

2012



HÄIREKESKUSE AASTARAAMAT

Sisukord

- 3** Hea lugeja!
- 5** Uue Häirekeskuse jõuline algus
- 6** Organisatsiooni põhiväärtused
- 8** Häirekeskuse tublid inimesed 2012
- 14** Kõned ja väljakutsed
- 17** Häirekeskuse teenused ja nende areng
- 19** Arendusosakonna tegevusvaldkond laienes
- 27** Uus struktuur – üldosakond
- 29** Ida keskus 2012 – suur hüpe
- 33** Lääne keskus – ühisesse töösaali kolimise aasta
- 37** Põhja keskuse mitmepalgeline aasta 2012
- 40** Lõuna keskus aastal 2012
- 42** Abi- ja infokeskuse tegevus ohuolukordade kõrvaldamisel
- 48** Häirekeskuse traditsioonid
- 51** Kokkuvõte 2012. a uuringutest ja analüüsides
- 57** Häirekeskus arvudes



Hea lugeja!

On taas aeg kirja panna toimetused, mis Häirekeskusel ühe kalendriaasta sisse mahtusid, sedakorda siis aasta 2012 kohta. Hoiate käes juba kolmandat Häirekeskuse aastaraamatut.

Usun, et paljud enam ei mäleta seda, et alates jaanuarist 2012 tegutseb Häirekeskus iseseisva valitsusasutusena Siseministeeriumi haldusalas kõrvuti Päästeameti, Politsei- ja Piirivalveameti, Kaitsepolitsei ameti, Siseministeeriumi Infotehnoloogia- ja Arenduskeskuse ning Sisekaitseakadeemiaga. Selline ümberkorraldus oli kavandatud osana pikemaajalisest arendusest sisejulgeoleku valdkonnas, mis on laiemalt tuntuks saanud kui ühele hädaabinumbri 112 üleminek. Ümberkorraldusega lisandus Häirekeskusele uus ülesanne – politseivaldkonna hädaabiteadete osaline menetlemine hädaabinumbri 110. Seda esialgu Ida-Eestis. Häirekeskus ei ole oma olemuselt riigis uus organisatsioon, seekordne muudatus on pigem ühe organisatsiooni kasvamine ning teenuse arengu loomulik jätk.

Organisatsiooni kasvamine ja teenuse arendus ei ole asjad iseeneses või lihtsalt tegemine tegemise pärast. Ühele hädaabinumbri 112 üleminek on suunatud ennekõike abivajaja ja riigi suhtlemise lihtsustamisele ja abiosutamise kiirendamisele. Seda mõtet kannab 2012. aastal väljatöötatud Häirekeskuse missioon: kujundada ja tagada turvalisemat elukeskkonda ning olla läbi ühtse hädaabinumbri 112 kindel, kiire ja asjatundlik abistaja õnnetuste korral.

Ühele hädaabinumbri 112 ülemineku raames väärrib kindlasti oma kohta sisejulgeoleku asutuste uus hoone Jõhvis, kuhu koondati ühte töökeskkonda Häirekeskuse Ida keskus ja PPA Ida politseiprefektuuri juhtimiskeskus. Hoone kerkimise ja valmimise lugu elas kasutajate südames üle kord paremaid, siis jälle halvemaid hetki. Seda suurem oli heameel, et hoone suudeti lõppkasutajatele siiski ehitaja (Riigi Kinnisvara AS) poolt edukalt üle anda. Kuigi lõplik üleminek ühele hädaabinumbri 112 on kavandatud alles 2014. aasta lõppu, usun, et uued töötingimused ja uued kolleegid suudavad juba täna pakkuda paremat siseturvalisust kui seni eraldi asukohtades suudeti. Seda kinnitasid muuhulgas esmased mõõtmised kalendriaasta lõpus (Jõhvi näitel). Mõõtmise tulemusel selgus, et ümberkorralduse järgselt suudetakse ühes töökeskkonnas aegkriitilist teavet vahetada senisest pea poole kiiremini. Niisamuti peegeldus uue töökeskkonna mõju detsembris avaldatud Häirekeskuse teenistujate rahulolu uuringust, kus just Ida keskuse teenistujad andsid oma uuele töökeskkonnale ja meeskonnale tööle hea ja positiivse hinnangu.

Ühele hädaabinumbri ülemineku programmis, mis koosneb 82-st erinevast tegevusest, olid kavandatud läbi viia muudatused sisejulgeoleku haridusmaastikul. 2011. aasta kulus päästekorraldajate õppekava muutmisele ja senisest suurema õppegrupi avamiseks tingimuste loomisele. 2012. a suve hakul



Häirekeskuse peadirektor Janek Laev

lõpetas juba esimene lend teenistujaid (19), kes omandasid päästekorraldaja eriala Sisekaitseakadeemia Päästekolledži Väike-Maarja Päästekoolis muudetud õppekava alusel. Kuna Häirekeskuse teenus on kujunenud oma sisult juba sedavõrd keerukaks, on kutsehariduse andmine selle elukutse juures suisa möödapääsmatu. Olen veendunud, et järgnevatel aastatel hakkab Sisekaitseakadeemia seinte vahelt tulema Häirekeskusesse teenistusse ka rakenduskõrghariduse omandanud eksperte, protsessijuhte ja peaspetsialiste. See saab olema taaskord organisatsiooni kasvamine ja arenemise loomulik jätk.

Ümberkorraldus, eriti kui see puudutab tervet organisatsiooni ning kõiki selle liikmeid, ei saagi olla lihtne. Oli hädavajalik korraldada ümber asutuse juhtimine, haldus- ja arendusprotsessid ning kõike seda kajastav ning võimaldav struktuur. Oli organisatsioonist lahkujaid, oli organisatsiooni uusi tulijaid, kuid Häirekeskuse meeskond tuli edukalt toime kõikide võetud kohustustega (va IKT uued arendused SOS 2 ja GIS-112). Siinjuures tuli operatiivselt kohaneda muudatustega, mis olid pigem plaanivälised kui plaanipärased. Näitena sobiks siia tuua Pärnu uue töökeskkonna ettevalmistamine ja keskuse käivitamine.

Kuna sisejulgeoleku asutuste uue hoone rajamine Pärnusse lükkus edasi, tuli hakata plaaniväliselt leidma lahendust küsimusele, kuidas ühendada töökeskkonnad selles piirkonnas. Lahendus, nagu ikka, tekib raha olemasolul ja positiivse hoiakuga inimeste töö läbi. Niimoodi sündis kiirkorras ja koostöös PPA Lääne prefektuuri juhtidega Lääne-Eesti piirkonda teenindav ühine töökeskkond. Lahendus leiti olemasoleva hoone baasil, viies läbi mõningased ümberehitustööd. Tõsi ta on, et tegemist pigem ajutise kui püsiva lahendusega, kuid mõneks aastaks jääb kindlasti

2012. aastal töötati välja Häirekeskuse missioon: kujundada ja tagada turvalisemat elukeskkonda ning olla läbi ühtse hädaabinumbri 112 kindel, kiire ja asjatundlik abistaja õnnetuste korral.

selliselt elanikkonda teenima ja küllap uus kavandatav sisejulgeoleku asutuste hoone rajamine oma positiivse lahenduse leiab.

2012. aasta suvekuudel sai koostöös Politsei- ja Piirivalveametiga head täiendust Häirekeskuse organisatsioonikultuur, kus kõik Häirekeskuse teenistujad ning Politsei- ja Piirivalveameti juhtimiskeskuste teenistujad (va teenistujad, kes jäid valvesse teenistuskohhta) kogunesid Käsmu ühisele õppepäevale. Selline ettevõtmine on kasulik ja vajalik mitmel põhjusel. Esmalt kohtusid omavahel igapäevaselt koostööd tegevad inimesed, keda tunti pigem hääle järgi, nüüd aga tekkis tuttavaks saanud häälele konkreetne omanik. Lisaks oma kolleegi äratundmisele vahetati pika päeva jooksul kogemusi nii meeskonnatöö koolitusel kui ka hilisemal avatud ruumi koolitusel. Selle päeva tulemusena markeeriti ära olulisemad probleemid või kitsaskohad, mis vajaksid veel lahendusi. Üsna esiplaanil olid siinjuures töökorralduslikud küsimused, töötasude, töötingimuste ning IKT süsteemide ja seadmetega seotud mured.

Häirekeskuse teenuse osutamine on võimalik ainult IKT vahendite (kõneside, andmeside) kaudu, seetõttu soovin teemal kahe sõnaga peatuda. Siinjuures on heameel tunnistada, et kuigi amortiseerunud süsteemide ja töövahendite välja-

vahetamiseni otseselt veel ei jõutud, sai suur hulk eeltööd selles osas siiski tehtud. Olgu selleks siis rahastamise leidmine Häirekeskuse töökohaarvutite soetamiseks ja väljavahetamiseks või uue töökindlama kõnesidelahenduse hankimiseks. Häirekeskuse teenus suisa nõuab kõrgkäideldavaid IKT süsteeme, sest kui ootaja jaoks on sekund kui minut, siis seda sama tähendab aeg ka Häirekeskuses töötavale teenistujale. Seega ei ole IKT teenus hädaabiteadete menetlemisel pelgalt tugiteenus. Pliiats-paber meetodil on hädaabiteadete menetlemine võimalik ainult väga lühiajaliselt, kuid ka selleks tuleb valmis olla.

Selliseks aasta 2012 Häirekeskuse meeskonnale üldisemalt võttes kujunes, liikudes suuremate ümberkorralduste harjal ühest muudatusest teise ning tehes samas juba ettevalmistusi järgmise, 2013. kalendriaasta uuteks muudatusteks. Siinkohal on hea lõpetada 2012. aastal valminud Häirekeskuse visiooniga. Häirekeskus on aastaks 2020 ühiskonnas kõrgelt tunnustatud, koostööle ja arengule suunatud riigi kompetentsikeskus. Meie pühendunud töötajad loovad oma teadmiste, oskuste ja kogemustega kindlustunde, et abivajaduse korral leitakse parim võimalik lahendus.

Soovin Teile huvitavat lugemist.

Janek Laev

Häirekeskuse peadirektor

Uue Häirekeskuse jõuline algus

Erkki Koort

Siseministeeriumi sisejulgeolekupoliitika asekanstler

Hea Häirekeskuse töötaja ja koostööpartner! 2012. aasta oli Häirekeskuse jaoks erandlik ning samuti oli see erandlik Siseministeeriumi ning ka kogu riigi jaoks. Mitte igal aastal ei looda uut riigiasutust ning eriti veel sellise vastutusega riigiasutust. Vastutusega, mille kiirest tegutsemisest sõltub ühiskonna turvatunne ning abi reaalne jõudmine inimesteni.

Tõsi, Häirekeskus on olnud olemas märksa pikema aja vältel ning 2012 toimus näiliselt väike, kuid sisuliselt suur muudatus, mille käigus jõudis lõpule üks oluline etapp. Olen olnud tihedalt seotud selle protsessiga alates 2008. a. ning näinud Häirekeskuse rõõme ja muresid, aga mis peamine, olen näinud kasvamist ja arengut. Kasvamine on toimunud nii Häirekeskuse kvaliteedis, suuruses, mõttes kui ka enesekindluses. Enesekindluses, et me saame hakkama, et me oleme võrdne partner, et me oleme selles valdkonnas teenäitajad.

Siseministeeriumi valitsemisalas on täna asutusi, mille suurus ulatub 5500 inimeseni ning on asutusi, kus töötab vaid paar inimest. Häirekeskus jääb nende kahe ääre vahele. Suurus asutusena ei ole ega tohi olla olulisuse hindamisel esmane kriteerium. Määravaks teguriks on hoopis töö keerukus. See nõuab leidlikkust olukordade lahendamiseks ning teenib seeläbi ühiskonna ootusi.

2012. aasta märtsis käivitus esimesena Ida keskus. Selle käivitamise ettevalmistamine oli väljakutse ning seda nii Häirekeskuse töötajatele, kui ka Siseministeeriumile. Ikka leidis keegi veel viimasel hetkel, et tegelikult tuleb kõik teha teisiti. Ma arvan, et mitte ühegi teise ümberkorralduse puhul ei ole ma ise pidanud sellisel määral tegelema nii paljude seintega. Praegust Ida keskuse tööruumi sooviti jagada kaheks kivi-, kips-, lükand- ja klaasseinaga ning lõpuks veel sirmiga. Mul on hea meel, et tänases tööruumis puuduvad sellised seinad, sest barjäärid eraldavad, olgu need või klaasist. Paremate lahenduste pakkumine Eesti inimestele saab toimuda aga ainult koostöös ning Eesti väärib parimat.

Sama aasta teisel poolel toimus ümberkorraldus Lääne keskuses. Ees seisavad ühinemised nii Põhjas kui ka Lõunas ja 2014. aasta lõpuks on Häirekeskus tervikuna käivitunud. See protsess on lepitud kokku nii Riigikogu kui ka Vabariigi Valitsuse tasemel ning ma usun selle tulemuslikkusesse. Ma usun, et



me suudame ühinenuna olla tugevamad ning seista paremini vastu ohtudele, mis Eesti ühiskonda tulevikus ohustada võivad.

Kõikides töödes on oluline teadmine, kuidas oma tööd edukalt ja kvaliteetselt teha. Teadmatus ja uudsus võib mõnikord hirmutada, kuid see on võimalik ületada ning läbi õppimise olla veelgi edukamad. Oluline alus selleks on õppimine ning hilisem täiendamine. 2012. a lõpetas ka esimene täiendatud õppekava järgi õppinud lend Sisekaitseakadeemias. See on oluline maamärk ning sellel aastal lõpetab juba teine lend. Jätkuv teaduspõhine lähenemine on tulevases edus määrav.

Vahendeid peaks olema alati rohkem, kui neid parasjagu on. Häirekeskuse jõuline moodustumine algas aastatel, mil majandusel ei läinud kõige paremini. Siiski on õnnestunud teha ära mitmed projektid välisvahenditest, mis lähiaastatel peavad Häirekeskuse tööle ja Eesti inimeste aitamisele tuge pakkuma. Olulisim on aga see, et me ei taanduks valitud teelt. Teades teiste riikide taset selles valdkonnas võin kinnitada, et meie näitame teed ning ma olen veendunud, et teised tulevad meile järgi.

Oleme koos üks innovaatiline väikeriik.



Koostöö nii töosaali sees kui ka koostööpartneritega on kriitilise tähtsusega

Organisatsiooni põhiväärtused

Ott Nauts

arendusosakonna peaspetsialist

Enamik inimesi ei ole tõenäoliselt kunagi enda jaoks olulisi väärtusi konkreetselt sõnastanud või kirja pannud. Samas enamik neist inimestest ei ütleks, et neil ei ole põhiväärtuseid. Kasvõi vaikimisi eksisteerivad teatud arvamusel headest ja halbade omadustest, mille kaudu eristatakse valikute tegemisel ning otsuste langetamisel õiget ja vale.

Sarnaselt inimestele on ka organisatsioonidel väärtused – tõekspidamised, mida peetakse oluliseks ning mis suunavad organisatsiooni liikmete käitumist nende igapäevategevuses. Väärtused on pigem küll ideaalid, kuid samas hädavajalikud, et olla edukas. Nad on edasiviivaks jõuks paremate tulemuste saavutamisel ning suunavad organisatsiooni tegevuses ja koostöös nii klientide, kolleegide kui ka teiste organisatsioonidega.

Väärtused on olemas igas organisatsioonis – iseasi, kas ja kuidas sihipäraselt nende arendamisega tegeletakse. Kuni aastani 2012 olid Häirekeskuse regionaalsed keskused selle teemaga erinevas ulatuses kokku puutunud ning seetõttu oli mõistlik alustada n-ö valgelt lehelt ehk põhiväärtuste väljaselgitamisest ja nende kokkuleppimisest. Seda protsessi võinuks läbi viia väga kitsas ringkonnas – näiteks vaid struktuuriüksuste juhtide tasandil. Paraku valitseb sel juhul oht, et organisatsiooni liikmed ei suuda või ei taha kõrgemalt poolt ettekirjutatud väärtuseid omaks võtta. Lisaks soovile kaasata kõiki teenistujaid enam organisatsiooni arengutega seotud aruteludesse, paluti Häirekeskuse päästekorraldajatel 2012. aasta rahulolu-uuringus loetleda väärtuseid, mis peaksid organisatsiooni iseloomustama. Kuna just inimesed on need, kes põhiväärtuseid edasi kannavad, on kahtlemata iga organisatsiooni liikme arvamus oluline.

Häirekeskuse põhiväärtused

Territoriaalselt eraldiseisvate allüksuste puhul, nagu on Häirekeskuse regionaalsed keskused, võib sageli esineda erinevaid väärtushinnanguid. Tegelikuses aga selgus rahulolu-uuringust, et Häirekeskuse erinevate regionaalsete keskuste päästekorraldajate põhiväärtused olid üle Eesti enamasti

väga sarnased. Mis on veel muljetavaldavam – Häirekeskuse juhtkonna ja struktuuriüksuste juhtide seas läbiviidud küsitluse kohaselt on ka juhtide põhiväärtused erakordselt sarnased päästekorraldajate omadega. Need tulemused näitavad, et väärtuste teema ei ole Häirekeskuses sootuks mitte valge

leht, vaid pigem on väärtushinnangute edasikandmine toimunud vaikimisi juhtidelt päästekorraldajatele, ühelt päästekorraldajalt teisele jne.

Mitte vähem tähtis ei ole siin ka Sisekaitseakadeemia Päästekolledži Väike-Maarja päästekooli roll. Enamasti on päästekool ja selle õppejõud just need, kes esimesena tutvustavad tulevastele päästekorraldajatele Häirekeskuse põhiväärtuseid ja hakkavad neid juurutama. Ent millised on need põhiväärtused, mida nii Häirekeskuse struktuuriüksuste juhid kui päästekorraldajad peavad organisatsiooni juures kõige tähtsamaks?

Usaldusväärsus – Häirekeskuse peale saab alati kindel olla, sest kõigile Eesti Vabariigi territooriumil viibijatele on tasuta hädaabinumber 112 ööpäevaringselt kättesaadav. Abivajaduse korral leitakse parim võimalik lahendus. See on võimalik tänu **asjatundlikkusele**, sest Häirekeskuse teenistujad on oma ala vaieldamatud eksperdid. **Kiirus** – abivajaduse korral reageeritakse viivitamatult. **Inimlikkus** – teenistuses on empaatilised, abivalmid ning sõbralikud inimesed, kes suudavad mõista hädaabiteate edastaja probleeme ja muresid. Ning viimasena, kuid mitte vähem tähtsana: **koostöö** – nii

hädaabiteate edastajaga, kolleegidega kui ka koostööpartnritega. Koostöö kõigi osapoolte vahel on kriitilise tähtsusega, sest tegutsetakse ühise eesmärgi nimel. Meeskonnatöösse suhtumine on ülitähtis ning teenistuja, kes rikub kõigi tuju, ei ole lõppkokkuvõttes väärtus. Oluline on teineteist toetada ja aidata selliselt, et valitseks sünergia – olukord, kus meie kooslus moodustaks tugevama terviku kui vaid üksikosade summa. See on aga erakordselt keeruline jagamata ühiseid põhiväärtuseid. Siinkohal oleks paslik igal Häirekeskuse teenistujal endasse vaadata ning küsida: kas mina jagan organisatsiooni põhiväärtuseid ning järgin neid oma igapäevategevuste juures?

Tegutsemine ühiste ja kokkulepitud väärtuste järgi mõjutab tugevalt kogu organisatsiooni ning ka selle mainet. Paratamatult on töösaalide teenistujad need, kes kõige enam kujundavad Häirekeskuse mainet, esindades nii konkreetset organisatsiooni kui ka laiemalt Eesti Vabariiki. Usun, et keegi ei soovi töötada kehva mainega organisatsioonis. Seetõttu aitab ühiste väärtuste järgi töötamine tagada, et meie tegevused ja hoiakud oleksid ühetaolised ning suudaksime pakkuda parimat võimalikku teenust ja teenindust.

Ühiskonna ootused 112-teenusele

Ühiskonna ootused hädaabinumbri teenusele on vaieldamatult üks tähtsamaid komponente, millega Häirekeskusel arvestada tuleb. Uued tehnoloogilised arengud tõstavad nii ühiskonna ootuseid kui ka pakuvad Häirekeskusele järjest laialdasemaid võimalusi teenuse kvaliteedi parandamiseks. Seetõttu on oluline tehnoloogia arengu ja uute avanevate võimalustega kaasas käia. 2011. aasta novembris Eesti elanike hulgas läbiviidud uuring näitas ühiskonna väga kõrget rahulolu Häirekeskuse teenusega. Sealhulgas paluti uuringule vastajatel määratleda, mida nad peavad kõige olulisemaks Häirekeskuse teenuse puhul. Siinkohal valitseb märkimisväärne sarnasus ühiskonna ootuste ja organisatsiooni liikmete arvamuste vahel, sest tähtsamaiks hinnati hädaabinumbri usaldusväärsust ja võimalust abivajaduse korral sellele igal ajal helistada. Lisaks peeti oluliseks kõnele vastamise kiirust, probleemist arusaamist ja päästekorraldaja suhtlemisoskust ehk siis seda, mida Häirekeskus on määratlenud põhiväärtustega – kiirus, asjatundlikkus, inimlikkus ja koostöö. Teatud mõttes on see oluline kontrollküsimus, mis näitab, et organisatsiooni liikmed

Tegutsemine ühiste ja kokkulepitud väärtuste järgi mõjutab tugevalt kogu organisatsiooni ning ka selle mainet. Paratamatult on töösaalide teenistujad need, kes kõige enam kujundavad Häirekeskuse mainet, esindades nii konkreetset organisatsiooni kui ka laiemalt Eesti Vabariiki

teadvustavad ja jagavad ühiskonna ootuseid hädaabinumbri teenuse osas.

Ühised põhiväärtused aitavad organisatsiooni ka muutuste ja arenguperioodidel nagu politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemise lisandumine Häirekeskuse teenuste hulka. Kokkulepitud ühised väärtused toetavad ja seovad meeskonda eesmärkide saavutamisel ning aitavad uutel teenistujatel kollektiivi sulanduda. Uutel teenistujatel, kes jagavad organisatsiooni põhiväärtuseid, on oluliselt kergem uue meeskonnaga kohaneda ja tulemuslikult töötada. Oluline on

arvestada inimeste väärtushinnanguid juba värbamisel, sest neid muuta on ülimalt keeruline. Seda võib võrrelda maja ehitusega, kus väärtused on vundament, mis peab igas olukorras olema nii kaljukindel, et ükski muutuste tuul seda raputada ei suudaks. Kõiki teisi maja osasid on võimalik kvaliteetselt ehitada ainult tugevale vundamendile. Seega on põhiväärtused vundamendiks, millele saab rajada teadmiste ja oskuste omandamist ning millele omakorda aja jooksul lisanduvad kogemused.

Häirekeskus väärtustab põhiväärtuste kandjaid

Häirekeskus väärtustab asutuse põhiväärtusi kandvaid teenistujaid. Üheks näiteks on kaks aastat tagasi ellukutsunud Häirekeskuse **Aasta töötaja** tiitli ellukutsumine. Aasta töötaja tiitliga pärjatud teenistujate kaudu saab esile tuua mitte ainult suurepärase töösooritustega, vaid ka väärtushinnangutega teenistujaid. Eeskujulike teenistujate esiletõmine on üks võimalusi, kuidas juurutada ja arendada ühiseid

põhiväärtuseid. Peame püüdlama selle poole, et need väljaselgitatud väärtused kajastuksid asutuse kõikides igapäevategevustes – see on koht, kus igaühel on võimalus olla positiivseks eeskujuks. Vaid järjekindel, igapäevane ja eesmärgipärane põhiväärtuste järgi tegutsemine aitab tagada, et väärtused kinnistuksid.

Häirekeskuse tublid inimesed 2012

Ülle Pus: „Ma esindan riiki ja pean igal hetkel mõtlema, mida ma ütlen!“



Ülle Pus

Häirekeskuse „Aasta töötaja 2012“, Lõuna keskuse päästekorraldaja Ülle Pus on veendunud, et päästekorraldaja esindab abivajaja jaoks riiki ning juba seetõttu tuleb alati mõelda, mida ja kuidas öelda. „Kõiki helistajaid tuleb päästekorraldajal austada ning kõige kiiremini parimal võimalikul moel abistada“, on Ülle Pus veendunud.

Ülle leiab, et päästekorraldaja töös on teda väga palju aidanud eelnev elukogemus ja õpitud teadmised Tartu Meditsiinikoolist ning Eesti Põllumajanduse Akadeemiast. Olles eelnevatel töökohtadel nõustanud mitmete elualade esindajaid, leiab Ülle, et sellest perioodist on eriti kasu just inimestega suhtlemisoskuse arendamisest. „Väga paljude erinevate inimestega kohtumistel üle Eesti olen arendanud oskust inimese probleemini jõuda ning omandanud nippe, kuidas inimene end usaldama panna nii, et ta on nõus oma probleemi minuga jagama. Sellised oskused aitavad helistajate muredest aru saada“, on Ülle eelneva elukogemus vajalikkuses päästekorraldaja töös kindel.

Kuid see ei ole ainus elukogemus, mis praeguses töös kasuks tuleb. Nõustamistööst käigus tuli tal läbi käia kogu Eestimaa, kohtuda paljude inimestega just külades ja alevites.

„Ma tunnen Eestimaa külasid ja alevikke. Kui ma võtan ülevooluga vastu kõnesid üle Eesti, siis ma tean enamikke

külasid ja mul tuleb kohe pilt silme ette sellest kohast. Selline teadmine võimaldab kiiresti aru saada teejuhatusest ning seda võrra on ka abistajate reageerimine kiirem“, on Üllel veel üks väga vajalik oskus eelnevatest töökogemustest võtta.

„Kord oli selline juhus, kus helistaja väga kõhkles, kas on ikka helistanud õigesse kohta ning kas tema terviseprobleem on ikka üldse tõsine. Haiglasse ta mingil juhul minna ei soovinud. Selle inimesega vesteldes sain aru, kuidas ta avanes ning hakkas mulle oma tegelikku muret usaldama. Küsimustele saadud vastustest koorus välja väga tõsine terviseprobleem ning kiirabi tuli kiiresti välja saata. Kui see inimene kiirabiga haiglasse viidi, oli väga hea tunne. Olin suutnud inimest veenda kiires abivajaduses, olin teinud tema veenmisel õige otsuse“, meenutab Ülle ühte neist juhistest, millele tagantjärele mõeldes silm särava lööb.

Päästekorraldaja töös peab Ülle väga tähtsaks meeskonnatööd. Ta meenutab juhist, kus inimene helistas ja kurtis rinnus valu. „Oli selge, et helistaja vajab kiiresti abi, kuid enne asukoha küsimist äkki telefon vaikus. Hüüdsin küll „hallo, hallo...“, kuid vastust ei tulnud. Kohe aga tuli kõne ühelt teiselt numbrilt, kes ütles, et tema kõrval vajus inimene kokku ning andis kiiresti sündmuskoha info. Ühendasin kiiresti kõne Häirekeskuse arstile, kes asus ruttu elustamisjuhiseid andma. Kohapeal olnud inimene suutis arstilt saadud juhiste toel kokkuvajunud inimese südame kiirabi kohalejõudmise ajaks uuesti tööle saada. See on ikka usumatult tähtis, et õigel ajal oleks õiges kohas inimene, kes oskab ja tahab aidata. See abistaja oli kokkuvajunud inimesele täiesti võõras inimene, läks lihtsalt sellel ajal mööda...“, räägib Ülle juhusest, mille käigus just tänu väga heale meeskonnatööle suudeti päästa inimese elu.

Ülle on veendunud, et 7 aastat tagasi päästekorraldajaks õppimine oli väga õige valik. Ta soovib seda elukutset kõigile, kellel on soov teisi inimesi aidata. Ülle arvab, et päästekorraldaja töös on vaja lisaks tööks vajalikele teadmistele ka elutarkust. „Inimesed helistavad ju igasuguste mured pärast. Vahel ei olegi vaja muud kui hingetarkust, et inimene uuesti õigele rajale juhatada, aidata leida koht, kus just selle mure lahendamiseks kõige paremini toime tulla. Kellel on aitamissoov, ärge kõhelge ja tulge päästekorraldajaks“, on Ülle soovitus.



Meelis Mesi: „Mulle ei meeldi paigalseis“

Häirekeskuse „Aasta töötaja 2012“, Ida keskuse juhataja Meelis Mesi arvates tõi sellel aastal iga päev esile uusi ja ikka põnevamaid teemasid. „2012 oli väga-väga tõine aasta ja see oligi hea. Mulle ei meeldi paigalseis, selline töö, mis muutub ruttu rutiinseks. See oli minu jaoks väga põnev ja 112-teenuse arendamise seisukohalt oluline aasta,“ annab Meelis Mesi aastale üldhinnangu.

Ühele hädaabinumbri ülemineku protsessis oli Ida regioon esimene, kus Häirekeskuse päästekorraldajad alustasid 110 kõnede töötlemist ning ühises töökeskkonnas töötamist. Ühises töösaalis alustasid tööd Häirekeskuse Ida keskuse, Päästeala infotelefoni 1524 ning Politsei- ja Piirivalveameti juhtimiskeskuse teenistujad. 110 ja 112 on elaniku poolt vaadatuna ühesugused hädaabinumbrid. Hädaabikutete menetlemise seisukohalt olid 2012. aasta alguses need siiski kaks täiesti erinevat teenust. Seetõttu olid ka Häirekeskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti juhtimiskeskuste töösaalide töökorraldused erinevad. Nii oligi Häirekeskuse Ida keskusel unikaalne võimalus – ühtlustada kõigi kolme valdkonna, mõeldud on politsei, pääste ja meditsiin, hädaabikõnede töötlemise töökorraldus. „Ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistamisel tuli pidevalt ja igapäevaselt nuputada, milline peaks olema töökorraldus ühises töökeskkonnas. Kuna Ida regioon oli esimene, siis ei olnud võimalik järgida teiste eeskjuu ega kasutada eelnevaid sellealaseid kogemusi, vaid lähtuda tuli praktikast“, meenutab Meelis Mesi algusaega. Kuna praktikat Eestis nappis, siis tuli käia uurimas Soome kogemusi. Töötab ju Soomes üks hädaabinumber 112, millelt saab appi kutsuda kõigi kolme valdkonna professionaale. Tagantjärei protsessile mõeldes leiab Meelis Mesi siiski, et nii suuremahulise muutuse õnnestumises on võtmetähtsusega ühise töökeskkonna kõigi osapoolte tahe arendustega kaasa tulla ning valmisolek pidevalt täienduste sisseviimiseks. Meelis hindab muudatuste õnnestumises väga kõrgelt Ida Keskuse päästekorraldajate panust.

Hädaabinumbri 110 kõnede töötlemise algusega Häirekeskuse Ida keskus suurenes keskuse teenistujate arv 29-lt 46-ni. Iga inimene vajab tähelepanu ja tunnustust. Meelise sõnul tingis nii suure hulga töötajate ja uue valdkonna lisandumine koheselt vajaduse keskuse juhi teise asetäitja leidmiseks. Ranel Silovi tööleasumisega 2012. a alguses jaotati ka keskuse juhi ja juhi asetäitjate töökohustused ümber. Kuid vaatamata sellele oli 2012. aastal, eriti just algusperioodil, kõigi ettevalmistuses osalevate teenistujate töökoormus väga suur. „See inimeste ring, kes tegeles ühele hädaabinumbri 112 üle-



Meelis Mesi

mineku ettevalmistamisega oli 2012. a siiski suhteliselt väike. Järgmiste keskuste 110 kõnedele vastamise ettevalmistusi on lihtsam teha kasvõi seetõttu, et Häirekeskuse arendusosakonnas töötab oluliselt rohkem inimesi, kes toetavad ja osalevad ettevalmistusprotsessis. Seega tuleb ka teenuse arendamiseks vajalikke häid mõtteid kindlasti rohkem, on Meelis tuleviku suhtes rahulolevam.

Päästeteenistuse aumärgid 2012

22. veebruaril 2012. a autasustati Päästeteenistuse KULDRIS-TIGA Häirekeskuse peadirektori asetäitjat **Ene Hauvmanni**.

Ene Hauvmann on töötanud päästeteenistuses alates 1974. aastast ning sellest ajast alates on tema panus 112-teenuse arendamisse olnud vahetu. Tema osalusel viidi läbi esimene pilootprojekt kiirabi dispetšerteenistuse liitmisel Tallinna Tuletõrje- ja Päästeameti dispetšerteenistusega ning alates aastast 2000 maakondlike häirekeskuste regionaliseerimine. Aastatel 2006 – 2008 juhtis Ene Hauvmann meditsiinilist abi taotlevate hädaabiteadete vastuvõtmise ja menetlemise juhendite väljatöötamise töörühma ning paljuski ka nende väl-

jatöötamise protsessi tervikuna. Kuna selle töö tulemuse mõju hädaabiteadete menetlemise valdkonnale on selge ja tugev, siis on jätkatud juhendite väljatöötamist ka pääste- ning politseivaldkonna hädaabiteadete menetlemiseks. Juhendite väljatöötamine ja kasutuselevõtt on väga positiivselt mõjutanud riigi poolt osutatava avaliku teenuse kvaliteeti ja Eesti elanike turvalisust.

Alates 2012. a. töötab Ene Hauvmann Häirekeskuse peadirektori asetäitjana arenduse ja halduse valdkonnas, juhtides selliseid suuremaid arendusprojekte nagu GIS-112 ja SMS-112, aga ka ühele hädaabinumbri 112 üleminekut Eestis.



Ene Hauvmann

Päästeteenistuse aumärkide nõukogu otsustas autasustada Häirekeskuse peadirektori asetäitjat Ene Hauvmanni Päästeteenistuse Kuldristiga ja tunnustada seeläbi tema väarikat panust riigi poolt osutatava avaliku teenuse kvaliteetsemaks ja tõhusamaks muutmisel.

7. septembril 2012. a autasustati Päästeteenistuse KULDRISTIGA Häirekeskuse peadirektori asetäitjat **Eva Rinnet**.

Eva Rinne on oma suurest töövõimest tulenevalt osalenud aktiivselt kõikides suuremates hädaabiteadete valdkonda puudutavates arendustegevustes alates 1986. aastast, sh kõigis viies Häirekeskuse kui päästeteenistuse valdkonna ümberkorralduses. Ta osales vahetult esimeses pilootprojekti Eestis kiirabi dispetšerteenistuse liitmisel tollase Tallinna Tuletõrje- ja Päästeteenistuse dispetšerteenistusega. Alates 2000. aastast osales ta maakondlike häirekeskuste ühendamisel regionaalseteks häirekeskusteks. Eva Rinne aitas Päästeteenistuse Põhja-Eesti häirekeskuse juhataja asetäitjana, hilisemalt juba juhatajana oma teadmiste ja senisele praktikale tuginedes üles ehitada Eesti suurimat häirekeskust. Alates 2008. aastast hakkas ta juba juhtima Häirekeskuse vastloodud arendus- ja väljaõppeosakonda. Tulenevalt hädaabiteadete menetlemise valdkonna uutest ümberkorraldustest, mille ettevalmistamisel ja läbiviimisel Eva Rinne ise aktiivselt osales, jätkas alates 2012. aastast teenistust Häirekeskuse peadirektori asetäitja ametikohal.

Eva Rinne on näidanud ennast pika teenistuskäigu jooksul väga kohusetundliku teenistuja ja oskusliku juhina, olles paljudes keerukates muudatustes ja arendusprotsessides



Eva Rinne

liidri ja eestvedaja rollis. Eva Rinne väga põhjanevad teadmised ning oskused on aidanud välja kujundada tänapäevase Häirekeskuse kui organisatsiooni ja kaasaegse hädaabiteadete menetlemise teenuse. Eva Rinne näol on tegemist selgelt ja tugevalt Häirekeskuse, laiemalt päästeala arengut ning Eesti elanike turvalisust positiivselt mõjutanud teenistujaga.

22. veebruaril 2012. a autasustati Päästeteenistuse KULDRISTIGA Häirekeskuse Põhja keskuse teenistujat **Marian Värbut**, kes on töötanud päästeteenistujana üle 33 aasta.

Ta paistab silma kohusetundliku töössuhtumisega, olles seejuures eeskujuks kõigile kolleegidele. Marian Värbut tunnustatakse kui suurte kogemustega ja laialdaste teadmistega teenistujat, kes on alati abivalmis ning suuteline lahendama mistahes ette tulevaid situatsioone töösaali töös.

Just mistahes olukordadega toimetuleku oskus ja julgus avaldusid 26. detsembril 2011. a, mil torm Patricku tõttu ületas



Maian Värbu

päästeala väljakutsete hulk mitmekordselt tavapärase olukorra. Sellises olukorras korraldas Marian Värbu oskuskultuuri ümber Põhja keskuse sisemise töökorralduse ning infoliikumise skeemi nii organisatsiooni sees kui ka organisatsioonist välja, tagades seeläbi võimalikult suure võimekuse hädaabikõnede vastamiseks ning väljakutsete teenindamiseks. Töösaali oskuskultuuri juhina näitas Marian Värbu üles igakülgset professionaalsust peapäästekorraldajana, pälvides nii oma töösaali kui ka koostööpartnerite tunnustuse.

7. septembril 2012. a autasustati Päästeteenistuse HÖBERIS-TIGA Häirekeskuse Ida keskuse juhatajat **Meelis Mesi**'t. Meelis Mesi on end näidanud võimeka ja pühendunud juhina, kelle juhtimise all on kujundatud Ida keskusest üks eeskujulikuid ning ühistel väärtustel toimivaid keskusi Eestis.



Meelis Mesi

Meelis Mesi kohusetunne ja otsusekindlus avaldusid kõige eredamalt ühele hädaabinumbri 112 ülemineku Ida piirkonna ettevalmistusprotsessis. 2010. aasta augustis moodustati ühele hädaabinumbri ülemineku töörühma Ida piirkonna alamtöörühm, mille juhiks määrati Meelis Mesi. Regionaalse töörühma töö eesmärgiks oli välja töötada ja ette valmistada Jõhvi ühises sisejulgeoleku asutuste hoones Häirekeskuse töökeskkonnas tööle hakkavate Häirekeskuse ning Politsei- ja Piirivalveameti teenistujate jaoks toimiv töökorraldus. See ettevalmistus hõlmas tööd nii infovahetuse kui ka omavahelise tööjaotusega, mille käigus lahendati erinevatest organisatsioonidest pärit inimestega keerukaid üleskerkinud küsimusi. Oluliseks osaks selles protsessis kujunesid uude majja kolimisega seotud tegevused.

Ettevalmistustöö oli edukas, seda kinnitab tõsiasi, et 2012. aasta 1. märtsil alustas Häirekeskuse Ida keskus tõrgeteta politsei hädaabinumbri 110 teenindamist ning aprillis kolisid Häirekeskuse Ida keskuse ning Politsei- ja Piirivalveameti teenistujad uutesse ruumidesse. Regionaalse töögrupi poolt ära tehtud poolteise aasta töö realiseerumise ühiselt ettevalmistatud töökeskkonnas erinevaid osapooli rahuldava töökorraldusega.

