



HÄIREKESKUSE AASTARAAMAT

2014

Sisukord

3	Hea lugeja!
4	Rahulolu 112 ja 110 teenustega
5	Häirekeskuse tublid inimesed 2014
9	Häirekeskuse teenuste areng 2014
11	Liikumise ilu
12	Arendusosakonna eriline aasta <ul style="list-style-type: none">Planeerimistalitus 2014 – suurte muutuste aastaHäirekeskuse teenuste kvaliteet 2014Intensiivne väliskoostöö aastaMeedikute oluline aasta
23	Üldosakonna personali arendamise ja hoonete aasta
27	Aasta 2014 Põhja keskus – kaks töösaali ja olulised muutused töökorralduses
33	Ida keskuse tööaasta
37	Lääne keskus 2014. aastal
40	Lõuna keskuse muutuste aasta
43	Abi- ja infokeskuse tööaasta <ul style="list-style-type: none">134515241313
50	Kommunikatsioon ja ennetus ühele hädaabinumbrile ülemineku künnisel
54	Häirekeskuse traditsioonid <ul style="list-style-type: none">Häirekeskuse sügisseminar “Häirekeskus – sisejulgeoleku osa”Häirekeskuse ja PPA suveseminar: ela terveltEuroopa 112 päev koostegemise sünergias
58	Häirekeskus arvudes

Hea lugeja!

Käesolevas Häirekeskuse aastaraamatus on ära toodud tegemised, mis nüüd juba ligemale kolmesaja liikmelises spetsiifilises riigi siseturvalisuse organisatsioonis 2014. aastal aset leidsid ning kuidas hädaabiteadete menetlemise valdkonna arengud on olnud.

Vaadates peamisi tegevusnäitajaid, toimus mõningane korrastumine. Ühest küljest vähenes meile laekunud 112-kõnede koguhulk varasema võrreldes 9%, jäädes 1,38 miljoni tasemele. Teisalt jällegi kasvas reaalsete väljakutsete hulk 0,1%, jõudes pea 438 000-ni. Kõnede ja väljakutsete hulga suhet vaadates saab seda heaks arenguks pidada, sest mida vähem sisse mittepuutuvaid kõnesid, seda rohkem oleme valmis teenindama akuutseid juhtumeid. 112 ei ole suhtlusliin, vaid eluliin. Teisalt jällegi on mõtlemapanev akuutsete juhtumite kasv, mis ütleb, et õnnetusi juhtub varasemaga võrreldes enam ja see ei ole hea. Huvitav on siinjuures fakt, et juhtumite arvukuselt ühe elaniku kohta ei ole esikohal mitte Põhja regioon (Harjumaa), nagu ehk esimese hooga võiks arvata, vaid silma paistavad just Ida ja Lõuna regioonid.

Kui hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi näitajate osas on tulemused jäänud praktiliselt samale tasemele eelneva, st 2013. aasta tulemustega, siis protsendi võrra on kasvanud nende inimeste rahulolu, kes 112 (93%) ja 110 (83%) teenuseid on tarbinud. Samuti on jäänud kõrgele tasemele üldine Häirekeskuse usaldusväärsus elanikkonna silmis ja see on hea tulemus. Hea tulemus põhjusel, et kogu organisatsioon oli muudatuste pöörises, mida tunneme GIS-112 kasutuselevõtu ja ühele hädaabinumbri ülemineku all. Muudatuste ulatust ilmestab ehk kõige paremini meeskonna liikuvuse näitaja, mis Häirekeskuses oli küll mõnevõrra parem kui eelneval aastal, kuid siiski veel liiga suur (16%). Seda suurem tunnustus neile meeskonnaliikmetele, kes selle muudatuse läbi tegid ning seeläbi ennast ja 112 teenust arendasid.

Kindlasti aitasid eeltoodud tulemusi saavutada varasemalt IKT-taristusse tehtud investeeringud. Hädaabiteadete menetlus viiakse läbi IKT-taristut ja -rakendusi kasutades, mistõttu on oluline nende töökindlus. Siin olime tänu meie koostööpartneri SMIT-i tegemistele paremas seisus kui 2013. aastal. Nimelt vähenes meie tehnilistes süsteemides tõrgete arv ligemale 19%, jäädes koguhulgalt 499 intsidendi tasemele. Kuigi trend on hea, siis on ka siin kindlasti veel ruumi arenguks.

Muudatustest õnnestus vahetult ellu viia teiste riigiasutuste ja erialaekspertide poolt tunnustamist leidnud GIS-112, mis oli iseenesest suur infotehnoloogiline arenguhüpe. Õnnestus ju nüüd kasutusele võtta ühine



Janek Laev

digikaart koos mitmete tööd lihtsustavate rakendustega (nt positsioneerimine). Ühele hädaabinumbri 112 üleminek tuli aga eeltööde mittevalmimise tõttu edasi nihutada aastasse 2015. Eeltööde osas ei valminud lõplikult kahest ehitusjärgus olevast töösaalist kõige suurem, Põhja regiooni ühine töösaal Tallinnas ning väljakutsete töötlemiseks kavandatud ühine tarkvararakendus. Valmis sai seevastu Lõuna regiooni ühine töösaal Tartus ja selle üle on põhjust uhke olla.

Lisaks meeskonna liikuvuse näitajale tegi muret asjaolu, et me ei suutnud oluliselt parandada töötajate sissetulekute taset. Meile riigieelarvest eraldatud 3% lisarahale leidsime veel lisaks 1% oma majandamiskulude arvelt, seega kokku saime palkade korrigeerimiseks kasutada 4%. See on selgelt ebapiisav ja järgnevatel aastatel tuleb olla siin edukam, saavutamaks adekvaatsemat võrdlust riigi siseturvalisust tagavate asutuste reas.

Kokkuvõtteks saan öelda, et aasta kulges muudatuste ettevalmistamise (ühele hädaabinumbri üleminek) ja vahetult läbiviimise tähe all. Kuigi ühele hädaabinumbri 112 ülemineku arendus sai edasi lükatud, õnnestus ellu viia teine arendus GIS-112. Tõrkeid töövahendites esines varasemaga võrreldes vähem ja teenuse kvaliteedi tagasiminekut ei toimunud. Kuigi elanikkonna kõnede arv kahanes, tõsis akuutsete juhtumite arvukus. Tarbijate rahulolu ning usaldus püsisid jätkuvalt kõrge tasemel.

