikõnede ja Häirekeskuses registreeritud sündmuste arvu langus elanike kohta viitab 112 ja 110 hädaabiteenuse nõudluse mõningasele vähenemisele 2013. aastal. See võib olla mõjutatud mitmest asjaolust: ennetuskampaaniate ja -tegevuste mõju, arstiabi kätte-

saadavuse paranemine, turvalisuspoliitika (ümber)kujundamine, demograafilised muutused, infotelefonide kvaliteedi paranemine ja muu selline. Viimaste aastate kõnede ja sündmuste arvu languse järgi võib prognoosida edasist langust ka 2014. aastal.



Kohtumiseni aastaraamatuga 2014!



[www.112.ee](http://www.112.ee)