Meelis Mesi väga heaks juhiks arenemine on olnud kiire, see on tingitud tema kohusetundest ja otsusekindlusest. Meelis Mesi on juhtinud läbi aastate erinevaid keerukaid organisatsioonisiseseid ja organisatsiooni koostööpartnerite vahelisi protsesse ja on nende juhtimisega väga hästi hakkama saanud. Tegemist on nõudliku juhiga nii enda kui ka oma alluvate suhtes.

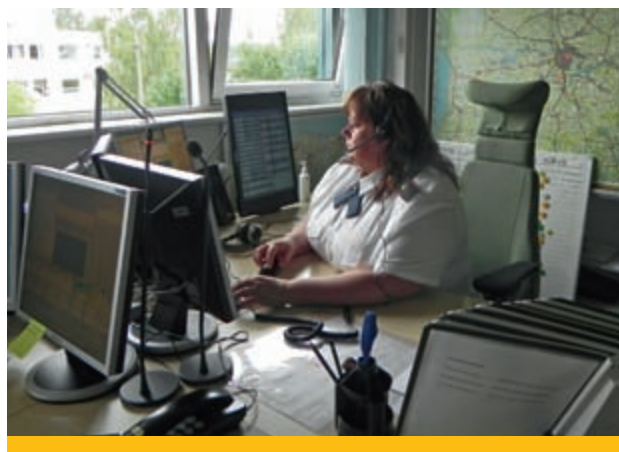
7. septembril 2012. a autasustati Päästeteenistuse MEDA-LIGA Häirekeskuse Lõuna keskuse peapäästekorraldajat **Eve Aavik**'ut.

Eve Aavik on oma senise teenistuskäigu jooksul näidanud ennast kohusetundliku, heatahtliku ja aktiivse kolleegina, kes on aktiivne erinevatel koolitustel osalemisel ja töökeskkonna ning selle kvaliteedi parandamisega seonduvate ettepanekute tegemisel. Oma panuse on ta andnud ka uute päästekorraldajate koolitamisele, juhendades neid nii Häirekeskuse praktika kui ka edasise teenistuskäigu vältel.

Hädaabiteadete menetlemisel tuleb ette olukordi, kus lähendused ei ole alati kirja pandud juhistena või reguleeritud dokumentidega. Sellistel puhkudel on peapäästekorraldaja ülesanne teha kiireid otsuseid, tagamaks kvaliteetset teenust abivajajale. Eve Aavik on korduvalt oma töös näidanud, et oskab keerulistes olukordades kiiresti reageerida ja võtta vastu vajalikke otsuseid. Üks näide sellest. 07.02.2012. a helistas hädaabinumbri 112 vanem naisterahvas, kes teatas hoone tulekahjust. Naisterahvas oli endast väljas ja ei suutnud oma aadressi öelda, korrates ainult, et asub Peedul Raudtee tänavas ja maja põleb. Helistaja ei suutnud adekvaatselt ühelegi küsimusele vastata, seega ei saadud ka kinnitust, kas inimene on ise põlevas hoones või soovib ta teatada hoone tulekahjust enda naabruskonnas. Olles antud valvevahetuse peapäästekorraldaja, sekkus Eve Aavik kohe kutsetöötlusesse, kuulates reaaliajaga helisalvestust hädaabiteate menetlemise ajal. Hädaabikõne esimeste sekundite möödudes oli kuulda taustaks suitsuanduri häält, millest peapäästekorraldaja järeldas, et abivajaja on ise põlevas hoones sees. Hädaabikõne katkes ja uuesti ühendust enam helistajaga ei saadud (keegi ei vastanud telefonile).

Kohe kui peapäästekorraldaja mõistis, et hädaabiteate edastaja on põlevas hoones, hakkas ta tegutsema, et leida täpne sündmuse asukoht. Et hädaabikõnest hoone täpset aadressi ei selgunud, andis Eve Aavik vanempäästekorraldajale korralduse saata välja päästemeeskonnad ja kiirabibrigaad Peedule, Raudtee tänavale. Samal ajal tegeles Eve Aavik helistaja nime väljaselgitamise ja aadressi täpsustamisega. Politsei abiga tuvastati numbriga seotud isiku täpne aadress ja edastati see kohe sündmusele reageerinud abiosutajatele.

Antud sündmus on üks paljudest, kus alati ei ole lihtsaid ega varem kokkulepituid lahendusi ning tegutseda tuleb kiiresti. Eve Aavik on peapäästekorraldaja, kes suudab kriitilistes olukordades säilitada rahu ja võtta vastu otsuseid, mis on määrava tähtsusega abi osutamise kiiruse ja sündmuse lahendamise seisukohast.



Eve Aavik

22. veebruaril 2012. a autasustati Päästeteenistuse MEDA-LIGA Ida keskuse juhtivpäästekorraldajat **Lya Kuusemäed**. Lya Kuusemäe on kogemustega juhtivpäästekorraldaja, kes oma suure kogemustepagasile toetudes sai torm Patricku ajal suurepäraselt hakkama suurenenud töökoormusega ning töösaali teiste päästekorraldajate aitamisega. Lya Kuusemäe panus kolleegide aitamiselle neil rasketel tormitundidel oli väga väärtuslik ja tagas Ida keskuse piirkonnas väljakutsete menetlemise toimimise parimal võimalikul moel.

Lya Kuusemäe abivalmidus ja positiivsus avaldusid ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistamisel. Tegemist on suure muutusega, mis toob päästekorraldajatele kaasa uue valdkonna kohta teadmiste omandamise ja uued tööülesanded, aga ka kolimise uude töökeskkonda. Lya Kuusemäe on kogu selle perioodi jooksul vajadusel selgitanud kolleegidele muutuste põhjuseid ning aidanud kujundada positiivset hoiakut ja ootust muutuste suhtes. Selle tulemusena on Ida keskuse teenistujatel vähenenud hirmud eesolevate muutuste ees.

7. septembril 2012. a autasustati Päästeteenistuse MEDALIGA **Uljana Šatalovit**. Uljana Šatalov on olnud aktiivselt seotud Häirekeskuse päästekorraldajate väljaõppe ja Häirekeskuse meditsiinalase töö arendustegevusega alates 2007. aastast, mil ta alustas päästekorraldajate õpetamist Sisekaitseakadeemia Päästekolledži Väike-Maarja päästekooli päästekorraldajate kutseõppes. Ta on panustanud Häirekeskuse meditsiinalaste täiendkoolituste ettevalmistamisele ja läbiviimisele kõigis Häirekeskuse keskustes parendamiseks meditsiinalaste hädaabiteadete töötlemise kvaliteeti.

Häirekeskuse meditsiiniteadete küsimustiku töösse rakendamisele ja arendamisele on Uljana Šatalov andnud oma panuse nii nõuandja kui ka õpetajana. Ta on olnud seotud erinevate töögruppide ja tööprotsesside arendamisega alates 2005. aastast, osaledes tervishoiu valdkonnas meditsiiniteadete küsimustike ja esmaabi juhiste väljatöötamisel Häirekeskusele ning erinevates rühmades päästekorraldajate koolituste planeerimisel. Tema osalusel töötati välja meditsiiniteadete menetlemise küsimustike paremaks omandamiseks spetsiaalne koolitusprogramm. Väljatöötatud programmi alusel on läbi viidud täiendkoolitust kõigile Häirekeskuse päästekorraldajatele ning selle tulemusena on paranenud meditsiiniteadete menetlemise kvaliteet.

Uljana Šatalov on kohusetundlik ja abivalmis ning jagab oma kogemusi, oskusi ja uusi ideid. Oma positiivse suhtumise ja oskusega juhendada võitis Uljana kiiresti töösaalides päästekorraldajate lugupidamise ning on näidanud kõigile head eeskju inimeste abistamisel ja teenindamisel.

Häirekeskuse TÄNUKIRI 2012

Häirekeskuse tänukirjaga tunnustati 2012. a järgmiste Häirekeskuse teenistujate tööpanust:

Silvi Ruusmäe, Ida keskuse päästekorraldaja – ühele hädaabinumbri 112 ülemineku raames olulise panuse eest Ida regioonis hädaabinumbri 110 teenindamise kvaliteedi tõstmisel.

Anu Soomlais, Ida keskuse päästekorraldaja – ühele hädaabinumbri 112 ülemineku raames olulise panuse eest Ida regioonis hädaabinumbri 110 teenindamise kvaliteedi tõstmisel.



Lya Kuusemäe

7. septembril 2012. a autasustati Päästeteenistuse TÄNUKIRJAGA Häirekeskuse Põhja keskuse vanempäästekorraldajat ja päästeala töötajate perepäevade korraldajat **Lily Kassi**.

Päästeala töötajate perepäevad on saanud iga-aastaseks sündmuseks, mida traditsiooniliselt peetakse erinevates päästeskuste piirkondades. Viimased neli aastat on perepäevade eestvedamine olnud Lily Kassi kätes.



Lily Kass

Lily Kass on korraldanud kõiki perepäevi omal algatusel ja algusest lõpuni, selle eest tasu saamata. Ta on olnud hea ja aktiivne koostööpartner nii Päästeametile kui ka teistele asutustele ja organisatsioonidele. See on aidanud tal leida sobilikud kohad ürituse läbiviimiseks, pidada läbirääkimisi muusikakollektiividega, panna kokku meeleolukas ja sisutihe päevakava, kus nii väikestele kui ka suurtele jätkub tegevusi kaheks päevaks. Igal aastal on päästeala töötajate perepäevade osalejate arv suurenenud, millest võib tõdeda, et see on nii teenistujatele kui pereliikmetele meeltemööda.

Esimestele perepäevadele tuli kohale 352 osavõtjat, neist üle 100 lapse. 2012. a oli osavõtjaid juba 726. Rõõmu teeb see, et aasta-aastalt kasvab noorte, sh 16-18 aastaste osavõtjate hulk. Tavaliselt ju sellises vanuses noored nii väga emadeisadega koos üritusele tulema ei kipu. Kõik perepäevadel osalenud tänavad ja kiidavad Lilyt ning soovivad väga, et perepäevade traditsioon jätkuks kaua-kaua ja nende korraldamisega tegeleks ikka Lily Kass.

Tiina Lepp, Ida keskuse vanempäästekorraldaja – ühele hädaabinumbri 112 ülemineku raames olulise panuse eest Ida regioonis hädaabinumbri 110 teenindamise kvaliteedi tõstmisel.

Merle Lass, Ida keskuse päästekorraldaja – ühele hädaabinumbri 112 ülemineku raames olulise panuse eest Ida regioonis hädaabinumbri 110 teenindamise kvaliteedi tõstmisel.

Natalia Gontšarova, Ida keskuse peapäästekorraldaja – ühele hädaabinumbri 112 ülemineku raames olulise panuse eest teenuse arendamisel ja valv vahetuse töötajate toetamisel.

Anne Sala, Ida keskuse peapäästekorraldaja – ühele hädaabinumbri 112 ülemineku raames olulise panuse eest teenuse arendamisel ja ühises töösaalis koostöö parendamisel.

Marina Silm, abi- ja infokeskuse vanemspetsialist – teenistuskohustuste professionaalse ja kohusetundliku täitmise eest.

Jana Merimaa, abi- ja infokeskuse vanemspetsialist – teenistuskohustuste kohusetundliku ja täpse täitmise eest.

Aidis Digrys, abi- ja infokeskuse koosseisuvälisele vanemspetsialist – teenistuskohustuste täpse ja korrektse täitmise eest.

Mare Liis Kollo, abi- ja infokeskuse koosseisuväline vanemspetsialist – teenistuskohustuste põhjaliku ja korrektse täitmise eest.

Katrin Lunden, abi- ja infokeskuse koosseisuväline vanemspetsialist – teenistuskohustuste korrektse ja kohusetundliku täitmise eest.

Vaike Kiik, abi- ja infokeskuse koosseisuväline vanemspetsialist – teenistuskohustuste täpse ja korrektse täitmise eest.

Kaili Tamm, arendusosakonna peaspetsialist – Häirekeskuse eduka esindamise eest Riias toimunud Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsiooni konverentsil.

Erik Velleramm, analüüsi- ja järelevalve talituse juhataja – Häirekeskuse eduka esindamise eest Riias toimunud Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsiooni konverentsil.

Rivo Salong, arendusosakonna peaspetsialist – tehtud töö eest Häirekeskuse IKT projektide elluviimisel ja juurutamisel.

Evelin Niinemaa-Tamm, arendusosakonna planeerimistalituse peaspetsialist – panuse eest Häirekeskuse infosüsteemide arendamisel

Merike Linsi, Lõuna keskuse vanempäästekorraldaja – positiivse hoiaku, kolleegidele osutatud toetuse ja professionaalse töö eest.

Mary-Liis Mägi, Lõuna keskuse vanempäästekorraldaja – panuse eest Lõuna keskuse hädaabiteadete menetlemise protsessi parendamisel.

Ene Arva, Lääne keskuse vanempäästekorraldaja – tõhusa töö eest Lääne regiooni elanikkonna turvalisuse tagamisel.

Marika Onkel, Lääne keskuse päästekorraldaja – panuse eest Lääne keskuse töö kvaliteedi tõstmisel ja teenistujate arengul.

Anastassia Utrobina, Põhja keskuse päästekorraldaja – panuse eest elanikkonna teadlikkuse tõstmisel Häirekeskuse hädaabiteenuse osutamisel.

Tatjana Zuravljova, Põhja keskuse päästekorraldaja – professionaalse töö ja teenistuskohustuste täitmisel osutatud panuse eest.

Marike Käärrik, Põhja keskuse vanempäästekorraldaja – professionaalse töö ja teenistuskohustuste täitmisel osutatud panuse eest.

Janika Toiger, Põhja keskuse päästekorraldaja – Põhja keskuse sisemise töökorralduse ja elanikkonnale osutatava hädaabiteenuse kättesaadavuse tagamise eest.

Häirekeskuse tänukirjaga tunnustati 2012. a järgmisi Politsei- ja Piirivalveameti teenistujaid:

Tarmo Kütt, Ida prefektuuri korrakaitsebüroo juhtimiskeskuse juht – olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku planeerimisprotsessis ja teenuse ühtlustamisel ning ametkondade vahelise koostöö arendamisel.

Priit Pomerants, Ida prefektuuri korrakaitsebüroo juhtimiskeskuse vanemkorrakaitseametnik – märkimisväärse panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku planeerimisprotsessis ja teenuse ühtlustamisel ning ametkondade vahelise koostöö arendamisel.

Jüri Ternos, Ida prefektuuri korrakaitsebüroo juhtimiskeskuse vanemkorrapidaja – ühele hädaabinumbri 112 ülemineku protsessis märkimisväärse panuse eest ühises töösaalis koostöö parendamisel.

Kaido Resik, majandushalduskeskuse logistikabüroo Lääne majandustalituse majandusametnik – tõhusa töö eest Häirekeskuse Lääne keskuse ning Politsei- ja Piirivalveameti Lääne prefektuuri juhtimiskeskuse ühise töökeskkonna ümberehitamisel.

Staažimärgid päästealal töötatud aastate eest 2012

Päästealal töötatud 35 teenistusaasta eest:

Ingrid Saar, Põhja keskuse peapäästekorraldaja.

Päästealal töötatud 30 teenistusaasta eest:

Lilian Viigimets, Lõuna keskuse päästekorraldaja;

Maive Merioja, Põhja keskuse päästekorraldaja.

Päästealal töötatud 25 teenistusaasta eest:

Aire Meidla, Ida keskuse peapäästekorraldaja.

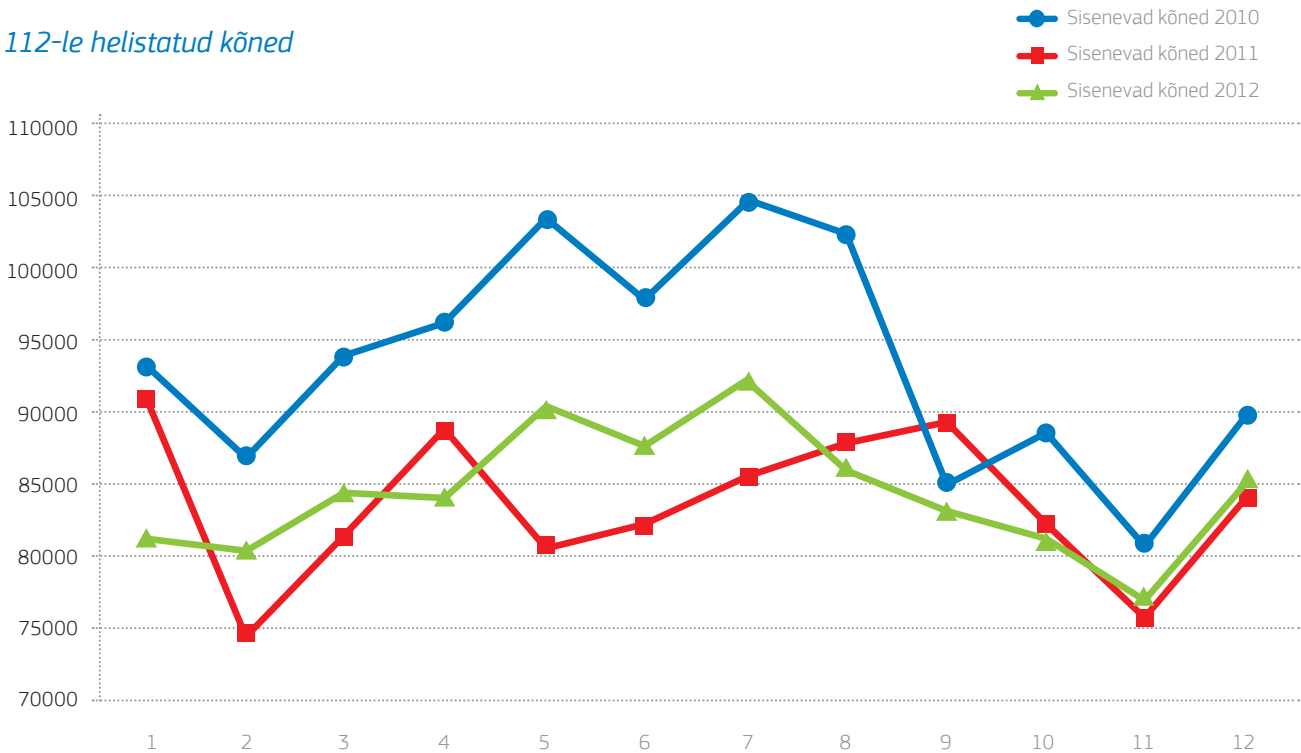
Päästealal töötatud 10 teenistusaasta eest:

Piret Mets, analüüsi- ja järelevalve talituse peaspetsialist-arst;

Natalia Gontšarova, Ida keskuse peapäästekorraldaja;

Annika Karu, Lõuna keskuse peapäästekorraldaja.

112-le helistatud kõned



Kõned ja väljakutsed 2012

Edvi Freiberg
kommunikatsioonijuht

Aastat 2012 meenutatakse edaspidi väga vihmade suve ja eriliste sündmuste puudumise järgi. Ei olnud sellel aastal niisugust lumetormi, mis 2010. a. Põhja-Euroopas inimesed pikaks ajaks lumevangi jättis ega ka 2011. a. Kaitseministeeriumi tulistamisega sarnast juhtumit. See aga ei tähenda, et Häirekeskusel, kes on abivajaja ja abi osutaja vahelülis, oleks olnud vähem tööd. Iga õnnetus on abivajaja jaoks unikaalne ja vajab kiiret sekkumist. Aastale mõeldes tuleb tunnistada, et inimeste hädaabivajadus sõltus ka küllalt tavaliseks kujunenud aastal kõige enam ilmastikust.

Kui 2011. a. lõpetas jõulupühade aegne selle aastaaja kohta kõrgete soojakraadidega ja väga vihmarohke "talvetorm" Patric, siis samasugune ilm jätkus ka 2012. a. alguskuul. Niiske jaanuar soodustas gripi levikut ja kergitas talvist kõnekoormust. Vihmane suvi ei soodustanud küll pikniku pidamist ja ujumist, kuid puhkuse veetmist väljaspool harjumuspärasest keskkonda see ometi ei mõjutanud. Väljaspool harjumuspärasest keskkonda aga kaob väga ruttu tavapärane riskitaju ja ebaõnnestumised on kiired tulema. Seda näitab ka suviste helistajate ja veeõnnetuste rohkus.

2012. a. oli hädaabinumbri 112 üle 1,01 miljoni siseneva kõne, mida oli 1,1% võrra rohkem kui 2011. a. Seega saab tõdeda, et sisenevate kõnede arv jäi eelneva aastatega enam-vähem samale tasemele. 112-le helistatud kõnedest 27% juhtudel järgnes väljakutse ehk inimene vajab kiiresti abi. 2011. a. oli see protsent 28%.

Nii suure nn väljakutseks mitterealiseeruvate kõnede hulga põhjused moodustavad kompleksi inimeste info hankimise harjumustest, kiiret sekkumist mittevajavate probleemide lahendamiseks ellukutsutud infotelefonide vähesest tundekest ning oma roll on ka tervishoiukorraldusel ja majanduslangusest väljatulemise probleemidel üldisemalt.

2012. a. lõpus läbiviidud Eurobaromeetri 112-teemalisest kiiruuringust selgus, et 29% Eesti elanikest on viimase 12 kuu jooksul teinud hädaabikõne. Nii kõrge protsendiga on Eesti Euroopa riikide seas konkurentsituult esikohal. Sama uuring selgitas ka välja, et viimase 12 kuu jooksul hädaabikõne sooritanutest 77% helistas 112-le. Siit saab teha järelduse, et inimesed usaldavad hädaabinumbrit 112.

Teisalt näitab hädaabi mittevajavate sündmuste korral 112-le helistamine jätkuvalt seda, et inimesed ei tea, kust oma probleemidele lahendust leida või ei tööta töövälisel ajal vajalik infonumber. Üks mõjutegur on kindlasti ka inimeste üha kasvav mobiilsus ehk inimesed, kellel ei ole mobiili pidevalt taskus on Eestis päris haruldased. See omakorda soodustab info operatiivset levikut ning hankimist.

Häirekeskuse kõnekoormust suurendavad väljakutsega seotud korduvkõned, kus soovitakse teada, kui kaugel on abi või antakse ühest ja samast sündmusest teada väga mitmete inimeste poolt. Väljakutsetega mitteseotud kõnedest moodustavad ühe osa politseivaldkonna kõned. Politseivaldkonna kõnede suure osakaalu põhjuseks võib pidada käimasolevat

ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku protsessi. Kuna Ida regioonis võtavad 110 kõnesid vastu juba päästekorraldajad, siis võib see olla tekitanud inimestes ka teatud segadust, millele numbrile helistada tuleb.

Lühinumbritega kaetud valdkonna kõnedest moodustavad suure hulga perearsti nõuandetelefoni 1220 temaatikaga kõned 112-le. See võib olla tingitud 1220 numbrist vähesest teadmisest, aga ka sellest, et helistamine 1220-le mobiililt on tasuline. Ei ole just väga harvad juhtumid, kus helistaja palub

end ühendada 1220-ga, sest tal ei ole kõne jaoks raha.

Suurte kõnehulkadega toimetulekuks nii, et helistajale ei tekiks ootejärjekorda, on häirekeskuses kasutusel ülevoolusüsteem. See süsteem võimaldas 2012. a võtta vastu üle 47,6 tuhande sisenevad kõne nn ülevoolukõnena, mis süsteemi puudumise tõttu oleks jäänud ootejärjekorda või hoopis vastu võtmata. Ülevoolusüsteemi töö oli eelduseks, et 112 kõnedele vastamise aeg normaalolukordades oli 5,9 sekundit, mis on tublisti lühem eesmärgiks seatud 10 sekundist.

112 väljakutsete arv langes 1,6% võrra

2012. a registreerisid päästekorraldajad 277287 väljakutset ehk siis sündmust, kuhu oli vaja kiiresti välja saata professionaalset abistajat. 2011. a vajati abi 281765 sündmuse lahendamiseks. Kui aasta esimestel kuudel hoidis gripilaine väljakutsete arvu kõrge, siis aasta kokkuvõttes tuli 1,6% langus just vihmaste suvekuude arvelt.

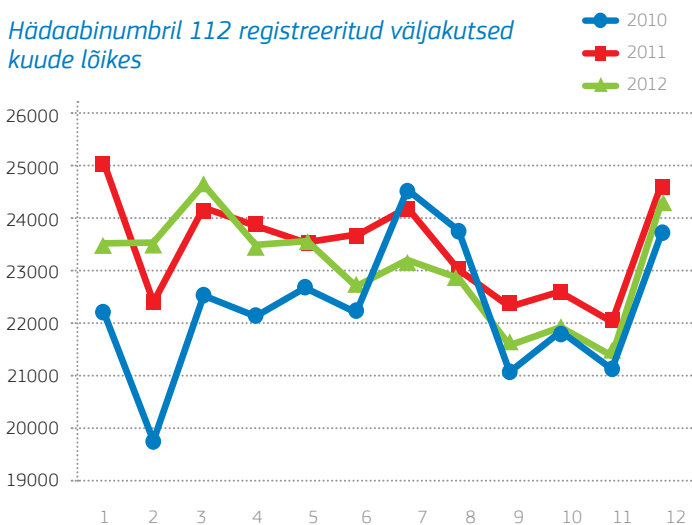
Väljakutsete teenindamiseks tegid päästekorraldajad 292 tuhat telefonikõnet ning üle 1,6 miljoni raadioside kõne. Häirekeskusel on ühe tööülesandena kohustus omada ülevaadet kiirabiüksuste ja päästemeeskondade logistilisest paiknemisest ning päästemeeskondadel ja kiirabiüksustel on kohustus edastada Häirekeskusele informatsiooni oma asukohast. Kiirabiüksustel lisandub neile kohustustele veel kohustus teatada sellest, et nad viivad abivajaja haiglasse. Sellest kohustusest tingituna edastati raadioside kaudu häire-

keskusele 2012. a üle 1,14 miljoni olekuteate. Kuna 2011. a keskel muutus raadioside olekuteadete edastamise süsteem, siis ei ole võimalik ka nimetatud teadete arvu võrrelda varasemate aastatega.

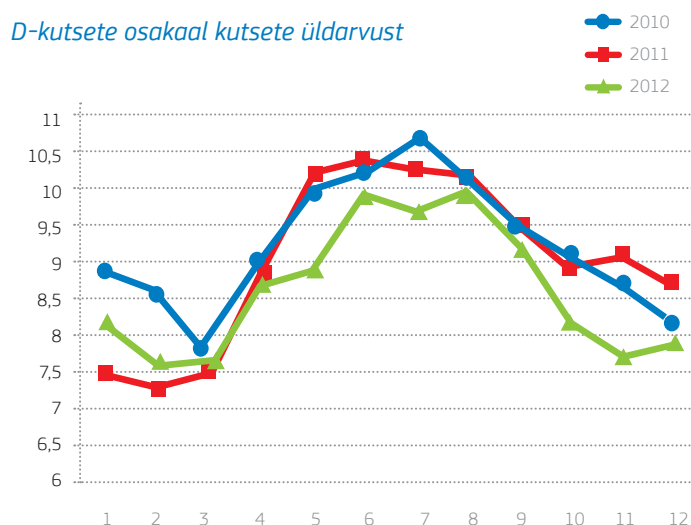
Kiirabi vajati 2012. a appi 258025 sündmuse lahendamiseks. Meditsiinikutsete arv langes 0,6% võrra ehk jäi üldiselt eelmise aastaga samale tasemele. Kuna 2011. a toimus kiirabiüksuste arvu 6,2% kasv, siis võib järeldada, et kiirabiüksuste arv oli ka 2012. a väga kõrge.

Meditsiinikutsete arv oli eriti kõrge veebruaris ehk siis peale vesist ja niisket detsembrit ja jaanuari oli inimeste tervise tagavarad ammendunud ning gripp võttis võimust. Kiirabiüksuste väike langus aasta kokkuvõttes tuli vihmase suve arvelt, mil juhtus vähem õnnetusi.

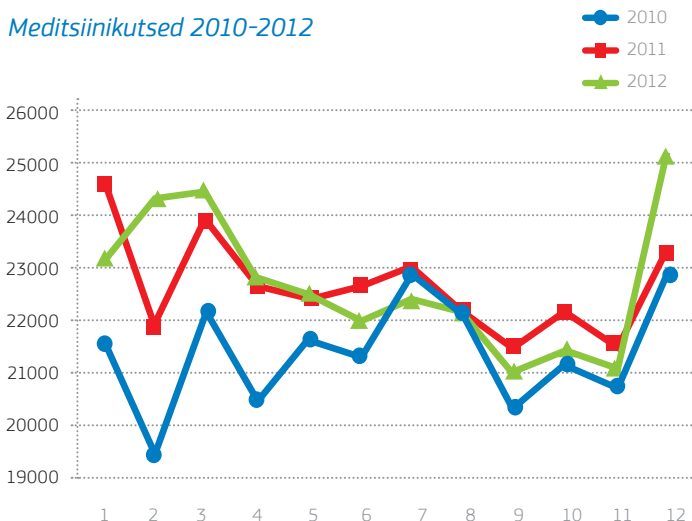
Hädaabinumbril 112 registreeritud väljakutsed kuude lõikes



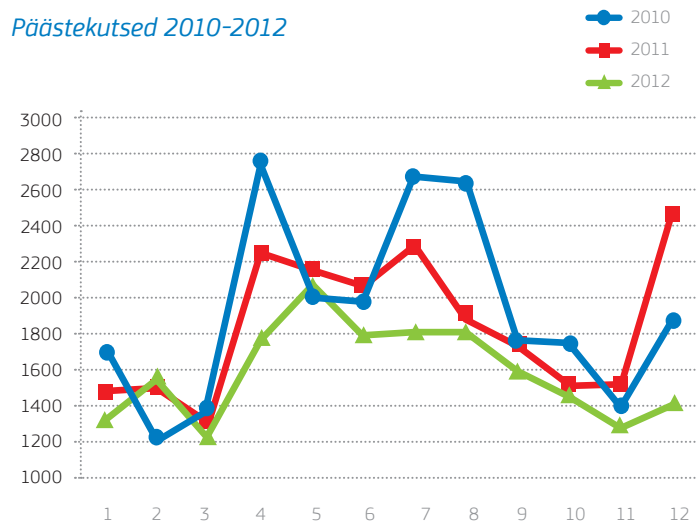
D-kutsete osakaal kutsete üldarvust



Meditsiinikutseted 2010-2012



Päästekutsed 2010-2012



Kiirabikutsete püsivalt kõrge arv võib olla tingitud ka inimeste eelistuste muutumisest. Sotsiaalministeeriumi uuringust Elanike hinnangud tervisele ja arstiabile 2012 selgus, et 27% Eesti elanikest on viimase 12 kuu jooksul kokku puutunud kiirabiga. Uuringust selgus ka, et tõsise haigestumise korral õhtul või öösel on 60% vastanutest pöördunud abi saamiseks kiirabi poole. 2011. a oli see number 53%, kasv seega 7%. Tõsise haigestumise korral päeval on 26% pöördunud abi saamiseks kiirabi poole. 2011. a pöördusid päevasel ajal kiirabi poole 24% küsitletutest. Sellest uuringust järeldub, et pidevalt väheneb inimeste valmisolek ise oma terviseprobleemidega hakkama saada ning kasvav trend on kiirabi kutsumine. Eriti on kasvanud kiirabi kutsumine töövälisel ajal ettetulnud terviseprobleemide korral.

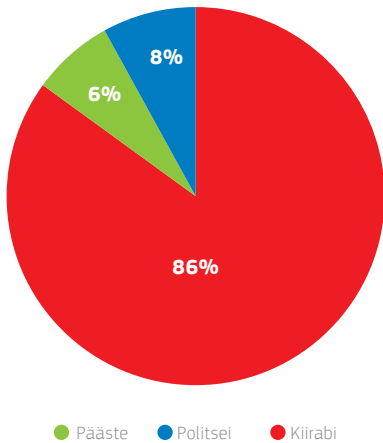
2012. a moodustas D-prioriteediga kutsete hulk 8,6% meditsiinikutsete üldarvust. 2011. a oli vastav number 9%. D-kut-

sete osakaal oli kõrgem varasemast aastast gripiperioodil. Suvekuudel ja eriti sügisel oli D-kutsete osakaal tunduvalt madalam, mis näitab, et raskeid õnnetusi ja traumasid, aga ka kiiret sekkumist nõudvaid allergilisi reaktsioone tuli vähem ette.

2012. a vihmane aasta algus ja suvi mõjutasid kõige enam päästekutsete arvu. 2012. a registreeriti 19262 päästekutset, mis on 13% vähem varasemast aastast. Päästekutsete arv tõusis märgatavalt veebruaris, sest äkki saabus lumi ja väga külmad ilmad tõid koheselt välja puudused küttesüsteemides või kütteseadmetes. Päästekutsete arv kasvas ka mais, mil ilusad ilmad meelitasid inimesed välja lõket tegema ja prahti põletama. Aga vihmased suvekuud seevastu säästid loodust põlengutest.

Algas politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemine

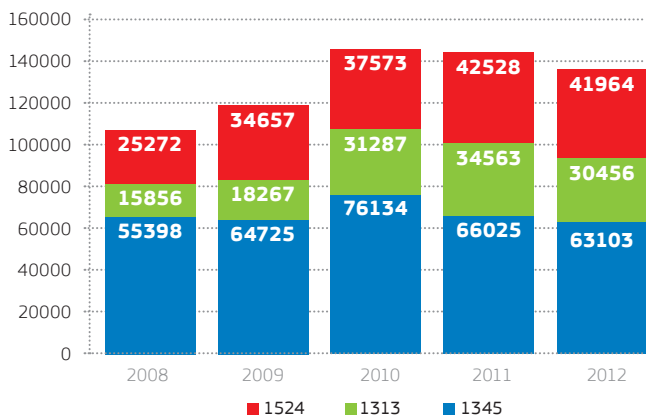
Häirekeskuses registreeritud väljakutsed 2012



2012. a on Häirekeskuse ja Eesti siseturvalisuse jaoks üldiselt väga olulise tähtsusega, sest alates 1. märtsist alustasid Häirekeskuse Ida keskuse päästekorraldajad politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemisega. Varasematel aastatel moodustasid kõigist väljakutsetest ligikaudu 92% meditsiinivaldkonna hädaabikutset. Uue valdkonna lisandumisega meditsiinivaldkonna nii suur ülekaal kindlasti muutub. Selle tunnistuseks on juba 2012. a politseivaldkonna väljakutsete osakaal. Ainuüksi Ida regiooni 10 kuu politseivaldkonna väljakutsed moodustasid Häirekeskuses registreeritud väljakutsetest 8%. Milliseks see osakaal muutub, seda näitavad järgnevad aastad.

Abi- ja infokeskuses registreeriti 135223 teadet

Häirekeskuse infotelefonidele laekunud probleemid aastate lõikes



Abi- ja infokeskuse infotelefonide kaudu registreeriti 2012. a 135223 teadet. Infonumbrite klienditeenindajad võtsid aasta jooksul vastu 145363 kõnet. Nii registreeritud teadete kui ka sisenevate kõnede arv langes eelnevate aastatega võrreldes. 2011. a registreeriti 143116 teadet ja teadete hulk langes 5,5% võrra. Kõnesid võeti vastu 186818 ning nende hulk langes 22% võrra. Sisenevate kõnede arvu suurem langus tuleb kindlasti panna interneti kasutamise arvele. Kõigilt kolmelt infotelefonilt saab infot hankida ja teateid edastada ka interneti teel ning aasta-aastalt selline suhtlus ka kasvab. Kuna e-posti teel infovahetus nõuab infotelefonide klienditeenindajatelt rohkem aega kui helistamine, siis tuleb edaspidi kindlasti hakata analüüsima ka e-posti teel vahetatava info hulka.

Häirekeskuses registreeriti kokku 437272 väljakutset või teadet

2012. a registreeriti päästekorraldajate ja infotelefonide klienditeenindajate poolt kokku 437272 väljakutset või teadet. Neist 63% registreeriti hädaabinumbritel 112 ja 110 ning

olid aegkriitilised ehk vajasisid väga kiiresti politsei, päästjate või kiirabi abi. Ülejäänud 37% registreeriti abi- ja infokeskuse telefonide 1345, 1313 või 1524 teadetena.

Häirekeskuse teenused ja nende areng

Arendustegevusest

Ene Hauvmann

Häirekeskuse peadirektori asetäitja

Olukorras, kus inimene ise ennast enam aidata ei oska või ei suuda, oleme inimese jaoks tihti esimene lüli abiandjate ahelas. Valides hädaabinumbri 112 või 110 eeldab inimene, et ta saab abi riigilt või teda juhendatakse, kuhu ta pöörduma peab ja kuidas ta toimida võiks. Kogu Häirekeskuse tegevus on suunatud eelkõige inimeste hüvanguks – et inimene tunneks ennast meie riigis turvaliselt ja riigi poolt hoituna.

Oleme seadnud eesmärgiks, et kõik hädaabiteated võetakse kohe vastu, neile antakse kiire ja õige ohuhinnang ning lähtuvalt ohuhinnangust antakse korraldus või edastatakse teade ohuolukorra lahendamisele. Sellest tulenevalt oleme püstitanud endile ka saavutatavad, konkreetset ja ajastatud mõõdikud eesmärgi saavutamiseks. Paljud meie tänased tegevused on suunatud ühele hädaabinumbrile 112 üleminekule 2014. aastal. Samas soovime parandada ka tööprotsesside ajalisi kriteeriume, st tõsta abi osutamise kiirust ja saavutada tase, kus hädaabikõne kättesaamise hetkest kuni väljasõidukorralduse andmiseni on meie teate töötlemise aeg 1 minut ja 40 sekundit.

Kreeka filosoof Aristoteles on öelnud, et hüvang sõltub kahe tingimuse silmaspidamisest: õige eesmärgi ülesseadmine ja sobivate vahendite leidmine, mis viivad eesmärgile. Seega siis eesmärgi püstitamine on inimeste heaolu üks eeltingimus, teine aspekt on eesmärgi saavutamiseks vajalikud sisulised tööriistad ja tehnilised töövahendid.