Janek Laev

Häirekeskuse peadirektor

Hädaabinumbritele 112 ja 110 helistanute rahulolu hädaabiteadete menetlemise kvaliteediga

Katre Kurvits

planeerimistalituse ekspert

Häirekeskus soovib olla KINDEL, KIIRE ja ASJATUNDLIK abistaja. Kuni 1. märtsini 2012. a oli Häirekeskuse põhiteenus vaid Euroopa ühtsele hädaabinumbri 112 saabuvate kiirabi- ja päästevaldkonna hädaabiteadete menetlemine ning sidusteenus abi- ja infoteadete menetlemine (päästeala infotelefon 1524, kohalike omavalitsuste abitelefon 1345, Keskkonnainspektsiooni valvetelefon 1313). Seoses 2010. aastal käivitunud ühele hädaabinumbri 112 ülemineku tegevustega on Häirekeskuse põhiteenusele lisandunud ka politsei hädaabinumbri 110 tulevate hädaabiteadete töötlemine. Kogu see protsess on kaasa toonud muutusi Häirekeskuse alluvussuhetes ja organisatsiooni struktuuris. Uuenenud on nii tööprotsessid kui töövahendid.

2014. aasta lõpuks võtsid Häirekeskuse päästekorraldajad vastu kõigi regioonide politseivaldkonna hädaabiteateid. Seega oli ühele hädaabinumbri 112 üleminekuprotsess lõpukorral. Kõik tegevused olid ellu viidud selleks, et muuta aegkriitilises olukorras inimese jaoks abi kutsumine lihtsamaks ja professionaalse abi jõudmine sündmuskohale kiiremaks.

Elanikkonna rahulolu uuringu läbiviimisega soovis Häirekeskus välja selgitada, kas nimetatud suured muutused mõjutasid elanike rahulolu Häirekeskuse põhiteenusega. Kuna 2014. aastal viidi läbi juba neljas analoogne rahulolu uuring, siis annab selline järjepidevus hea ülevaate, kas ühele hädaabinumbri ülemineku on mõjutanud elanike rahulolu. Uuringu raames küsitleti ainult neid inimesi, kes olid viimase 12 kuu jooksul teinud hädaabikõne numbrile 112 või 110 ehk omasid isiklikku kogemust 112 või 110-teenusega.

Ühenduse saamise kiirust hinnati kõrgemalt hädaabinumbri 112 puhul, kus 98% uuringus osalenutest vastas, et said hädaabinumbri 112 ühendust väga või pigem kiiresti (positiivne hinnang). Hädaabinumbri 110 puhul oli vastav näitaja 88%. Võrreldes eelmise aastaga on positiivne hinnang kõnelele vastamise kiiruse osas hädaabinumbri 112 tõusnud 3% ja hädaabinumbri 110 jäänud samaks.

Hinnangud päästekorraldaja suhtlemisoscusele on mõlema hädaabinumbri puhul võrreldes eelmise aastaga paranenud, eriti hädaabinumbri 110 puhul, kus kasv on olnud 4%. Väga või pigem heaks hindas hädaabinumbri 112 vastuvõtjate suhtlemisoscust 95% ja hädaabinumbri 110 vastuvõtjate puhul 91% uuringule vastanutest. Häda-

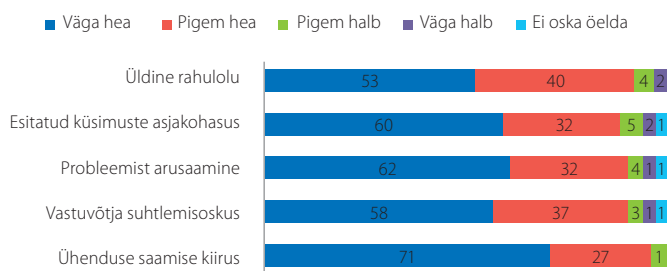
abinumbri 110 puhul tasub märkida, et kuigi poole võrra on vähenenud pigem halva hinnangu andnute osakaal, on väga halva hinnangu andnute osakaal kasvanud kaks korda.

Päästekorraldaja poolt esitatud küsimusi peab täiesti või pigem asjakohaseks 92% hädaabinumbri 112 helistanutest, mis tähendab, et võrreldes eelmise aastaga on 1% võrra kasvanud positiivse hinnangu andnute arv, samas on 5% võrra vähenenud vastanute arv, kes pidasid küsimusi täiesti asjakohasteks. Hädaabinumbri 110 puhul on aga positiivse hinnangu andnute arv võrreldes eelmise aastaga vähenenud 8%, olles sel aastal 84%.

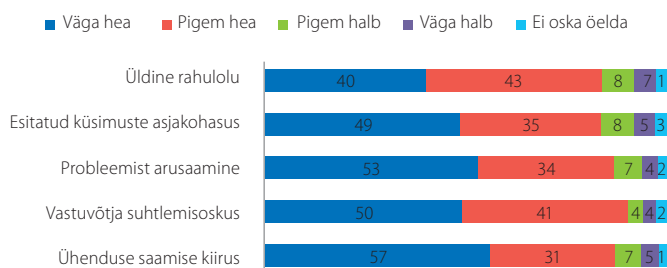
Probleemist arusaamisele antud positiivsete hinnangute osakaal on mõlema hädaabinumbri puhul vähenenud 1-2% võrreldes eelmise aastaga, olles sel aastal hädaabinumbri 112 puhul 94% ja hädaabinumbri 110 puhul 87%.

Kokkuvõtteks uuriti ka üldist rahulolu hädaabiteadete menetlemise kvaliteediga, mille kohaselt jäid väga või pigem rahule 93% hädaabinumbri 112 ja 83% hädaabinumbri 110 helistanutest, kes osalesid uuringus. Võrreldes eelmise aastaga on rahulolu mõlema teenusnumbriga kasvanud 1%, samas on mõlema numbril puhul vähenenud väga rahul olevate vastanute protsent.

Hädaabinumber 112



Hädaabinumber 110



Häirekeskuse tublid inimesed 2014

Aasta töötaja Anne-Liis Taalmann

Anne-Liis Taalmann: „Kõige olulisemad on inimesed!”

Häirekeskuse Aasta töötaja 2014, Lõuna keskuse juhataja Anne-Liis Taalmanni sõnul on keskuse juhi töös kõige olulisem oma inimeste usaldamine ja tundmine. „Ma ei mõtle igapäevaselt sellele, et ma olen keskuse juht, keskust saab juhtida ainult koos tugeva meeskonnaga, kes on valmis panustama ja kaasa mõtlema, kuidas muuta asju paremaks, ma usaldan oma inimesi,” annab Anne-Liis ühe võtmesõna edu saavutamiseks. Tema sõnul on keskuse juhi töös oluline inimeste tundmine. „Aasta-aastalt on see läinud lihtsamaks ning eks ka kogemusi on rohkem kogunenud. Tulles arendusosakonna peaspetsialisti ametikohalt keskuse juhiks lõuna regiooni, pidin esmalt tundma õppima, kellega ma koos töötama hakkasin. Samuti oli töösaal olukorras, kus nad mind kui juhti pidid töö käigus tundma õppima. Praeguseks on meiega liitunud ka ühisele numbrile üleminekuga seoses uusi inimesi nii kutse-

õppe lõpetajate kui ka endiste politsei hädaabikõnede menetlejate hulgast. Leian, et keskuse hästi toimimise võti on suhtlemises, see ei puuduta ainult keskuse sisest suhtlust juhtide ja töösaali vahel, aga ka koostööpartneritega igapäevase koostöö tegemisel on see oluline. Mida rohkem tunnen inimesi ja tean nende tugevamaid külgi, seda lihtsam on juhtida. Minu inimesed ja meeskond on mulle olulised,” räägib Anne-Liis.

Kolleegid Põhja keskusest peavad Anne-Liis Taalmanni vaheda ja kiire mõtteviisiga inimeseks. Anne-Liis tunnistab, et Lõuna keskuse juhatajaks tulles oli tal just kiire ja kärsitu tegutsejana raske „Tartu vaimu” eripäraga harjuda. „Koostööpartneritega suhtlemisel oli mul ammu mõtted mõeldud ja tegudeks valmis, aga vastaspool ei tulnud tempoga kaasa. Nüüdseks olen juba harjunud Lõuna regiooni rahulikuma elutempoga ja ka koostööpartneritega suhtlemine läheb ladsalt,” on Anne-Liis sisuliselt kolleegide arvamusega nõus.



Aasta töötaja Maksim Šustrov

29. oktoobril Häirekeskuse sügisseminaril “Häirekeskus – sisejulgeoleku osa” kuulutati välja Häirekeskuse Aasta töötajad 2014. Töösaalide kategoorias pärjati Aasta töötajaks 2014 Ida keskuse päästekorraldaja Maksim Šustrov.

Päästekorraldaja Maksim Šustrov tuli Häirekeskuse Ida keskusesse päästekorraldajaks Ida prefektuuri politsei juhtimiskeskusest seoses ühele hädaabinumbrile üleminekuga Ida regioonis. Maksim omandas 112 eriala täiendõppes ja oli oma kursusel silmapaistvam just oma abivalmiduse ja koostööle orienteeritud töövõtete. Töösaal hindas Maksimi väga kõrgelt just tema lojaalsuse ja usaldusväärsuse poolest Häirekeskusele. Maksim oli esimene päästekorraldaja Häirekeskuses, kes töötas vabatahtlikult paralleelselt kahe kutsetööluse prog-

rammiga (SOS2/GIS-112 - OPIS), andmaks kiireimat abi abivajajale. Sellega tõstis ta Häirekeskuse mainet, kuna abivajaja sai tema menetluse põhjal kohe ja kiiresti abi kolmes valdkonnas. Maksim oli professionaalne, empaatiline ja abivajajale alati parimat teenust ning lahendust pakkuv töötaja. Maksim suutis säilitada väga korrektset, viisakat ja tasakaalukat klienditeenindust ka ülikriitilistes olukordades. Operatiivtöö välisel ajal andis ta oma teadmisi edasi ka Sisekaitseakadeemia Päästekolledži Väike-Maarja päästekoolis, kus ta tänu oma isikuomadustele ja kogemuste pagasile oli tunnustatud õppejõud, kes oma praktikapagasi Häirekeskuse vaates õpetas.

Maksim Šustrov lahkus meie seast peale pikaaegset rasket haigust 2015. a sügisel. Ta jääb alatiseks meie mõtetesse.



Päästeteenistuse aumärgid 2014

Päästeteenistuse Hõberist Häirekeskuse Põhja keskuse valvevahetuse juhile Marika Kuusiku'le.

Marika Kuusik on pikaajalise tööstaažiga Häirekeskuse töötaja, kes on alustanud päästekorraldaja ametikohal ning on tänaseks tõusnud valvevahetuse juhi ametikohale.

Marika Kuusik on märkimisväärselt suure kogemusega valvevahetuse juht, kelle panust on Häirekeskus saanud rakendada ka ühele hädaabinumbrile ülemineku ettevalmistamisel. 2013. aasta 1. märtsist võttis Häirekeskus Põhja-Eesti regioonis üle politsei valdkonna 110-hädaabiteadete vastamise ja töötlemise. Marika Kuusik suutis valvevahetuse juhina kiirete muudatuste perioodil hoida üleval töötajate meelestatust ja oskas kolleegide hästi motiveerida. Läbides ise edukalt politsei valdkonna teadete töötlemise koolitused, on Marika olnud toeks päästekorraldajatele uue valdkonna õppel. Tema töökorralduslikud ettepanekud ühele hädaabinumbrile üleminekuks on olnud väga olulise tähtsusega. Valvevahetuse juhina on Marika Kuusik edukalt aidanud kaasa ka koostöö parendamisele politsei operatiivteabeteenistusega.

Marika Kuusik annab oma oskusi edasi Sisekaitseakadeemia päästekorraldaja kutseõppes uusi Häirekeskuse töötajaid välja õpetades. Praktilistes tundides ja harjutustes edasiantavad kogemused on hindamatu väärtusega. Samuti osaleb Marika Kuusik Häirekeskuse kvaliteedihindamise arendamises.

Marika Kuusikul oli oluline roll 2013. a sügistormide ajal. Suurenenud töökoormuse tingimustes sai ta oma tööülesannetega suurepäraselt hakkama. Tormi ajal tõusis pääste väljakutsete arv oluliselt üle Eesti. Samaaegselt oma tööülesannetega abistas ja toetas Marika kolleegide, mis oli sel hetkel väga väärtuslik ja tagas Põhja keskuse piirkonnas väljakutsete menetlemise parimal võimalikul moel.

Päästeteenistuse Hõberist Häirekeskuse Põhja keskuse päästekorraldajale Karin Lätti'le.

Karin Lätti on 16-aastase staažiga Põhja keskuse päästekorraldaja, kes tänaseks on läinud väljateenitud pensionile. Karin Lätti alustas hädaabiteadete töötlemist 1998. aastal tollases Tallinna Tuletõrje- ja Päästeameti Kustutus- ja Päästetööde Juhtimiskeskuse meditsiini dispetšerteenistuses vanemdispetšer-velskrina. Samal aastal edutati Karin Lätti juba juhtivdispetšer-velskri ametikohale.

Karin Lätti suur töökogemus, professionaalne suhtumine tööülesannetesse ja kohusetundlikkus on olnud eeskujuks kolleegidele ning hinnatud vahetu juhi ja koostööpartnerite poolt. Karin on jaganud oma kogemusi noorematega ja tema käe all on kasvanud mitmed tub-

lid Põhja keskuse tänased töötajad. Karin Lätti on kiirabi logistiku rolli täites korduvalt saanud kiirabipidajate poolt tänusõnu ja tunnustust. Päästekorraldaja pingelises töös on ta suutnud säilitada rahu ja enesekindluse ning langetada abivajaja seisukohast eluliselt tähtsaid otsuseid. Häirekeskuse kiiresti muutuvus töökeskkonnas, kus tööprogrammides ja töökorralduses toimuvad järjepidevalt kiired arengud, tuli Karin Lätti muutustega hästi kaasa ning suutis luua positiivset tööõhkkonda.