2012. aastat saame me lugeda aastaks, mil tehti ära palju eeltööd, et 2013. aastal võtta kasutusele nii tehnilised kui ka sisu toetavad uued töövahendid. Hädaabiteadete kiireks vastuvõtmiseks töötasid meie planeerimistalituse töötajad koostöös SMIT-i spetsialistidega välja hädaabikõnedele vastamise autonoomse ja katkematu operatiivkõnesüsteemi kasutajatingimused, mille alusel süsteemi hankida ja edaspidi häälestada. Et kiire ja õige ohuhinnangu andmisel toetaks meid infotehnoloogia, said lõplikult paika hädaabiteadete menetlemise infotehnoloogilisele rakendusele SOS2 esitatavad kasutajate poolset nõuded. Toetamiseks meid ajaliste kriteeriumite täitmisel ning sündmuse asukoha määramiseks lihtsustamiseks ja lähima abiosutaja kiiremaks leidmiseks arendati lõplikult välja GIS-112 tarkvara, mis ootab liidestamist hädaabiteadete menetlemise rakendusega SOS2. Politsei- ja piirivalveamet koostas politsei valdkonna hädaabiteadete töötlemise küsimustikud ja seadis kriteeriumid, kuidas prioriteerida hädaabiteateid. Nendest lähtuvalt töötas Häirekeskuse analüüsi- ja järelvalvetalitus välja kvaliteedi hindamise alused. Organisatsiooni haldusvõimekuse suurendamiseks tegime eeltööd uue dokumendihalduse tarkvara Delta kasutuselevõtmiseks. Seega tegime suure hulga tööd, mille tulemusi saame



Ene Hauvmann

kasutada peale nende arendustegevuste edukat lõpetamist ja töökeskkondadesse juurutamist 2013. aastal.

2012. aastal saime me viia hädaabinumbrilt 112 abi kutsumise teenuse ka kuulmis- ja kõnepuuduga inimesteni, võttes kasutusele SMS-112 teenuse. Tõsi küll, teenus toimib pilootprojektina ja seetõttu menetleb kogu riigi hädaabiteateid selle teenuse vahendusel vaid Lõuna keskus. Uue töövahendi – tarkvararakenduse sai 2012. aastal abi- ja infokeskuse päästeala infotelefon 1524.

Aastal 2014, kui meil on kasutuses üks hädaabinumber, vajame me sellist tarkvararakendust, kus me saame töödelda nii politsei-, pääste- kui ka kiirabi sündmuste informatsiooni. Ka selle tarkvara tootmiseks ettevalmistavaid tegevusi alustati 2012. aastal.

Kokkuvõtteks võib arendustegevuste vaatevinklist öelda, et oli pingeline ja mitmekülgne aasta. Emotsionaalsel tasandil võib väita, et ka veidi pettumust jäi sellesse aastasse. Olime ju väga lootnud ja koostööpartner oli meile ka lubanud, et hädaabiteadete menetlemise tarkvararakendus SOS2 saab valmis ja liidestatakse GIS-112-ga veel 2012. aastal. Aga eestlastel on ütlused, et pole halba ilma heata ja kaua tehtud, kaunikene, seega loodame, et pikemalt arendamise ja liidestamise aega vajanud tarkvara saab olema just selline, nagu me seda vajame.

Teenus ja inimesed

Eva Rinne

Häirekeskuse peadirektori asetäitja

Meie organisatsioon on väga noor, kuid meie sisemine mina, äratundmine oma olulisusest, suhtumine ja hoiakud oma töösse on saanud kasvada ja areneda siiski päris pikka aega. Me oleme oma organisatsiooniga kogenud ja läbi viinud mitu väga olulist muutust ning aidanud kaasa oma koostööpartnerite hoiakute ja suhtumise muutumisele inimesekeskseks ja hoolivaks. Häirekeskus on organisatsioon, kellele paistavad kõige selgemini välja mistahes teenuseosutaja poolt pakutavate teenuste kitsaskohad ning meie oskus neid kitsaskohti esile tuua ja lahendusi pakkuda ongi olnud paljude teenuste edasiarendusel oluliseks tõekehuks. Kõik eespool kirjeldatu andis meile julgust astuda uus samm meie poolt pakutava teenuse edasiarendamiseks ning ühiskonna jaoks kvalitatiivselt uue teenuse väljatöötamiseks.

2012. aastal realiseerunud muudatused saime me ellu viia vaid tänu kogu organisatsiooni tõsisele pingutusele ning pühendumusele. 2012. aasta alguses tegime asutusena väga riskantse otsuse, sulgedes Ida keskuses hädaabiteadetele vastamise, kuna meie inimesi oli vaja koolitada politsei valdkonna hädaabiteadete menetlemise oskuste osas. Selle otsuse saime me vastu võtta tänu sellele, et me olime kindlad oma teenistujate kompetentsuses ning võimekuses pakuda elanikkonnale teenust ilma teenuse kvaliteedi languseta. Tagantjärele võime tõdeda, et meie otsused olid õiged ja Ida keskuses käivitus 110-hädaabiteadete menetlemine edukalt väga keerulistele tingimustele vaatamata.

110-hädaabiteadete menetlemise kompetentsuse juurdetulek on suur väärtus ja võimaldab edasi arendada teenust selliselt, et see loob täiendavat reaalsust turvalisust Eestis viibivatele inimestele ning standardiseerib sisejulgeoleku asutuste poolt pakutavad teenused määrani, kus nii elanikkonnal kui ka operatiivteenistustel on võimalik saada aru abiosutamise ja korralduste reageerimise printsiipidest. 2012. aastal moodustati Siseministeeriumis Tauno Suurkivi juhtimisel töögrupp, mille ülesanne oli välja töötada operatiivteenistuste (kiirabi, pääste, politsei) sündmusele reageerimise alused. Töögrupi töö tulemused realiseeritakse 2015. aastal, kui kasutusele võetakse ühesugused kiirus- ja ressursiulatuse (hulga) kateegooriad. Mul oli suurepärase võimalus osaleda selle töögrupi töös ning aidata kaasa ühesuguse märgisüsteemi tekkimisele.

Meie ühine eesmärk ehk ühele hädanumbrile üleminek ei saaks realiseeruda ilma uute hooneteta, mistõttu väga suur hulk töötunde kulub uute hoonete projekteerimisega seotud tegevustele. See oli väga keeruline ja pingeline progress, kus väga hea tulemuseni jõudsimine me Häirekeskuse administratiiv- ja Põhja keskuse ruumide osas. Tuleb tunnustada nii



Eva Rinne

Lõuna- kui ka Põhja keskuse juhte, kelle initsiatiiv ja tarmukus võimaldasid projektid Häirekeskuse vajadusi silmas pidades lõpuni viia ja uskuge, tulemused saavad olema head.

Seoses 110-hädaabiteadete töötlemise algusega tekkis meil vajadus ka uusi inimesi juurde värvata. Meil on läinud väga hästi, kuna meiega liitusid 2012. aastal uuendatud õppeprogrammi läbinud päästekorraldajad ning täiendavalt inimesed teenuse arendamiseks ning toetamiseks. Nende inimeste leidmine ei ole olnud kerge, kuid heameel on tõdeda, et meiega on liitunud väga erinevate teadmiste ja oskustega inimesed, kes loovad uut väärtust, toovad organisatsiooni uut hingamist ning mõtlemist. Uute inimeste tulek suurendab meie organisatsiooni võimekust ning loob head eeldused nii kvalitatiivseks kui ka kvantitatiivseks edasiminekuks.

Lõpetada soovin A.H. Tammsaare mõtteteraga teosest "Tõde ja õigus": „Midagi pole võimatu niipea kui inimene hakkab sellest kord tõsiselt mõtlema“. Minu meelest iseloomustab see meie organisatsiooni 2012. aastal, kuna me oleme realiseerinud üliolulised muutused teenuse edasiarendamiseks ja organisatsioonina tugevamaks muutumiseks.

Soovin meile kõigile särada silmadesse!

Arendusosakonna tegevusvaldkond laienes

Herve Merivald
arendusosakonna juhataja

Kaili Tamm
arendusosakonna peaspetsialist

Katre Kurvits
nõunik

Arendusosakonna tegevusvaldkond on lai, ulatudes planeerimis- ja arendusalase tegevuse korraldamisest hädaabiteadete menetlemisega seotud statistiliste andmete kogumise ja nende analüüsimiseni, hõlmates endas nii tehnilistesse arendustesse kui ka põhiteenuse arendamisse panustamist. Seepärast on ka arendusosakonna 2012. a tegevusi kajastatud mitmetes erinevates kirjatükkides.

Põhiteenuse arendustest jätkus 2012. a töö päästeküsimustike täiendamiseks. Häirekeskuse, Päästeameti ning päästekeskuste vahelises koostöös valminud ja 2011. a juunis kasutusele võetud päästeküsimustike parandusettepanekud koguti aasta jooksul kokku, töötati läbi ja küsimustikesse viidi vajalikud muudatused sisse. Protsess jõudis lõpule 2012. a augustis, kui SOS tööbaasis võeti kasutusele täiendatud päästeküsimustikud.

Jätkus töö Eesti Vabariigi Päästeameti ja Läti Riikliku Tuletõrje- ja Päästeteenistuse vahelise koostöö lepingu raames valmivate dokumentide ettevalmistamisega, milles osales arendusosakond koos Lõuna keskusega. Maikuu allkirjastasid ametite peadirektorid koostöölepingu ja valminud lisadokumendid. Töö rakendusdokumentide ettevalmistamisega jätkub.

Häirekeskusel on uus embleem

Igal organisatsioonil on oma nägu – see, millisena organisatsioon end nii oma töötajatele, koostööpartneritele kui ka laiemale elanikkonnale näitab. Selle juurde kuulub ka organisatsiooni visuaalne identiteet, mis koosneb logost, värvidest, taustagraafikast, tüpograafiast jne. See omakorda leiab väljundi näiteks visiitkaartidel, tänukirjadel, trükistel ja slaidipõhjal.

2012. aasta 1. jaanuarist on Häirekeskus iseseisev valitsusasutus, mistõttu tekkis vajadus viia Häirekeskuse embleem

2012. aastal sai alguse Siseministeeriumi info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) valdkonna planeerimise, juhtimise ja haldamise korra väljatöötamine, kuhu oli kaasatud ka Häirekeskuse arendusosakond. Dokumendiga reguleeritakse IKT valdkonna teenuste haldus, arendus ja infoturve Siseministeeriumi valitsemisala asutustes.

Seoses politsei hädaabiteadete menetlemise valdkonna lisandumisega sai kriitilise tähtsusega tegevuseks politsei tööprotsesside kaardistamine, et ühtlustada menetlemisprotsesse ja -kvaliteeti ja alustati operatiivinformatsiooni edastamise korra uuendamisega.

Kaks viimati nimetatud tegevust olid Juhan Malmbergi tööpõl- luks, kes asus arendusosakonda tööle aprillikuus. Samal ajal liitus meeskonnaga ka Ott Nauts, kes panustas Häirekeskuse visiooni, missiooni ja põhiväärtuste väljatöötamisprotsessi. Lisaks sellele tegeles Ott ka peaspetsialistide hindamiskriteeriumite ja -põhimõtete väljatöötamisega. Seni analüüsi- ja järelevalvetalituses töötanud Eve Look asus eelmise aasta sügisel tööle arendusosakonda ning tegeleb peamiselt päästevaldkonda puutuvate küsimustega.

kooskõlla riigivapi seadusega, mille kohaselt peab embleemil olema kujutatud ka väike riigivapp. Ühtlasi otsustati välja kujundada stiiliraamat, mis kajastab Häirekeskuse visuaalset identiteeti laiemalt. Embleemi kujundas ja stiiliraamatu koostas Tiina Porgand firmast Premadesign OÜ.

Embleemi loomise lähtekohtadeks olid vastavus riigivapi seadusele, järjepidevuse ja kuuluvuse säilitamine (Häirekeskus kui päästeasutus) ja visuaalselt, graafiliselt esteetilise ning kaasaegse kujunduskeelega ametliku sümboli loomine.



Häirekeskuse embleem (värviline)



Häirekeskuse embleem (mustvalge)

Häirekeskus viis läbi koolitusi Euroopa Sotsiaalfondi toel

Seoses ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku ettevalmistustega algas 30. juulil 2012. a Häirekeskuse koolitusprojekt „Häirekeskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti keskastme ja esmatasandi juhtide koolitus“, mille käigus koolitatakse pooleteise aasta jooksul Häirekeskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti (PPA) juhtimis- ning merevalvekeskuste erineva tasandi juhte. Projekti rahastatakse Euroopa Sotsiaalfondist.



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



Muudatuste juhtimise koolitus 2012. a

Projekti eesmärgiks on parandada Häirekeskuse ja PPA juhtimis- ning merevalvekeskuste erineva tasandi juhtide teadmisi ja oskusi töö paremaks juhtimiseks muudatuste tingimustes ning suurendada nende meeskonna- ja koostööoskust. Projekti raames läbiviidavad muudatuste ja meeskonna juhtimise koolitused aitavad tagada, et hädaabiteadete menetlemise kvaliteet ja kiirus ei lange seoses ühele hädaabinumbrile üleminekul ja ühistes töökeskkondades tööle hakkamisega.

Koolituste esimene tsükkel – muudatuste juhtimise koolitus – toimus 2012. a oktoobris-novembris. Kokku koolitati 46 Häirekeskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti juhtimis- ning merevalvekeskuste keskastme juhti, kes on seotud ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku ettevalmistamisega. Teine

koolitustsükkel – meeskonnajuhtimise koolitus – toimub 2013. aastal.

Häirekeskuse ning Politsei- ja Piirivalveameti eestvedamisel koolitatakse pooleteise aasta jooksul umbes 100 teenistujat. Projekti maksumuseks on 20736 eurot, millest 85% ehk 17625 eurot rahastatakse Euroopa Sotsiaalfondi meetme „Avalike teenistujate, kohalike omavalitsuste ja mittetulundusühingute töötajate koolitus ja arendamine“ raames. Projekti omafinantseeringu katavad Häirekeskus ning PPA. Koolituste läbiviijaks on Meta-Profit OÜ.

Hädaabinumbrile 112 saab saata sõnumeid

Häirekeskuses käivitus 11. detsembril 2012. a kuulumis- ja kõnepuudega inimestele suunatud teenuse SMS-112 pilootperiood. Nüüd saavad inimesed, kes ei kuule või ei saa rääkida, saata viivituseeta, kõrvalise abita ning tasuta hädaabisõnumeid päästjate, kiirabi või politsei appi kutsumiseks numbrile 112.



Varem said kuulumis- ja kõnepuudega inimesed kutsuda appi päästjaid, kiirabi või politseid kas siis faksi teel või paluda kellelgi teisel helistada numbrile 112. Nii ei olnud neil inimestel kodust eemal olles iseseisvalt võimalik hädaabiteadet edastada ning abi kutsuda. Nüüdsest saab hädaabinumbrile 112 saata sõnumeid hädaabiteadega nii eesti kui ka vene keeles kõigist Eestis töötavatest mobiilivõrkudest tasuta. Teenus võimaldab Häirekeskusel anda abivajajale tagasisidet näiteks abi väljasaatmise kohta ning vajadusel esitada täpsustavaid küsimusi abivajaduse kohta.

Teenuse kasutamiseks tuleb luua kasutajakonto internetis aadressilt <https://sms.112.ee>. Kasutajakonto loomise ja hädaabisõnumi saatmise õpetuseks viidi 2012. a läbi sihtrühma koolitused Tallinna Heleni Koolis ja Astangu Kutse-rehabilitatsiooni Keskuses. Kahel koolitusel osales kokku ligikaudu 40 kuulumis- või kõnepuudega last ja nende õpetajat. Need koolitused andsid väga kasulikku tagasisidet ning viisid järeldusteni, et SMS-112 teenuse puhul kasutatavat sõnavara on vaja oluliselt lihtsustada ja sihtrühmale arusaadavamaks

muuta. Suuresti nende koolituste tulemusena küpses idee koolitada kõiki päästekorraldajaid teemal „Kurtuse mõju eesti keele kasutusele“ ehk siis tutvustada neile, kes SMS-112-le vastavad, kuulumis- ja kõnepuudega inimeste keelekasutuse eripära. 2012. a viidi vastav koolitus läbi Häirekeskuse Lõuna keskuse päästekorraldajatele, kes asusid pilootperioodi käivitamise järel menetlema kõikjalt Eestist saabuvald hädaabisõnumeid.

Kõige esinduslikum SMS-112 tutvustus ja testimine toimus 5. detsembril 2012. a Tallinnas, kuhu olid kutsutud kuulumis- ja kõnepuudega organisatsioonide esindajad üle Eesti. Üritusel tutvustati SMS-112 registreerimiskeskonda. Kõigil huvilistel



SMS-112 tutvustus ja testimine 5.12.2012

oli võimalus luua SMS-112 kasutajakonto ning proovida sõnumite saatmist hädaabinumbrile 112.

Hinnanguliselt on Eestis SMS-112 teenus hädavajalik umbes 1500 kuulmispuudega inimesele. Lisaks vajavad sarnast teenust kõnepuudega inimesed, keda on Eestis umbes 400 ning vaegkuuljad ja ka kogeledad.

21.03.2012 ratifitseeris Riigikogu ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni. Konventsioonis sätestatakse muuhulgas, et puudega inimestele tuleb tagada teistega võrdsetel alustel juurdepääs avalikele teenustele nii linna- kui ka

maapiirkondades. Sealhulgas on eraldi välja toodud võrdse juurdepääsu nõue hädaabiteenusele, milleks on ka 112-teenus. Seega on Häirekeskus SMS-112 teenuse kasutuselevõttuga täitnud ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsioonis sätestatud nõude.

Projekti elluviimise eest vastutas Häirekeskus ning tehnilise teostuse tagas Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus. Teenuse ettevalmistamisel ja testimisel oli Häirekeskuse partneriteks Eesti Puuetega Inimeste Koda ja Eesti Kurtide Liit. Projekti rahastati Euroopa Regionaalarengu Fondist.

Välissuhtlusega seotud tegemistest

Kui kahel eelmisel aastal osales Häirekeskus mitmes erinevas välisprojektis, siis 2011. a tehti nende raames viimased tegevused ning 2012. a Häirekeskus uute projektidega ei ühinenud. Traditsiooniliselt tutvustati Häirekeskuse tööd külalistele lähedalt ja kaugelt, käidi uusi teadmiseid saamas ning kogemusi vahetamas teistes riikides. Jätkus koostöö EENA (*European Emergency Number Association*, e.k. Euroopa Hädaabi Numbriga Assotsiatsioon) ja EGGA-ga (*Expert Group on Emergency Access*, e.k. Hädaabiteenusele ligipääsu ekspertgrupp).

Euroopa Komisjoni ekspertgrupi EGGA tegevuse eesmärk on abistada üle-euroopaliste ühtsete nõuete välja töötamist, et parendada ligipääsu hädaabiteenustele. EGGA püüab leida praktilisi lahendusi probleemidele, millega hädaabiteenustused puutuvad kokku kohalikul, regionaalsel või riiklikul tasandil. Samuti kuuluvad ekspertgrupi pädevusse küsimused, mis on seotud uute tehnoloogiliste rakendustega kommunikatsiooniks hädaabiteenustustega. EGGA töörühma moodustavad eksperdid Euroopa avaliku sektori asutustest: siseministeeriumitest, häirekeskustest ja ministeeriumitest või asutustest, mis on vastutavad elektroonilise telekommunikatsiooni toimimise eest. Häirekeskuse poolseks kontaktisikuks EGGA-s on planeerimistalituse juhataja Martin Kajaste.

Üks vahend, mis aitab töörühmal oma eesmärki saavutada, on iga-aastased küsimustikud, mis saadetakse liikmesriikidele juunikuus, et kaardistada riikide tehnilist võimekust hädaabiteadete vastuvõtmisel. Ka 2012. a andis Häirekeskus koostöös Tehnilise Järelevalve Ametiga vajaliku sisendi mahukasse, peamiselt tehnilist infot kätkevasse küsimustikku.

Koostöö Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsiooniga

Aprillis toimus Riias EENA iga-aastane konverents. Kolmepäevasel konverentsil, kus oli osalejaid ühtekokku 200, esindas Häirekeskust 5 teenistajat. Arendusosakonnast olid EENA korraldatud üritusel osakonnajuhataja Herve Merivald, peaspetsialist Kaili Tamm, analüüsi- ja järelevalve talituse juhataja Erik Velleramm ja planeerimistalituse peaspetsialist Evelin Niinemaa-Tamm. Veel kuulusid Häirekeskuse delegatsiooni peadirektori asetäitja Eva Rinne ja Lääne keskuse juhataja Küllike Uzjukin. Eesti 112 süsteemi ja Häirekeskuse tööd tutvustavate ettekannetega esinesid Kaili Tamm ja Erik Velleramm.

Kui varasematel EENA Hädaabiteenuste Konverentsidel on tutvustatud Euroopa hädaabiteenust osutavate organisatsioonide struktuuri ja tööülesandeid, siis seekord anti detailsem ülevaade sellest, kuidas on hädaabiteenuste süsteem organiseeritud Eestis, Rootsis, Saksamaal, Leedus, Taanis ja Kata-

loonias (Hispaanias) ning nende riikide tulevikuplaanidest. Eelseisvaid reforme koos ülevaatega praegu toimivast süsteemist tutvustasid Ungari, Soome ja Itaalia.

Erinevate riikide esindajad rääkisid töötubades kõnetööstusest ja operatiivtööde tegeva personali väljaõppest (Eesti, Soome, Rootsi, Prantsusmaa, Londoni Kiirabi), hädaabiteenuse tulemuslikkuse näitajatest, kvaliteedihindamisest ja efektiivsusest ning piiriülesest koostööst. Esitleti uuringute tulemusi ja võimalusi, kuidas kasutada üleriigilist interaktiivset hoiatussüsteemi. HeERO *eCalli* projektist anti ülevaade koos Tšehhi Vabariigi ja Itaalia pilootprojekti arengutega. Samuti arutleti pikemalt plenaarsessioonil sissejuhatatud NG112 teema üle, sideettevõtted demonstreerisid, kuidas nad on integreerinud multimeedia oma kõnetööstus- ja ressursihaldusprogrammidesse. Vaadeldi tehnoloogiaid ja poliitikat, mis on abiks valesüsteemide hulga vähendamisel. Tutvustati Euroopa Liidu standardeid, uuendusi geograafilises infosüsteemis (GIS). Bulgaaria, Tšehhi Vabariigi ja Rumeenia esindajad rääkisid IP võrgust, mis on neis riikides kasutusel. Lähema vaatluse all olid ka sotsiaalmeedia ja erinevad nutitelefonide rakendused (nutitelefonide omanikel on võimalus salvestada suurel hulgal erinevaid hädaabirakendusi). Kas rakendused tõepoolest töötavad ning mida on teinud hädaabiteenuse pakkujad, et kindlustada elanikkonnale nende kasutamisel asjakohane abi – ka neile küsimustele püüti vastuseid leida.

Norra, Belgia ja Hispaania esindaja analüüsisid suurõnnetusi. Tutvustati, kuidas töötasid hädaabiteenustused ja millised kitsaskohad ilmnesid Madridi pommiplahvatuste ajal 2004. a, kuidas kiirabi tuli toime 2011. a juulis katastroofiga Norras ja kuidas saadi hakkama Liege'i linnas 2011. a detsembris toimunud tulistamiste tagajärgedega.



EENA konverentsil Riias

EENA kutsel osales arendusosakonna peaspetsialist Rivo Salong juunikuus toimunud projekti REACH112 lõpuüritusel Hispaanias. Osalejaid konverentsil oli umbes 200, neist pooled esindasid kuulmis- ja/või kõnepuudega inimeste organisatsioone või ühendusi ning teine pool erinevaid Euroopa Komisjoni, tehnoloogiaettevõteteid, riigi-, teadus- ja uurimisaustusi.

Projekti REACH112 eesmärk oli leida tehnilisi ja organisatsioonilisi võimalusi, kuidas puudega inimesed saaksid iseseisvalt ja kiiresti edastada hädaabiteate. Projekt kestis pea 5 aastat ja keskset rolli mängisid seal 5 pilootprojekti osalenud riiki (Rootsi, Hispaania, Prantsusmaa, Suurbritannia ja Holland). Töötati välja 4 põhimõtteliselt sarnast tehnilist lahendust hädaabiteadete edastamiseks. Kõigi tehniliste lahenduste keskmeks oli videokonferentsi loomine kolme asukohapunkti vahel: hädaabiteate edastaja, viipekeele tõlk, Häirekeskus. Kõigil oli välja töötatud nutitelefonitahvelarvuti ja Häirekeskuste jaoks arvuti sidelahendus videokõne tegemiseks. Lisaks kolmepoolsel videokonferentsile, mis eeldab riigis toimivat video-viipekeele tõlketeenuse olemasolu, oli kõigil tehnilistel lahendustel alternatiiviks ka reaajas teksti edastamise võimalus.

Kõik pilootprojekti osalenud tutvustasid oma tehnilist ja organisatoorset lahendust ning aastase pilootperioodi kestel saadud kogemust.

Uus teenus eCall

EENA konverentsil palju tähelepanu pälvinud eCall'i teematika leidis veelgi põhjalikuma käsitluse septembrikuu viimastel päevadel Berliinis, kus toimunud kahepäevasel seminaril käsitleti HeERO pilootprojekti senised tulemusi ja tulevikuvaadet.



HeERO seminaril Berliinis

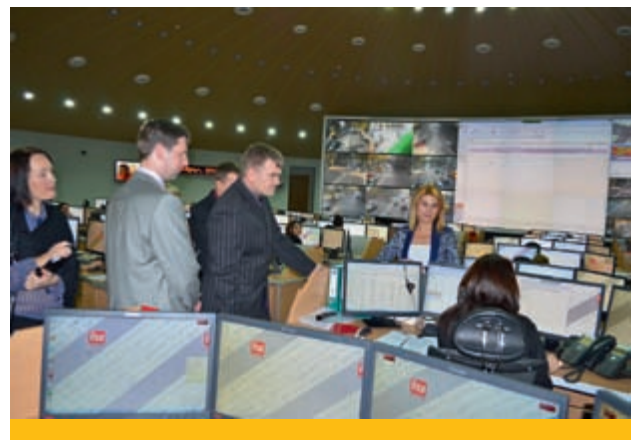
Üleeuroopaline eCall'i teenus kasutab hädaabinumbrit 112 andmete saatmiseks ja audiokõne algatamiseks sõidukis viibivate isikute ja hädaabiteenistuste vahel. Samuti võivad juhid sõlmida lepingu kasutamaks era eCall'i teenust, mida pakub kolmanda poole teenusepakkuja. Sellisel juhul automaatselt või manuaalselt aktiveeritud signaal saabub esmalt kolmanda poole teenusepakkuja kõnekeskusesse ning tõelise hädaabi vajaduse korral edastatakse sealt andmed ja audio sobivaimasse häirekeskusesse, kasutades selleks iga häirekeskuse pikka telefoninumbrit. eCall muutub kohustuslikuks alates 2015. a.

Seminaril olid esindatud Tšehhi Vabariigi Siseministerium, Soome Transpordi- ja Kommunikatsiooniministerium, BMW

ja Bosch kõnekeskus. Häirekeskusest osalesid seminaril planeerimistalituse juhataja Martin Kajaste ja peaspetsialist Hindrek Baum. Detsembrikuus käis eCall'i projektimeeskond Häirekeskuses vastuvisiidil.

Häirekeskus käis kogemusi omandamas Soomes ja Gruusias

Oktoobrikuus käisid Ida keskuse juhataja Meelis Mesi, planeerimistalituse juhataja Martin Kajaste, peaspetsialist Aleksandr Dobrovolski ning Siseministeriumi esindaja Andrus Kroon Soomes sealse Häirekeskuse infosüsteemi tutvustaval kokkusaamisel. Samuti oli Eesti esindajatel võimalus tutvuda Tampere Häirekeskusega. Praegu ei tööta Soome regionaalsed keskused ühise infosüsteemiga, ühendatud tehnoloogilise lahenduse kasutuselevõtmine on planeeritud 2015. a, mil vähendatakse ka regionaalsete keskuste arv 6-ni. 2012. a lõpus oli Soomes 11 regionaalset Häirekeskuse keskust.



Tutvumas Gruusias uue häirekeskusega

Novembris käisid Põhja Keskuse juhataja Merle Tikk ja planeerimistalituse juhataja Martin Kajaste koos kolleegidega politsei juhtimiskeskusest Tbilisi Häirekeskuses. Saadi ülevaade Gruusia üleminekust ühele hädaabinumbrile 112 ja selle erinevatest etappidest, kitsaskohtadest, mis ilmnesid ühinemisprotsessis, praegusest töökorraldusest ning kasutusel olevatest infosüsteemidest.

Väliskülalised huvitused ühele hädaabinumbrile üleminekust

Nagu ka 2011. a, võõrustas Häirekeskus mitmeid rahvusvahelisi delegatsioone. Sarnaselt varasema aastaga olid ka 2012. a sagedasemad külalised Soomest. Maikuu käisid Häirekeskuses visiidil Soome vabatahtlike päästjate esindajad, oktoobris võõrustasime kaht Soome delegatsiooni.

Veebruaris olid Häirekeskuse Lääne keskusel külas Läti meditsiinitöötajad koos Eesti Terviseameti esindajatega. Külalised tutvusid Häirekeskuse töökorraldusega ning huvitused Eesti väikesaarte kiirabilise teenindamise mudelist ja selle rakendamise tulemustest. Kõige elavam huvi oli külalistel Häirekeskuses kasutatava meditsiini valdkonna hädaabiteadete menetlemise juhendi vastu.

Märtsis käisid Häirekeskuse tööga tutvumas Sisekaitseakadeemias ERASMUS programmi raames õppivad välisstudendid, kes said ülevaate Häirekeskuse töökorraldusest, kasutatavatest tehnilistest lahendustest ning samuti ühele hädaabinumbrile ülemineku protsessist.

Maikuu käis Häirekeskuses kogemusi saamas kaks delegat-

siooni ida poolt. Kuu alguses Aserbaidžaaani esindajad ja 25. mail külastasid Pihkva oblasti kõrgeid ametnikke Häirekeskust, et tutvuda 112-teenuse toimimisega ning ühele hädaabinumbri 112 ülemineku kogemustega Eestis. Eesti Häirekeskust külastati seoses Pihkva oblasti 112 kasutuselevõtuga. Pihkva oblasti delegatsiooni kuulusid kuberner asetäitja M.K. Žavoronkov, Pihkva Oblastiadministratsiooni infotehnoloogia valitsuse juhataja J.V. Kolesnikov ja Venemaa Erakorraliste Olukordade Ministeriumi esindaja Pihkva oblastis V.I. Filimonov.

Oktoobris võõrustas Häirekeskus Eestis visiidil viibinud Moldova Siseministeriumi kõrgeid ametnikke Valentin Gorgan'i, Alexandru Vieru't ja Carolina Miscoi'd. Visiidi põhiliseks eesmärgiks oli tutvuda Eesti politsei kriisireguleerimissüsteemiga. Kolmepäevase visiidi käigus anti külalistele ülevaade Eesti politsei tänasest valmisolekust ja sündmuste lahendamise üldisest korraldusest. Just viimane teema tõi külalised Häirekeskusesse, kus tunti huvi hädaabikutsete menetlemise protsessi ja ühele hädaabinumbri ülemineku tegevuste vastu.

2012. a külastasid Häirekeskust mitmete riikide politseiorganisatsioonide esindajad, et tutvuda ühele hädaabinumbri ülemineku protsessi ja politseiteadete menetlemisega. Septembris võõrustas Häirekeskuse Ida keskus politseitöötajad Ungarist ja Tšehhist. Külalised tundsid suurt



Palestiina politseiasutuste esindajad Ida keskus

huvi 110-le ja 112-le tulnud väljakutsete menetlemine vastu Jõhvi ühises töökeskkonnas. Augustis külastasid Eesti Häirekeskust EUPOL-i TAIEX programmi raames Palestiina politseiasutuse IT spetsialistid ning ühe regiooni politsei juhtimiskeskuse juht. Külustusvisiidiga aitab EUPOL Palestiina politseil arendada politsei juhtimiskeskuseid. Kuna Eestis minnakse 2014. a lõpul üle ühele hädaabinumbri, siis tutvusid kaugel Palestiina Häirekeskuse Põhja keskus tööga ning uurisid Jõhvi ühise töösaali kogemusi.

112-teenuse kvaliteet tõuseb fookusesse kogu Euroopas

Erik Velleramm

analüüsi- ja järelevalve talituse juhataja

Kvaliteedi parendamine on pidev protsess, millega soovitakse suurendada inimeste rahulolu teenusega ehk teenuse vastavust inimeste vajadustele ja ootustele. Kui teenusteturul saab inimene valida oma ootustele ja vajadustele sobivaima, siis avaliku teenuse puhul nagu seda on 112-teenus ei saa inimene valida mitme analoogse teenuse vahel. Seetõttu lisandub kindlasti veel kaks tingimust – vajaduste ja ootuste põhjendatus just antud teenuse suhtes ning muidugi ka inimeste arusaadavus sellest põhjendatusest. Kõik see kokku väljendub inimeste soovis ka järgmistel kordadel ikka sama teenusepakkuja poole pöörduda.

Häirekeskus saab kindlalt väita, et 112-teenus vastab inimeste põhjendatud ootustele ja vajadustele ning inimesed mõistavad teenuse olemust. Seda kinnitavad viimaste aastate Eurobaromeetri 112-teemalised uuringud, kus küsimusele, millisele numbrile te helistaksite hädaabivajaduse korral Eestis, vastasid 90% küsitletutest – helistaks 112-le.

Häirekeskuse poolt 2011. a 112-le helistanute seas läbi viidud rahulolu küsitlusest selgus, et 91% vastajatest on väga või pigem rahul teenusega. See on kõrge tunnustus, kuid 112-teenuse puhul ei saa aga võtta teenuse kvaliteedi kohta järelduste tegemisel arvesse ainult elanike rahulolu. Vaja on kindlust, kas me teeme asju õigesti, st kas teenus vastab ka kehtivatele kokkulepetele ja nõuetele. Usaldavad ju inimesed päästekorraldajatele oma tervise ja vara kohta info lootuses, et nad saavad kiiresti antud sündmuse lahendamiseks vajalike professionaalide abi.

Kuigi 112-teenuse kvaliteedihindamisega on tegeletud pikki aastaid, töötati 2011. aastaks välja ühtsed hindamiskriteeriumid päästekorraldajate töösoorituste hindamiseks ning võeti kasutusele vastav arvutitarkvara. Nüüdseks on kokkulepitud kriteeriumide järgi hinnatud kvaliteeti juba kaks aastat ja

võime väita, et see on andnud häid tulemusi.

Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsiooni (EENA) eestvedamisel hakatakse 112-teenuse kvaliteedile pöörama tähelepanu kogu Euroopas ja selles on oma panus ka Eesti Häirekeskusel. EENA 2012. a korraldatud Euroopa Liidu Hädaabiteenuste Konverentsil, kus osalesid Euroopa hädaabiteenustuste, avaliku võimu ja ettevõtete esindajad, tutvustas Häirekeskus juurutatud kvaliteedihindamise programmi. Nüüdseks on EENA poolt välja töötatud kvaliteedi kriteeriumid, mille järgi soovitatakse Euroopa riikides võtta kasutusele kvaliteedi hindamine tagamaks paremat 112-teenust.

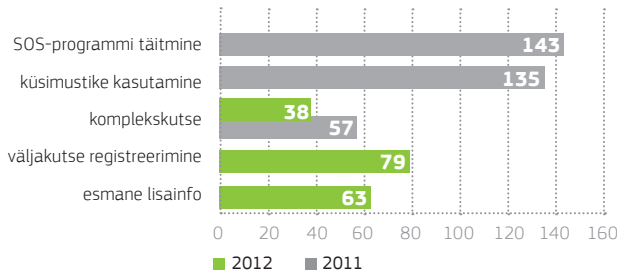
Kvaliteet on tõusnud

2012. a oli 95,4% päästekorraldajate töösooritustest sooritatud hästi ehk vastasid Häirekeskuses kasutuselolevatele kvaliteedikriteeriumidele. Kui võrrelda seda tulemust 2011. a, siis saab öelda, et kvaliteet paranes, vead muutusid varasemaga võrreldes vähemtähtsateks või võib öelda „pehmemateks“ ehk 2012. a ei tehtud nii tõsiseid eksimusi. Seega osutus õigeks analüüsi- ja järelevalve talituse suund mitte karistada, vaid anda tagasisidet õpetuse vormis. Päästekorraldajad teadsid, et neid kontrollitakse ja milliste kriteeriumide alusel kontrolli teostatakse. Nad teadsid, mis nende 2011. a töösooritustes ei olnud korrektne ning neil oli võimalus seda 2012. a parandada. Seega võime väita, et töösoorituste pidev järelevalve tõstis 112-teenuse kvaliteedi üldist fooni.

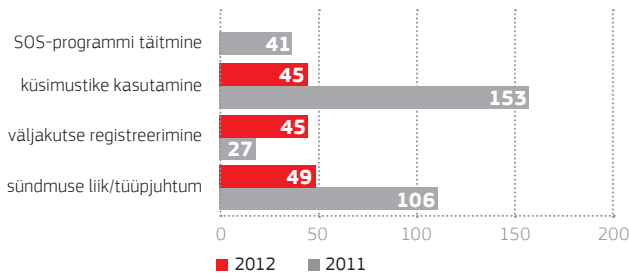
Seejuures ei ole vahet, kas vead esinesid pääste- või kiirabivaldkonnas. Aastaga muutus vigade TOPP mõlemas valdkonnas. Kõige rohkem paranes küsimustike kasutamine ja SOS-programmi täitmise oskused.

Häirekeskuse arstidel on väga suur vastutus. Nad peavad suutma jälgida ja omama ülevaadet kogu vabariigis antud

Pästekutsete vigade TOP



Kiirabikutsete vigade TOP



hetkel toimuvatest kiirabisündmustest ja olema alati valmis keerulistes ja eluohtlikes olukordades sekkumiseks. Sekkumine tähendab sageli otsustamist, kuidas toimida kiirabi tulekuni. Aga selleks on kõige olulisem – arst peab tabama Häirekeskusele edastatud informatsiooni alusel sündmuse loogika, selle, kuhu olukord võib järgmisel hetkel suunduda. Selleks viisime 2012. a läbi kaks arstidele mõeldud süvakoolitust: taaselustamise kursuse ja hädaabiteabe vastuvõtmise aktuaalsed aspektid oletatava kardialse patoloogia korral.

Häirekeskuse arsti töös on oluline oskus panna inimene kriitilistes olukordades kuulama nii, et ta on valmis järgima arsti juhiseid ja alustama kohapeal elustamisega. Elustamisjuhiste andmine on arsti üks tähtsamaid tööloike. Alates 2012. a veebruarist hakati Häirekeskuses mõõtma elustamise tulemusi ning täpsemaid trende saame analüüsida juba järgmisel aastal.

Rohkem tuleks trennida olukordade lahendamist

Kvaliteedi parendamisel on olulisel kohal sihipärane ja sihtgruppipõhine koolitus. 2012. a viidi hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi parandamiseks läbi päästeala väljakutsete töötlemise küsimustike täienduskoolitused töösaalide töötajatele, mis olid seotud päästeküsimustike kasutuselevõtuga 2012. a.

Teine koolitusplokki oli seotud ühele hädaabinumbrile 112 üleminekuga ning eesmärgiga hoida ülemineku käigus juba varem saavutatud kvaliteeditaset. Selleks korraldati 2012 jaanuar/veebruar Häirekeskuse Ida keskuse ning november/detsember Põhja ja Lääne keskuste teenistujatele politseimooduli täienduskoolitused. Sama eesmärgiga viidi 2012 september- november läbi häirekeskuse ja pääste- ning meditsiini-moodulite täienduskoolitused Ida prefektuuri juhtimiskeskusest Häirekeskusesse tööle asunud ning Põhja ja Lõuna prefektuuride juhtimiskeskuste teenistujatele.