Karin Lätti oli valvevahetuses tööl 2013. aasta oktoobritormide perioodil (28.10 ja 29.10.2013). Oluliselt tõusnud töökoormuse olukorras andis Karin märkimisväärse panuse hädaabiteadete tulemuslikku menetlemisesse.

Päästeteenistuse Medal Häirekeskuse Põhja keskuse päästekorraldajale Tatjana Žuravljova'le.

Tatjana Žuravljova on Häirekeskuses kuus aastat töötanud silmapaistev päästekorraldaja. Ta vastutab oma valvevahetuses hädaabiteadete vastuvõtmise, töötlemise ja dokumenteerimise eest. Hea töökogemuse tõttu suudab ta Häirekeskuse väga pingelises ja stressirohkes töökeskkonnas alati langetada kiirelt elutähtsaid otsuseid ja anda abivajajatele kiire ja parima abi. Tema kindel ja sihipärane tegutsemine loob kindlustunde ka uutele ja vähemkogenud päästekorraldajatele. Ta on alati valmis oma kogemusi jagama ning uusi päästekorraldajaid juhendama ja motiveerima, aidates sellega kaasa Häirekeskuse töökvalliteedi tõusule.

Põhja keskuse teeninduspiirkonnas 12. jaanuaril 2013. aastal toimunud tormi ajal tuli Tatjana Žuravljova tormi kõrgpunktis erakorraliselt tööle. Olulisel määral tõusnud töökoormuse tingimustes sai ta oma tööülesannetega suurepäraselt hakkama. Häirekeskus hindab kõrgelt erakorraliselt väljatulnud töötaja abi kolleegidele tormi ajal, mil pääste väljakutsete arv oli oluliselt tõusnud.

Samuti aitas Tatjana Žuravljova kaasa 13. septembril 2013 uues Ülemiste liiklussõlmes toimunud õppuse edukale lahendamisele Põhja keskuse töösaalis. Ta osales aktiivselt informatsiooni kogumises ja dokumenteerimises, mis oli oluline sündmuse lahendamise seisukohast.

Ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku raames on Tatjana Žuravljova läbinud politsei 110-kõnede töötlemise täiendkoolituse ja andnud olulise panuse Põhja regioonis hädaabinumbri 110 teenindamise kvaliteedi tõstmisele läbi eeskujuliku ja pühendunud kutsetöötamise. Ühele hädaabinumbrile ülemineku ettevalmistuste tõttu ajutiselt keerulises töökorralduses, kus päästekorraldaja peab käima tööl nii Pärnu mnt 139 Põhja Prefektuuri töösaalis kui ka Erika tn 3 Häirekeskuse töösaalis, on Tatjana Žuravljova olnud kõigile töökaaslastele eeskujuks.

Päästeteenistuse Medal Häirekeskuse Põhja keskuse logistikule Eha Johanson'ile.

Eha Johanson on silmapaistvalt tubli 8-aastase staažiga Häirekeskuse Põhja keskuse logistik. Eha asus Häirekeskuses päästekorraldajana tööle 2006. aastal ning sai hästi hakkama päästekorraldaja tööülesannetega - hädaabiteadete vastuvõtmise, ohtude hindamise, informatsiooni registreerimise ja vahendamise. 2008. aastal edutati ta vanempäästekorraldaja (logistiku) ametikohale ja tema tööks sai vastuvõetud hädaabiteadete alusel alarmeerida päästet ja/või kiirabi ning edastada operatiivinformatsiooni.

Eha Johanson kohta on reageerivad teenistused andud korduvalt positiivset tagasisidet ja kiitnud tema professionaalset tegutsemist logistikuna. Samuti on Eha töötulemusi kõrgelt hinnanud tema vahetu valvevahetuse juht. Eha Johanson on hea näide töötajast, kelle püsivalt positiivne olek aitab pingelises tööõhkkonnas ka kolleegidel rasked olukorrad ja sündmused edukalt üle elada. Ta on kolleegide seas kõrgelt hinnatud ning oskab ise hinnata meeskonnatöö väärtusi. Eha osaleb palju erinevatel töövälistel ühisüritustel ja on aktiivne positiivse organisatsioonikultuuri kujundamisel.

Viimase aasta jooksul on Häirekeskuses uuenenud suurem osa tööprogramme, muutunud töökorraldused ja toimumas ettevalmistused ühele hädaabinumbri üleminekuks. Eha Johanson tasakaalukus, töökaaslaste toetamine ja professionaalne suhtumine töösse on üliloolised omadused, mis on Põhja keskuses aidanud töö-

tajatel hästi oluliste ja kiirete muudatuste perioodil toimeta. Eha on korduvalt tutvustanud Häirekeskuse tööd ka koostööpartneritele ning aidanud sellega kaasa ametkondlikule koostööle ja Häirekeskuse maine tõstmisele.

Siseministri tänukiri ja hinnaline kingitus Häirekeskuse Lääne keskuse juhatajale Küllike Uzjukinile.

Küllike Uzjukin'it autasustati tänukirja ja hinnalise kingitusega silmapaistvate tööalaste saavutuste eest organisatsiooni arendamisega seotud tegevuste läbiviimisel ning siseturvalisuse tagamisel. Ühele hädaabinumbri ülemineku sujuvaks korraldamiseks valmistati ette ülemineku programm, mille üheks alamprojektiks oli politsei hädaabiteadete menetlemise ülevõtmine Lääne keskuses 2013. a, samuti keskuse teeninduspiirkonna laiendamine Rapla ja Järva maakonda. Nende protsesside läbiviimisega sai Küllike Uzjukin väga hästi hakkama ning kaks väga suurt muudatust viidi läbi sujuvalt ja tõrgeteta. Selliste protsesside läbiviimine eeldab eestvedamist ja innustamist, ilma milleta ei ole võimalik positiivselt kaasata nii koostööpartnereid kui ka oma meeskonda. Samuti valmistas Küllike Uzjukin 2012. aasta teises pooles ette ka Lääne keskuse ümberehituse olemasolevates ruumides, mis võimaldas nii Politsei ja Piirivalveameti juhtimiskeskusel kui ka Häirekeskuse Lääne keskusel kolida ühtsesse töökeskkonda, mis oli eelduseks 2013. a tegevustele. Küllike Uzjukin on ühele hädaabinumbri ülemineku protsessis selle vastutusrikka ülesande - Lääne keskuse tõrgeteta ja kvaliteetse teenuse taganud suurepäraselt.

Häirekeskuse tänukirjad 2014

Häirekeskuse tänukiri Häirekeskuse teenistujatele

Herve Merivald, arendusosakonna juhataja – tarkvaraarenduste SOS2 – GIS-112 juurutamisprotsessi hea korraldamise eest.

Heidy Tammela, üldosakonna peaspetsialist – hea koostöö ja kompromissivõime eest teiste Häirekeskuse struktuuriüksustega.

Helgi Juhandi, Ida keskuse logistik – pühendunud ja tulemusliku töö eest.

Madle Puusepp, arendusosakonna planeerimistalituse ekspert – tulemusliku töö eest alarmeerimise üleviimisel raadiosidelahendusele ja integreerimisel SOS2-ga.

Julia Mähönen, arendusosakonna planeerimistalituse protsessijuht - panuse eest infosüsteemi SOS2/GIS112 testimisel ning uue alarmeerimislahenduse juurutamisel.

Hindrek Baum, arendusosakonna planeerimistalituse ekspert – panuse eest SOS2/GIS-112 arendustööde pla-

neerimisel, testimisel ning lõppkasutajate koolituste ja esitluste läbiviimisel.

Krislin Tigase, arendusosakonna ekspert – politseiliste hädaabiteadete menetlemise tüüpjuhtumite kirjeldamise ja nende käsitlemise reeglistiku väljatöötamisel osalemise eest.

Inga Kaaber, arendusosakonna operatiivtöö seire talituse juhataja – panuse eest 2014. aastal läbi viidud kiirabireformiga seotud muudatuste koordineerimisel Häirekeskuses.

Martin Kajaste, arendusosakonna planeerimistalituse juhataja – hädaabiteadete menetlemise tarkvara SOS2/GIS-112 töökeskkonda juurutamiseks vajalike tegevuste läbiviimise eest.

Juhan Malmberg, arendusosakonna analüüsi- ja järelevalvetalituse peaspetsialist/protsessijuht – panuse eest politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemise kvaliteedi tõstmisel ja tööprotsessi parendamisel.

Hele-Mai Karm, arendusosakonna analüüsi- ja järelevalvetalituse peaspetsialist/protsessijuht – panuse eest SOS2/GIS-112 arendustegevustel, testimisel ja juurutamisel.

Julia Uvarova, Põhja keskuse päästekorraldaja – panuse eest hädaabiteenuse arendamisel ja uute päästekorraldajate juhendamisel.

Malle Parts, Lääne keskuse logistik – olulise panuse eest uute päästekorraldajate väljaõppel ning kaaskollegide toetamisel hädaabiteadete menetlemise protsessis.

Kairi Õismets, Lääne keskuse päästekorraldaja – eeskujuliku teenistuskohustuste täitmise eest.

Jaanika Janson, abi- ja infokeskuse vanemspetsialist – olulise panuse eest uute teenistujate juhendamisel ja väljaõppel.

Inge Vollmer, abi- ja infokeskuse vanemspetsialist – pühendunud ja tulemusliku töö eest.

Toomas Raig, Lõuna keskuse päästekorraldaja – pühendunud ja tulemusliku töö eest.

Pille Kallavus, Lõuna keskuse logistik – pikaajalise panustamise eest uute päästekorraldajate koolitamisel.

Anne Tamm, Lõuna keskuse valvevahetuse juht – pikaajalise panustamise eest uute päästekorraldajate koolitamisel.

Jaan Varter, Ida keskuse juhataja – olulise panuse eest ühele hädaabinumbri 112 ülemineku ettevalmistamisel ning Häirekeskuse ja Põhja prefektuuri vahelise koostöö arendamisel.

[Häirekeskuse tänukiri Politsei- ja Piirivalveameti teenistujatele](#)

Marti Magnus, arendusosakonna valmisoleku ja reageerimise büroo juht – suurepärase koostöö eest Häire-

keskuse ja Politsei- ja Piirivalveameti ühise koostööprojekti „Ühele hädaabinumbri üleminek“ läbiviimisel ning politsei hädaabiteadete standardiseerimise väljatöötamise toetamisel.

Agó Martinson, Lõuna prefektuuri teabebüroo operatiivteabeteenistuse vanemkorraldaja – hea koostöö eest Häirekeskuse Lõuna keskusega.

Ottomar Virk, Lõuna prefektuuri teabebüroo operatiivteabeteenistuse vanem – hea koostöö eest Häirekeskuse Lõuna keskusega.

Baldur Pilden, Lõuna prefektuuri teabebüroo operatiivteabeteenistuse vanemkorraldaja – hea koostöö eest Häirekeskuse Lõuna keskusega.

[Häirekeskuse tänukiri Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse teenistujatele](#)

Aivo Riisenberg, valdkonna juht – tulemusliku koostöö eest tarkvaraarenduste SOS2/ GIS-112 juurutamisel.

Vallo Pensa, haldusosakonna teenusehaldur – hea koostöö eest Häirekeskuse tehniliste töövahendite arendamisel.

Irina Žalóbina, haldusosakonna teenusehaldur – hea koostöö eest Häirekeskuse tehniliste töövahendite arendamisel.

Roland Pauklin, haldusosakonna teenusehaldur – hea koostöö eest Häirekeskuse tehniliste töövahendite arendamisel.

Häirekeskuse tänukirjaga tunnustati 2014. a **SA Põhja-Eesti Regionaalhaigla Kiirabikeskust** hea koostöö eest Häirekeskusega.

Häirekeskuse tänukirjaga tunnustati 2014. a **Perearsti nõuandetelefonile 1220** hea koostöö eest Häirekeskusega.

Staažimärgid päästealal töötatud aastate eest 2014

Päästealal töötatud 35 teenistusaasta eest järgmistele teenistujatele:

Helgi Juhand, Ida keskuse logistik,
Anu Soomlais, Ida keskuse päästekorraldaja.

Päästealal töötatud 30 teenistusaasta eest:
Katrin Vaariku, Ida keskuse logistik.

Päästealal töötatud 20 teenistusaasta eest järgmistele teenistujatele:
Irina Lakk, Põhja keskuse logistik,
Irene Tammer, Põhja keskuse logistik.

Päästealal töötatud 15 teenistusaasta eest järgmistele teenistujatele:
Ave Šapkin, Lääne keskuse valvevahetuse juht,
Tiina Liivak, Lõuna keskuse logistik,

Kaija Salk, Põhja keskuse valvevahetuse juht,
Lii Prits, Ida keskuse valvevahetuse juht,
Inga Kaaber, operatiivtöö seire talituse juhataja,
Eve Aavik, Lõuna keskuse valvevahetuse juht.

Päästealal töötatud 10 teenistusaasta eest järgmistele teenistujatele:

Lii Eisenberg, Põhja keskuse logistik,
Ene Laanoja, Põhja keskuse päästekorraldaja,
Kait Kadajamägi, Põhja keskuse logistik,
Liivi Klaaser, Lõuna keskuse valvevahetuse juht,
Küllli Kriisa, Lõuna keskuse valvevahetus juht,
Lya Kuusemäe, Ida keskuse valvevahetuse juht,
Marike Käärrik, Põhja keskuse logistik,
Kaire Tibar, Põhja keskuse päästekorraldaja,
Kätlin Valli, Lääne keskuse valvevahetuse juht.