112-teenuse kvaliteedi tõusule aitavad tulevikus kaasa Euroopa Liidu poolt rahastatavad koolitused Häirekeskuse ja PPA juhtimiskeskuste ja merevalvekeskuste erineva tasandi juhtidele 2012. a ja 2013. a.

| TÜÜPJUHTUM | ELUSTAMISED KOKKU | TULEMUS alates 7. veebruar 2012 | | |
|---------------------------|-------------------|---------------------------------|-------------------|-----------------|
| | | TULEMUSETA | HINGAMINE TAASTUS | VIIDI HAIGLASSE |
| Teadvushäire | 131 | 90 | 5 | 14 |
| Hingamisseiskus | 72 | 54 | 3 | 9 |
| Hingamishäire | 23 | 16 | 2 | 3 |
| Joove | 21 | 11 | 10 | 0 |
| Poomine | 13 | 9 | 0 | 3 |
| Krambid | 10 | 5 | 1 | 3 |
| Valu rinnus | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Laske- ja torkevigastused | 5 | 3 | 0 | 0 |
| Uppumine | 4 | 3 | 0 | 0 |
| Võõrkeha hingamisteedes | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Liiklusõnnetus | 3 | 2 | 0 | 1 |
| Peatrauma | 3 | 1 | 0 | 2 |
| Kukkumine kõrgusest | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Suhkruhaigus | 2 | 0 | 0 | 1 |
| Lamab maas | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Peksmine | 1 | 1 | 0 | 0 |
| | 301 | 206 | 23 | 36 |

Tabelis on soorituste arv suurem kui tulemuste arv seetõttu, et aasta alguses ei jälgitud tulemusi!



Ida keskuse päästekorraldajad politseimooduli koolitusel

2012. a analüüsitulemustest koosid välja järgmiste koolitustsükli vajadused. Erinevate sündmuste lahendamisel tuli ette rohkem eksimusi selliste õnnetuste lahendamisel, mida tuleb harvem ette. Näiteks päästevaldkonnas oli probleemiks veeõnnetuste lahendamine. Seejuures torkas silma, et eksimused ei esinenud mitte ainult üksikute päästekorralda-

jate töösooritustes, vaid kogu sündmuse lahenduse käik oli vigane. Seega jääb puudu rutiinist väljapoole jäävate sündmuste lahendamises. Need sündmused, mida tuleb sageli ette ja lahendamine muutunud rutiinsemaks, olid lahendatud kvaliteetsemalt.

Päästekorraldajate tööd reguleerivad juhiseid on töösaalis väga palju ja kõiki ei jõuta kogu aeg meeles pidada. Samas on igapäevane tööpinge suur ja päästekorraldajatel pole aega neid pidevalt üle korrata. Kvaliteedi tõstmiseks oleks rohkem vaja läbi viia nn teadmisi kinnistavaid treeninguid loengute asemel, et hoida kõigis valdkondades ühtlast teadmiste fooni. Näiteks veeõnnetuste lahendamise treeningul tuleks töödelda erinevaid selle valdkonna kontrollkõnesid ja lahendada lavastatud situatsioone ehk siis trennida reaalse tegevuse käigus sündmuste lahendamist.

Planeerimistalitus aastal 2012

Martin Kajaste,
planeerimistalituse juhataja

Planeerimistalitus on üks osa arendusosakonnast ning seega lähtuvad ka talituse ülesanded osakonna üldistest eesmärkidest. Planeerimistalituse peamine koostööpartner on Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus (SMIT), mille ülesandeks on realiseerida nii Häirekeskuse kui ka teiste Siseministeeriumi allasutuste IKT arendustööde tellimusi. Planeerimistalituse tegevused siinjuures on arenduste aluseks olevate äriprotsesside kirjeldamine, arendustööde ja ressursside planeerimine ning tähtaegade jälgimine, dokumentatsiooni koostamine ja kooskõlastamine koostööpartneriga, infosüsteemi funktsionaalsuste testimine, kasutajatele juhendmaterjalide koostamine ja koolitus, valminud rakenduste haldamine ja nendega seotud intsidentide lahendamise juhtimine.

Üldjoontes võib 2012. aastat iseloomustada kui ettevalmistavat aastat suurte arendustööde elluviimisel, kuid mitte ainult. Eelneva aasta ettevalmistavad tööd puudutasid uut hädaabiteadete menetlemise infosüsteemi SOS2 koos positsioneerimis- ja interaktiivse kaardikasutuskomponendiga GIS-112, uut kaasaegset operatiivkõneside lahendust ning kõikide päästekorraldajate töökoha arvuti- ja raadioside riistavara väljavahetamist. Kõik nimetatud lahendused on plaanis käiku võtta 2013. aasta jooksul. Nimetatud arendusprojektid on ka osaks ühele hädaabinumbrile 112 üleminekul. Samuti tehti ettevalmistusi uuele alarmerimissüsteemile üleminekuks alates 2014. aastast. Uue alarmerimislahenduse puhul minnakse üle telefonisidelt ESTER raadiosidepõhisele tehnoloogiale. SOS2 kasutuselevõtul realiseeriti detsembriks esimene etapp, mille tulemusena võeti kasutusele üks osa uuest hädaabiteadete menetlemise infosüsteemist, SMS-112.

Statistika on alates augustikuust planeerimistalituse uus valdkond. Kuna statistilised andmed, aruanded ja analüüsid olid osakondades hajutatud, seati eesmärgiks kogu statistikat puudutav temaatika koondada planeerimistalitusse. Valdkonna peaspetsialist on vähem kui poole aastaga kaardistanud ja korrastanud erinevate osapoolte statistikavaja-

Uus valdkond – politsei

2012. a märtsis alustas analüüsi- ja järelevalve talitus uue valdkonna – politseivaldkonna kõnede töötlemise kvaliteedi hindamise ettevalmistusega. Tänu talituse töötajate tublile tööle suudeti väga lühikese ajaga välja töötada kvaliteedihindamise põhimõtted ja kriteeriumid, mille alusel alustati juba oktoobrist väljakutseks mitterealiseeruvate kõnede analüüsiga. Kutseks realiseeruvate kõnede töötlemise analüüsi algus lükkus edasi 2013. aastasse, sest valminud ei olnud veel politseivaldkonna hädaabikõnede töötlemise küsimustikud. Seega saab politseivaldkonna kõnede töötlemise kvaliteedi analüüsi kokkuvõtetest kirjutada 2013. aastal.

Täna kõik analüüsi- ja järelevalve talituse töötajaid väga tulemusliku aasta eest. Suur tänu kõigile koostööpartneritele objektiivse tagasiside eest.

dused ning loonud süstemaatilisi ja regulaarseid aruandlusi. Algust on tehtud meetodikaraamatu koostamisega, mis on abivahendiks statistiliste andmete vajaduste määratlemisel ja näitamaks võimalusi Häirekeskuse statistika kasutusel. Meetodikaraamat valmib 2013. aasta juuni lõpuks.

Uusarenduse eCall algus

Euroopa Komisjoni on seadnud eesmärgiks, et 2015. aastaks toimiks eCall Euroopa Liidu riikide ning Horvaatia, Islandi, Norra ja Šveitsi territooriumidel. Selleks töötab Euroopa Komisjon direktiivi 2010/40/EL alusel välja delegeeritud määruse eelnõu, milles sätestatakse nõuded hädaabikeskuste eCall'i vastuvõtmisvõimekuse väljaarendamiseks. Eelnõu avalikustati 28.11.2012.

Euroopa Komisjoni nõuetest lähtuvalt tehti 2012. a esimesed sammud võtmaks Eestis kasutusele eCall-teenus, mis on osaks intelligentsest transpordisüsteemist (ITS). eCall'i puhul on tegemist sõidukisisese hädaabikõnega numbrile 112.

Kõne valitakse kas automaatselt sõidukisisestest andurite aktiveerumise korral või käsitsi. eCall-kõnega edastatakse mobiilsidevõrkude kaudu standarditud miinimumteave ja luuakse audiokanal sõidukis viibivate isikute ning Häirekeskuse vahel. eKõne võimeline Häirekeskus peab olema varustatud tarkvara rakendusega, mis tagab miinimumteabe sisu vastuvõtmise, kontrollimise ja kuvamise päästekorraldajale. See võib olla

kas spetsiaalne eKõne rakendus või komponent, mis on integreeritud Häirekeskuse menetlemise tarkvaraga. Sõidukisse paigaldatakse andmesidemodem (IVS data modem), mille abil edastatakse Häirekeskuse miinimumteave ning tagatakse tagasiside. Miinimumteave koosneb sõiduki asukohast, sõiduki liikumise suunast, kinnitatud turvavööga isikute arvust ning muust informatsioonist.

Teenuse algatamiseks oli vajadus tutvuda senise kogemusega Euroopas ning seetõttu osaleti septembris Berliinis toimunud konverentsil „eCall Days Germany“, mille käigus loodi mitmeid kasulikke kontakte. Teenuse arendustegevuse algatamiseks koostas Häirekeskus sisulise lähteülesande, mis sai kinnituse

Euroopa Komisjoni on seadnud eesmärgiks, et 2015. aastaks toimiks eCall Euroopa Liidu riikide ning Horvaatia, Islandi, Norra ja Šveitsi territooriumidel. Selleks töötab Euroopa Komisjon direktiivi 2010/40/EL alusel välja delegeeritud määruse eelnõu, milles sätestatakse nõuded hädaabikeskuste eCall'i vastuvõtmisvõimekuse väljaarendamiseks. Eelnõu avalikustati 28.11.2012.

ka Siseministeriumis ning on aluseks arendustegevuseks SMIT-le.

Uute ideede jahil

Ammutamaks uusi ideid ja avardamaks silmaringi mujal maailmas 112-teenuse arendamisest oli planeerimistalitusel võimalus külastada Soome ja Gruusia häirekeskuseid. Ka Soomes on väljatöötamisel uus hädaabiteadete menetlemise infosüsteem ERICA (analoog Eesti Häirekeskuse SOS2-le), mis senises arendusetapis avaldas muljet erinevate komponentide integreerituse ja kasutusmugavusega. Infosüsteemi arendajaks on Insta DefSec Oy.

Gruusias, Tbilisis paiknev uus Häirekeskus on näidiseks, kui kiiresti on võimalik rajada toimiv terviksüsteem sisuliselt alates nullist kuni täisfunktsionaalse modernse häirekeskuseni – orienteeruvalt aasta jooksul on loodud uus hoone, uued infosüsteemid, komplekteeritud ja koolitatud personal, uus töökorraldus ning ühendatud 112 numbri alla kiirabi, pääste ja politsei teenusnumbrid. Siinkohal on hea lisada, et Gruusia Häirekeskuse juhid viibisid 2011.a külas Eesti Häirekeskusel eesmärgiga saada põhjalik ülevaade 112-teenuse ülesehitusest ja toimimise põhimõtetest Eestis. Seega võime öelda, et Tbilisi Häirekeskuse väga edukale „sünnile“ on oma panuse andnud ka Eesti.

Põgusalt ka muudest tegevustest – tegevustesse lisandusid infoturbe käsitlemine, osalemine uue terviseinfosüsteemi (TIS) testimistes, Häirekeskuse infosüsteemide ühtne kontode hal-



Gruusia uues häirekeskuses tutvuti päästekorraldajate tehniliste töövahenditega

dus, IKT riskide kaardistus, osalemine uue IKT arenduskorra loomisel ja palju muudki.

2012. aasta lõpuks oli planeerimistalituse koosseisus viis peaspetsialisti ja juhataja. Aasta jooksul leidis aset mitmeid muudatusi personali osas – vahetus talituse juhataja ning lisandus kaks uut peaspetsialisti. Viiest peaspetsialistist kolme tegevus puudutas IT-arendusi, eraldi ametikohad olid side ja statistika valdkonna peaspetsialistidele.



Üldosakonna teenistujad Häirekeskuse sügisseminaril oma tööst rääkimas

Uus struktuur – üldosakond

Andrus Liiv

üldosakonna juhataja

Üldosakond loodi 27.12.2011 siseministri määrusega kinnitatud Häirekeskuse uue põhimääruse alusel, mis jõustus 1. jaanuarist 2012. Seega on Häirekeskuse uus struktuuriüksus – üldosakond saanud juba aastaseks ja sellega on nn õpipooisaaasta möödunud. See oli aasta, mil iseseisva asutusena alustanud Häirekeskuses tuli muuta paljusid töökorralduslikke dokumente lühikese ajaperioodi jooksul ning mitmeid protsesse tuli läbida esmakordselt.

Tugiteenused koondati ühte

Häirekeskusele iseseisva asutuse staatuse andmine tekitas vajaduse seniste eraldiseisvate tugiteenuste koondamisele ühte struktuuri. Selline koondamine võeti ette seetõttu, et tulenevalt asutuse suurusest ei olnud igale tugivaldkonnale eraldi struktuuriüksuse loomine mõistlik, kuna ei piisanud vajalikku töömahtu. Seetõttu on loogiline, et erineva iseloomuga tugiteenuste valdkondadest moodustati üks osakond, millega on võimalik hoida kokku tööjõukulusid ja saavutada erinevate valdkondade töötajate koostööst sünergiaid.

Üldosakonna peamised ülesanded on asjaajamise korraldamine; personaliarvestuse tagamine; koolituste ja värbamiste planeerimine ning korraldamine; haldusetegevuse planeerimine ja korraldamine; varade arvestamine, haldamine; finantsplaneerimine ja aruannete töötlemine, analüüsimine ja majandusarvestuse toimingud nagu ostuarvete töötlemine, kuluaruannete töötlemine.

Üldosakonna esimene tööaasta oli väga tõine. Üldosakonna teenistujad olid uued, kes vajasisid üksteise ja tööüleannetega harjumist. Põnev ja pingeline oli sügisene eelarve planeerimise ja kaitsmise periood, mille raskuspunktiks sai tööjõukulude lisatootluse põhjendamise ministeeriumis. 2012. aastal valmistuti ka uue avaliku teenistuse seaduse muudatusteks aprillist 2013. Üks olulisemaid tegevusi oli palgajuhendi koostamine.

Ühele hädaabinumbrile ülemineku ettevalmistus tõi juurde lisatööd

Ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku ettevalmistustega tegelesid üldosakonnast põhiliselt personali- ja koolitusspetsialistid. 2012. a liideti Häirekeskusega 16 ametikohta Politsei- ja Piirivalveameti Ida prefektuuri juhtimiskeskusest 110 kõnede menetlemiseks. Üldosakonna ülesanne oli lisaks töölevõtuga kaasneva personalidokumentatsiooni korraldusele ka kolme valdkonda tundva päästekorraldaja oskuste omandamiseks vajalike koolituste planeerimine ja korraldamine. Selleks viidi 2012 jaanuar/veebruar ning november/detsember läbi Häirekeskuse päästekorraldajatele politseimooduli täiendkoolitus ning 2012 september kuni november häirekeskuse ja pääste ning meditsiini moodulite täiendkoolitus prefektuuridest tööle võetud teenistujatele.

2012. a kevadel Sisekaitseakadeemia Päästekolledži Väike-Maarja päästekoolis päästekorraldajaks õppijate praktika



2012. a lõpetajate pilt

võimalikult tulemuslikuks läbiviimiseks viidi läbi praktika juhendajate koolitus. Koolituse eesmärk oli täiendada praktikajuhendajate teadmisi ja oskusi väljundipõhisest praktikast, väljundipõhisest hindamisest, juhendaja rollist, juhendamisprotsessist, tagasisidest ja vajalikest suhtlemisoskustest vastavalt Sisekaitseakadeemia ootustele ja vajadustele praktikajuhendajatele. Koolitus oli väga vajalik, sest õppis ju koolis esimene kursus, kes oli omandanud teadmised kolmes valdkonnas – pääste, meditsiin ja politsei. Praktikajuhendajate koolitamine aitas kindlasti kaasa, et kevadel 2012 lõpetas kooli 19 päästekorraldajat, kes said koolist väga head teoreetilised teadmised ja Häirekeskuse töösaalist tõhusa praktiliste oskuste pagasi.

2012. a suvel värvati Sisekaitseakadeemia Päästekolledži Väike-Maarja päästekooli 20 tulevast päästekorraldajat ning viidi läbi värvatutele sisseelamispäev Häirekeskuses.



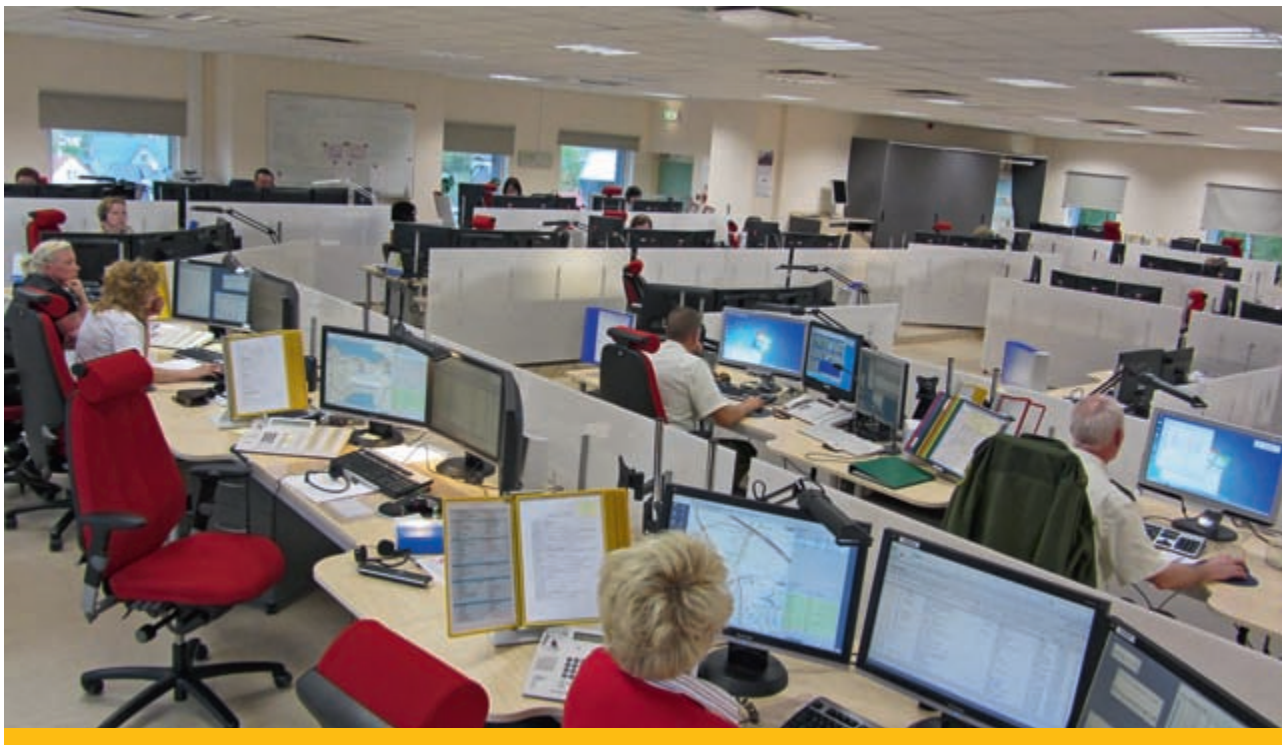
2012. a värvatute pilt

2012. a oli väga tõhus koolitusaasta, mille käigus räägiti koolitustel osalenutele lahti ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku vajadus ning olulisemate tegevuste ajakava. 2012. a osalesid Häirekeskuse teenistujad kokku 99 koolitusüritustel, kokku 14 883 tundi. Keskmine koolitustundide arv ühe töösaali töötaja kohta oli 84 tundi.

Samas olid Häirekeskuse teenistujad ka agarad lektorid. 2012. a viisid Häirekeskuse teenistujad läbi 111 häirekeskuse tööd tutvustavat koolitust/loengut 1560-le inimesele. Kuulajateks olid põhiliselt koostööpartnerid ja kooliõpilased.

2012 võttis üldosakond tööülesannetelt ja ametikoha rollidelt kindlama kuju. Praktikas ja muudatustes on veel palju teha, et osakond muutuks süsteemsemaks, usaldusväärsemaks ja kvaliteetsemaks. 2012. aasta andis hea ülevaate osakonna teenistujate teadmistest/oskustest ja vajalikest erialastest koolitustes, millest lähitulevikus osa võtta erialase kompetentsi arendamise ja kasvatamise eesmärgil.

Suur tänu kõigile üldosakonna teenistujatele tehtud väga suure töö eest. See aasta ei olnud kerge, sest iga algus on raske, aga me tulime oma ülesannetega väga hästi toime.



Häirekeskuse Ida keskuse ja PPA Ida prefektuuri juhtimiskeskuse uus ühine töösaal Jõhvis

Ida keskus 2012 – suur hüpe

Meelis Mesi
Ida keskuse juhataja

Rannel Silov
Ida keskuse juhataja asetäitja

Aastal 2012 toimusid 112 teenuses olulised arengud, seda eelkõige Ida- ja Lääne-Virumaal. Arenguhüppe olulisust võiks võrrelda 1997. aastaga, mil valmisid toleaeegse Ida-Virumaa Häirekeskuse uued ruumid Jõhvis maavalitsuse majas ning mida käis 1997. aasta 23. juunil pidulikult avamas Eesti Vabariigi toleaeagne president Lennart Meri.

Häirekeskuse Ida keskusele tõi 2012. a kaasa kaks olulist arengut: kolimine uude häirekeskuse, politsei juhtimiskeskuse ja piirivalve regionaalne juhtimiskeskuse ühisesse töösaali ning politsei hädaabiteadete töötlemise algus päästekorraldajate poolt. Need kaks muutust olid seotud ühele hädaabinumbri 112 üleminekuga Eestis ning vajasid väga põhjalikku ja pikaajast tegevuste planeerimist.

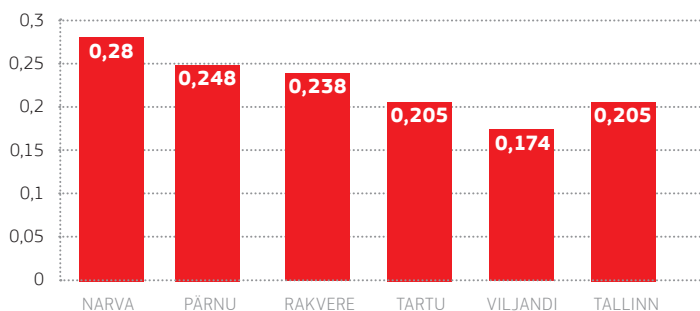
Meditsiinikutsete arv elaniku kohta kõrgeim Eestis

1. märtsist alustati Ida Keskuses 110 kõnedele vastamise ning politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemisega. Sellega suurenes koheselt ka Ida keskuses registreeritud kutsete arv.

Kokku registreeriti Ida keskuses 84912 väljakutset, millest 55722 ehk 66% olid meditsiinikutset, 4378 ehk 5% olid päästekutsed ning 24762 ehk 29% olid politseivaldkonna kutsed.

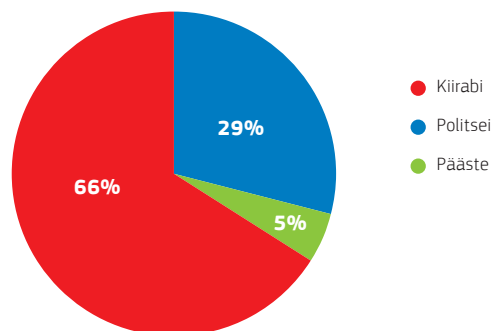
2012. a registreeriti Ida piirkonnas 60150 kiirabi- ja päästekutsed, mis on 456 kutse võrra vähem eelmises aastaga võrreldes. Seega võib väita, et kutsete üldarv jäi peaaegu samale tasemele.

Kutsed ühe elaniku kohta 2012



Ida keskuses registreeritud kutsed

Alates 1.03.2012



Ida piirkonna iseärasus on väga kõrge meditsiinikutsete arv ühe elaniku kohta. Narva linnas on meditsiini väljakutsete arv ühe elaniku kohta selgelt kõige kõrgem Eestis.

Uued töötajad kutseõppest ja politseist

Uue suure valdkonna – politseivaldkonna lisandumine tõi kohe kaasa vajaduse suurendada töötajate arvu. Ida keskuse teenistujate arv suurenes 17 inimese võrra. Keskusega liitus palju uusi toredaid kolleege. Politsei- ja Piirivalveameti Ida prefektuuri juhtimiskeskusest tuli Häirekeskusesse 1. märtsist tööle 7 uut inimest – Tiina Salla, Aleksandra Pantelejeva, Nika Russinova, Vilma Võhmar, Ervin Joonas, Maksim Šustrov, Karin Männiste. Nika, Vilma ja Tiina läbisid sügisel esimestena edukalt hädaabinumbri 112 kutsetöötlemiseks vajaliku meditsiini- ja päästevaldkonna täiendkoolituse ja omandasid kolme valdkonna kutseoskused.

Keskuse juhataja asetäitjana asus 16. jaanuarist tööle Rannel Silov, kes hakkas kohe jõuliselt ja tulemuslikult politsei valdkonna teemasid arendama.

Kutseõppe lõpetas esimene kursus õpilasi, kes said laiapõhjalised teadmised ja omandasid oskused töödelda nii pääste, kiirabi, kui ka politsei valdkonna hädaabiteateid. Kõik tublid päästekorraldajad (Anu Pähn, Kersti Paju, Aleksei Zautin, Erika Salla, Marianna Vaab, Anneli Lulla, Ilona Väli, Marge Männi, Marge Rego, Astrid Hansi), kes lõpetasid kooli ja alustasid praktikajärgselt tööd Ida keskkuses, on valinud väga tänuväärse ameti ja on oma panusega hädaabinumbri teenuse toimimisele palju panustanud.

Kõik kooli lõpetanud 10 tublit päästekorraldajat käisid kevadel Ida keskuse töösaalis ka praktikal. Seoses suure hulga praktikantidega oli Ida keskkusel vaja leida ka vähemalt sama palju praktika juhendajaid. Seega said kõik õppurid endale ühe üldjuhendaja ja põhijuhendaja. Kui varasemalt olid töösaalis juhendajaks peapäästekorraldajad ja juhtivpäästekorraldajad, siis 2012. aastal olid juhendajaks ka päästekorraldajad, kes kõige rohkem oskasid kahe hädaabinumbri kutsetöötlust tulevastele päästekorraldajatele edasi anda. See otsus õigustas ennast täielikult, sest kõik praktikandid läbisid praktika suurepäraselt ja lõpetasid kooli sama aasta suvel. Lisaks valiti Ida keskuse suure hulga praktikajuhendajate seast välja Ida keskuse parim praktikajuhendaja, kelleks oli Tiiu Kuzmina.

Tiiu oli praktikajuhendaja Marge Regole, kellest nüüdseks saanud väga tubli ja korrektne päästekorraldaja Ida keskkuses. 8. oktoobril tänati Sisekaitseakadeemias 2012. a tublisid praktikajuhendajaid, sh ka Ida keskkusest Tiiu Kuzmina'd. Tiiu hinnangul oli praktika juhendamine täiesti uus kogemus. „Väga huvitav oli kõrvalt vaadata õppimisprotsessi. Samas oli ka kasulik jälgida, milliseid oskuseid ja nippe on tulevastele päästekorraldajatele koolis õpetatud, et tööd kiiret abi



Tiiu Kuzmina juhendamas Marge Rego't



Ida keskuse 2012. a lõpetajad Väike-Maarja päästekooli ees

vajavates olukordades veelgi kiiremini teha“, on Tiiu rahul saadud kogemusega.

Tiiu hinnangul olid Väike-Maarja päästekooli päästekorraldaja eriala lõpetajad väga tublid õppijad ja praktika ajal ei loodetud selle peale, et keegi teine vajalikke materjale ja küsimustele vastuseid otsiks. „Minu arust on need ikka väga erilised inimesed, kes tulevad õppima päästekorraldaja erialale, sest päästekorraldaja töö ei ole sugugi kerge, nagu esmapilgul võib tunduda. Müts maha nende ees. Sellel aastal tuli meile keskkusesse tööle palju toredaid töökaaslaseid“, kiidab Tiiu käesoleval suvel kooli lõpetanud.

Suvel värvas Ida keskus kaks uut inimest Sisekaitseakadeemia Päästekolledži päästekorraldaja kutseõppesse – Marge Eiert'i ja Külli Veidemann'i. Nende panust ootab töösaal juba uuel aastal.

2012. aasta sügisel liitus Ida keskuse tore kolektiiviga veel üks uus päästekorraldaja, Heidi Übner, kes omandas päästekorraldaja tööks vajalikud teadmised lühikursuste raames.

Ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku ettevalmistused

Koostööpartneritest sai kindlasti suurimat tähelepanu politsei ja kõige intensiivsem koostöö toimus just politsei valdkonnas. Politsei juhtimiskeskuse juhi Tarmo Kütti ja tema „parema käe“ Priit Pomerantsiga valmistati ette ja märtsis-aprillis rakendati töösse ühele hädaabinumbrile ülemineku esimese etapi märkimisväärseid sammu.

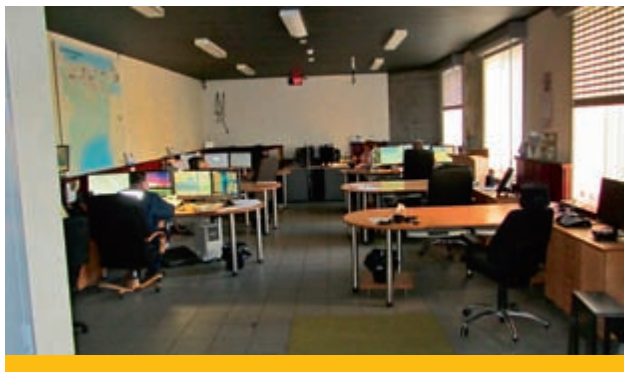
Ida regioonis käis sellel aastal kolm korda koos „Ida regioonis ühise häirekeskuse kavandamise töörühm“. Töörühm koosseis **Meelis Mesi** (Häirekeskuse Ida-Eesti keskuse juhataja); **Alina Jakel** (Häirekeskuse planeerimistalituse juhataja); **Üllar Kustala** (Ida prefektuuri piirivalvebüroo piiriturvalisuse talituse juht); **Tarmo Kütt** (Ida prefektuuri korrakaitsebüroo juhtimiskeskuse keskuse juht); **Ando Nurklik** – (SMITi Kirde regionaalosakonna juhataja); **Sven Päränd** – (SMITi sideteenuste osakonna sidevõrkude juhtivekspert); **Tõnu Randmer** (Ida prefektuuri koordinatsioonibüroo planeerimisteenistuse vanem) tegi ära suure ja olulise töö ühele hädaabinumbrile ülemineku ettevalmistamisel regioonis ja samuti ühte töökeskkonda kolimise planeerimisel ja selle ellu viimisel. Lepiti kokku ühine töökorraldus ja informatsiooni vahetamise reeglid ühises töösaalis ning paberile sai üksikasjalik teenuste uude töökeskkonda ümberkolimise plaan. Töörühma töösse kaasati ka mitmeid eksperte.

Kõik Häirekeskuse Ida keskuse töötajad läbisid edukalt aasta esimestel kuudel 110 kutsetöötlemise täiendkoolitused. Täiendkoolituse perioodil toetasid Häirekeskuse teised regionaalsed keskused Ida keskust tema teeninduspiirkonna 112

hädaabiteadete töötlemisel. Suurem töökoormus langes Põhja keskusele, kes töötles Ida-Virumaa 112 kõnesid. Suured tänud Teile kõigile! Täies mahus võttis Ida keskus oma teeninduspiirkonna hädaabiteadete töötlemise tagasi peale kutseõppest naasnud päästekorraldajate tööle asumist juuni lõpus.

Politsei hädaabiteadete töötlemise algus

Alates 1. märtsist alustasid Ida keskuse töötajad värskest omandatud teadmiste põhjal politsei hädaabinumbri 110 hädaabiteadete töötlemist. Esialgu tuli päästekorraldajatel poolteist kuud tööl käia kahes töösaalis (112 menetlemine – Jõhvis Keskväljak 1 ja 110 kutsetöötlus Jõhvis Rahu 38).



*Ida prefektuuri juhtimiskeskuse vana töösaal
Jõhvis Rahu 27a*

1. märts 2012 oli Ida keskuse jaoks igas mõttes eriline päev. Kell 00:00 alustasid Häirekeskuse Ida keskuse päästekorraldajad tööd 110 numbri teenindamisega Ida prefektuuri juhtimiskeskuse ruumis. Politsei hädaabiteadete töötlemisel jagati ühist töösaali uute koostööpartneritega Ida prefektuuri juhtimiskeskusest. Kõlab kui uus ja huvitav väljakutse. Tegelikult oli see enamgi veel. Uus töökoht, uued programmid, uued paroolid, uued telefonikõned ja -numbrid, uus kutsetöötluse metoodika ja kasvõi see, kuidas pausi ajal kohvi teha saaks – kõik see oli töötajate jaoks uus.

Kõik see poolteist kuud töötasid päästekorraldajad täna Häirekeskuse ja homme politsei töösaalis. „Tere, politsei! Mis juhtus?“ öelda iga kõne alguses oli alguses samuti harjumatu, kuna aastatega kinnistunud „Tere, Häirekeskus, mis juhtus?“ oli niivõrd omaseks saanud. Tihti tuli monitori külge panna kollane märkmepaber, meenutamaks, et täna tuleb öelda „Tere, politsei!“. Need väljendid läksid veel kuu aega hiljemgi töötajatel segamini ja kindlasti oli kahes erinevas töösaalis täiesti erinevate valdkondade hädaabiteadete töötlemise aeg nii moraalselt kui ka füüsiliselt keeruline.

Päästekorraldaja jaoks polnud vahet, kas politseivaldkonna kõnesid töödeldi esmakordselt või juba teist-kolmandat vahetust, see oli töötaja jaoks ikka paras katsumus. Iga telefonihelin oli alguses natuke ehmatav, sest ei teatud veel päris täpselt, millised on need helistajad, milliste probleemidega nad sinu poole pöörduvad ja ei oldud endas kindlad, kas ma töötajana suudan olla piisavalt pädev leidmaks lahendust kodanike probleemidele. Iga uus kõne oli kui uus avastus, kuidas tegeleda politseivaldkonna kõnedega, kuidas selgitada välja oluline info politsei jaoks nii, et patrullid saaksid võimalikult hästi sündmuskohal olukorraga tegeleda ja kogu juhtum on hästi menetletud. Hiljem töötajate tagasisidest selgus, et selline pingeline olukord tuli kokkuvõttes töötajale endile kasuks. Nii kohanetigi uue valdkonnaga kiiremini. Kogu selle aja vältel said töötajad tuge ka juhtimiskeskuse töötajatelt, rohkemgi veel saadi abi uutelt Häirekeskuse päästekorraldajalt, kes tulid juhtimiskeskusest üle Ida keskusesse.

Hea sõnaga meenuvad päästekorraldajad ka politsei valdkonna täiendõppe koolitajat Jaan Varterit, kes 112-tunnise koolitusega andis ülevaate politsei struktuurist, sündmuste lahendamistest ja üldisest hädaabinumbri 110 teenindamisest. Praktilised tunnid täiendõppe raames jäid paraku töötajate endi sõnul lühikeseks ning see kindlasti kahandas töötajate enesekindlust uue valdkonnaga tööle asumisel. Oma roll oli siin testprogrammide madalas töökindluses, kuid esimese täiendõppe kursust kokku võttes jäädki siiski väga rahule.

Uus töösaal on valmis!

Häirekeskuse Ida keskus oli oma eelmises asukohas, Ida-Viru Maavalitsuse keldriruumides, töötanud juba 15 aastat. Ruumid olid häirekeskuse arengutele kitsaks jäänud ja oli viimane aeg edasi liikuda. Siinkohal siirad ja suured tänud maavalitsuse väga koostööaltille ja sõbralikule kollektiivile, kes oli meile alati toeks nii jõu kui nõuga.



*Ida keskuse ja päästeala infotelefoni vana töösaal
Jõhvis, Keskväljak 1*



Uus töösaal on valmis! Ühise töösaali avamisürituse tordi lõikavad lahti Meelis Mesi ja Priit Pomerants

Uude töökeskkonda kolimine aprilli keskel, sujus plaanipäraselt, ilma suuremate vaheseikadeta.

Häirekeskus ja politsei juhtimiskeskus alustasid 12.04.2012 kell 10:10 kolme teenuse osas täies mahus tööd uues ühises töösaalis (Jõhvi, Rahu 38). Ühises töösaalis alustati hädaabinumbrite 112 ja 110 ning päästeala infotelefoni 1524 kõnede menetlemisega. Piirivalve juhtimispunkt alustas tööd uues töösaalis 17.05.2012 kell 15:30. Valminud oli uus ühine töökeskkond, kus esimestena Eestis alustati kahe hädaabinumbri teadete menetlemist ühises töösaalis.

Sisejulgeoleku asutuste ühishoone avamise järel hakkasime maja jagama koos Päästeameti Ida päästekomandri, PPA Ida prefektuuri, KAPO ja SMIT-iga. Vaieldamatult paranesid töö- ja olmetingimused nii Häirekeskuse kui politsei juhtimiskeskuse töötajatel. Kuid eks mõlema asutuse töötajatel oli nii võidu kui ka kaotuse tunne. Olid ju vanad ruumid aastatega armsaks saanud ja töökollektiivid kokku kasvanud.

Ühises töösaalis töötamise mõju hädaabiteadete menetlemisele

Ühises töösaalis töötades tulid kiiresti välja ka esimesed positiivsed näited ühe töökeskkonna eelistest. Parim näide on kompleksündmustel operatiivinformatsiooni liikumise kiirus ja täpsus, mis tõusis märkimisväärselt.

Uue töökorralduse ja ühise töösaali tööga harjumise juures esines aasta jooksul ka mõningaid tagasilööke ja kohanemisraskuseid, aga hädaabinumbri teenuse pakkumine Ida regioonis astus vaieldamatult olulise sammu kvaliteedi tõstmise suunal. Kindlasti saab Ida keskuse 2012. aasta hindamatuid kogemusi kasutada ka teistes regioonides sarnaseid muudatusi planeerides ja ellu viies.

Ühises töökeskkonnas koos töötavate politsei ja piirivalve heade kolleegidega toimus meil mitmeid põnevaid koolitusi ja ettevõtmisi. Kahepäevane meeskonnakoolitus juulis ja augustis oli juba traditsiooniline suveüritus Abi- ja Infokeskuse töötaja Eha Plauberki mereäärse suvekodus. Sellel aastal lisandus veel ka Häirekeskuse Ida regiooni aastalõpu pidulik õhtusöök, seekord Purtse polaarmõisas.