Häirekeskuse teenuste areng 2014

Ene Hauvmann

Häirekeskuse peadirektori asetäitja

Häirekeskuse põhitegevus päästeseadusest tulenevalt on hädaabiteadete menetlemine. Paraku on nii, et oma põhitegevuse toimimiseks peavad kõik organisatsioonid tegelema ka muude asjadega. Organisatsioon ei saa toimida eelarvestamise ja kuluarvestuseta. Organisatsiooni kohustused on oma personali haldamine, põhitegevuse äriprotsesside arendamine, infotehnoloogiliste töövahendite kaasajastamine ning tegeleda tuleb ka riigipoolse bürokraatiaga (aruandlus, statistika, nõusolekukooskõlastused jne).

Häirekeskuse tulude eelarvestamise protsess sõltub Rahandusministeeriumi poolt kujundatavast riigieelarve koostamise protsessist. See tähendab, et asutused peavad oma eesmärkide saavutamiseks planeerima nelja järgmise aasta arenguid ja hindama nende maksumust. Häirekeskuse planeeringute aluseks on seadustest, sh Euroopa Liidu õigusaktidest tulenevad kohustused, hädaabiteadete teenuse arendamiseks ja tagamiseks kavandatavad tegevused. Kõik kavandatavad tegevused peavad olema hästi põhjendatud ja nende mõju ühiskonnale ning teenusele hinnatud. Täpsem planeerimine, kus tegevused on jagatud alamtegevusteks ja need omakorda etappideks, toimub jooksva aastal järgmise aasta vaates. Kui mõned tegevused on kavandatud mitmete aastatele, siis loomulikult toimub ka detailsem planeerimine pikemaks perioodiks kui üks aasta.

2014. aastaks taotlesime täiendavaid vahendeid nii oma töötajate töötasuks kui ka töövahendite ja -keskkondade arendamiseks. Paraku Häirekeskuse töötajate töötasu taotlus rahuldati vaid selles ulatuses, mis lepiti kokku Vabariigi Valitsuse avaliku sektori teenistujate töötasu tõusuks ehk siis raha eraldati 3% enam kui 2013. aastal. Nii väikeses ulatuses lisarahustus tingis selle, et Häirekeskusel polnud võimalik kõigi töötajate põhipalga suurus muuta ja otsustasime isiklikult läheneda kasuks. Töötasusid muutsime struktuuriüksuste juhtide ettepanekute alusel. Nemad omakorda lähtusid ettepanekute tegemisel iga inimese isiklikust suhtumisest töösse ja panusest hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi tagamisel ning teenuse arendamisel.

Häirekeskuse infosüsteemi ja operatiivkõneside arendamiseks ning uutes hoonetes Tallinnas ja Tartus telefoni- ja andmeside infrastruktuuri tagamiseks eraldati riigieelarvest täiendavalt 340 000 eurot. Seega oli olemas finantseering ja SMIT sai hankida ning paigaldada kõik vajalikud seadmed, et uutes hoonetes Tartus ja Tal-



Ene Hauvmann

linnas saaksid toimida kõik töötöövahendid. Samuti oli olemas infosüsteemi arendamise rahustus, mis osaliselt jäi SMIT-i poolt kasutamata ja infosüsteemi arendatakse edasi 2015. aastal, et töösaalid saaksid oma kasutusse tarkvara, kus võimaldab ühes infosüsteemis menetleda kõiki hädaabiteateid.

Rääkides infotehnoloogiliste töövahendite kaasajastamisest, siis 31.12.2014 lõppes ametlikult Eesti-Šveitsi koostööprogrammi projekt "Looduskatastroofide ärahoidmine ja ohjamine – Häirekeskuse side- ja infotehnoloogiasüsteemide arendamine" (lühend: GIS-112). Kõik projektilepinguga võetud kohustused on täidetud. See õnnestunud projekt on meie kõigi ühise pingutuse tulemus, mis on olnud projektikonkurssidel nominentide seas ja võitnud konkursi Eesti Logistikategu 2014 suure auhinna. Projekti tulemusena sai Häirekeskus oma kasutusse geoinfosüsteemi, mis on integreeritud hädaabiteadete menetlemise ja sündmuste haldamise tarkvaraga SOS2 ning toimib koos päästemeeskondade ja kiirabi-brigaadide sõidukites asuvate mobiilsete seadmetega (võtsime kasutusse 27.03.2014). Projekti raames hangiti ka SMIT-i jaoks geoinfosüsteemi infrastruktuuri komponen-



Häirekeskuse GIS-112 pärjati konkursil "Aasta logistikategu 2014" esikoha ja suure auhinnaga

did ning Päästeametile mobiilsed seadmed sündmuse asukoha ja sündmuse asjaoludega seotud info vastuvõtmiseks ning sündmuskohale kiiremini jõudmise teekonna arvutamiseks. Samuti kaasajastati SKA päästekoolis päästekorraldajate koolituskeskkond. Projekt viidi ellu ajavahemikul 01.03.2010–31.12.2014 ja projekti planeeritud maksumus oli 2 396 405 Šveitsi franki, so 1 990 866 €, millest 85% ulatuses taotlesime Šveitsi Konföderatsioonilt nende Arengu- ja Koostööameti vahendusel finantsabi. Projekti lõplik maksumus oli planeeritust 0,19% väiksem.

Olemasolev lahendus võimaldab Häirekeskusel muuta oma tööprotsesse ja kiirendada hädaabiteate menetlemist, kuid kindlasti vajab see edasiarendamist ja täiendamist.

Muutused toimusid ka personali haldamise valdkonnas. Häirekeskus soetas ja võttis üldosakonna peaspetsialisti Marika Suvi eestvedamisel kasutusse tarkvara, mis aitab nii inimeste tööd planeerida kui ka tööaega arvestada. Tööaja planeerimine toimub küll endiselt struktuuriüksuse põhiselt, kuid uus ühine tööaja planeerimise keskkond võimaldab töötajate tööaja kavandamist nii, et tööajakavad saab koostada ametigruppide lõikes kogu riigi vaates. Lisaks aitab tarkvara jälgida, et tööaja planeerimisel oleks järgitud kehtivat tööseadusandlust. Tööaja arvestamise senise kogemuse põhjal võime väita, et uue

tarkvara kasutamisega oleme vähendanud vigu, mida tehti teenistujate tööaja arvestamisel.

Hea on tõdeda, et ka koostöö Politsei- ja Piirivalveametiga (PPA) on olnud asjalik ning tõhus. Mahukaim koostöös tehtu on 7.11.2014 PPA poolt kinnitatud Politseiliste hädaabiteadete sündmuste liigitus ning ohuhinnangu kriteeriumid, mille alusel Häirekeskus omakorda töötas välja politseivaldkonna hädaabiteadete menetlemiseks küsimustikud. Kahe asutuse ekspertidest koosnevat töörühma juhtis arendusosakonna juhataja Herve Merivald ja töörühmas tehtule andsid veel täiendavalt omapoolse hinnangu politsei eksperdid.

Niisiis oli aasta, mil lõpetasime väga olulise Eesti-Šveitsi koostööprogrammi rahastatud projekti GIS-112. Uude aastasse jäi teha veel projekti audit, millega tuvastatakse projekti vastavus rahastamise tingimustele ja koostada vaid lõpparuanne. Mõned 2014. aasta tegevused, mis olid kavandatud lõpetada, kandusid uude aastasse. Nende seas ka suurima töömahuga ja Häirekeskuse jaoks väga oodatud IKT-arendus, millega saame oma kasutusse tarkvaralahenduse kõigi hädaabiteadete menetlemiseks ühes infosüsteemis. Samas palju tehtust oli eelduseks, et 2015. aastal saame edasi arendada oma kõiki teenusid nii sisult, töövahendite mõistes kui ka korralduslikult aspektist.

Liikumise ilu

Eva Rinne

peadirektori asetäitja

Kes meist poleks õppinud sõitma jalgrattaga – see tundub ilmvoimatu nende jaoks, kes ei oska, kuid need, kes on selle kunsti omandanud, ei saa aru, kuidas ometi on võimalik mitte osata. Seda enam, et see tunne, mida me kogeme läbi liikumise, on joovastav. Teisalt, proovige sõita jalgrattaga hästi aeglaselt – kuidas hoida tasakaalu, mitte kukkuda – võimatu! See oskus omandatakse küll ajapikku, kuid filigraanselt suudavad seda vaid vähesed ...

Meie asutust iseloomustab 2014. a just liikumine. See aasta jääb meile meelde nii politseivaldkonna hädaabiteadete menetlemise lõppakordiga Lõuna keskus, töösaali inimeste pingutusega teenuse osutamise tagamisel, sest kogu aeg käis pidev ümberõpe kui ka paljude uute arenduste juurutamisega. See kõik on võimaldanud meie teenuseid arendada nii, et sellest on olnud maksimaalne kasu nii nendele, kes meie abile loodavad kui ka meile endile, kes me saame osutada abi oluliselt paremates tingimustes kui seni. Paljud tegevused on olnud aluseks järgmistele, mis muudavad meie teenuste osutamist mugavamaks samm-sammult. Mulle tundub, et meie liikumine on olnud vägagi tempokas ja paljud hirmud, mida me elasime läbi teenuse osutamise laiemisega politsei valdkonnas, olid Lõuna keskus teenuse ülevõtmise hetkeks unustatud – vähemalt kõrvaltvaatajale tundus see nii. Natuke kripeldama jääb ehk meie uue tarkvara kasutuselevõtt üle kivide ja kändude ja see, et meist paljud aasta lõpuks siiski filigraanselt selles valdkonnas sõitma ei õppinud, kuid optimistlikult võiks öelda, et harjutamine teeb meistriks ja olen kindel, et selle oskuse omandamine on tegelikult vaid tahte küsimus. Kas tahame?

Rattasõidu muudab pingeliseks see, kellega koos või võidu sõidetakse ja milline on ilm. 2014. a üllatas meid negatiivselt sõjategevusega meie lähinaabruses, meie naaberriigi agressiivse käitumisega meie kodaniku suhtes ning pingeliseks muutunud majanduskeskkonnaga Euroopas. Organisatsioonina tuli meil väga kiiresti kohaneda ja paljud inimesed nii meie kui ka teistest asutustest panustasid teenuse ja hoonete turvalisusesse. Esimest korda kogesime seda, et väga tõsised kriisid võivad juhtuda siinsamas ja meiega. Riigikantselei eestvedamisel loodi kriisitelefoni käivitamise kontseptsioon, mis on üks meie teenustega tihedalt puutumuses olevaid teemasid ja loodetavasti saab see realiseeritud.

Aasta-aastalt muutuv ja meie teenuseid mõjutav asjaolu on see, et inimesed, kes pöörduvad hädaabinumbri või ka meie infonumbrite poole, on järjest suuremate ootustega. Inimesed soovivad personaalset, just temale mõel-



Eva Rinne ja Meelis Mesi GIS-112/SOS2 lahendust tutvustamas siseminister Hanno Pevkurile

dud teenust ja me peame kohanema olukorraga, kus meie teenustelt saadav info on ainult ühe telefonikõne kaugusel. Paljude meie inimeste jaoks on see juba täna iseenesestmõistetav, kuid paljud peavad muutma oma hoiakuid. Pole olemas tähtsat või vähemtähtsat teenust. Vaadake või rattasõitu – kui paljudest piasjadest koosneb õnnestumine! Millest me siis loobume? Vahel on ju oluline lihtsalt toetav sõna, aga vahel tuleb kogu meeskonnal pingutada ja mängu panna kõik professionaalsed oskused selleks, et päästa elu.

2014. a oli väga pingeline aasta kogu organisatsiooni jaoks, nii arendusmeeskonna kui ka töösaalide jaoks. See oli ühtviisi keerukas nii juhtkonna kui ka tugiteenuste jaoks. Kokkuvõtvalt oli see pöörane aasta, kus pinged ja vastasseisud löid lõkkele, kuid tänu heale meeskonnale ehk meie kõigi panusele suutsime me säilitada tasakaalu ja lõppkokkuvõttes tulime me hästi toime. Rattasõidu mõistes sarnanes see küll rohkem Tatrates, mitte Otepää kuppelmaastikul sõiduga, kuid tundub, et me oleme muutunud juba piisavalt osavaks. Meile annab jõudu meie missioon, sest vastasel juhul me ei jaksaks ega ka töötaks selles asutuses. Meie asutus on alati olnud liikumises ja vahel ehk tundub, et kiirus on liiga suur, kuid olgem ausad – kui me oleksime liialt alalhoidlikud, ei suudaks me teha seda kõike, mida me oleme seni saavutanud.

Lõpetan oma kirjatüki A. Einsteini mõttega: "Elu on nagu jalgratas – selleks, et tasakaalu hoida, tuleb liikuda."

Head liikumist ja piisavalt hoogu!

Arendusosakonna eriline aasta

Herve Merivald

arendusosakonna juhataja

2014. aasta oli Häirekeskusele väga oluline ja eriline aasta. Seda ka arendusosakonna jaoks. Pika ja põhjaliku meeskonnatöö tulemusena võeti töösaalides kasutusele hädaabiteadete menetlemise uuenenud infosüsteem SOS2 ja geoinfosüsteem GIS-112.