Uus töösaal tihendas koostööd ja tõi rohkelt külalisi

Seoses uude kaasaegsesse töökeskkonda kolimisega külastas 2012. aastal Häirekeskust Ida regioonis ka tunduvalt rohkem inimesi. Koos hädaabiteenust tutvustavate teabepäevadega tutvustati 112-teenuse toimimist ja tööd ühises töösaalis kokku 832 inimesele. Sealhulgas ka Läti, Poola, Palestiina, Ungari, Tšehhi väliskülalistele.

Kiirabibrigaadipidajatega jätkus ka sellel aastal hea ja tulemuslik koostöö. Toimusid mitmed koostöö arendamisele suunatud nõupidamised, kuhu olid kaasatud ka Ida prefektuuri korraldusbüroo esindajad. Arutati ühiste väljakutsete korral tegutsemist ja informatsiooni vahetamist.

Ühises hoones töötamine muutis lihtsamaks ja parandas



Jõhvis Häirekeskuse, politsei juhtimiskeskuse ja piirivalve juhtimispunkti ühine töösaal

veelgi head koostööd Ida päästekomandriga. Aasta jooksul toimusid mitmed operatiivtööd tõhustavad nõupidamised, kuhu kaasati ühise laua taha ka politsei juhtimiskeskuse esindajaid. Samuti viidi läbi ühiseid teabepäevi mitmetele koostööpartneritele ja külalistele.

9.-10. mail korraldas Ida päästekomandri Lääne-Virumaal Viru-Nigula vallas Varudi turbarabas metsatulekahju kustutamise regionaalse ühisõppuse, kuhu olid kaasatud mitmed koostööpartnerid, sh Häirekeskuse Ida keskus. Õppuse käigus sai Häirekeskus meelde tuletada metsatulekahjude korral tegutsemist, ressursihaldust ja informatsioonivahetust koostööpartneritega.

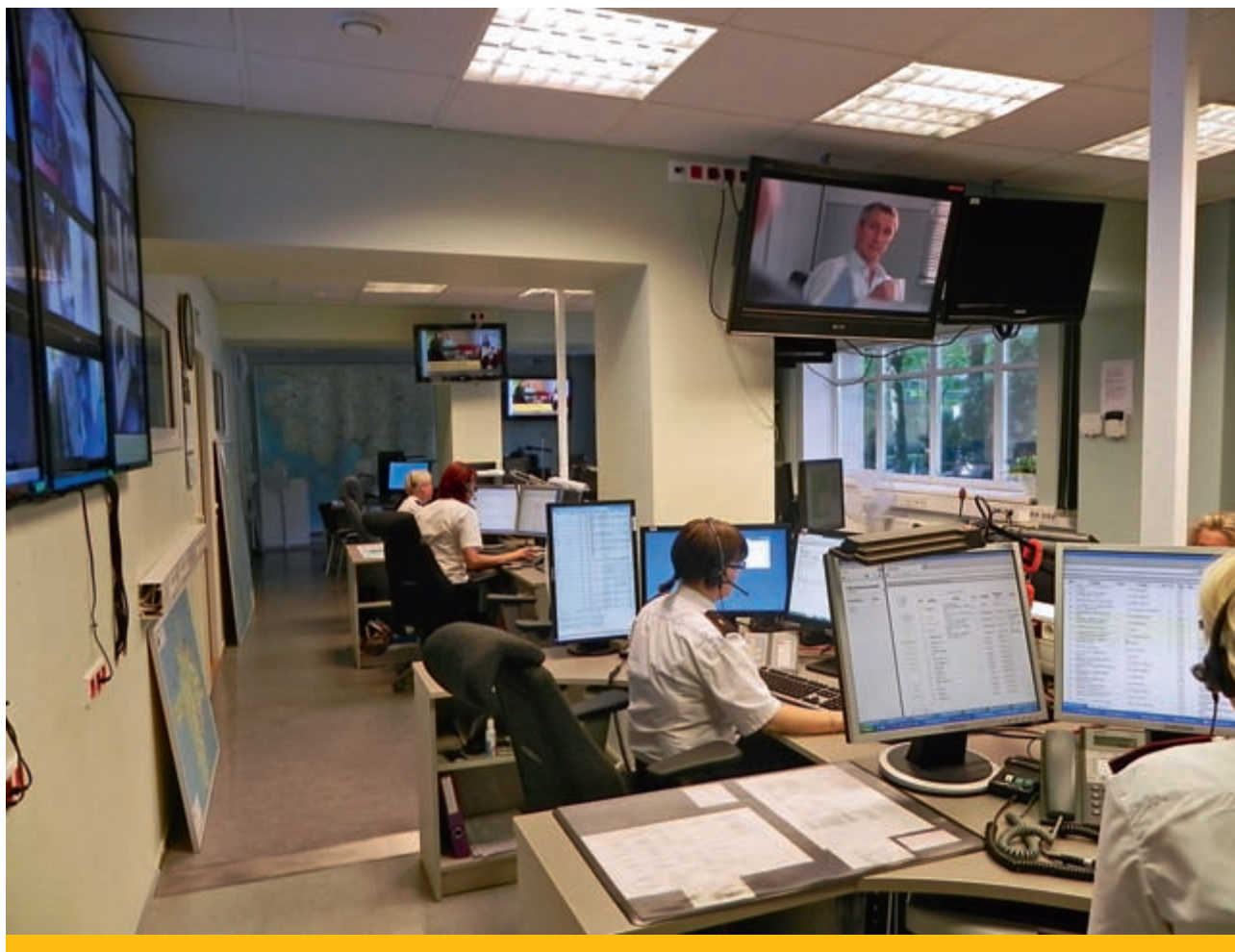
Häirekeskus ja hädaabinumbri teenus on viimastel aastatel kiiresti arenenud ja tempokad arendustegevused jätkuvad ka lähitulevikus. Ida keskus oli 2012. aastal mitmete suurte ja oluliste muudatuste rakendamisel edukas piloteerija. Kõik muudatused õnnestus ellu viia eelkõige tänu tublidele ja kohanemisvõimelistele töötajatele. Kindlasti andsid oma olulise panuse kõik koostööpartnerid, kes rohkemal või vähemal määral olid muudatuste ettevalmistamise ja/või rakendamisega seotud. Suur-suur aitäh Teile!

Meie tublid töötajad

Eelmisel aastal valis Häirekeskuse Ida keskuse kollektiiv aasta parimaks töötajaks juhtivpäästekorraldaja Siiri Hännin'i. Siiri töötab Häirekeskuses alates 18. augustist 2008. Siiri väärilisele töösaali arvates tunnustamist, sest on ühele hädaabinumbri ülemineku esimese etapi rakendamisel märkimisväärselt panustanud ja ta on kaastöötajate poolt kõrgelt hinnatud kolleeg.

Siiri on enesekindel ja tugev isiksus. Tal on kõrge eneseanalüüsivõime ja ta on oma töötulemuste, hoiakute ja kohusetundliku suhtumisega kaastöötajatele eeskujuks.

Siiri naudib oma tööd ja saab suurepäraselt hakkama nii päästekorraldaja, logistiku kui ka valvevahetuse juhi tööülesannete täitmisega. Siiri on oma töös kompetentne, usaldusväärne ja oskab juhi rollis ennast kehtestada ning on seeläbi saavutanud kolleegide tunnustuse.



Häirekeskuse Lääne keskuse PPA Lääne prefektuuri juhtimiskeskuse ühine töösaal Pärnus

Lääne keskus - ühisesse töösaali kolimise aasta

Küllike Uzjukin

Lääne keskuse juhataja

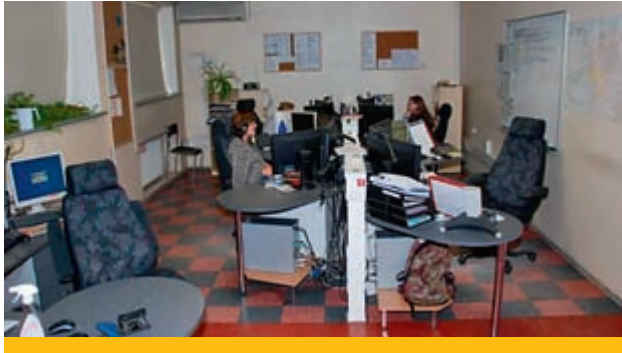
2012. aastal jõudis Eestis ühele hädaabinumbrile 112 üleminekuga seotud areng Lääne regioonis ettevalmistusjärgust juba konkreetsete tegevusteni. Tõsi, need ei olnud sellise mastaabiga kui Ida regioonis, aga palju uuendusi ja kõigile osapooltele uusi väljakutseid pakkuvad siiski.

Olulise tõuke kiirete muudatuse läbiviimiseks andis 2012. a kevadel ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku töörühma poolt tehtud otsus muuta ühele hädaabinumbrile üleminekuga seonduvate tegevuste ajakava. Selle otsuse kohaselt tõsteti aeg, mil Lääne keskuses algab 110 kõnede töötlemine, aasta varasemaks ehk juba 1.03.2013. Tegevuskava muutus käivitas kohe kiired ettevalmistused 110 ja 112 töösaalide ühisesse tööruumidesse kolimiseks.

Kuna ühele hädaabinumbrile ülemineku tähtajaks 01.11.2014 ei valmi Pärnu sisejulgeolekuasutuste ühishooned, leidis Ühele hädaabinumbrile ülemineku Lääne alamtöögrupp, et hädaabiteadete kvaliteetseks menetlemiseks ka pärast



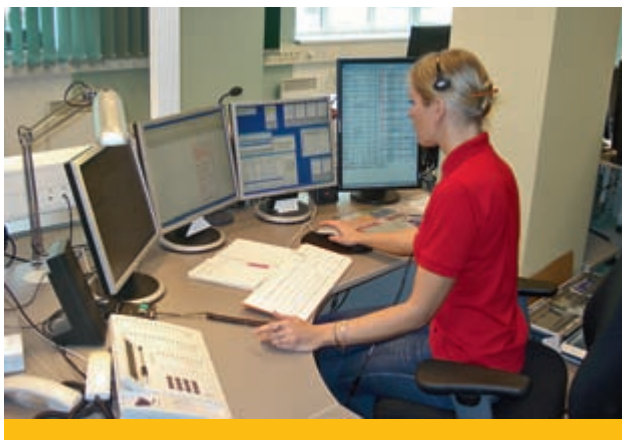
Häirekeskuse Lääne keskuse töösaal enne remonti



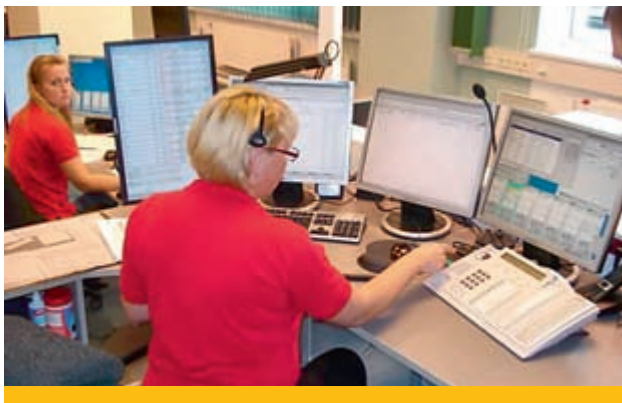
PPA Lääne prefektuuri vana töösaal



Töösaali remondi ajaks kolis Lääne keskus kuuks ajaks teise ruumi, kus tuli 112 kõnede menetlemisega tegeleda kitsastes oludes



16.10.2012 kell 14:25:29 võttis päästekorraldaja Devi Berg vastu esimese 112 kõne uues ühises töösaalis. Tegemist oli B prioriteediga kiirabikutsega Saaremaalt.



16.10.2012 kell 14:27:47 andis Häirekeskuse Lääne keskuse peapäästekorraldaja Anu Aaviste esimese väljasõidukorralduse

üleminekut on mõistlik välja töötada töökeskkonna ajutine vahelahendus. Vahelahenduse kohaselt plaaniti olemasolevad ruumid ümber ehitada ja töökeskkonnad ühte töösaali kokku viia.

Kolimine ühisesse töökeskkonda

Ühise töökeskkonna loomise ideest teostuseni kulus veidi üle poole aasta. Kaaludes olemasolevaid võimalusi, otsustati uus töökeskkond ehitada Häirekeskuse Lääne keskuse käsutuses olevate ruumide baasil. Varasemat 4 töökohaga töösaali laiendati ja uues 75 m² töösaalis loodi hädaabinumbrite 112 ja 110 menetlejatele 12 töökohta.

Kõige raskemaks perioodiks kujuneski ümberehitustööde periood, mis kestis 19. septembrist kuni 12. oktoobrini. Selle kuu jooksul pidid Lääne keskuse teenistujad väga kitsastes oludes, ca 20 m² suuruses vahetööruumis oma igapäevaseid hädaabiteadete menetlemisega seonduvaid tööülesandeid täitma.

16.10.2012 kell 9.00 algas Häirekeskuse Lääne keskuse töösaali töökohtade kolimine ühisesse töösaali. Häirekeskuse töökohtade ümberkolimiseks vahetöösaalist vastremonditud ühisesse töösaali katkestas SMIT Lääne piirkonna hädaabiteadete vastuvõtmise Pärnus ning suunas need ülevooluga Põhja töösaali. Kolimise ajal Põhja töösaali kõnekoormuse hüppelise tõusu vältimiseks lähetati Pärnust Tallinnasse appi üks päästekorraldaja ja ressursihaldur. Kõik häirekeskuse töökohtad said kolitud ühisesse töösaali kell 13.45, töökohtade lõplik seadistus lõppes kell 14:20. Kell 14:25 võeti Lääne keskuse uues töösaalis vastu esimene kõne hädaabinumbri 112.

PPA Lääne prefektuuri juhtimiskeskuse töösaali kolimine ühisesse töösaali algas 17.10.2012 kell 10.00. Esimene kõne hädaabinumbri 110 võeti uues töösaalis vastu juba kell 11.33. Lõplikult said kõik töökohad kolitud 17.10.2012 kell 14.10.

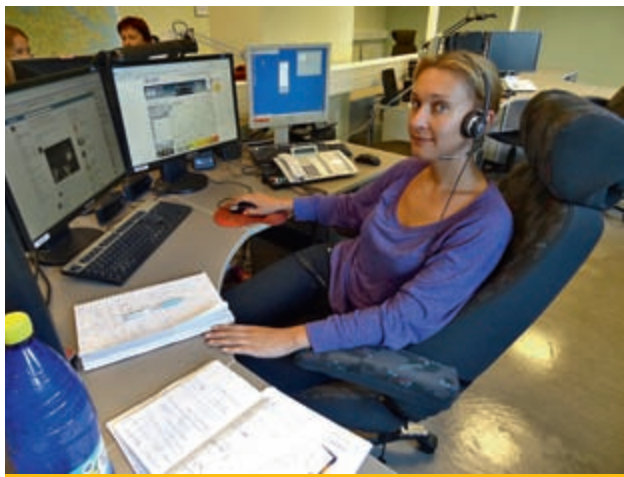
Elanikkonda teenindavad keskused kolisid kokku küll juba 17. oktoobril, kuid iga koostöö tahtis sisseelamist ning seetõttu toimus 28. novembril Pärnus pidulik ühise töösaali avamine, kus ühist pinda jagavad nii Häirekeskuse Lääne keskus kui ka Lääne prefektuuri juhtimiskeskus.

Ühissaali pidulikule avamisel võtsid sõna Häirekeskuse peadirektor Janek Laev, Lääne prefektuuri juhtimiskeskuse juht Olev Naarits, Politsei- ja Piirivalveameti korrakaitseosakonna juht Tarmo Miilits ning Häirekeskuse Lääne keskuse juht Küllike Uzjukin.

Ühine töökeskkond kiirendab infovahetust

Ühine töö- ja seega ka infokeskkond on tunduvalt kiirendanud ja muutnud kvaliteetsemaks Häirekeskuse ja juhtimiskeskuse vahelist operatiivinfo vahetust. Viimast iseloomustab eeskätt info suurem maht ja täpsus. Ühises töösaalis on oluliselt tõusnud kompleksündmuste lahendamise kiirus ja kvaliteet. 110 ja 112 hädaabikutsete menetlejate vahetu infovahetamisega edastatakse mõlematele valdkondadele teadaolevat olulist informatsiooni ning see on aidanud kaasa operatiivressursside tõhusamale kasutamisele.

Tänaste kokkuvõtete põhjal saab järeldada, et ühise töökeskkonna ehitamine juba 2012. a oli õige samm. Lisaks koostöö tõhustumisele operatiivtöös andis see võimaluse töötajatel vahetus töökeskkonnas ka üksteist paremini tundma õppida ja luua kõigi kolme valdkonna tegevustest ning toimimise põhimõtetest parem ettekujutus. Ja loomulikult on kõik eelnev ülioluline tõhusa meeskonnatöö loomiseks, et olla paremini valmis 2013. a 1. märtsist 110 kõnede teenindamise alguseks.



17.10.2012 kell 11:33 võeti vasti esimene 110 kõne ühises töösaalis. Kõne võttis vastu kõneoperaator Piret Pinsel. See oli infopäring, mis suunati politsei infotelefonile.



Ühise töösaali avamispööl annab Häirekeskuse peadirektor Janek Laev üle sümbolse, aga seejuures töötava telefoni

Ühele hädaabinumbri üleminekuga seonduvate tegevuste planeerimisel olid Lääne keskusele hindamatu väärtusega Ida kolleegide varasemad kogemused, mida nad meiega lahkelt jagasid. Ida kogemusi arvestades töötati koostöös Lääne prefektuuri juhtimiskeskusega välja Lääne regiooni häirekeskuse ja juhtimiskeskuse tulevase ühise tööprotsessi põhimõtted ja omavaheline operatiivtööga seonduva informatsiooni vahetamise kord ühises töökeskkonnas.

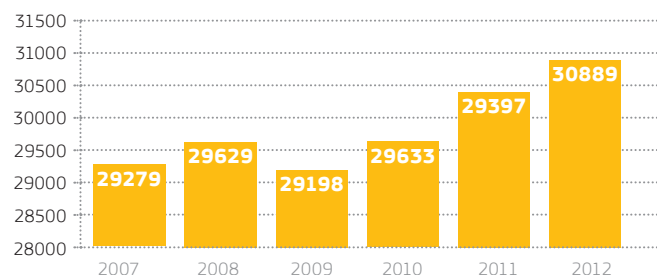
Kogu pool aastat kestnud protsess uue ühise töökeskkonna planeerimisest kuni sissekolimiseni oli uudne ja õpetlik kogemus. Sellest saadud kasulikke teadmisi on Lääne keskus valmis jagama kolleegidega teistest keskustest ning muidugi saab neid kasutada edaspidi uue ühendhoone planeerimisel. Sedavõrd lühikese aja jooksul ära tehtud suur ja hea töö näitas erinevate osapoolte väga hea koostöö toimimist.

Päästeväljakutsete arv tõusis

Lääne keskuse päästekorraldajad registreerisid 2012. a 30889 hädaabinumbri 112 teatatud väljakutset. Väljakutsete arv kasvas aastaga 1,6% võrra. 2012. a registreeriti Lääne keskuses 28588 kiirabi abi vajanud väljakutset ning 2301 pääste väljakutset.

Kui registreeritud väljakutsete arv Ida piirkonnas langes ja Põhja piirkonnas jäi samale tasemele võrrelduna 2011. a, siis Lõuna ja Lääne regioonis see tõusis. Tõusu tekitasid Läänes päästekutsed, millede arv suurenes aastaga 17,5% võrra. Kiirabikutsete arv jäi eelmise aastaga samale tasemele.

Lääne keskuses registreeritud väljakutsed



Lääne-Eesti väikesaarte teenindamine, arengud tegevusmudelil

2010. aastal väljatöötatud ja 2011. aastal kasutusele võetud Lääne-Eesti kiirabilise transpordi korraldamise tegevusmudelil toimusid 2012. aastal mitmed olulised muudatused.

Sarnaselt 2011. aastale sõlmiti ka 2012. aastal lepinguid Terviseameti ja erinevate transpordivahendite omanike vahel, mis tagab vajadusel kiirema abijõudude saarele lahetamise ja abivajaja mandrile toimetamise.

Lisaks Kihnu saarele, kus alates 2011. aasta märtsikuust tegutseb väljaõpetatud esmaabiosutajate 2-liikmeline brigad, koolitati ka Vormsi ja Ruhnu saartel 2012. aastal välja tublid esmaabiosutajad. Tõenäoliselt on see ka üks põhjuseid, miks 2012. aasta Lääne-Eesti väikesaarte kiirabiliste väljakutsete arv jätkuvalt jõudis kasvutrendi näitas. Kui Kihnu saare 2012. aasta väljakutsete arv (129) võrreldes 2011. aastaga (122) oli sarnane, siis Vormsi saare kiirabiväljakutsete arv tõusis 29-lt 71-le. Ja kui Ruhnu saarel registreeriti 2011. aastal vaid 1 kiirabiväljakutse, siis 2012. aastal vajati Ruhnu saarel meedikute abi juba 28-l korral.

Kokku menetleti 2012. aastal 229 Lääne-Eesti väikesaarte kiirabikutset ehk väljakutsete arv kasvas võrreldes 2011. aastaga 35%.

2012. aastal otsustati Lääne-Eestis toimiv tegevusmudel laiendada üle-eestiliseks. Ehk sarnaselt Lääne-Eesti saartel abivajajatega hakkab kiirem meedikute abi Häirekeskuse vahendusel ka Põhja- ja Lõuna-Eesti väikesaarte abivajajateni jõudma.

Olulisemad koolitused

2012. aasta juulikuus toimus Käsmus Häirekeskuse töösaa- lide, PPA regionaalsete juhtimiskeskuste ja piirivalve juhtimis- punktide töötajatele suveseminar. Üritusel osalenud tööta- jad väärtustasid seminari pingevaba õhkkonda ning pidasid



Ühele hädaabinumbri 112 ülemineku infopäev

oluliseks ka erinevate asutuste ja regioonide inimestega tutvavaks saamist.

1. oktoobril toimus ühele hädaabinumbri üleminekuga seonduvate tegevuste lähemaks tutvustamiseks infopäev Lääne regiooni häirekeskuse ja juhtimiskeskuse töötajatele, kus tutvustati eelseisvaid muudatusi ja selgitati nende vajalikkust. Samuti tutvustasid nii Häirekeskuse kui ka Politsei- ja Piirivalveameti juhtkond oma organisatsioone, nende ülesandeid ja töökorraldust.

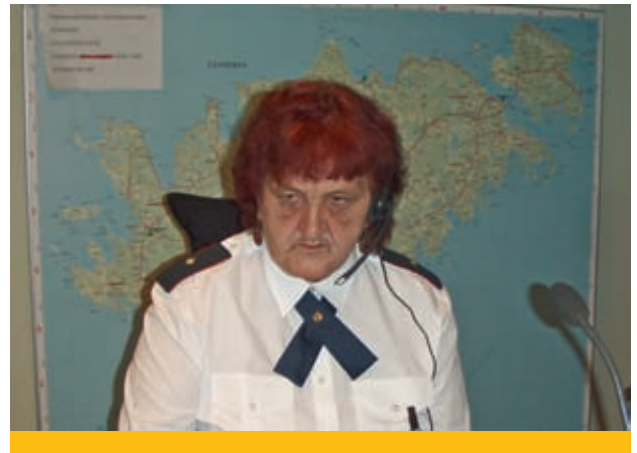
Seoses 01.03.2013 Lääne keskuses 110-kõnede töötlemise algusega läbisid 2012. aasta novembrist kuni detsembrini esimesed Lääne keskuse teenistujad Sisekaitseakadeemias ja Väike-Maarjas SKA päästekoolis 3-nädalase 110 kutsetöötuse täiendkoolituse. Kuigi sedavõrd pikalt kodust eemal olek nõuab töötajatelt pingutust oma eraelu ümberkorraldamisel, leiti, et lisaks koolitusel saadud olulistele teadmistele on tavapärasest pingelisest töökeskkonnast hea mõnda aega eemal olla, suhelda ja kogemusi jagada teiste keskuste kolleegidega ning koostööpartneritega.

Uued Lääne keskuse töötajad

2012. aasta suvel lõpetasid edukalt Sisekaitseakadeemia Päästekolledži päästekorraldaja kutseõppe 3 tublit inimest. Need Lääne keskuses tööle asunud inimesed on esimesed, kes omandasid kutseõppes teadmised täiendatud õppekava alusel, mille läbinud oskavad töödelda nii pääste, kiirabi kui ka politsei valdkonna hädaabiteateid. Lisaks värbasime suvel Lääne keskusesse 7 uut päästekorraldajat, kes asusid sügisel SKA Päästekolledži Väike-Maarja päästekooli päästekorraldaja kutset omandama ja kes alustavad tööd keskuses 2013. aasta suvel.

Parim kolleeg on Marika Onkel

2011. aastal alguse saanud traditsiooni tunnustada oma keskuse parimat kolleegi (kelleks esimesel aastal valiti Ene



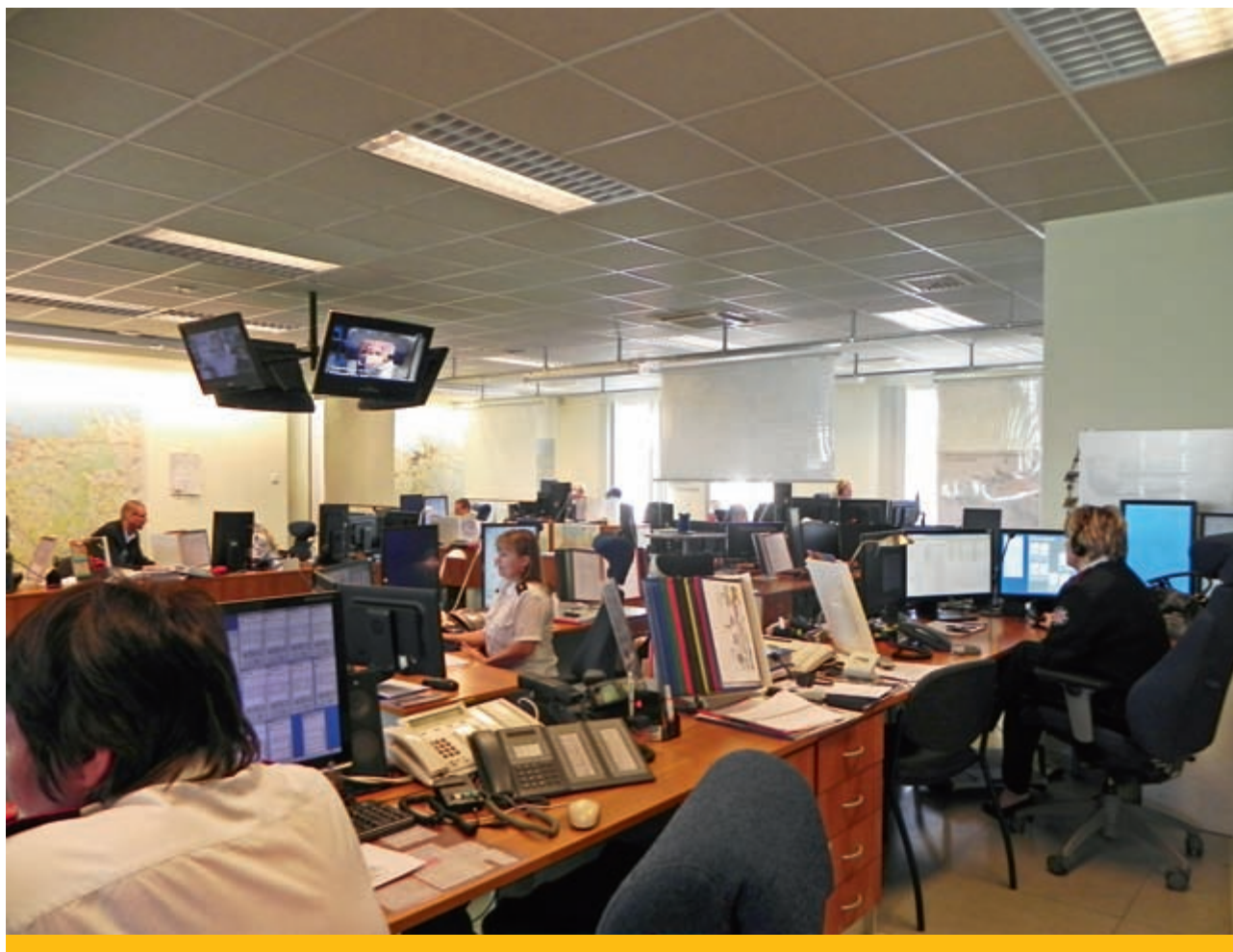
Marika Onkel

Kiirats), sai jätkatud ka 2012. aastal. Lääne keskuse töötajad valisid parimaks kolleegiks möödunud aastal Marika Onkel'i, keda hinnati väga kõrgelt tema hooliva, abivalmi ja toetava suhtumise tõttu nii meeskonnakaaslaste kui ka abivajaja suhtes.

Kokkuvõte

Vaadates tagasi möödunud aastal tehtud tööle, soovin Lääne keskuse nimel tänada kõiki koostööpartnereid, kellega ühise asja ehk abivajaja parimal võimalikul viisil aitamise nimel oleme igapäevaselt paremaid lahendusi välja töötanud, tagamaks kvaliteetsemat teenust. Täna ühele hädaabinumbri ülemineku Lääne alamtöögrupi liikmeid tehtud väga hea töö eest ja Häirekeskuse Ida keskust toe ning hea nõu eest.

Väga olulise panuse eelmise aasta õnnestumistesse andsid kõik Lääne keskuse töötajad, kes vaatamata suurtele ümberkorraldustele ja pingelisele tööle näitasid üles suurt pühendumust ja vastutulelikkust. Suur tänu teile!



Põhja keskuse töösaal 2012

Põhja keskuse mitmepalgeline aasta 2012

Merje Tamm

Põhja keskuse juhataja asetäitja

Põhja keskuse jaoks oli aasta 2012 eelseisvate suuremate muutuste ootuse ja ettevalmistuste aasta. See oli väga tegus ja sündmusterohke aasta, kus murekohtadega aitas edukalt toime tulla töökaaslaste toetus ja tugi ning ühele hädaabinumbri üleminekuga seotud mõtted ja küsimused muutusid igapäevasteks kaaslasteks.

Põhja keskuse teeninduspiirkonna elanikele ja külalistele möödus 2012. a ilma suuremat kõlapinda tekitanud või tõsiseid tagajärgi kaasatunud sündmusteta. Seetõttu jäi 2012. a pääste- ja kiirabi väljakutsete arv Põhja keskuse teeninduspiirkonnas suhteliselt samale tasemele kui 2011. aastal. Kui meditsiinikutsete arv jäi samale tasemele, siis päästekutsete arv vähenes analoogiliselt teiste piirkondadega.

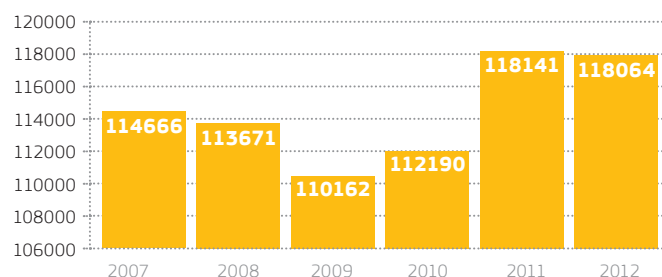
Ettevalmistus üleminekuks ühele hädaabinumbrile

Ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku ettevalmistused Põhja keskuse jaoks võib tinglikult jagada kaheks – Ida keskuse päästekorraldajate abistamine 112 kõnede töötlemisel ning

Põhja keskkuses toimunud ettevalmistused 2013. a 1. märtsist 110 kõnede töötlemise alustamiseks.

2012. aasta algas Põhja keskuse jaoks väga tõiselt, mil abistati Ida keskust 112 kõnede töötlemisel. Kuna Ida keskuse teenistujad alustasid 110 kõnede töötlemisega 1. märtsist 2012, siis toimusid politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemise koolitused sealsetele päästekorraldajatele just aasta esimesel kahel kuul. Selleks, et koolitused saaksid toimuda lühikese perioodi jooksul ning kõik Ida keskuse päästekorraldajad saak-

Põhja keskkuses registreeritud väljakutsed



sid õigeaegselt kõik vajalikud teadmised, töötles Põhja keskus õpingute ajal Ida-Virumaa hädaabikõnesid. See oli Põhja töösaali päästekorraldajate jaoks väga tõine ja pingeline aeg, mis nõudis eelnevalt uue piirkonna tundmaõppimist ja harjutamatu vene keelega kohanemist. Kõik teenistujad olid tublid ja andsid endast parima ning kõned töödeldi nõuetekohaselt.

Teises osas – Põhja keskuse 110 hädaabiteadete töötlemise ettevalmistamisel – arvestati sellega, et enne uue maja valmimist tuleb töötada päris pikalt kahe töösaalis.

Väga suur ja töömahukas löik oli seotud Tallinnasse Osmussaare teele planeeritava sisejulgeoleku asutuste uue hoone ruumiprogrammi ettevalmistamisega. Põhja keskuse uue ruumiprogrammi väljatöötamine ning kooskõlastamine on toimunud alates oktoobrist 2010 ning 2012. a lõpuks jõuti ruumiprogrammi kirjeldamisega lõpule.

Ettevalmistusperioodi teine suurem tegevus oli seotud alates 01.03.2013 ühises töökeskkonnas töötamise kokkulepete ja reeglite väljatöötamisega. Selleks toimusid väga mitmed töökohtumised Põhja prefektuuri juhtimiskeskuse ning Häirekeskuse Põhja keskuse juhtide vahel, kus arutati töökorralduslikke küsimusi, leidmaks parimaid lahendeid töötamaks ühises töökeskkonnas. Ühises töösaalis töötamise aruteluksse kaasati ka Politsei- ja Piirivalveameti mere- ja lennupääste koordinatsioonikeskus (JRCC). Parimate lahenduste väljatöötamiseks külastati Ida keskust, kus koos Häirekeskuse Ida keskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti Ida prefektuuri juhtimiskeskuse juhtidega arutati ühise töösaali töökorralduse küsimusi ning ülemineku faasis tehtud tegevusi. 2012. a toimus igapäevane tihe koostöö ning infovahetus kõiki ümberkorraldust puudutavate osapoolte vahel. Selle tulemusena lepitigi kokku ühised töökorralduslikud põhimõtted, mis tagavad, et teenuse kvaliteet peab säilima nii sise- kui ka väliskliendi jaoks ning töökorraldus Häirekeskuse Põhja keskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti Põhja prefektuuri juhtimiskeskuse töösaalides toimib sarnastel põhimõtetel, on toetav ning koostööle orienteeritud.

Kuna iga ümberkorraldus vajab väga tõhusat infoedastust, siis toimusid mitmed infopäevad ning ka personaalsed kohtumised töötajatega. Toimus pidev infovahetus Politsei- ja Piirivalveameti Põhja prefektuuri juhtimiskeskuse ja Häirekeskuse Põhja keskuse suunal eesmärgiga tagada kõigile teenistujatele viibimine ühesuguses infoväljas ühise meeskonna loomiseks.

Mitmekesised sündmused andsid kasuliku kogemuse edaspidiseks

2012. aastal toimus ka mitu huvitavat sündmust ning õppust. Varakevadel toimus n-ö suurulukite "invasioon" Tallinna. Registreeriti mitmeid sündmusi, kus karud või põdrad, rääkimata väikeulukitest, segadusse aetult linnas ringi liikusid. See tekitas palju meediahuvi ja segadust liikluses.

15.08.2012 korraldas Politsei- ja Piirivalveamet Tallinnas ning Tallinna lähel rahvusvaheline merepäästeõppuse „Big Boat 2012“. Tegemist oli suurõppusega, kus harjutati otsingu- ja päästetöid merel ning kannatanute päästmist reisilaevalt. Õppusele olid kaasatud ka Soome ja Vene Föderatsiooni piirivalvelaevad ning -kopterid. Õppuse stsenaariumi kohaselt puhkes Tallinna lähel sõitval reisilaeval tulekahju ning tuli päästa suurel hulgal inimesi. Põhja keskus võttis õppusest osa ning sai proovile panna päästekorraldajate oskuse ja teadmised nii suure sündmuse lahendamisel. Õppus oli kasulik ning reaalselt sündmusteks valmistumise mõistes vajalik kogemus.

Teine suurem õppus toimus 17.10.2012. Tegemist oli äkrün-naku õppusega Evakuatsioon 2012, mis viidi läbi Loksa Linnavalitsuses. Legend nägi ette relvastatud sissetungi linnavalitsuse hoonesse ning rohkelt kannatanuid. Kuni 15 minutit harjutuse algusest ei teadnud enamik reageerijatest, et tegemist pole reaalse sündmusega. Täielikku legendi ei jagatud ka Põhja keskuse töösaalile. Seega mingil määral oli see kontrollõppus ka Häirekeskusele. Kuid tagamaks õppuse tõrgeteta sujumise, tuli Põhja keskuse töösaalile osaliselt infot jagada. Tänu sellele aiasid nutikad päästekorraldajad juba võimalikke sündmusi ning üllatusmoment jäi üürikeseks. Järgmine kord tuleks ehk kavalamalt planeerida.

Uue valdkonna tundmaõppimine

110 hädaabiteadete töötlemise koolitus Häirekeskuse teenistujatele toimus kahe grupis 2012. a novembris ja detsembris, et olla valmis 1. märtsiks 2013. Mõlemas grupis osalesid ka Põhja keskuse töösaali päästekorraldajad. Sellega algasid ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistused, mis puudutasid juba igat töösaali töötajat. Iga grupp veetis 3 nädalat töökeskkonnast eemal ja õppis koolipingis uut valdkonda tundma.

Koolituse eesmärk oli anda teadmised ja oskused erialaste õigusaktide kasutamiseks, politseisündmuste ja ohuolukordade määratlemiseks, ohuriskide hindamiseks, politseitööde teostamiseks ning hädaabiteadete menetlemiseks.

Koolituse läbinu oskab kasutada erialases töös vajaminevaid õigusakte, hinnata ohuolukordi ja erinevate politseisündmusega kaasnevaid ohte vastavalt juhtimiskeskuse hädaabiteadete küsimustikule ning töödelda politsei hädaabiteateid OPIS-e keskkonnas.

Lõõgastav päev Aegna saarel ja meeleolukas aastalõpp

Kevadel, kui ilmad läksid soojemaks ja lõppes Ida keskuse teeninduspiirkonna hädaabikõnede vastu võtmine Põhja keskuses, veetis Põhja keskuse kollektiiv aktiivse päeva koos piknikuga Aegna saarel. Päev algas ja lõppes meeleoluka paadisõiduga saarele ja tagasi. Aegnal tutvusime saare elu-oluga ning põnevamate vaatamisväärsustega. Ning muidugi arutasime tööeluga seotud teemasid ja tulevikuarenguid. Veetsime lõõgastava päeva toredas seltskonnas ja sooja päikese käes.

Aasta lõpetas iga-aastane Põhja keskuse jõulupidu. Ettevõtliku töötaja Lily Kass'i, kes küll nüüdseks on meie kollektiivist



Tegevusrohke päev Aegna saarel

lahkunud, eestvedamisel toimus Nõmme pubis jõulupidu. Jalga keerutama oli kutsutud ka koostööpartneid. Koos veedeti meeleolukas õhtupoolik ja pandi punkt möödunud aastale.

Parim kolleeg on Marina Õunapuu

Põhja keskuse aasta töötaja 2012 valimistel valiti parimaks kolleegiks Marina Õunapuu. Marina Õunapuu on Põhja keskuse peapäästekorraldaja, kes on kogu oma teenistusstaaži aja töötanud Häirekeskuses. Tegemist on oma valdkonna professionaaliga, kes valdab väga hästi nii pääste kui ka meditsiini temaatikat, kuid ei jää hätta ka teiste Häirekeskuse töös ettetulevate probleemide lahendamisega. Ta on inimene, kellele allutakse meeleldi ja keda aktsepteeritakse tema teadmiste ja erinevate situatsioonide oskusliku lahendamise tõttu.

Väljavõtte Marina Õunapuule Põhja keskuse kolleegide poolt antud iseloomustusest: "Ta on konkreetne ning otsustus-

võimeline, mis annab mulle minu töös kindlustunnet. Olles kellegi suhtes eksinud, tunnistan ta seda. Marina on töösaali juht suure algustähega".

Kokkuvõtteks

Vaadates tagasi aastale 2012 tuleb tõdeda, et oli väga mitmepalgeline aasta, mis algas väga pingelise perioodiga, kuid lõppes siiski positiivse noodiga. Kokkuvõtvalt on kiitust ja tunnustussõnu väärt kõik Põhja keskuse töötajaid, kes aasta alguses tegid tublit tööd Ida-Virumaa hädaabikõnede töötlemisel. Olite tublid ja saite keerulisest olukorrast hoolimata kõigega hästi hakkama! Suur tänu ka kõigile koostööpartneritele nõu ja jõu eest. Täname Põhja päästekomando, Lääne päästekomando, Põhja pommigruppi, Põhja prefektuuri juhtimiskeskust ja kõiki kiirabipidajaid ning koostööpartnereid. Samuti tänan Põhja keskuse nimel nii Ida, Lõuna kui ka Lääne keskust, kellega on alati rõõm koostööd teha.



2012. a alguses katkestati 112 kõnede tavapärase ülevoolusüsteem (pildil) ja töökorraldus selleks, et Ida keskuse päästekorraldajad saaksid õppida töötama politseivaldkonna hädaabiteateid. Sellel perioodil võtsid Põhja keskuse päästekorraldajad vastu Ida-Virumaa ja Lõuna keskuse päästekorraldajad Lääne-Virumaa hädaabiteateid.



Häirekeskuse Lõuna keskus tööhoos

Lõuna keskus aastal 2012

Anne-Liis Taalman
Lõuna keskuse juhataja

Ühele hädaabinumbri 112 ülemineku põhitegevused koonduisid 2012. a küll Ida keskusesse, aga päris puutumata ei jäänud ka Lõuna keskus. Kuna Ida keskuse teenistujatel tuli 2012. a alguskuudel läbida politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemise täiendkoolitus, siis panustasid Lõuna keskuse teenistujad koolituse ajal hädaabinumbri tõrgeteta toimimisse. Nii teenindasid 2012. aasta alguskuudel Lõuna keskuse päästekorraldajad lisaks oma teeninduspiirkonnale veel ka Lääne-Virumaalt saabuvaid hädaabiteateid. Et tegemist oli teise keskuse teeninduspiirkonnaga, siis viidi eelnevalt Lõuna keskuse teenistujatele läbi infopäev, kus selgitati Lääne-Virumaaga seonduvaid olulisemaid erisusi ja tööks vajalikku infot. Vaatamata sellele, et Häirekeskuses kasutusel oleva ülevoolusüsteemi vahendusel tuleb aeg ajalt ikka teise keskuse teeninduspiirkonna hädaabiteateid menetleda, oli siiski tegemist olulise muudatusega. Siinkohal tahan tänada Häirekeskuse Lõuna keskuse töötajaid, kes andsid suure panuse ühisele hädaabinumbri ülemineku ettevalmistavale perioodile Ida keskus ja samuti tänan Häirekeskuse Ida keskuse töötajaid, kes meile Lääne-Virumaa kõnede menetlemise ajal oma teadmistega toeks olid.

Algas Tartusse uue hoone rajamise ettevalmistus

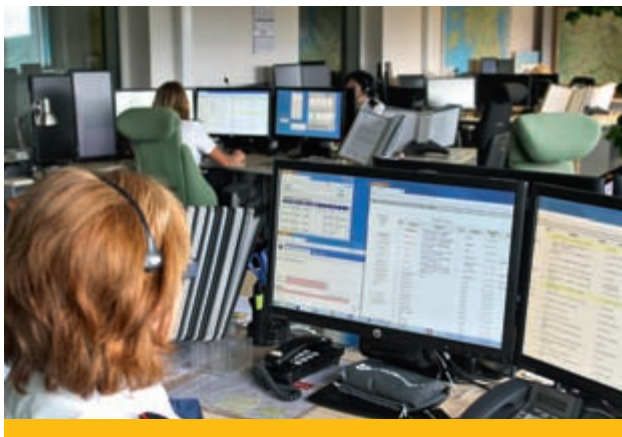
Seoses ühele hädaabinumbri üleminekul on planeeritud Häirekeskuse Lõuna keskuse uue hoone rajamine Tartu linna

Kaunase puiesteele. Uue ühishoone planeerimise faas on aktiivselt töös ja 2012. aasta vältel on toimunud mitmeid kohtumisi, kus hoone kasutajad ja projekteerijad koos Riigi Kinnisvara AS esindajaga on tegelenud kõigile kasutajatele sobivate töökeskkondade loomisega. Planeerimistegevused jätkuvad ka 2013. aastal ja loodame, et peatselt saavad alguse ka uue hoone ehitustööd.

Ühishoone ja uute tööruumide planeerimisel on oluline erinevate kasutajate omavaheline koostöö ja ühisarutelud. Uutes tööruumides hakkavad Häirekeskuse Lõuna keskuse töötajad igapäevast operatiivtööd tegema koos Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri juhtimiskeskuse töötajatega, mistõttu on oluline osapoolte kaasamine ja omavahelised arutelud, kuidas töökeskkonda võimalikult paremaks muuta. Siinkohal tahan tänada Lõuna prefektuuri juhtimiskeskuse juhte hea koostöö eest.

SMS-112 pilootperiood

2012. aasta üks olulisem märksõna on kindlasti SMS-112 teenuse kasutuselevõtmine. Ettevalmistavad tegevused uue teenuse kasutuselevõtmiseks Häirekeskuse Lõuna keskuse jaoks algasid koolitustega Väike-Maarja päästekoolis. Koolituste raames tutvustati uue tööprogrammi tööpõhimõtteid ja anti ülevaade ka teenuse kasutajate vaatest ehk kuidas üldse saab hakata SMS-112 teenust kasutama ja mis on vajalik eelnevalt teha, et SMS hädaabiteade jõuaks Häirekeskuseni.



Lõuna keskuse päästekorraldajad menetlesid üle vabariigi saabuvald SMS-112 väljakutseid

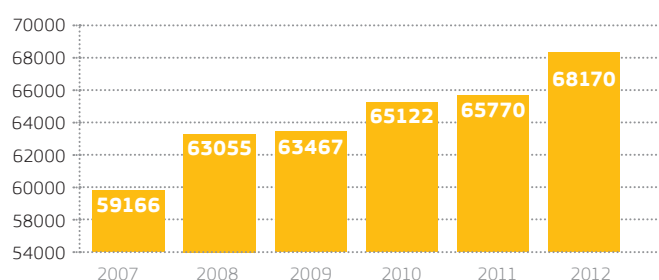
Koolituste läbimise ja uue rakenduse töösse võtmise vahele jäi siiski mitu kuud, mille jooksul sai mõttega harjuda ja koolitusel tekkinud küsimustele vastuseid leida. Lisaks tööprogrammi tundmaõppimisele viis viipekeele tõlk läbi Lõuna keskuse teenistujatele koolituse „Kurtuse mõju eesti keele kasutamisele“. Koolituse 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. Teenus SMS-112 rakendus 2012. a detsembri algusest Häirekeskuse Lõuna keskuses, kuhu pilootperioodi ajal saabuvald üle Eesti kõik SMS-i teel edastatud hädaabiteated. Täna on olemas juba ka praktiline kogemus SMS-112 teenuse vahendusel hädaabiteadete menetlemisest. Kui seni tulid kõne- ja/või kuulmispuudega inimeste hädaabiteated Häirekeskusele faksi teel (ja Lõuna keskusesse neid faksi teel ka tõesti saabus), siis nüüd on kasutusel oluliselt kiirem ja rohkemate võimalustega teenus, mis kindlasti aitab kaasa abi osutamise kiirusele ja kvaliteedile.

Eesti-Läti koostöö

Piiriüleline koostöö Lätiga on Häirekeskuse Lõuna keskuse igapäevatoe üheks osaks saanud suuresti tänu Eesti ja Läti riikide vahelisele koostöökokkuleppele kiirabi alaste väljakutsete teenindamisel. Koostöökokkuleppe alusel kaasaatakse kiiret abi vajavate väljakutsete teenindamiseks teise riigi kiirabibrigaad, juhul kui tavaolukorras piirkonda teenindav kiirabibrigaad on teise väljakutsega hõivatud. Koostöökokkuleppes tulenevate põhimõtete rakendamise alusel menetleti 2012. aastal kokku 5 kiirabi väljakutset.

Kahe riigi häirekeskuste omavahelise koostöö juures on oluline omavahel kogemuste vahetamine ja teineteise tööga tutvumine. Kui 2011. aastal käisid meie Läti kolleegid tutvumas Häirekeskuse Lõuna keskusega, siis 2012. aasta aprillis tegime oma naabritele vastuvisiidi, et arutada ühiseid tööalaseid küsimusi ja tutvuda Läti häirekeskuse tööga. Läti

Lõuna keskuses registreeritud väljakutsed



kolleegidel käisid külas Häirekeskuse Lõuna keskuse valvevahetuse juhid, kes on ka koostöökokkuleppe mõistes kontaktiks operatiivsündmuste lahendamisel. Külaskäigu raames tutvuti Riia ja Valmiera häirekeskuse tööga. Sellised teised kohatumised ja arutelud aitavad kindlasti kaasa ka koostöö sujuvamaks muutmisele, kui eelnevalt ollakse teadlikud teise riigi häirekeskuse tööpõhimõtetest.

Päästealaste väljakutsete menetlemisel jõuti 2012. aastal koostöökokkuleppeni, millega määrati sarnaselt kiirabialaste väljakutsete menetlemisele põhimõtted, mille alusel kahe riigi vahel koostööd rakendatakse. Lisaks koostöökokkuleppes toodud operatiivsündmustele on olulised ka iga-aastased koostööõppused, mille käigus saavad oma oskuseid ja teadmisi proovile panna ka Eesti ja Läti riigi häirekeskused.

Väikesaarte kiirabilise teenindamise tegevusmudeli laiendamine Piirissaarele

Häirekeskuse Lõuna keskuse teeninduspiirkonda kuulub püsiasustusega Peipsi järve saar Piirissaare. Aastaringelt elavad saarel inimesed kolmes külas: Piiril, Saarel ja Toonis. Arvuliselt on saarel viibivate inimeste arv suurem suveperioodil. Seni on Lõuna keskusel olnud väga hea koostöö Piirissaare vallavanemaga Siim Avi'ga, kes tunneb oma valla elanike hästi ja abivajaduse korral on alati kiiresti reageerinud. Koostöö tihendamiseks ja mudeli väljatöötamiseks võõrustas Lõuna keskus 2012. a aprillis Piirissaare vallavanemat ning Mehikoorma kordoni ülemat.

Parema teenuse osutamiseks saare elanikele ja saarel viibivatele külastajatele on oluline leppida kokku kindlad protseduureeglid, kuidas häda korral abi saarele saadetakse. Väikesaarte kiirabilise teenindamise tegevusmudeli laiendamine Piirissaarele on kindlasti oluliseks sammuks osutatava teenuse parendamiseks. Vastav mudel võeti kasutusele 4.12.2012 ning selles on paika pandud erinevate osapoolte kohustused ja ülesanded. Selliselt ühistel kokkulepetel põhineva mudeli rakendamisel võidetakse kindlasti abi osutamise kiiruses.

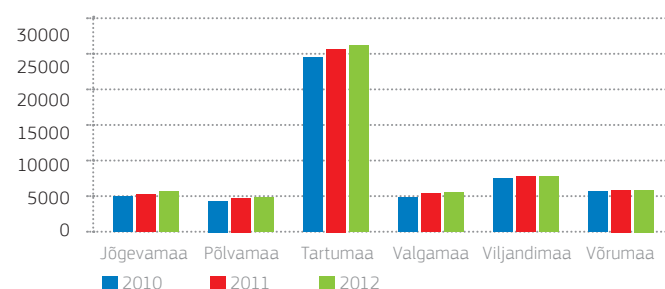
Väljakutsete arv kasvas kõige enam Lõuna-Eestis

Lõuna keskuse päästekorraldajad registreerisid 2012. a 68170 hädaabinumbri 112 teatatud väljakutset. Aastaga kasvas väljakutsete arv Lõuna keskuse teeninduspiirkonnas 3,6% võrra. Seega kasvas väljakutsete arv vabariigis suhteliselt kõige rohkem just Lõuna-Eesti maakondades.

Kiirabi vajati appi 63302 sündmuse lahendamiseks ning päästjaid 4868 sündmuse korral. Meditsiinisündmuste arv kasvas aastaga 2,4% võrra.

Lõuna-Eesti maakondadest kasvas kiirabikutsete arv aastaga kõige rohkem Jõgevamaal – 7,1% võrra. Järgmisel, Valgamaal oli kasv ligi kolm korda väiksem – 2,5%. Kiirabikutsete arv kahanes vaid Viljandimaal – 1,1% võrra.

Lõuna-Eesti maakondade kiirabikutseted





Infotelefonide 1345 ja 1313 töösaal asub Põhja keskusega ühes ruumis

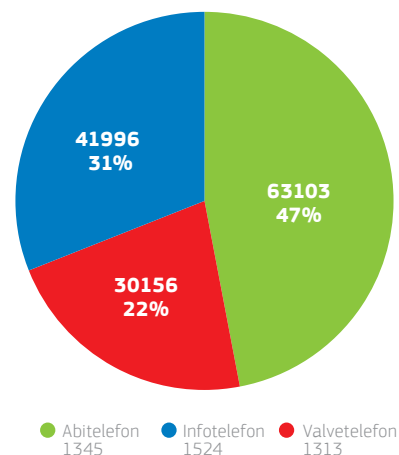
Abi- ja infokeskuse tegevus ohuolukordade kõrvaldamisel

Helen Radamus
abi- ja infokeskuse juhataja

Häirekeskus arendab abi- ja infotelefonide teenust alates 2001. a, mil loodi dispetšerteenistus, mis hakkas tegelema linnamajanduslike probleemide nagu elektri, vee ja kanalisatsiooni, küttesüsteemide, heakorra, teede ja tänavate korrashoiu ning kommunaalmajandusega seotud küsimused lahendamise vahendamisega Tallinna linnas. Nüüdseks on abi- ja infotelefonide teenus laienenud ning lisandunud on kaks infonumbrit. Päästeala infotelefon alustas tööd 2007. a ning Keskkonnainspeksiooni valvetelefon 1313 teenindamine võeti üle 2009.a.

Alates 2010. a koondati need kolm infonumbrit eraldi struktuuriüksusesse – Abi- ja infokeskus – selleks, et veelgi tõhusamalt toetada päästeasutuste, kohaliku omavalitsuse ja keskkonnavaldkonna asutuste koostööd ohuolukordade kõrvaldamisel ja vähendada seeläbi hädaabinumbri 112 tehtavate mitteaegkriitiliste infokõnede osakaalu.

Abi- ja infokeskuses registreeritud teated 2012



Kohalike omavalitsuste abitelefon 1345

Abitelefoniga 1345 on liitunud Tallinna, Maardu ja Keila linn ning Viimsi, Harku. Saku vallas elavate inimeste abivajaduste võimalikult kiireks lahendamiseks käivitus seal abitelefon 1345 teenus aprillist 2012.

Neile omavalitsustele, nende territooriumil elavatele ja viibivatele inimestele ning seal tegutsevatele elutähtsate teenuste osutajatele tagab Häirekeskus ööpäevaringselt kokkulepitud teabevahetuse eesmärgiga suurendada turvalisust.

Lisaks eelpool mainitule tagab Häirekeskuse abitelefoni 1345 koostöös Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuametiga häirenupu teenuse tõrgeteta toimimise, mis on suunatud üksi koduselavatele eakatele ning puuetega inimestele.

Sündmusterohke aasta

2012. a tagasi vaadates tuleb tõdeda, et 1345 teeninduspiirkonna elanikele oli see sündmusterohke aasta, mida meenutatakse veel aegadegi tagant. Toimus ju 2012. a mitmeid selliseid sündmuseid, mis olid kas siis esimesed omalaadsed või ei kordu just väga sageli.

Üks selline oli kindlasti rahvaloendus. Rahvaloendus viidi läbi 2011. aasta 31. detsembrist kuni 2012. aasta 31. märtsini. Esimese kuu jooksul (31.12.2011–1.02.2012) toimus elektrooniline rahvaloendus ehk e-loendus ja neid, kes e-loendusel ei osalenud, külastasid perioodil 20. veebruar – 31. märts 2012 rahvaloendajad. Sel perioodil tõusis ka kõnekoormus abitelefoni 1345 numbril. Uuriti, kas ja millal jõuab rahvaloendaja nende kodusse küsitlust läbi viima.

Õpetajate üleriigiline streik toimus 7.–9. märtsil 2012, hõlmates õpetajaid kõigis maakondades. Streigi ajal korraldasid sellest osavõtjad pikette ja miitinguid ning seoses sellega oli ka päringuid ning kõnesid. Rohkem aga andis endast tunda 8. märtsil toimunud transpordialane streik, kus tõusis märgatavalt kõnede arv transpordialaste päringute teemal.

Tallinn korraldas 19.–25. märtsini 2012 linnaelanike küsitluse küsimusega „Kas toetate tasuta ühistransporditeenusele üleminekut alates 2013. aastast Tallinna ühtse piletisüsteemi liinidel?“ Seoses küsitlusega tuli abitelefoni 1345 palju küsimusi, milles sooviti täpsustavat infot küsitluse läbiviimise ja tulevase transpordikorralduse kohta.

Tuleb meenutada ka suure vihmasaju tõttu tekkinud uputust 11.05.2012 hommikul kella 9.50 ajal, kui seiskus liiklus Tallinnas Laagna teel Gonsiori ja Vilmsi tänava vahelisel lõigul. Koostöös Tallinna Kommunaalametiga leidis see sündmus kiire tegutsemise ja lahendamise.

Kõnekoormuse tõus oli aga väga märgatav, kui alates 21. septembrist hakkas toimima Tallinna ja Harjumaa ühistranspordis seniste tasukogumissüsteemide kõrval e-pileti süsteem ehk Ühiskaart. Sotsiaal- ja tervishoiualaste teemade populaarsus oli tipus alates 1. oktoobrist, mil algas arstide liidu ja tervishoiutöötajate kutseliidu streik. Suuremaks sündmuseks aastal 2012 võib samuti lugeda 09. septembril Tallinnas toimunud Baltikumi suurimat rahvaspordiüritust SEB Tallinna Maratoni. Selle lõpetasid rekordilised 18 785 osalejat (koos lastejooksudel osalejatega). Abitelefoni 1345 jagas liiklejatele lahkkesti soovitusõnu ning infot liikluspäringute ja ühistranspordi kohta. Maratoni ja autovaba päevaga seoses oli meie peamiseks partneriks MTÜ Spordiürituste Korraldamise Klubi.

„Pealinna“ ja „Stolitsa“ lehti sai abitelefoni kaudu tellima hakata üleriigiliselt aasta algusest (võeti vastu uusi tellimusi) ja sügisel tekitas palju kära, kui ilmuma hakkas „Roheline Pealinn“, seda nimelt seetõttu, et seda lehte koju tellida ei saa.

Nagu igal aastal, kasvas kõnedekoormus ka selle aasta talveperioodil, kui uuriti infot lumekoristuse ja libedusetõrje kohta.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et 2012 oli tõine aasta. 2012. aastal registreeriti 63 103 abitelefoni 1345 edastatud teadet. Abitelefoni kõneliiklus oli 2012. aastal üle 103 500 kõne.

Töötajad ja töökorraldus

2012. aastal oli abi- ja infokeskuses töökorralduslikke muudatusi Päästeala infotelefoni 1524 osas. Aprillis koliti uude majja ning võeti kasutusele uus kõnesalvestusprogramm Partcom. Tehniliste muudatuste poolt lõpetati ülevool 1524-lt abitelefoni 1345 alates 21.12.2012, sest abitelefoni ei saanud helistajat aidata ATeS probleemide korral. Nii tuli helistajal ikkagi pöörduda 1524 poole, mis tõstis abitelefoni 1345 kõnekoormust.

Kokku on abi- ja infokeskuses 27 töötajat: Keskkonnainspeksiooni valvetelefonis 1313 ning Päästeala infotelefonis 1524 kummaski kaheksa töötajat ja Kohalike omavalitsuste abitelefoni 1345 kümme töötajat ning keskuse juhataja. Maikuu liitus 1345 kolleegide hulka uus töötaja, ehk et kokku on meil nüüd kümme vanemspetsialisti.

Oktoobris (18.–19.10.2012) osaleti Harjumaal Kose vallas Kuke Talus kahepäevasel meeskonnatöö koolitusel „Üheskoos tugevamalt edasi“. See oli töösaali töötajatele juba teist-



1345 ja 1313 töötajad meeskonnatöö koolitusel



Koolitusel osalejale oli võimalus teha endale „stressipall“

kordne väljasõit, kus osalesid nii abitelefoni kui ka Keskkonna-inspektsiooni valvetelefoni teenistujad.

Koolituse viis läbi Mastery Koolitus OÜ. Kahepäevasel koolitusel olid koostööülesanded looduses ja siseruumides, mis sidusid meeskonda ühte ning andsid hulgaliselt ühiseid teadmisi ja kogemusi. Ühine ja huvitav koostöökogemus võimaldas igal meeskonnaliikmel leida olulisi õpimomente, saada praktilisi mudeleid igapäevaellu ning teadvustada oma rolli ja vastutust meeskonnas.

Ühtse meeskonnana tegutsemist harjutati õues. Mõned näited.

1. Võistkondadeks jaotatud kinniseotud silmadega orienteerumine õues ja võõras keskkonnas. Alguses ühe juhendaja abiga, hiljem aga kõik koos.
2. Võistkonnana tuli mõelda välja asend või poos, mis selgitaks hiljem vaatajale pildi kawWudu, mida sooviti tegevusega edasi anda, näiteks „Üheskoos tugevamalt edasi“, „Sõbra õlg on alati toeks“, „Rõõmus päev“.
3. Kinniseotud silmadega tuli läbida „miiniväli“ ja seda kolleegide abistaval juhendamisel.

Päästeala infotelefon 1524 aastal 2012

Aneli Šmigelskite

abi- ja infokeskuse juhataja asetäitja

Päästeala infotelefoni 1524 teenuse kaudu toetatakse ööpäevaringselt tuleohutuselase teabe edastust elanikkonnale ning tagatakse infovahetus suuremate päästesündmuste korral Päästeameti ja elanikkonna vahel. Päästeala infotelefon 1524 on tegutsenud alates 2007. aastast ning selle aja jooksul on suurenenud elanikkonna valmisolek hankida iseseisvalt päästevaldkonna infot. Üheks infohankimise, aga ka infoedastuse kohaks on kujunenud Päästeala infotelefon 1524.

2012. aastal registreeriti Päästeala infotelefonis kokku 41998 päringut, mis on võrreldes 2011. a 532 kõne võrra vähenenud. Languse põhiliseks põhjuseks oli 2012. a vihmane suvi, mis ei soosinud lõkke tegemist, grillimist ja vabaõhuüritusi.

Päästeala infotelefon 1524 ei edasta infot ainult telefoni teel, aastatega on suurenenud ka elektroonilisel teel vastuvõetud ja edastatud infoteadete arv. Põhilise osa e-posti teel saabunud infot moodustavad avalike ürituste infoteaded ja päästkeskuse poolt kooskõlastatud valvatava objekti ankeedid, liikluspääringute ja teeolude infoteaded, ohtlike ehitiste teated, EMHI ilmateated ning erakorraliste ilmastikuloode kohta hoiatused, mille Päästeala infotelefon edastab piirkonna haiglatele, kiirabidele, Tallinna abitelefonile 1345, Keskkonnainspektsiooni valvetelefonile 1313 ja Häirekeskuse keskustele.

Tegevusvaldkond jaguneb kaheks

Päästeala infotelefoni kõned/ päringud võime jagada kahte valdkonda:

- kõrgendatud riskiga objektide automaatse tulekahjusignalisatsioonisüsteemi (ATeS) teenindamine ja sama teemaga seotud päringud;
- infotelefoni 1524 saabuvate päringute teenindamine.

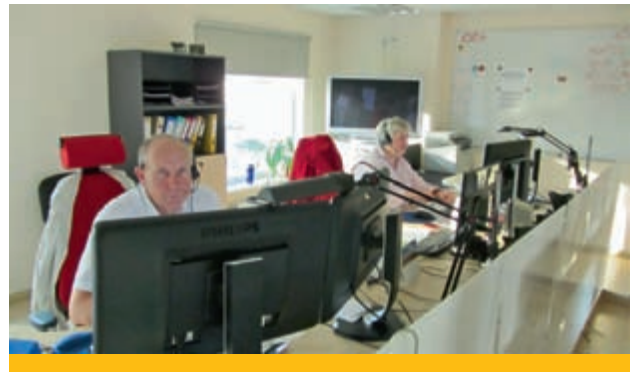
Ettevõtjate küsimused seonduvad enamasti automaatse tulekahjusignalisatsioonisüsteemi (ATeS) ja selle ühendamise Häirekeskusega. 2012. aastal registreeriti päästeala infotele-

Teisel päeval analüüsiti eelmisel päeval tehtud ülesandeid, lähtudes just ühtse meeskonnana tegutsemisest. Kõik teadmised, mis sealt koguti, on ju rakendatavad praktilistes situatsioonides meie igapäevases töös. Koolituse käigus oli võimalik saada nii individuaalset kui ka meeskondliku tagasisidet koos meeskonna videoanalüüsiga.

Koolitusel toimus ka väike käeline tegevus, kus igaüks sai endale valmistada „stressipalli“.

Kahepäevasel meeskonnatreeningul saime lisaks heale ja usalduslikule õhkkonnale ka positiivset energiat ja toredaid mõtteid oma igapäevaellu.

Häirekeskuse kingitusega tänati 2012. aasta jooksul antud panuse eest abi- ja infokeskuse parimat kolleegi Inge Vollmer'it. Suur tänu kõigile usinatele! Abi- ja infokeskuse soov on 2013. aastal veelgi tõhustada tegevusi, mis suurendavad töötajate oskusi ning väljaõpet, et tagada abivajajatele kiire ja asjatundliku teeninduse pakkumine. Täname koostöö eest Tallinna Kommunaalametit, Keila ja Maardu linna, Saku, Harku ja Viimsi valda ning Keskkonnainspektsiooni ja Keskkonnaametit ning Päästeametit.



fonis 34918 ATeS-iga seotud päringut, mis on võrreldes 2011. a kasvanud ca 2%. Kõikidest 1524-le aastaga tulnud päringutest moodustavad üle 80% nn ATeS-i kõned. Seega on kõrgendatud riskiga objektide automaatse tulekahjusignalisatsioonisüsteemiga seotud infovahetus infotelefoni üks väga suur töövaldkond.

01.01.2012 seisuga oli Häirekeskusega ühendatud 1124 ATeS objekti, aasta jooksul ühendati Häirekeskusega 83 uut objekti ning tegevus lõpetati 14 objektil. Ühelt poolt suurendas päringute kasvu kindlasti Häirekeskusega ühendatud objektide arvu suurenemine. Samas mõjutasid päringute arvu kasvu ATeS-i objektide seadmete hooldustööd ning päästeala infotelefoni infovahetus mitmete sideoperaatoritega. Nüüdseks vahetatakse infot kolme firmaga – USS Security Eesti AS, Antifire Tuleohutuslahendused OÜ ja uue teenusepakkujaga G4S Eesti AS juhtimiskeskustega, kes liitus teenuse pakkujatega 2012.a.

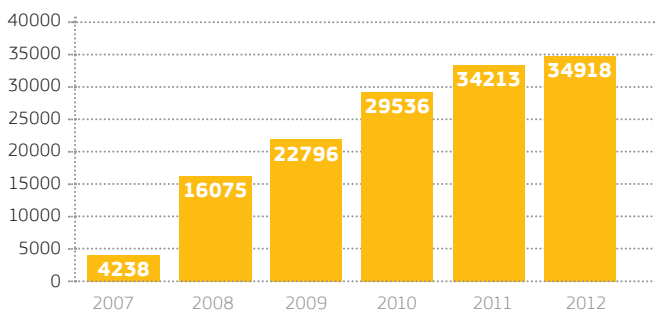
2012 lisandus kaks päringuteemat

2012. a aprilli lõpus tegid Tehnilise Järelevalve Amet ja Päästeamet üleskutse, milles paluti „Teeme ära“ talgutel leitud katmata ja katkiste luukidega kaevudest ning muudest sarnastest ohtlikest rajatistest anda teada päästeala infotelefonile 1524. Esmase ohu kõrvaldamiseks paluti ohtliku rajatise avastanud

| PROBLEEMI NIMETUS | kokku |
|--------------------------------|--------------|
| ATeS | 34946 |
| Avalikud üritused | 939 |
| EMHI info | 686 |
| Ennetus | 165 |
| Insenertehnilised probleemid | 131 |
| Kaebused päästeasutustele | 4 |
| Kodukülastuste registreerimine | 4 |
| Kontaktandmed | 812 |
| Korstnapühkijad | 403 |
| Menetlemine | 81 |
| Muu | 1395 |
| Ohtlikud ained | 122 |
| OP info | 0 |
| Politsei kodukülastus | 0 |
| Suitsuandur | 145 |
| Sündmuseinfo | 52 |
| Tulekustutusvahendid | 26 |
| Tuleohutus | 793 |
| Tuletegemine | 1292 |
| KOKKU | 41996 |

Infotelefonile 1524 edastatud probleemid 2012

ATeS objektide teated 2012



inimesel ohuala olemasolevate vahenditega märgistada või piirata. Üleskutse osutus väga õigeaegseks ning katmata või katkiste luukidega kaevudest teatamine jätkus aasta lõpuni. 2012. aastal edastati 130 teadet ohtlike ehitiste kohta, kus inimest või looma varitses otsene oht. Kuid selle numbriga ohtlike kaevude arv Eestimaal kindlasti ei piirdu. Elanikel palutakse endiselt ohtlikest kaevudest anda teada infotelefonile 1524.

Infotelefonile 1524 helistajalt küsiti andmeid, mis aitasid võimalikult täpselt määrata ohtliku rajatise asukohta, rajatise tüüpi (nt kaaneta või katkise luugiga kaev, maa-alune mahuti, sissekukkunud kelder vms), objekti ohtlikkust hinnata aita-vaid parameetreid (ava või augu sügavus ja läbimõõt) ning helistaja kontaktandmeid juhuks, kui hilisemalt tekib raskusi rajatise ülesleidmisega.

Päästeala infotelefonile laekunud info ohtlike rajatiste kohta edastati kohalikule omavalitsusele, Tehnilise Järelevalve Ametile ja Põllumajandusametile, kes selgitasid välja rajatise

omaniku ning tegid vajadusel ettekirjutuse ohutuse tagamiseks vajalike tegevuste kohta.

Katkistest kaevudest teatamise vastu tundis pidevalt huvi ajakirjandus, eriti kohalikud ajalehed. Nii tuli pidevalt päringuid, kus ajakirjanik soovis infot, millistest ohtlikest kohtadest on infot edastatud, et siis minna kontrollima, kas ohukoht on vahepeal turvalisemaks tehtud.

Teine uus teema lisandus aasta lõpus, mil käivitus eelkõige kuulumis- ja kõnepuudega inimestele suunatud teenuse SMS-112 pilootperiood. SMS-112 teenus võimaldab edastada Häirekeskusele hädaabiteadet tasuta tekstisõnumina. Kuid teenuse kasutamiseks tuleb end eelnevalt registreerida kasutajaks aadressil <https://sms.112.ee>. Nimetatud teemal nõu andmiseks viidi eelnevalt läbi spetsiaalne koolitus. SMS-112 koolitusel tutvustati SMS-112 haldusmooduli kasutusjuhendit, et Päästeala infotelefoni 1524 vanemspetsialistid oskaksid inimest abistada, kui tekib probleeme teenuse kasutajaks registreerimisel.

Päästeala infotelefon 1524 oli kaasatud Ida päästekeskuse regionaalse metsa- ja maastikutulekahju suurõppusele, vanemspetsialistid harjutasid hädaolukorra lahendamisele vabatahtlike kaasamisega seotud registreerimist ja info ning käitumisjuhiste edastamist.

Päästeala seaduste muudatused toovad Päästeala infotelefonile 1524 alati kaasa ka päringute arvu kasvu. 01.01.2012 jõustus Tuleohutuse seaduse alusel kehtestatud määrus „Nõuded tuleohutuse enesekontrollile ja tuleohutusaruande ning tuleohutusaruande koostamise kohustuslikkuse kriteeriumid“ ning sellega kaasnesid päringud – tuleohutusaruande koostamise, esitamise ja tähtaegade kohta. Tuleohutusaruande esitamise tähtaja saabudes oli sellega seoses väga palju päringuid.

Kodanikele oli mureks kerkinud – mis kuupäev on nn viimane kuupäev, kui peab olema teostatud üksikeramus korstnapühkimine üks kord viie aasta jooksul? Konsulterisime ja saime vastuseks, et „üks kord viie aasta jooksul hakkas kehtima ühes tuleohutuse seadusega 2010. aasta oktoobris ehk siis hiljemalt 2015. aasta oktoobriks peab olema korstna ja küttekolde üle vaadanud kutsetunnistusega korstnapühkija“.

Päästeala infotelefoni igapäevatöö on väga tihedalt seotud infovahetusega päästeala ennetajate, menetlejate, tuleohutuskontrolli büroo inspektoritega, kommunikatsioonispetsialistidega. Päästeameti ennetuskampaaniate ja pressiteadete mõju päästeala infotelefoni kõnekoormusele on tavaliselt ennustatav.

Päästeala infotelefoni üldine tuntus 2012. a elanikkonna seas tõusis

Päästeamet viis läbi Elanikkonna tuleohutuse teadlikkuse uuringu 2012 ja selle tulemused näitavad, et aastaga on 1524 tuntus tuleohutusteabe allikana tõusnud 2 % võrra. See on märkimisväärne tulemus olukorras, kus sama uuringu tulemused kinnitavad, et 58% vastanutest otsiks tuleohutus-teavet esmase allikana internetist. Aastaga on internetist esmast teavet otsijate osakaal tõusnud koguni 15%.

Kõige enam tunnevad Päästeala infotelefoni kui tuleohutus-teabe allikat 65-74 ja 40-64 aastased inimesed. Kõige vähem ollakse teadlikud sellest numbrist vanuses 20-39 aastat.

Seoses Päästeala infotelefoni tuntuse pideva tõusuga on aasta-aastalt kasvanud telefoni kõnekoormus ning suuliselt või siis e-posti teel edastatud päringute hulk. See omakorda annab tunnistust kodanike usaldusest. Infotelefoni areng on

jõudnud punkti, kus päevasel ajal ei suuda enam kaks teenistajat kõiki päringuid kiiresti teenindada ja telefon ei ole kodanikele 100%-liselt kättesaadav. Kuna infotelefonile tulevad päringud ei ole aegkriitilised, siis ei sea ootejärjekordade tekkimine ohtu kellegi elu ega vara. Küll aga võib tekkida probleeme, kui infotelefon peaks hakkama tegelema hädaolukorra lahendamist toetavate tegevustega. Näiteks ei pruugita suuta päevase suure töökoormuse tõttu täita suurõnnetuste ajal kiiresti käivitatava kriisitelefoni rolli.

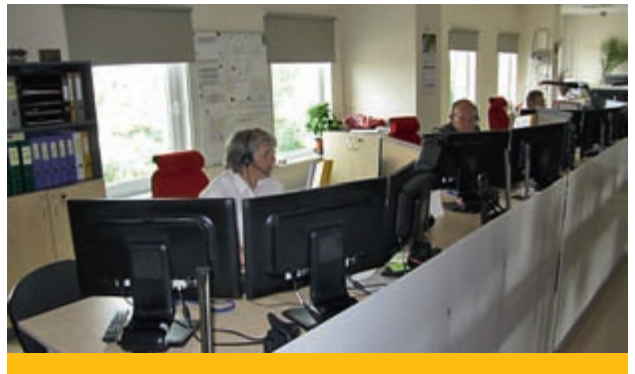
Siiski tuleb tunnustada, et Päästeala infotelefoni tuntuks ja selle kaudu kodanikele vahendatud info on aidanud tõsta tuleohutusteadlikkust ning seeläbi vähendada tulekahjude arvu ning ka tulesurmades hukkunuid.

1524 arendused ja koolitused

Abi- ja infokeskuses on informatsiooni analüüsi ja töötlemise süstematiseerimise tulemusel parendatud Päästeala infotelefoni 1524 poolt osutatavat teenust eesmärgiga muuta pääste- ja tuleohutusealase informatsiooni elanikkonnale edastamist kvaliteetsemaks ja efektiivsemaks. 2012. aastal võtsime kasutusele informatsiooni analüüsiks ja süstematiseerimiseks vajaliku kaasaegsel tasemel elektroonilise töökeskkonna, mis muutis vanemspetsialistidele kõnede registreerimise kiiremaks ja tööajakasutuse efektiivsemaks.

2012. a Jõhvis uue sisejulgeolekuasutuste maja avamisega kolis infotelefon koos teiste asutuste ja Häirekeskuse Ida keskusega uutesse ruumidesse. Kolimisjärgselt muutus oluliselt paremaks töökeskkond ja töötingimused. Aga mitte ainult. Ühises töösaalis töötatakse lisaks päästekorraldajatele koos ka Politsei- ja Piirivalveameti Ida prefektuuri juhtimiskeskuse ja RCC teenistujatega. See on oluline muutus, mis loob uusi võimalusi koostööks. Üks näide infovahetuse kiirenemisest. Kui kodanik teatab väga käidavas kohas asuvast katmata kaanega kaevust, siis juhtimiskeskuse töötaja annab selle info edasi patrullile, kes sõidab kohale ja piirab ohuala. Selline operatiivne infovahetus ja kiire tegutsemine on oluline just nädalavahetustel ja töövälisel ajal, mil on palju jalutajaid ja jalgrattureid.

Päästeala infotelefoni töötajad osalesid Ida Päästekeskuse korraldatud koolitusel „Koostöö hädaolukorras“, millel tutvustati hädaolukorra seadust, ulatusliku metsa- või maastikutulekahju riskianalüüsi, Ida-Eesti regionaalse metsa- või maastikutulekahju hädaolukorra lahendamise plaani ja teavi-



Päästeala infotelefoni vana ja uus töösaal Jõhvis

tuskava, sellised koolitused on vanemspetsialistidele väga vajalikud.

2012. a suvel võttis Päästeala infotelefoni vanemspetsialist Eha Plauberk Ida Keskuse töösaali kolleegide vastu oma Purtse imeilusas maakodus. Lahke perenaine on kaastöötajaid võõrستانud juba kahel korral ning kõik loodavad, et see traditsioon jätkub edaspidigi.

Tänud väga hea töö eest kõigile 1524 teenistujatele, koostööpartneritele Päästeametist (inspektorid, ennetajad, järelevalve) ja sidefirmade juhtimiskeskustest ning SMIT-ist.

Keskkonnainspeksiooni valvetelefon 1313

Katrin Saarleht

Keskkonnainspeksiooni valvetelefoni koosseisuväline juht

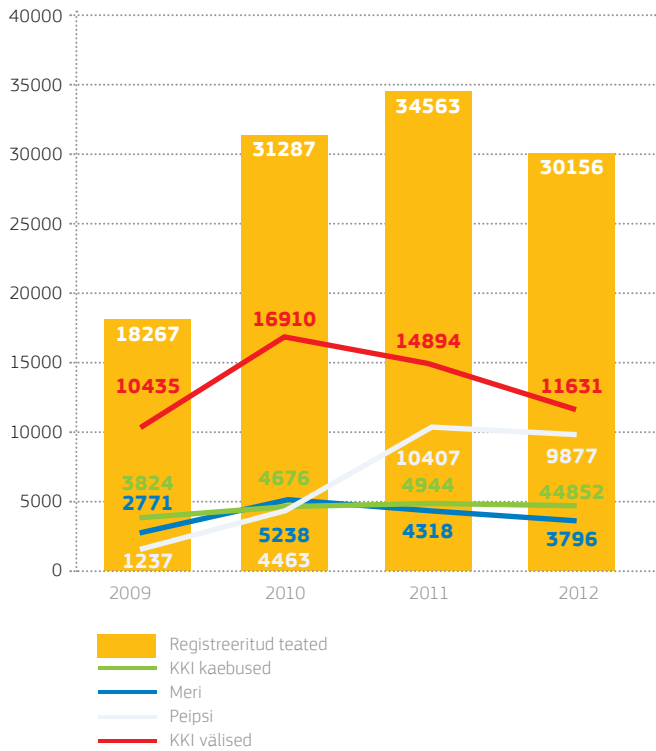
2012. aasta möödus KKI valvetelefonile 1313 rahulikult ja vastas oodatule. Eelnevatel aastatel KKI valvetelefoni tegevusjuhiseid teadete vastuvõtmisel, registreerimisel ning edastamisel vastava pädevusega ametkonnale või organisatsioonile töötati põhjalikult läbi ning täpsustati. Varasemalt tehtud töö andis 2012. a tunnustust ning kootööpartneritega on koostöö paranenud veelgi.

Tagasivaade aasta jooksul registreeritud sündmustele midagi erilist välja ei kuva. Sarnaselt varasematele aastatele laekuvad kuude mõistes oluliselt aastaegadest sõltuvad teated. Aasta alguses laekub rohkem kalapüügiraporteid Peipsi, Lämmi- ja Pihkva järvelt ning Läänemerelt. Kevadkuudel on rohkesti kulu- ja metsapõlengute teateid ning päringuid erinevate kalapüügiõiguste, püügilubadega seonduva kohta. Kevadest sügiseni tuleb rohkelt teateid lindudest ja linnu-

poegadest, metsloomadest ning nende poegadest, kes on end inimeste lähendusse elama sättinud.

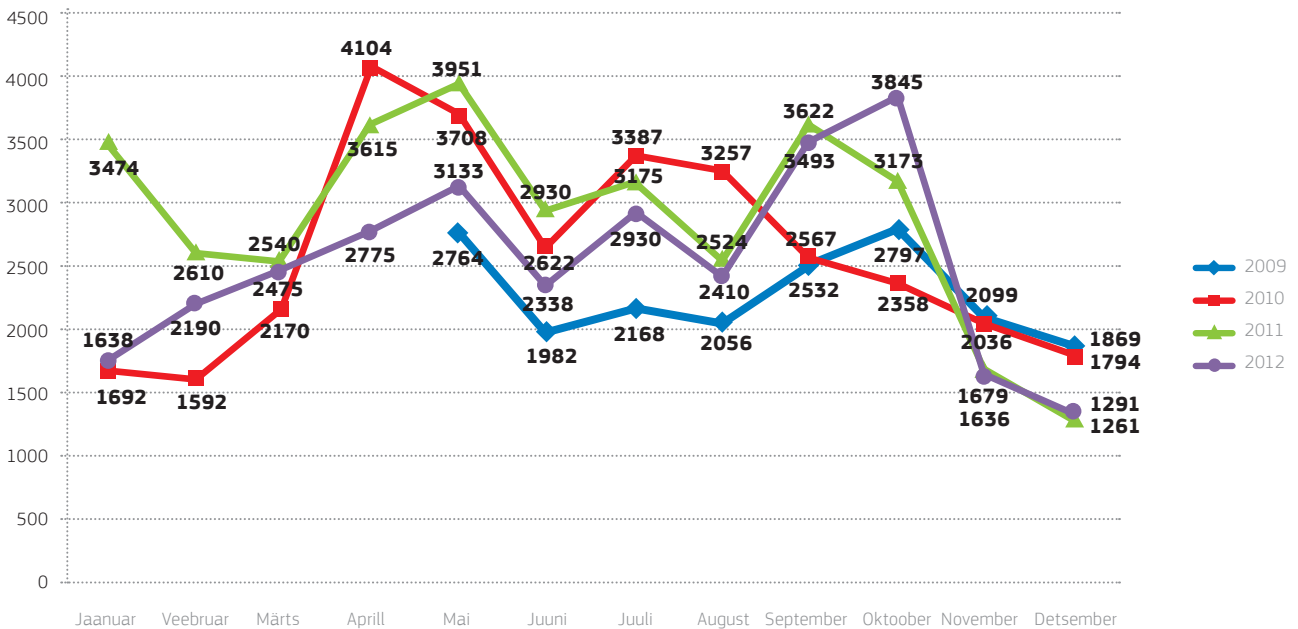
Kevadsuve perioodi jäi ka paar suuremat sündmust loomade ja lindudega, mis ka meedias kajastamist leidsid. Aprillikuus jalutas Piritas linnaosas karu. Karu nähti erinevates kohtades mõne päeva jooksul linna äärealadel, kuid karu suutis ise metsa suunduda. Maikuus sattusid linna uudistama noored põdrad. Teateid linna eksinud põdradest laekus samaaegselt erinevatest linnaosadest. Ühe looma jaoks lõppes seiklus õnnetult. Teised põdrad jõudsid tervetena metsa tagasi. Ka toonekurgedega juhtus erinevaid seiku. Eriliselt jäi meelde Valgamaal katusele tõrva sisse kinni jäänud toonekurg ning Tapa sõjaväelinnakus möllanud kurg, kes ründas sõjaväelinnaku territooriumil seisvaid autosid.

Keskonnainspektsiooni valvetelefonis registreeritud teated



1313 ja 1345 kõnelele vastajad ühisel meeskonnatöö koolitusel

Registreeritud probleemid kuude lõikes



Sügistalve perioodil aasta lõpus kasvab kutseliste kalurite püügiraportite teadete arv ning rohkem on ka maanteedel hukkunud ulukite teateid.

Traditsiooniks on kujunenud iga-aastane kokkusaamine Keskonnaameti keskkonnatehnikutega, kellele edastatakse valvetelefonile 1313 laekunud teated abi vajavatest loomadest ning lindudest. Maikuuks saavad Häirekeskuses kokku valve-

telefoni operaatorid ja keskkonnatehnikud. Sel päeval vaadatakse koos tagasi möödunud aastale. Tehakse ülevaade aasta jooksul toimunud suurematest ja erilisematest sündmustest. Arutatakse sündmuste kitsaskohti ning tuuakse välja hästi toimivaid lahendusi. Jagatakse erinevat töökorralduslikku informatsiooni. Samuti tutvustatakse uusi inimesi, kes on asunud ametisse valvetelefoni operaatorina või keskkonnatehnikuna.

Häirekeskuse traditsioonid

Edvi Freiberg
kommunikatsioonijuht

Katre Kurvits
nõunik

Sügisseminar 2012: Häirekeskus – kindel, kiire, asjatundlik

Häirekeskuse sügisseminar 2013, mis oli järjekorras juba üheksas, toimus 8. novembril Haapsalu Kultuurikeskuses. Kõigi nende aastatega on Häirekeskus arenenud operatiivse informatsiooni töötlemise kompetentsikeskuseks, kelle missiooniks on kujundada ja tagada turvalisemat elukeskkonda ning olla läbi ühtse hädaabinumbri 112 kindel, kiire ja asjatundlik abistaja õnnetuse korral.

2012. a lepit lisaks missioonile kokku ka visioon aastaks 2020. Visiooni kohaselt soovib Häirekeskus olla aastaks 2020 ühiskonnas kõrgelt tunnustatud, koostööle ja arengule suunatud riigi kompetentsikeskus, kelle pühendunud töötajad loovad oma teadmiste, oskuste ja kogemustega kindlustunde, et abivajaduse korral leitakse parim võimalik lahendus. Seekordsel sügisseminaril vaagiti Häirekeskuse tegevusi, pidades samal ajal silmas ka missiooni ja visiooni.

Sügisseminari avas peadirektor Janek Laev, kes andis üldise hinnangu Häirekeskuse kui iseseisva asutuse esimesele tööaastale ning tõi välja olulised arengud 2013. aastal ehk siis eelviimasel ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistuste aastal.

Häirekeskuse kommunikatsioonijuht Edvi Freiberg tutvustas 112-teenusega rahulolu uuringu tulemusi. 2011. a viidi elanike ja koostööpartnerite seas läbi 112-teenusega rahulolu uuringud. Nimetatud kahe uuringuga saadi teada, milline oli rahulolu töösaali esimese ja teise astme teenistujate tööga ning kuidas on rahuolu muutunud võrreldes 2008. a. Rahulolu uuringute kokkuvõtte on avaldatud juba 2011. a aastaraamatus.

Häirekeskus töötab iseseisva asutusena alates 1.01.2012 ning käesoleva aasta sügisseminar oli ka esimene võimalus tutvustada asutuse teenistujatele ja koostööpartneritele Häirekeskuse missiooni, visiooni ja põhiväärtusi. Häirekeskuse missioonist, visioonist ja põhiväärtustest rääkis Häirekeskuse arendusosakonna peaspetsialist Ott Nauts.

Üks elevust tekitavamaid ettekandeid päeva esimeses pooles oli Häirekeskuse analüüsi- ja järelevalve talituse juhataja Erik Vellerammi arutlus „Häirekeskuse teenus on kvaliteetne“. Soovis ju igaüks teada, kui kvaliteetne on 112-teenus ning kuidas igaüks on seda mõjutanud. Ettekandja analüüsis 112-teenuse kvaliteeti 2012. a ning rääkis tegevustest, mis on aidanud kaasa kvaliteedi tõusule.

Igal aastal on Häirekeskuse sügisseminarile kutsutud külalisesinejaid asutuse koostööpartnerite seast. Kuna Häirekeskuse meditsiiniküsimustik on väga oluliselt kiirendanud insuldihaigeteni professionaalse abi kohalejõudmist, siis oli seekord palutud külalisesinejaks Neuroloogide Seltsi juhataja Katrin Gross-Paju. Ta rääkis teemal „Häirekeskuse teenuse mõju teistele teenustele“. Ettekandes tutvustas Katrin Gross-

Paju, kuidas kiire ja professionaalne abi mõjutavad insuldist taastumist.

2012. a käivitus Häirekeskuses kuulmis- ja kõnepuudega inimestele suunatud SMS-112 pilootperiood ning sellest lähtuvalt rääkis Eesti Puuetega Inimeste Koja juhatuse esimees Monika Haukanõmm sellest, millised on kõne- ja kuulmispuudega inimeste ootused SMS-112-le.

Seminari õhtupoolsel sessioonil rääkisid Häirekeskuse kõigi struktuuriüksuste esindajad, millised on nende mõtted Häirekeskuse teenustest. Mõttevahetuse alustas arendusosakond selgitustega, kui keerukas on arendusprojekte ellu-



Elevust tekitas kõige enam Erik Vellerammi arutlus kvaliteedist



Seminari lõpus söödi tublimatest tublimate auks torti. Torti lõikavad Meelis Mesi ja Ülle Pus – Häirekeskuse Aasta töötajad 2012

viimine. Lääne keskus rääkis läbi huumoriprisma päästekorraldaja tööks vajalikest teadmistest ja oskustest ning Ida jagas optimismi ühise meeskonna toimimisest Ida ühises töösaalis. Põhja keskus aga unistas uuest töökeskkonnast ja Lõuna keskus mõtiskles, millest sõltub teenuse kvaliteet. Abi- ja info-keskus filosoferis, millised teenused veel infokeskusesse ja seega ka häirekeskusesse sobivad. Kuna üldosakond on Häirekeskuse noorim struktuur, siis nad jagasid mõtteid, kui-

das nad uue struktuurina end häirekeskuses tunnevad. Seminaripäeva viimases ettekandes tuletas Häirekeskuse nõunik Katre Kurvits meelde Häirekeskuse ning PPA juhtimiskeskuste teenistujate ühist suveseminari.

Päeva lõpul pärjati Aasta töötaja 2012 tiitliga Ülle Pus ja Meelis Mesi ning tänati Häirekeskuse 2012. a kõige tublimaid töötajaid.

Euroopa 112 päev 2012

Igal aastal 11. veebruaril tähistab kogu Euroopa hädaabinumbri 112 päeva selleks, et tuletaida kõigis Euroopa Liidu riikides meelde ühte numbrit, mis võib päästa elu. Professionaalide kiiret abi vajavate sündmuste lahendamine algab informatsiooni edastamisest ja on ülioluline teada kohe õiget numbrit. Seda ka Euroopas. 90% eestimaalastest valiks kiire abivajaduse korral Eestis 112, kuid ainult 59% teab, et see number kehtib kõigis Euroopa Liidu riikides.

Häirekeskus kutsus Euroopa ühtse hädaabinumbri teadlikkuse tõstmiseks kõiki kooli ja lasteaedu, samuti peresid tegema lumest või lumele hädaabinumbrit 112. Läbi mängulise tegevuse saab kergemini õpetada lastele hädaabinumbri tundmist. On ju lapsed tulevased, vahel ka praegused helistajad, kes samas aitavat numbrit meenutada tihti ka vanavanematele. Häirekeskus palus edastada lumest või lumele 112 tegemise pilte e-postile lumest112@112.ee ning pani saadetud pildid üles Häirekeskuse facebooki kodulehele www.facebook.com/hairekeskus.



/Pilt Valjala/Euroopa 112 päevaks tegid lasteaedade lapsed lumest või lumele hädaabinumbri 112

Lumest või lumele 112 tegemisega ühines lasteaedu üle Eesti. Väga mitmetes lasteaedades räägiti lisaks lumest või lumele 112 tegemisele ka 112-le helistamisest ja turvalisusest laiemalt kogu nädala jooksul kõigis vanuserühmades. Selle teema juures sai lastele näidata Euroopa kaarti ja ka tutvustada erinevaid riike. Koos 112-le helistamise õpetamisega oli võimalus lastele õpetada ka sotsiaalseid oskusi - telefoniga rääkimist ja väljendusoskust, õpetada infot edastama just konkreetsete juhtumite kaudu ning nägema ja analüüsima, mis on juhtunud, millist infot ma pean antud olukorras edastama. Euroopa 112 päeva raames käisid lasteaedades lastega kohtumas ja 112-le helistamist õpetamas Häirekeskuse päästekorraldajad Jane-Lii Padumäe, Aire Meidla, Kristiina Lummo, Kristel Ennula ja Mary-Liis Mägi.



Päästekorraldajad õpetasid lasteaialastele hädaabikõnet tegema

Pärnus toimus 6.-7. klasside õpilastele suunatud üritus „**Kuidas aidata end ja teisi abi saabumiseni**“ Noorte Vaba Aja keskkuse ees õues ja ruumes. Üritus algas kõnega häirekeskusesse, kus teatati raskest liiklusõnnetusest. Liiklusõnnetuse teate peale andis häirekeskus väljasõidukorralduse kiirabibrigaadile ja päästemeeskonnale nagu see toimub ka reaalse õnnetuse korral. Reaalse olukorra võimalikult täpne järgimine andis kohaletulnud õpilastele võimaluse kogeda, kui pikk on ikkagi ootaja aeg sündmuskohal, kuidas liiklusõnnetusse sattunud inimesi autost välja lõigatakse ning kiirabile üle antakse.

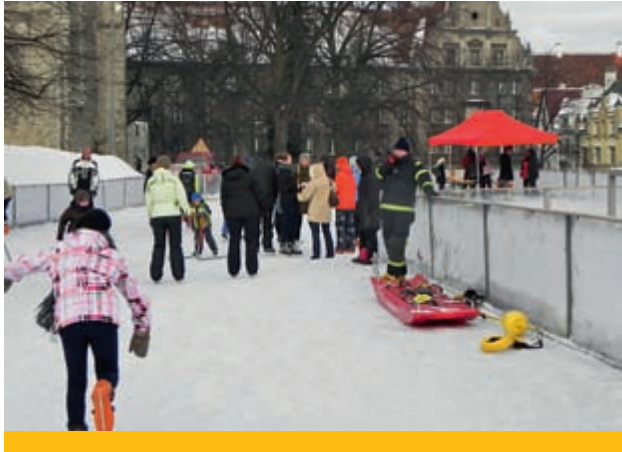
Üritusel demonstreerisid Päästeameti Lääne-Eesti keskkuse demineerijad, kuidas tehakse kahjutuks kahtlast eset, Eesti Punane Rist õpetas esmaabivõtteid, Politsei- ja Piirivalveameti Lääne prefektuur näitas esmaseid enesekaitsevõtteid ning Päästeameti Lääne-Eesti päästkeskus jagas tuleohutusala-seid nõuandeid. Aide Autokool näitas õpilastele uusimaid kart-autosid.

Häirekeskus koostöös HK Hall AS-iga korraldas 11. veebruaril Tallinnas kogupereürituse Harju tänava uisuplatsil **Aita ja helista**. Üritusel selgitati kohaletulnutele järgmist.

- Kuidas teha hädaabikõnet
- Millised ohud varitsevad Sind libedal teel
- Kuidas libedaga turvaliselt kukkuda
- Kuidas külmakahjustustega toime tulla
- Kuidas anda jääauku kukkunud inimesele esmaabi
- Milliste ohtudega tuleb jääle minnes arvestada
- Kuidas traumade korral end ja teisi aidata

Ürituse Aita ja helista korraldamisel olid Häirekeskuse ja HK Hall AS-i koostööpartnerid Tallinna Kiirabi, Päästeameti Põhja päästkeskus, Tiiu Valgemäe Uisukool, Europark AS.

Euroopa 112-päeval olid kõik Haapsalu ja Läänemaa elanikud oodatud Euroopa hädaabinumbri 112 päevale **Haapsalu RIMI**



Tallinna uisuplatsil toimus üritus Aita ja helista

Uus traditsioon – SUVESEMINAR

2012. aasta suvel alustati Häirekeskuses uue traditsiooniga – suveseminariga. Uus üritus loodi eesmärgiga aidata kaasa ühise meeskonna loomisele seoses ühele hädaabinumbri üleminekuga ja ühises töösaalis tööle hakkamisega. Eesmärgi saavutamiseks toimus seminaril kaks koolitustsükli. Esimesena mõeldi ja arutati ühise meeskonna loomise ja toimima hakkamise üle ning treeniti koostööd mitmetes rollimängudes (koolitaja Meta-Profit OÜ). Esimese päeva lõpetas ja teisel päeval jätkus koolitusprogramm Avatud ruum, mida viis läbi Politsei- ja Piirivalveameti Lääne prefektuuri koordineerimisbüroo juht Andres Sinimeri. Avatud ruum on kaasamise meetod, mis loob tingimused oluliste küsimuste uurimiseks, arutamiseks ja lahendamiseks gruppides.

Avatud ruumis otsiti vastust küsimusele – „Kuidas pakkuda kvaliteetset Häirekeskuse teenust kõigile?“ Kokku püstitati 8 teemat/küsimust, mille kohta hakati ettepanekuid välja pakkuma.

- Mis motiveerib mind kvaliteetset teenust pakkuma?
- Kuidas tagada teenusepakkuja vaimne ja füüsiline tervis?
- Kiire infovahetus I ja II vahel.
- Kuidas tugiteenused saavad aidata kaasa kvaliteetse teenuse osutamisel?
- Kas Eesti ühiskond on valmis ühtsele hädaabi numbri minema?
- Kuidas parandada koostööd PPA Põhja juhtimiskeskuse ja Häirekeskuse vahel?
- Kuidas korraldada saaks panustada piirivalve töösse?
- Kas teenuse tagamiseks peavad kõik ametkonnad paiknema füüsiliselt ühes ruumis?

Arutelude käigus tehti 67 ettepanekut töö paremaks korraldamiseks. Ettepanekute pingeritta seadmiseks viidi läbi hääletus, mille käigus iga osaleja sai anda kokku 10 häält, mistahes ettepaneku toetuseks. Kõige enam leidsid toetus ettepanekud, mis on seotud erinevate tööprogrammide toimimise ja täiustamisega (215 punkti). Kõige kriitilisemana toodi välja (74 punkti) asjaolu, et OPIS ei ole mõeldud II astmele ning vaja oleks reaalselt lahendust, mis oleks täiesti uus (mitte OPIS+SOS). Populaarsuselt teiseks osutusid ettepanekud, mis on seotud erinevate rahaliste soovidega (151 punkti), millest 114 punkti sai palgatõus (täiendavate tööülesannete lisandumisega või 13- kuupalk). Oluliseks peeti ka erinevaid vaimse ja füüsilise tervise toetamise võimalusi, mis kokku said 141 punkti, füüsilise tervise toetamise võimalustest popu-

kaubanduskeskusesse. Euroopa 112 päeval rääkisid Lääne prefektuuri politseinikud tegutsemisest liiklusõnnetuse korral ning muidugi ka ohutust liiklemisest, Haapsalu Haigla kiirabi selgitas, millal kutsuda kiirabi ning mida inimene saab või just ei tohi teha sellel ajal, kui kiirabi sõidab abivajaja juurde. Lääne päästkeskus andis nõu, mida teha esimestel minutitel, kui olete avastanud tulekahju ning jagas näpunäiteid tegutsemise kohta veeõnnetuste korral. Naiskodukaitse Lääne ringkond tutvustas oma organisatsiooni ning Lääne-Eesti Vabatahtlik Reservpäästerühm jagas inimeste metsast otsimisel saadud kogemusi ning näpunäiteid metsa eksimise korral.

Euroopa 112 päevale pühendatud infopäevale „112-teenus praegu ja tulevikus“ kutsus Häirekeskus ministeeriumide esindajad. Külalistele tutvustati Eurobaromeetri 112-teemalise värske uuringu tulemusi, räägiti 112-teenuse tulevikuarendustest ning tutvustati päästekorraldaja tööd.



Esimesest suveseminarist osavõtjad



Suveseminaril harjutati meeskonnatööd

laarseim oli sportimisvõimaluste kompenseerimine ja vaimse tervise poole pealt psühholoogiteenus. Ühele hädaabinumbri ülemineku osas peeti oluliseks nii teiste riikide kogemuse arvestamist kui ka teavitustööd ja koolitust (kokku 103 punkti).

Suveseminaril osales kokku 150 Häirekeskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti juhtimiskeskuste ning merevalvekeskuste töötajat. Osalejad tulid suveseminarile positiivsete ootustega ja sooviga tutvuda teiste inimestega nii oma organisatsiooni seest kui ka väljast, saada uusi teadmisi, teha koostööd, vahetada kogemusi ja omavahel arutleda. Korraldajad loodavad, et ootused suveseminarile said täidetud ja ületatud ning järgmisel suveseminaril on veelgi rohkem osavõtjaid.

Kokkuvõte 2012. a uuringutest

Töötajate rahulolu uuring

Katre Kurvits

Häirekeskuse nõunik

Töötajate rahulolu uuringute läbiviimise eesmärgiks on töötajate rahulolu, ootuste, suhtumiste, hoiakute ja eesmärkide kohta informatsiooni kogumine ja muutuste kavandamine, toetudes saadud tulemustele. Samas annavad uuringutulemused infot, kuidas on läbiviidud arendused ja töökorralduslikud muutused mõjutanud pikema aja jooksul töötajate rahulolu. Seetõttu viidi 2012. aasta lõpul sarnaselt 2008. ja 2010. aastaga Häirekeskuse keskuste, abi- ja infokeskuse ning analüüsi- ja järelevalve talituse (peaspetsialist-arstid) töötajate seas läbi rahulolu uuring. Uuringu meetodina kasutati veebiküsitlust, millele vastas 122 teenistujat ja süva-intervjuusid 20 teenistujaga. Uuringu viis läbi Faktum ja Ariko.

Küsimused jagunesid järgEVatesse blokkidesse: Minu töö, Minu keskus, Minu töö keerukus, Ühele hädaabinumbri üleminek, Tagasisidestamine, Minu juhid, Mina ja Häirekeskus. Hinnanguid oli võimalik anda 7 punkti skaalal, kus 7 tähendas, et ollakse väitega nõus ja 1, et väitega ei olda üldse nõus. Lisaks uuriti ka töötajaid motiveerivaid tegureid ning küsiti arvamust Häirekeskuse missiooni ja väärtuste kohta.

Töötajate rahulolu uuringute küsimustikus on põhilises osas säilitatud läbi aastate sarnane ülesehitus. Igal korral on siiski lisandunud küsimusi, mis aitavad veelgi täpsustada rahulolu Häirekeskuse tööprotsessi ja eelseisvate muutuste erinevate tahkudega. Nii ei olnud 2010. a uuringus küsimusi ühele hädaabinumbri ülemineku, tagasisidestamise, minu juhid ning mina ja Häirekeskus kohta. Uuringu teemade laiendamise oli tingitud vajadusest uurida töötajate hoiakuid ühele hädaabinumbri ülemineku protsessi algfaasis. Saadud tulemused võimaldavad parendada eelseisvat muutusteprotsessi ning annavad hea võrdlusmaterjali tulevikuks.

Piirkondlikud keskused

Häirekeskuse piirkondlikest keskustest vastas küsitlusele 97 töötajat. Uuringu tulemustest selgus, et väga hästi teatakse oma tööülesandeid ja kohustusi (6,42) ning mõistetakse oma töö olulist mõju Häirekeskuse mainele (6,27). Tööülesandeid peetakse jõukohaseks (6,22) ja vajadusel saadakse kolleegidelt nõuandeid oma tööülesannete täitmiseks (6,05). Teistest veidi kõrgemad tulemused olid vastajate seas, kes on Häirekeskuses töötanud 10 ja enam aastat. Häirekeskuse päästekorraldajad on ka varasematel aastatel olnud arvamusel, et nad teavad täpselt on tööülesandeid ja töökohustusi ning andnud nimetatud küsimustele kõige kõrgemaid hindedeid. Kindlasti on sellise hinnangu aluseks Häirekeskuses väljatöötatud täpsed tööjuhendid ning kindel ja arusaadav töökohustuste jaotus.

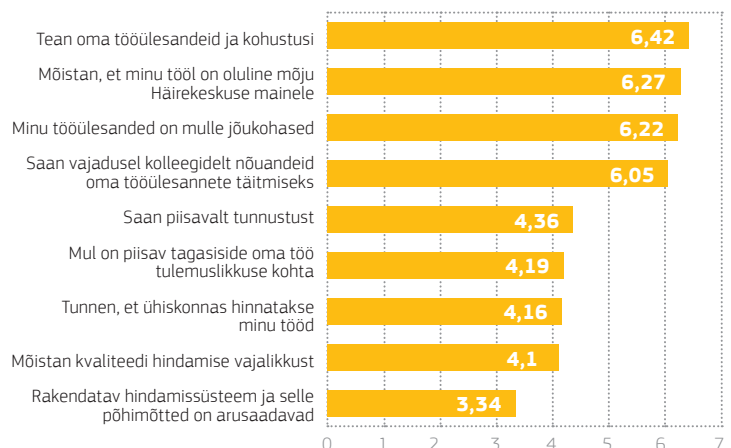
Hädaabiteadete menetlemise juures peetakse keeruliseks erinevate valdkondade (pääste, kiirabi ja politsei) rohkust (5,48). Seejuures peetakse kõige keerulisemaks väljakutse raskusastme määramist politsei valdkonnas (4,44) (vastas vaid Ida keskus), seejärel päästevaldkonnas (3,82) ja

kõige vähem kiirabi valdkonnas (3,01). Pääste- ja meditsiini valdkonna hädaabiteadete menetlemise vähemkeerukaks tunnistamisel on kindlasti suur osakaal Häirekeskuses väljatöötatud vastavatel hädaabiteadete menetlemise küsimustikel. Samas kinnitab ka vajadust kiirendada politsei valdkonna hädaabiteadete töötlemise küsimustike väljatöötamist ning juba olemasolevasse süsteemi integreerimist. Süvaintervjuust selgus, et politsei valdkonna kutsete menetlemine ei ole iseenesest keeruline vaid lihtsalt teise stiiliga. Töö teebki keeruliseks erinevate valdkondade sisule ja stiilile ümberhäälestamine.

Arvatakse, et ühiskonnas hinnatakse keskuste tööd võrdlemisi vähe (4,16). Ka keskuste sees tuntakse, et tunnustust (4,36) ja tagasisidet oma töö tulemuslikkuse kohta (4,19) ei saada piisavalt, mis tõenäoliselt kasvab seoses ühele hädaabinumbri ülemineku protsessiga, sest inimesi tuleb juurde ja keskuse juhid ei jõua kõigi inimesteni. Seetõttu tõuseb valvavahetuse juhtide tähtsus muutusteprotsessi juhtimisel ning lisandub üks väga oluline roll - olla ühenduslüliks keskuse juhatajate ja töösaali töötajate vahel. Valvevahetuse juhtide juhioskuste täiendamiseks ja muutusteprotsessis juhi tööga edukaks toimetulekuks korraldati 2011. a spetsiaalne koolitus. Sama protsessi on plaanis jätkata 2013. a. Seega saab loota, et järgnevatel uuringutulemustes on eelpool mainitud küsimustele antud juba tunduvalt kõrgemaid hindedeid.

Kõige madalamad hinnangud anti väidetele, mis puudutasid rakendatavat hindamissüsteemi ja selle põhimõtete arusaadavust (3,34). Veidi kõrgem hinnang anti kvaliteedi hindamise vajalikkusele (4,10). Häirekeskus on 112-teenuse kvaliteeti jälginud pikki aastaid. 2012 oli teine aasta, kus hindamist viidi läbi spetsiaalse IT-põhise programmi abil. Süsteemne hindamismetoodika on tõstnud 112-teenusega rahulolu elanike seas väga kõrgele tasemele – 91% Eesti elanikest on täiesti või pigem rahul 112-teenusega. Sellise taseme

Piirkondlikud keskused



hoidmine kiirete muutuste protsessi ajal on tõsine väljakutse kõigile Häirekeskuse töötajatele, eriti aga 112-kõnedele vastajatele. Süvaintervjuudest selgus, et paljud töötajad on loobunud hindamistulemuste jälgimisest, sest see tekitab lisastressi. Seega ei suuda kvaliteedi hindamise ja eriti tagasisideandamise praegune süsteem täita põhieesmärki – oma vigadest õppimine. Seoses ühele hädaabinumbri üleminekuga seisavad Häirekeskuses ees tõsised muutused, seetõttu on arengufaasis ka kvaliteedihindamise süsteem ning töötajatelt saadud tagasiside on väga heaks aluseks edasisteks tegevusteks.

Motiveerivatest teguritest nimetati enim töö sisu, et saadakse abivajajat aidata (57) ja töötasu (55). Oluliseks peetakse ka suhteid kollegidega (45), töötingimusi (34) ja arenemisvõimalusi (31).

Peaspetsialist-arstid

Peaspetsialist-arstidest vastas küsimusele 6 töötajat. Väga hästi teatakse oma tööülesandeid ja kohustusi (6,67) ning peetakse neid jõuetekohaseks (6,67). Mõistetakse ka oma töö olulist mõju Häirekeskuse mainele (6,27).

Kõrgelt hinnati ka talituses töötavate arstide/õdede professionaalsust (6,33), meeskonnatööd Häirekeskuse keskustega (6,17) ja nõuannete saamist kolleegidelt (6,50). Tuleb ju arstidel olla pidevalt kursis kogu vabariigis toimuvate meditsiinisisundmustega ja anda telefoni teel elustamisjuhiseid eluohlikus seisundis inimese abistamiseks kiirabibrigaadi sõidu ajal. See on tõsine väljakutse ja nõuab väga laialdasi teadmisi. Selle töö spetsiifilisuse tõttu ongi ainus ja kõige lähem nõuandja just kolleeg. Kõige vähem oldi rahul valvevahetuse jooksul saadava puhkeaja piisavusega (2,33), mis on tingitud asjaolust, et üldjuhul on korraga valves üks arst, kes peab kogu aeg kättesaadav olema. Ühele hädaabinumbri üleminekust ollakse vähem informeeritud (3,67) kui keskuste (4,79) ja abi- ja infokeskuse töötajad (4,84). Kõige keerulisemaks peeti menetlemise juures laekunud probleemidele lahenduse leidmist (4,33).

Peaspetsialist-arste motiveerib enim suhted kollegidega (6), töö sisu, et saadakse abivajajat aidata (5) ja töötasu (4). Vähem motiveerivad tunnustus (2) ja arenemisvõimalused (1). Töötingimusi ei nimetanud keegi motiveeriva tegurina.

Abi- ja infokeskus

Abi- ja infokeskusest vastas küsitlusele 19 töötajat. Väga hästi teatakse oma tööülesandeid ja kohustusi (6,68) ning peetakse neid jõukohaseks (6,63). Kõrgelt hinnati ka valvevahetuse töö professionaalsust (6,37), meeskonnatööd (6,47) ja toetuse ja nõuannete saamist juhilt (6,58) ja kolleegidelt (6,47).

Menetlemise teevad kõige keerulisemaks laekunud probleemidele lahenduse leidmine (4,05) ja infovahetuse korraldamine (4,47), mis on eelkõige seotud kiirelt muutuva informatsiooniga. Samas toodi süvaintervjuudes välja, et erinevatele probleemidele lahenduse leidmine teebki töö huvitavaks ja vaheldusrikkaks.

Motiveerivatest teguritest nimetati enim töötasu (12), töötingimusi (10) ja suhteid kollegidega (10). Oluliseks peeti ka töö sisu, et saadakse abivajajat aidata (9) ja arenemisvõimalusi (8). Kõige vähem nimetati motiveeriva tegurina tunnustust (3).

Missioon ja väärtused

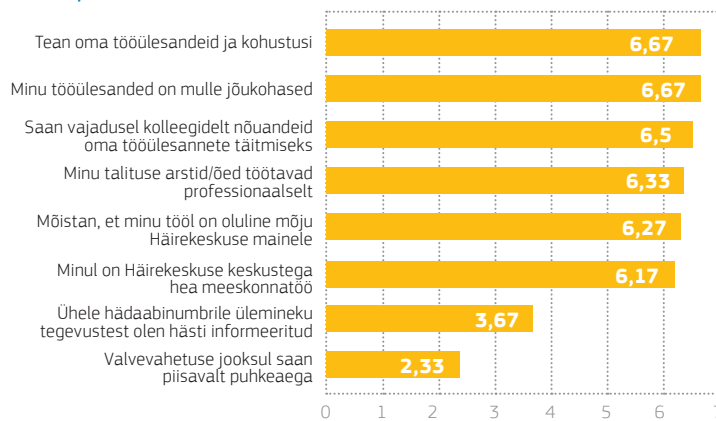
Häirekeskus on alates 2012. a 1. jaanuarist iseseisev valitsusasutus Siseministeeriumi otsealluvuses. Seetõttu muutus eriti oluliseks asutuse missiooni ja põhiväärtuste kokkuleppimine. Uuringule vastanud pidasid Häirekeskuse missiooniks eelkõige abivajajate/hädasolijate aitamist ning kiiret ja professionaalset abi. Häirekeskust iseloomustavateks väärtusteks peaks ligi 30% vastanute arvates olema professionaalsus ja kiire reageerimine. Üle 20% nimetas ka abivalmidust, sõbralikkust ja hoolivust.

Kokkuvõte

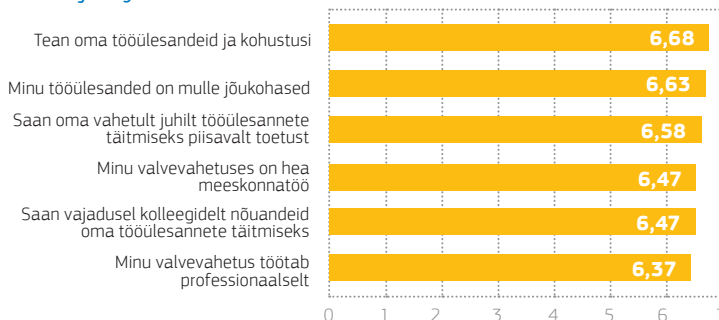
Eesti turvalisuspoliitika üks põhisuundadest aastani 2015 on kiirem abi. See on otseselt seotud Häirekeskuse tegevuse strateegilise eesmärgiga – suurendada inimeste ja vara turvalisust. Nimetatud eesmärgi täitmiseks on Häirekeskus arenenud operatiivse informatsiooni töötlemise kompetentsikeskuseks. Saavutatud taseme hoidmiseks ja edasiste arengute planeerimiseks on väga oluline teada, mida arvab läbi viidud arendustest töötaja.

Häirekeskuse töötajate rahulolu on väga kõrge peamistes teemaplokkides nagu Minu töö ja Minu töö keerukus, millest selgus, et väga hästi teatakse oma tööülesandeid ja kohustusi ning mõistetakse oma töö olulist mõju Häirekeskuse mainele. Tööülesandeid peetakse jõukohaseks ja vajadusel saadakse kolleegidelt nõuandeid oma tööülesannete täitmiseks. Nimetatud tulemused näitavad, et Häirekeskuse arendustegevus on aidanud töötajatel asutuse eesmärkidega toime tulla. Seetõttu võime öelda, et Häirekeskus suudab keerulises muutuste protsessis hoida hädaabiteenuse kvaliteeti, mis omakorda on suurendab Eesti ühiskonna rahulolu nimetatud teenusega.

Peaspetsialist-arstid



Abi- ja infokeskus



Eesti elanikest 90% teab numbrit 112

Edvi Freiberg

kommunikatsioonijuht

European Emergency Number Association (EENA) ehk Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsioon on oma asutamisest alates ehk siis 1999. aastast aktiivselt tutvustanud Euroopa ühtse hädaabinumbri 112 ideed kogu Euroopa Liidus ja toetanud ühtse hädaabinumbri kasutuselevõttu.

EENA on veendunud et kõigil Euroopa Liidu kodanikel on täielik õigus teada Euroopa ühtse hädaabinumbri olemasolust – see võib säästa inimeste elusid. Kui abivajajad helistavad 112-le Euroopa Liidus, siis neil on õigus saada abi nii ruttu kui see on vähegi võimalik selles kohas, kus hädaolukord tekkis.

Euroopa 112-teenusele pöörab suurt tähelepanu ka Euroopa Komisjon, korraldades igal aastal Eurobaromeetri kiiruuringu „Euroopa hädaabinumber 112“ selgitamiseks välja, kuidas on muutunud Euroopa Liidu riikide elanike teadlikkus Euroopa 112-teenusest.

Eurobaromeetri 2012. a uuringust selgus, et Eesti elanikest 90% helistaks hädaabivajaduse korral Eestis hädaabinumbri 112. Sellise kõrge teadlikkusega on Eesti nende Euroopa Liidu riikide seas, kus on kasutusel kaks hädaabinumbrit konkurentsitult esikohal. Eestile järgneb alles 84% Luksemburg. Samas on Eesti kodanikest 44% viimase 12 kuu jooksul lugenud või näinud informatsiooni 112 kohta. Selle tulemusega jagab Eesti 5.-7 kohta koos Leedu ja Tšehhoslovakiaga. See näitab, et Eesti inimesed on märganud ja neile on läinud korda 112-ga seotud informatsioon. Hädaabinumbri 112 nii kõrge tuntus Eestis on püsinud 4-5 viimast aastat, andes tunnistust väga heast pidevast teavitustööst.

Samas ei ole teadlikkus 112-st kui üle-Euroopalisest numbrist nii kõrge. Eesti elanike teadlikkus hädaabinumbri 112 kui üle-euroopalisest hädaabinumbri on 2012. a Eurobaromeetri

112-teemalise uuringu kohaselt vaid 33%. Kuna Euroopa Liidus keskmiselt teab vaid iga neljas inimene, et 112 on üle-Euroopaline number, siis on Eesti tulemus hea. Aga kindlasti tuleb edaspidi teavitustöös pöörata senisest suuremat tähelepanu just üle-Euroopalise suuna tutvustamisele. Eriti oluline on vastav teavitus nende seas, kes rohkem Euroopas reisivad.

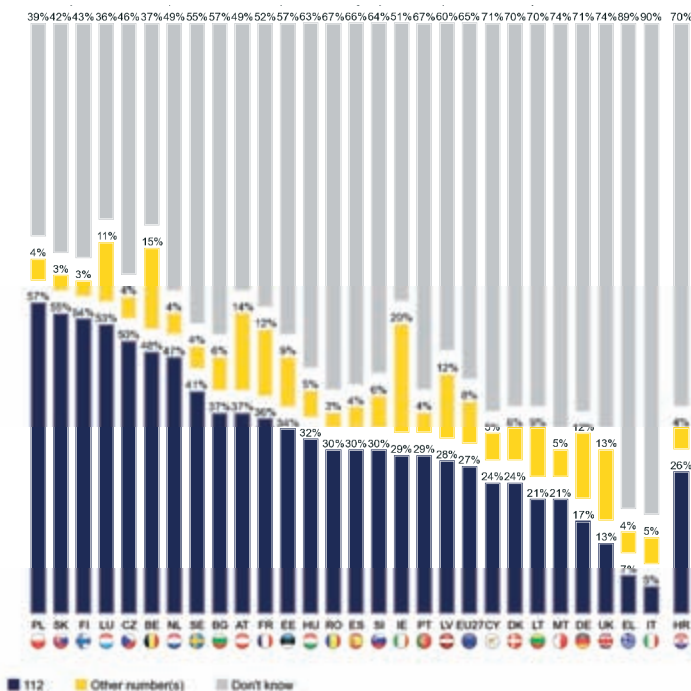
Kui varasematel aastatel on olnud Eesti esikohal hädaabikõne teinute osakaalu poolest, siis 2012. a loovutas Eesti esikoha Lätile. 2012. a tegi 26% Eesti elanikest aasta jooksul hädaabikõne. Sama protsent Lätis oli 29%. 2011. a oli hädaabikõne teinute osakaal Eestis 27%, mis oli Euroopa kõrgeim.

Hädaabikõne tegijatest 76% helistas 2012. a numbrile 112, mis on Euroopas 10 kohal. Kui võtta arvesse, et 6 Euroopa riigil on kasutusel ainult üks hädaabinumber 112, siis on Eestis 112-le helistajate osakaal väga kõrge. Sama kinnitab ka 112-le helistatud kõnede väga kõrge arv.

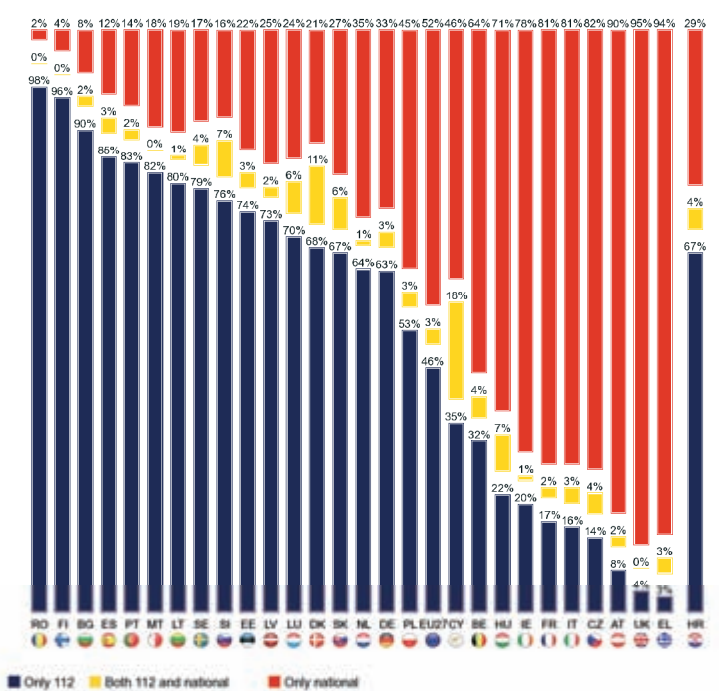
112 kui tulekahjunumbri tuntus

Kuigi hädaabinumbri 112 tuntus Eestis on väga kõrge, ei teaata nii hästi, et ka tulekahju korral tuleb abi kutsuda just sellelt numbrilt. Päästeameti uuringust „Elanikkonna tuleohutuse teadlikkuse uuring 2012“ selgus, et keskmiselt ainult 82% elanikest valiks tulekahju korral 112. Eriti madal on teadlikkus 65–74-aastaste seas, kelledest helistaks 112-le vaid 70%. Mõnevõrra kõrgem on see 40–64-aastaste seas, kelledest 78% teab, kuhu helistada tulekahju korral. Maakondadest on kõige madalam teadlikkus Pärnu maakonnas – 75% ning Ida-Virumaal 77%. Kõige paremini teavad tulekahju korral õigesse kohta helistada Lääne-Virumaa ja Hiiumaa elanikud.

Siiski ei tohiks nimetatud numbritest teha järeldust 112 üldise



Millisele numbrile helistaksite hädaabivajaduse korral Euroopas



Millisele numbrile helistasite viimase 12 kuu jooksul Eestis

tuntuse kohta. Vanemad inimesed teavad lihtsalt rohkem 112 kiirabi numbrit. Põhjus on lihtne – vanemad inimesed hindavad oma terviseriske ja arvavad, et kiirabi numbrit võib vaja minna. Seetõttu püsib number ka paremini mees.

Elanikkonna tuleohutuse teadlikkuse uuring 2012 tõi välja ka selle, et 112 üldine tunnus tulekahju numbrina on aastaga lan-

genud 2% võrra. Languse on tinginud enamike vanusegruppide teadlikkuse kahanemine aastaga.

Kuna tulekahjude hulk tänu väga heale ennetustööle pidevalt langeb, siis kaob ka inimestes ohutunne ja seetõttu tuleb tublisti tõhustada 112 kui tuleõnnetuse numbriga teavitust

Ida-Eesti piirkonnas ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku raames läbiviidud hädaabiteadete menetlemise ümberkorraldamise mõju-analüüsi kokkuvõte

Tulenevalt ühele hädaabinumbrile ülemineku tegevuskavast (Siseministri käskkirjaga 21.09.2011 nr 1-3/167) korraldati Ida-Eesti piirkonnas ümber hädaabiteadete menetlemine Ida prefektuuri juhtimiskeskuses hädaabinumbril 110. Ümberkorraldamise tulemusena võttis 2012. a märtsis Häirekeskus üle politsei hädaabiteadete menetlemise I astme töö. II astme töö (ressursside haldamine) korraldamine jäi Ida prefektuuri vastutusalasse. Alates Häirekeskuse uue töösaali valmimisest 2012. a aprillis Jõhvi uues haldushoones asukohaga Rahu 38 alustati nii 110 kui 112 hädaabiteadete menetlemist ühises töökeskkonnas. Väljaõpet I astme teenistujatele (kõnele vastamine ja ohtude hindamine) viiakse läbi SKA-s ning täiendõpet töötavatele teenistujatele korraldati SKA-s täiendõppena. Kasutusele võeti ohtude hindamisel PPA poolt väljaõpetatud kõnede töötlemise standardid (küsimustikud).

Käesolevas mõjuanalüüsis on valimisse valitud järgmised võrreldavad perioodid: 01.05.2011 – 31.12.2011 ja 01.05.2012 – 31.12.2012. Analüüsis kasutatavate andmete allikateks on kõnekäsitlustarkvarad „Solidus“ ja „Orange“, kõnesalvestustarkvara „Direc“, „Partcom“ ja „Orange“ ning PPA ja PÄA infosüsteemid „SOS ja „OPIS“.

Ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku mõju-analüüsi koostamise eesmärgiks oli saada esmane ülevaade Häirekeskuse Ida keskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti Ida prefektuuri juhtimiskeskuse teeninduspiirkonnas (Ida-Eesti regioon) toimunud ümberkorralduste mõjust politseivaldkonna hädaabiteadete menetlemisele hädaabinumbril 110.

Mõjuanalüüsis hinnatakse läbiviidud ümberkorralduste mõju läbi kolme olulise komponendi. Esmalt hinnatakse muutust teenuse (hädaabinumbri 110) kättesaadavuses abivajajatele, teiseks hinnatakse väljakutsete töötlemisele kuluva ajaresursi kasutamise muutust ühises töökeskkonnas ning kolmandaks hinnatakse politsei patrulltoimkondadele edastatud väljakutsete prioriteetide muutust.

Muutused teenuse kättesaadavuses abivajajatele

Analüüsitaval ajavahemikul (01.05.2012 – 31.12.2012) võrdluses sama perioodiga 2011 aastal selgub, et Ida-Eesti piirkonnas vähenes laekuvate hädaabikõnede koguhulk hädaabinumbrile 110 26% võrra (22 685 kõnet). Hädaabinumbrile 112 vastatud kõnede koguhulk kasvas varasema aastaga võrreldes 3% võrra (3001 kõnet). Võrdlused toodud graafikul.

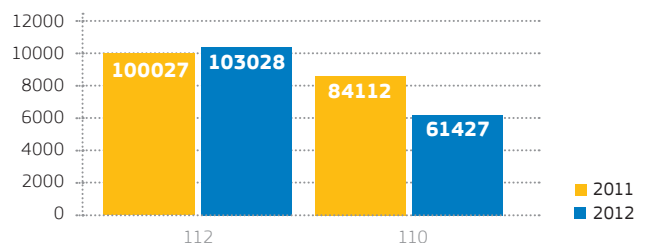
Analüüsimaiks hädaabinumbrile 110 laekunud kõnede languse sisulist põhjust, tuleb vaadelda laekuvate kõnede koguhulga dünaamikat eelkõige kahes suuremas segmendis. Esmalt abivajajate seisukohast vaadates selgub, et hädaabinumbrile 110-le helistanute arv on Ida-Eesti regioonis langenud 12,8% (8900 kõnet). Sellise muutuse üks ajend on Politsei- ja Piirivalveameti senisest suurem infotelefoni 612 3000

rakendamine mitteaegkriitilise info jagamisel¹. Teiseks on oluliselt vähenenud hädaabinumbri hõivamine teenistuslikel eesmärkidel. Selliste n-õ sisekliendi kõnede hulk on analüüsitaval perioodil vähenenud võrreldes 2011 aastaga pea, et 14 korda ehk 92,7% võrra (13 758 kõnet).

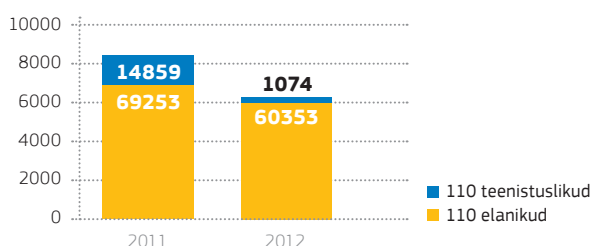
Väljakutsete töötlemisele kuluva ajaresursi kasutamine

Analüüsimaiks väljakutsete töötlemisele kuluvat üldist ajaresursi kasutust tuleb esmalt vaadelda, politsei patrulltoimkondade poolt kiiret reageerimist nõudvate väljakutsete (C prioriteediga väljakutsed) töötlemisele kuluvat aega. Käesolevas analüüsis loetakse väljakutse töötlemise ajaks ajavahemikku, mis kulub kõnele vastamisest kuni esimesele politsei patrulltoimkonnale teate edastamiseni (alarmeerimiseni). Sellise mõõtmise läbiviimiseks puuduvad tehnilised töövahendid, mistõttu tuli tulemuse saavutamiseks analüüsida andmeid

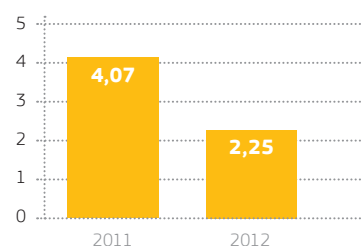
Ida regioonis 110 ja 112 vastatud kõned



Hädaabinumbri 110 kasutamine



C prioriteediga kutsete menetlemise aeg (min)



¹ Politsei- ja Piirivalve infotelefoni 612 3000 arendamine on ühele hädaabinumbrile ülemineku tegevuskava järgne tegevus

käsitööna. Viimasel põhjusel on analüüsitava valim ühe nädala väljakutsete ulatuses.

Analüüsi tulemusena selgus, et aastal 2012 lühenes kiiret politsei reageerimist nõudvate väljakutsete töötlemise aeg 45% võrra (1 minut ja 42 sekundit) varasema aasta sama perioodiga võrreldes. Kui 2011. aastal kulus kiirete väljakutsete menetlemisele 4 minutit ja 7 sekundit, siis ümberkorralduse järgselt 2012. aastal juba 2 minutit ja 25 sekundit. Sellise muutuse üks ajend on hädaabiteadete menetlemise tööprotsessi korrastamine, st kaheastmelisele töökorraldusele üleminekuks, aga kindlasti ka kõnede töötajate süsteemne väljaõpe. Kiirete väljakutsete töötlemise ajalise parameetri lüheneamine on eesmärgipärane, kuid siin on veel parendamise ruumi. Ühele hädaabinumbrile ülemineku eesmärgina on kavandatud jõuda 1 minuti ja 30 sekundini.

Analüüsidest politseivaldkonna väljakutsete töötlemisele kuluvat üldist ajaressursi kasutust selgus, et keskmine aeg kõnetöötlemisele kasvas analüüsitava perioodil 28,9% võrra. 2011. aasta keskmine kõnetöötlemise aeg oli 1 minut ja 21 sekundit (81 sekundit) ning 2012. a 1 minut ja 54 sekundit (114 sekundit).

Analüüsimaaks üldise ajaressursi kulu suurenemise põhjuseid, tuleb välja tuua mõningad olulised hädaabiteadete töötlemise muudatused analüüsitava perioodil. Nimelt viidi väljakutsete töötlemine ümberkorralduse järgselt standardite (väljakutsete töötlemise küsimustikud) ja reaalaja põhiseks (andmete

sisestamisene hädaabiteate töötlemise ajal infosüsteemi „OPIS“). Graafikul on välja toodud Politsei infosüsteemi „OPIS“ sissekannete arvu (registreeritud pöördumised) võrdlus analüüsitava perioodil, mis on kasvanud 29,1% võrra (13 012 pöördumist).

Analüüsi käigus hinnati ajaressursi kasutamise muutust (kiiret reageerimist nõudvad väljakutsed) olukorras, kus varasemalt eraldi füüsilistes asukohtades asunud Häirekeskuse keskus ja Ida prefektuuri juhtimiskeskus töötavad ühes füüsilises töökeskkonnas. Analüüsi tulemusena selgus, et aastal 2011 kulus hädaabikõnele vastamisest numbril 112 kuni esimese politsei patrulltoimkonnale teate edastamiseni (alarmeerimiseks) aega keskmiselt 6 minutit ja 59 sekundit. Ümberkorralduse järgselt võttis sama toiming aega aga keskmiselt 4 minutit ja 24 sekundit. Seega tekkis ajalise ressursi efektiivsem kasutus 39,4% (2 minutit ja 35 sekundit).

Sellise ajalise parameetri parandamine kiirema abi osutamise seisukohast on eesmärgipärane. Ühele hädaabinumbrile ülemineku raames on kavandatud jõuda 1 minuti ja 30 sekundini. Sellise ajalise parameetri saavutamiseks on oluline võtta kasutusele kiiresti kasutatavad väljakutsete töötlemise standardid (küsimustikud) ning ühised IKT süsteemid.

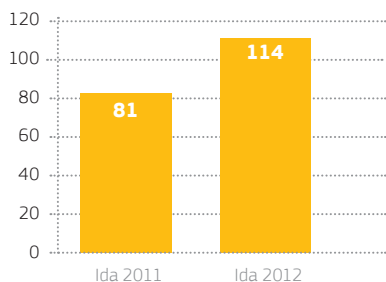
Kokkuvõtteks saab analüüsi tulemusena välja tuua, et kiirete väljakutsete töötlemise kiirus on paranenud tööprotsesside ümberkorraldamise järgselt 45% (1 minut ja 42 sekundit). Eesmärk on jõuda ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku järgselt 1 minuti ja 30 sekundi tasemele. Samuti on paranenud abiosutamise kiirus 39,4% olukorras, kus hädaabikõne võetakse vastu hädaabinumbril 112 ja väljakutse edastatakse politsei patrulltoimkonnale. Eesmärk on jõuda ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku järgselt 1 minuti ja 30 sekundi tasemele.

Politsei patrulltoimkondadele edastatud väljakutsete muutus

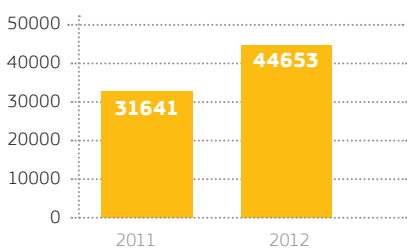
Analüüsi käigus hinnati väljakutsete prioriteetide osakaalu muutust, millel on mõju politsei patrulltoimkondade tööle. Analüüsi tulemusena selgus, et väljakutsete arv vähenes 2012. a varasemaga võrreldes 25,3% ehk 6045 väljakutse võrra. A prioriteediga (madal prioriteetsus) väljakutsete osakaal langes 46,7% ehk 8538 väljakutse võrra. B prioriteediga (keskmise prioriteetsus) väljakutsete osakaal tõusis 38,5% ehk 2985 väljakutse võrra. C prioriteediga (kõrge prioriteetsus) väljakutsete osakaal langes 61,3% ehk 492 väljakutse võrra.

Selliste muutuste ajend on esmalt kindlasti Politsei- ja Piirivalveameti töökorralduse muutus, mille kohaselt lõpetati kiirabibrigaadidele automaatne ametiabi osutamine (oli korraldatud üldjuhul kiirete väljakutsetena (C prioriteediga väljasõidud). Teiseks põhjuseks saab tuua üldist elanikkonna

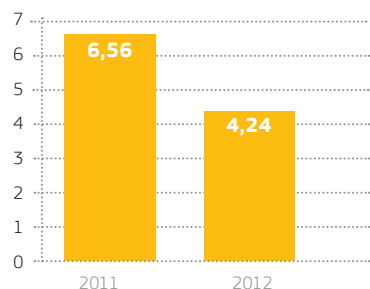
110 kõnetöötlemise keskmine aeg (sek)



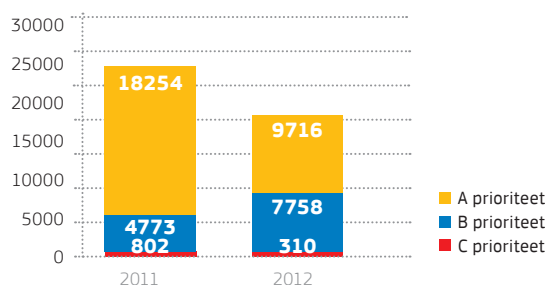
Registreeritud pöördumised



Väljakutsete edastamise ajaline kulu kompleksväljakutsete korral



Väliüksustele edastatud teated



nõudluse langust. Kindlasti on siin oma mõju ka väljakutsete ootlemise standardite (küsimustikud) kasutuselevõtul ning kõnetöötajate süsteemsel väljaõppel.

Kokkuvõte

Tuginedes analüüsis kajastatule saab välja tuua ühele hädaabinumbri ülemineku raames läbiviidud politsei valdkonna hädaabiteadete ümberkorraldamise mõjupõhised tulemused alljärgnevalt.

1. Hädaabinumbri kui teenuse kättesaadavuse seisukohast.
 - 1.1. Elanikkonna poolt hädaabinumbri 110 tehtavate hädaabikõnede hulk on langenud 12,8%.
 - 1.2. Hädaabinumbri kasutamine nõu sisekliendi (teenistus) teenindamisel on langenud 92,7%.
 - 1.3. Hädaabinumbri 110 kogu hõivatuse määr on langenud analüüsitaval perioodil 26% (22 685 kõnet), millel on positiivne mõju teenuse kättesaadavusele ning kättesaadavuse kiirusele.
2. Väljakutsete menetlemiseks kuluva ajalise ressursi kasutamise seisukohast.
 - 2.1. Kiiret reageerimist (C prioriteediga väljakutsed) vajavate väljakutsete menetlemise ajakasutus

on paranenud 45% võrra, jõudes 4 minuti ja 7 sekundi tasemelt 2 minuti ja 25 sekundi tasemele. Pikemaajaliseks (1. november 2014) eesmärgiks on jõuda 1 minuti ja 30 sekundi tasemele.

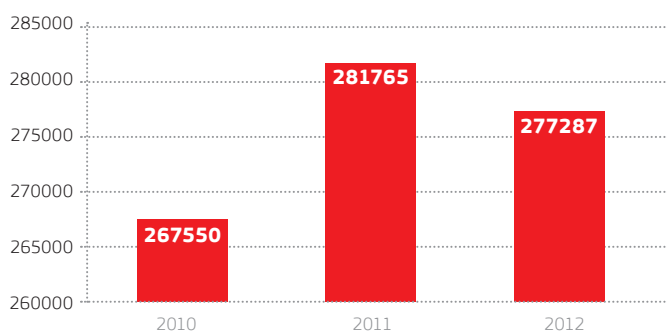
- 2.2. Kompleksväljakutsete korraldab paranes ajalise ressursi kasutus 39,4% võrra, jõudes 6 minuti ja 59 sekundi tasemelt 4 minuti ja 24 sekundi tasemele. Pikemaajaliseks (1. november 2014) eesmärgiks on jõuda 1 minuti ja 30 sekundi tasemele.
 - 2.3. Kasvanud on 29,1% võrra Politsei infosüsteemi „OPIS“ tehtud sisestuste (registreeritud pöördumised) arv.
 - 2.4. Võttes arvesse kõikidele (C, B ja A) väljakutsetele kulutatavat ajalist ressursi, siis viimane on kasvanud 28,9% võrra, tõustes 1 minuti ja 21 sekundi tasemelt 1 minuti ja 54 sekundi tasemele.
3. Politsei patrulltoimkondade väljakutsetega hõivatuse seisukohast.
 - 3.1. Politsei patrulltoimkondadele edastatud kogu väljakutsete arv on langenud 25,3%
 - 3.2. Kiiret reageerimist nõudvate (C prioriteediga) väljakutsete arv on langenud 61,3%

Häirekeskus arvudes

Hädaabinumbri 112 teenus

1. Hädaabinumbri 112 registreeritud väljakutsed 2010-2012

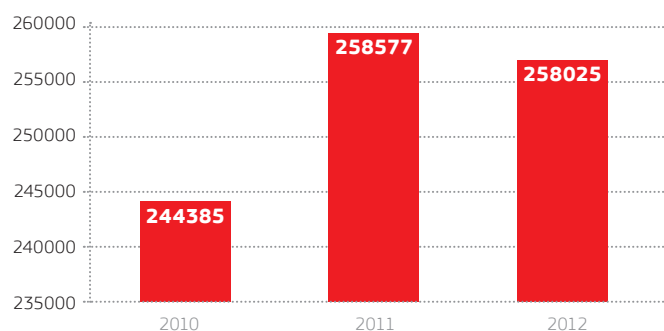
112 väljakutsed 2010-2012



2012. a langes kutsete arv 1,6 %, 2011. a tõusis 5,3 % võrra

2. Hädaabinumbri 112 registreeritud meditsiiniväljakutsed

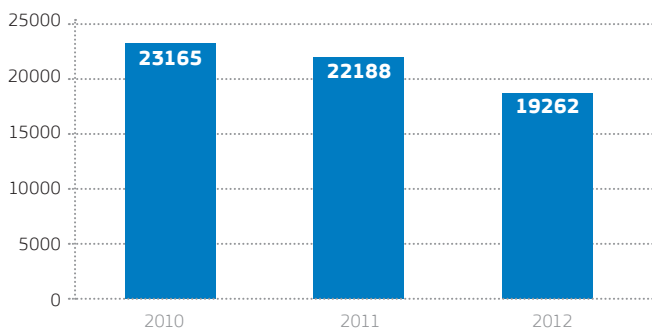
Meditsiinikutsed 2010-2012



2012. a langes kutsete arv 1552 ehk 0,6 % võrra.
2011. a tõusis kutsete arv 6,2 %

3. Hädaabinumbri 112 registreeritud päästekutsed

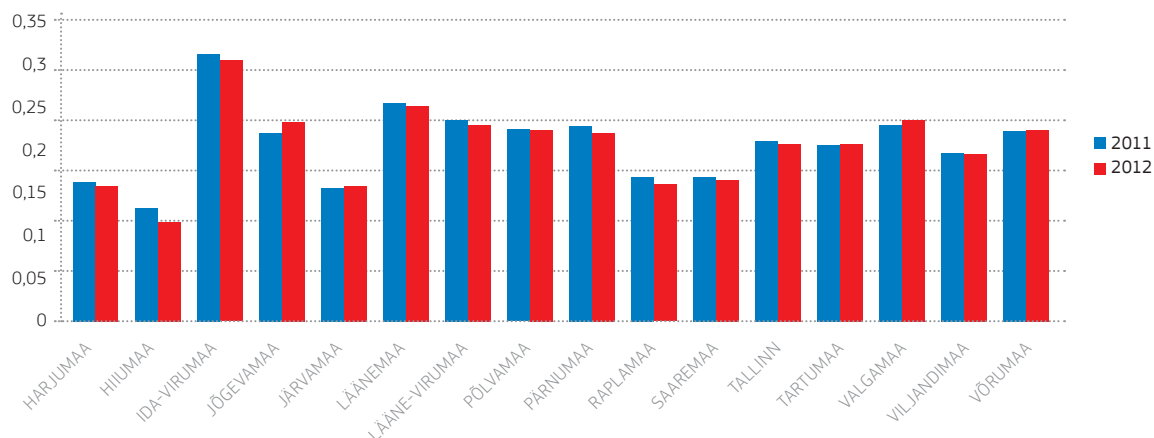
Päästekutsed 2010-2012



2012. a langes kutsete arv 13 % võrra,
2011. a langes 4,2 % võrra

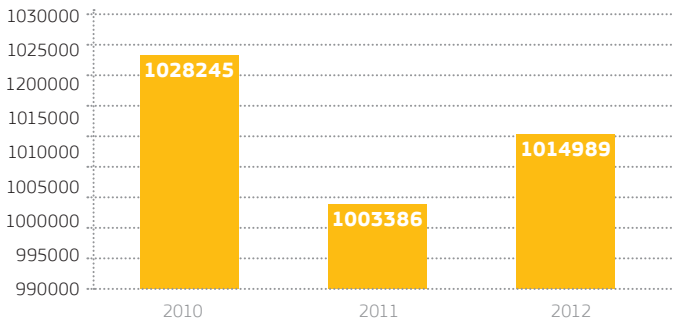
4. Hädaabinumbri 112 registreeritud väljakutsed maakonniti ühe elaniku kohta

112 registreeritud väljakutsed maakonniti ühe elaniku kohta



5. Hädaabinumbrile 112 tulnud kõned

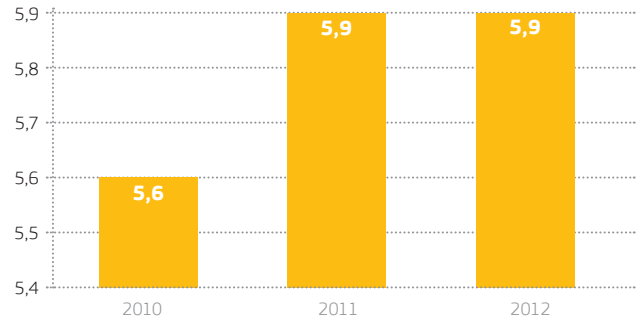
112-le helistatud kõned



2011. a langes kõnede arv 2,4 % võrra ning
2012. a tõusis 1,1 % võrra

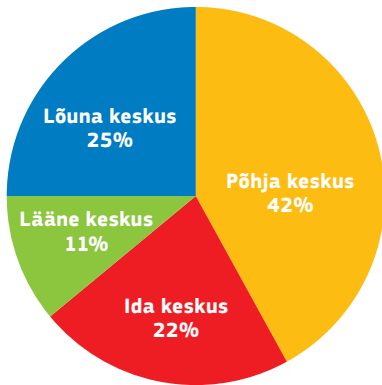
6. Hädaabinumbri 112 kõnede vastamise keskmine aeg

Keskmine vastamise aeg



7. Hädaabinumbril 112 registreeritud väljakutsed keskuste lõikes

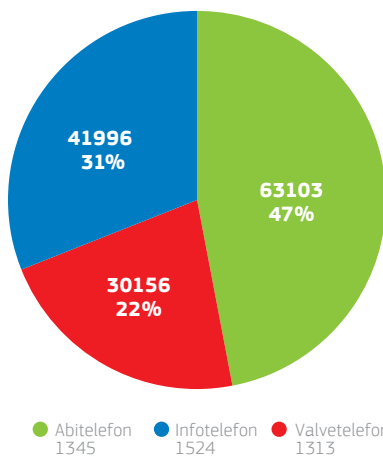
112 registreeritud väljakutseid 2012 keskuste lõikes



Abi- ja Infokeskuse teenus

1. Abi- ja infokeskuses registreeritud teated 2012

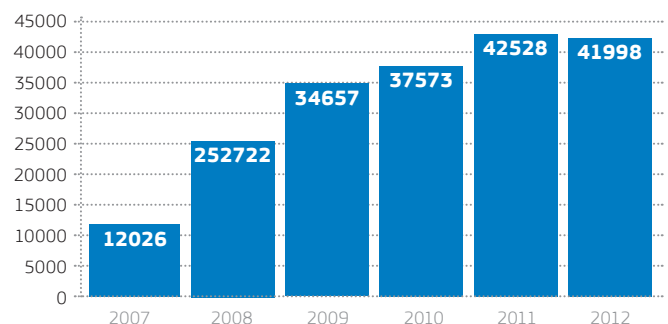
Abi- ja infokeskuses registreeritud teated 2012



2012. a registreeriti kokku 135 255 teadet

2. Päästeala infotelefonile 1524 registreeritud teated

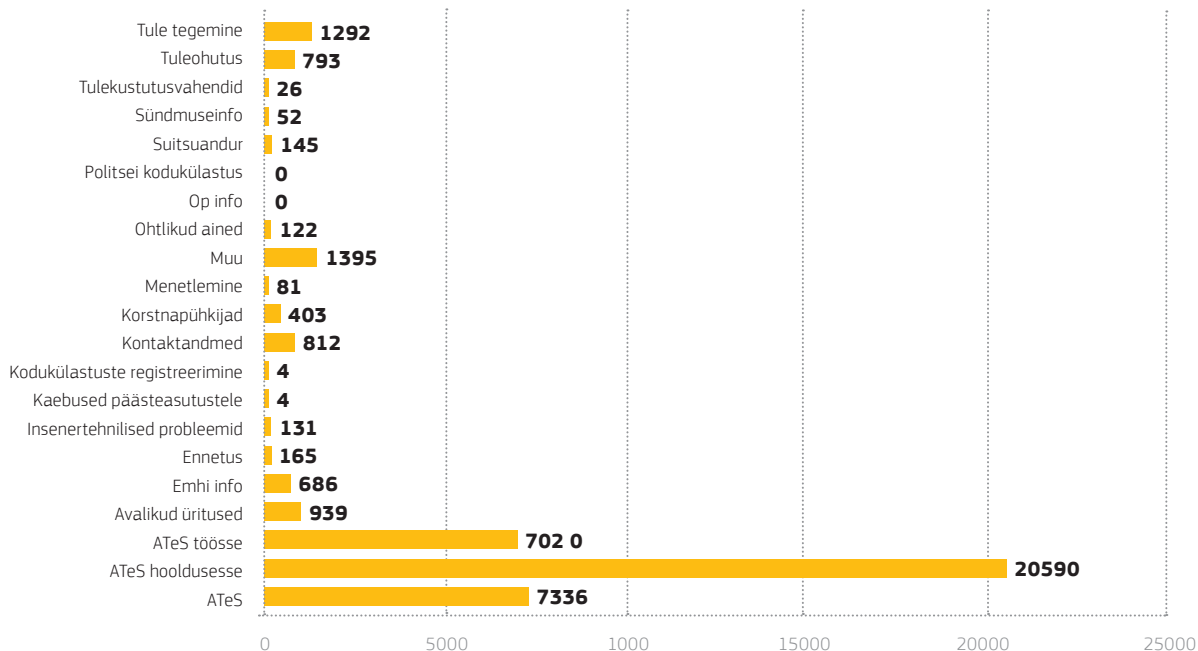
Päästeala infotelefonil 1524 registreeritud teated



2012. a langes teadete hulk 1,3%

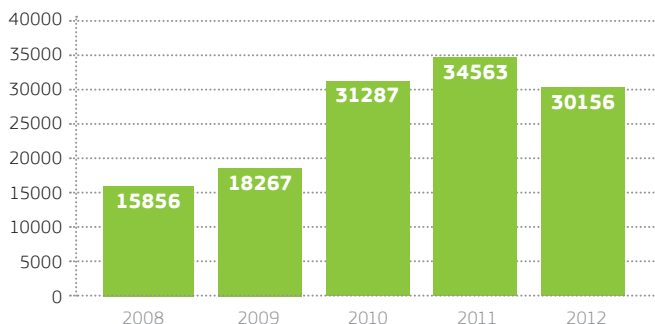
3. Päästeala infotelefonil registreeritud teated teemade lõikes 2012

Päästeala infotelefonil 1524 registreeritud teated 2012



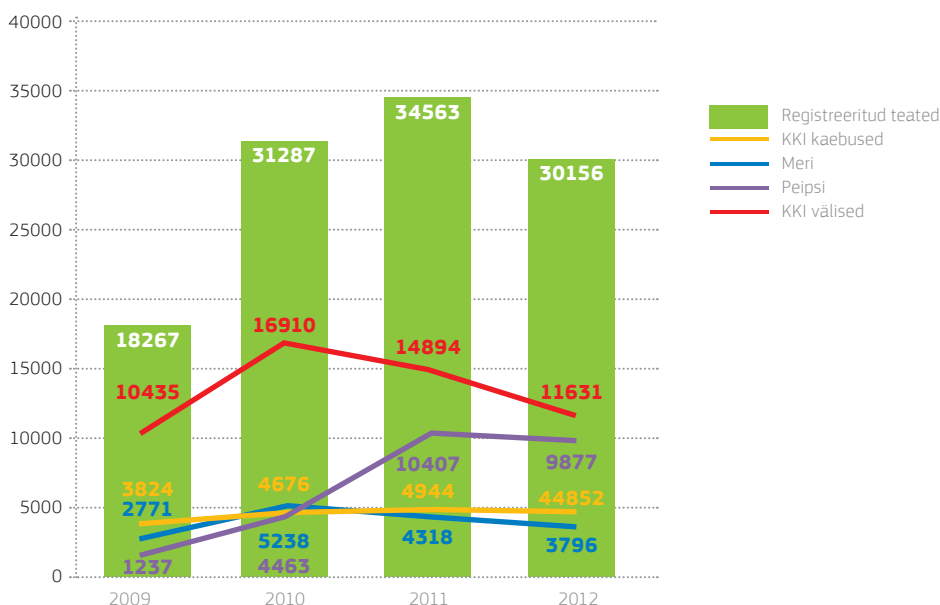
3. Keskkonnainspektsiooni infotelefonil registreeritud teated

Keskkonnainspektsiooni valvetelefonil 1313 registreeritud teated



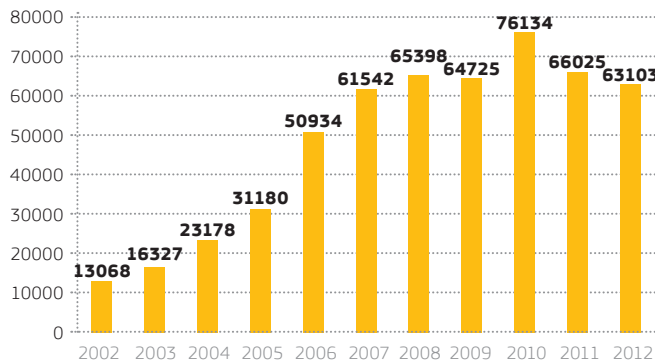
2012. a langes teadete hulk 12,7%

4. Keskkonnainspektsiooni valvetelefonil registreeritud teated teemade lõikes 2012



5. Kohalike omavalitsuste abitelefoni 1345 registreeritud teated

Abitelefoni 1345 registreeritud teated



2012. a langes teadete hulk 6,5%

6. Kohalike omavalitsuste abitelefoni 1345 registreeritud teated teemade lõikes 2012

Abitelefoni 1345 registreeritud probleemid 2012