Samuti toimus oluline uuendus ressurssidele väljasõidukorralduse andmiseks – alarmeerida saab nüüd üle ESTER raadioside. Eelmisel aastal alustasime ka ühe suurema ettevõtmisega, nimelt töötasime koostöös Politsei- ja Piirivalveametiga välja uued politseiliste hädaabiteadete menetlemise tüüpjuhtumid ja reageerimise printsiibid. See on heaks eelduseks, et politseiliste hädaabiteadete

menetlemine muutub süsteemsemaks ja kvaliteetsemaks. Uute väljatöötatud tüüpjuhtumite ja reageerimisprintsiipide alusel töötame välja küsimustikud päästekorraldajate jaoks ja neid saab hakata kasutama järgmisel aastal, kui oleme jõudnud juurutada töösse SOS2-e uuenduse - politsei hädaabiteadete menetlemise funktsionaalsuse. Eeltöödega alustasime juba sellel aastal ja kirjeldasime ära kõik vajalikud nõuded selleks, et arendustegevustega pihta hakata. Olulisemad tegevused võibki kokku võtta märksõnadega SOS2, GIS-112, ÜHKIS. Kõigist neist ja ka teistest arendusosakonna töödest saate lugeda järgnevatel lehekülgedel.



Arendusosakond tutvumas mGIS lahendusega

Planeerimistalitus 2014 – suurte muudatuste aasta

Martin Kajaste

planeerimistalituse juhataja

2014. aastat võib tehniliste töövahendite arenduste ja parenduste mõistes pidada suurte muudatuste aastaks. Nii jõudis Häirekeskuse lõppkasutajateni kauaoodatud uus hädaabiteadete menetlemise infosüsteem SOS2 koos GIS-112 digikaardiga ning pääste- ja kiirabisõidukitele sellega seonduv mGIS funktsionaalsus. Veelgi enam, juba valmis-

tati ette infosüsteemi täiendamist selliselt, et ühes infosüsteemis oleks võimalik menetleda ka politsei väljakutseid. Oluliste muudatustena võeti kasutusele uus alarmeerimisüsteem ning tõsteti operatiivkõneside töökindlust. Ühele hädaabinumbri üleminekul valmistati ette tehniliste töövahendite kasutuselevõtt uutes Häirekeskuse hoonetes.

GIS-112

Suurimaks saavutuseks võib kindla veendumusega nimetada projekti "Looduskatastroofide ärahoidmine ja ohjamine – Häirekeskuse side- ja infotehnoloogiasüsteemide arendamine" jõudmist lõpusirgele. Kuigi projekt hõlmab palju enam kui tarkvara arendus, on igapäevases kõnepruugis kasutusel olnud siiski koondnimetus GIS-112.

Jaanuariga viidi lõpuni 2013. aasta sügis-talvel alanud koolitused töösaalidele ehk GIS-112 infosüsteemi lõppkasutajatele. Samuti oli loodud tugisikute grupp, kes olid valmis toetama töösaali nii iseseisval õppimisel, töövahendi katsetamisel kui töövahendi realsel kasutamisel peale töökeskkonda paigaldamist. Tugisikute hulgas olid nii keskuste kui arendusosakonna teenistujad.



GIS-112 ja SOS2 on kasutuselevõtuks valmis

Operatiivtöök vajaliku tarkvara kasutuselevõtuks oli oluline veenduda selle töökindluses ja stabiilsuses: arendatud funktsionaalsus töötab vastavalt analüüsile, integratsioonid teiste komponentidega toimivad ning infosüsteem peab vastu olukorras, kus on simuleeritud kasutajate poolt tekitatud koormus. Nii osutus kõige kriitilisemaks lülis infosüsteemi testimine ja selle tulemusel ilmnenud vigade parandamine. Esimesed testperioodid said alguse juba 2013. aasta juunis ning kestsid kuni 2014. aasta märtsini. Suuremahulistesse testimistesse olid kaasatud lisaks planeerimistalitusele ka analüüsi- ja järelvalvetalituse protsessijuhid, arendusosakonna eksperdid, keskuste juhid ja nende asetäitjad, töösaali töötajad, Siseministeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskuse (SMIT) ning tema koostööpartnerite ASA Quality ja Icefire spetsialistid.

21. märtsiks oli selge, et tarkvara on valmis töökeskkonda paigaldamiseks. Selleks oli eelnevalt koostatud väga detailne tegevuste ajakava: üleminek toimub nelja päeva jooksul, täpsed tegevused kirjeldati viieminutilise täpsusastmega, arvestatud oli ebaõnnestumise korral "tagasikerimise" võimalusega. Kõikides keskustes olid igal üleminekupäeval tugisikutena kohal arendusosakonna eksperdid ja protsessijuhid ning SMIT-i esindajad. Kõige kriitilisemaks päevaks oli viimane üleminekupäev, mil uue infosüsteemi võttis kasutusele töösaali II aste ehk logistikud. Ressursihalduse üleminekuks oli kavandatud 14 erinevat tegevust, mis algasid juba varahommikul ala-

tes 4:00. 27. märtsiks oli Häirekeskuses kasutusel kaks uut, omavahel integreeritud infosüsteemi: GIS-112 ja SOS2.

Peale GIS-112 rakenduse juurutamist Häirekeskuse töösaalides jätkus töö mobiilsete seadmete viimisel pääste- ja kiirabisõidukitesse, kus kandev roll lõppkasutajana oli juba Päästeametil, Terviseametil ja E-tervise Sihtasutusel. Alamprojekti nimetatakse mGIS-ks ning see võimaldab infot vahetada GIS-112 infosüsteemi ning sõidukites paiknevate mobiilsete seadmete vahel: info sündmuse kohta, olekuteated, kiireima teekonna kuvamine sündmuskohale ja palju muud. Lisaks mobiilsele tahvel- või sülearvutile on peale juurutamist sõidukijuhil kasutada eraldi navigatsiooniseade, mis on ühendatud mobiilse arvutiga teekonnainfo jälgimiseks. Planeerimistalituse ülesandeks siinjuures oli ennekõike projektijuhtimise roll, et plaanitud tegevused oleksid ajakavas. mGIS lahendus jõudis kasutusse pääste sõidukites juuli lõpuks ning kiirabisõidukites oktoobrikuu jooksul.

Projekti viimasel aastal viidi läbi veel mitmeid tegevusi. Nii hangiti Häirekeskuse töösaalidele 32 täiendavat arvutitöökohta komplekti katmaks lisanduvad töökohad uutes hoonetes ning Päästeametile laovaruks mobiilseid tahvel- ja sülearvuteid.

Projekti raames korraldati mGIS-i juurutamiseks koolitused kiirabi- ja päästevaldkonna edasikoolitajatele, kes omakorda koolitasid välja ülejäänud kasutajad. Päästekoolis väljaõppeks ning töösaali teenistujate täiendkoolitusel harjutamiseks loodi GIS-112 koolitussimulaator. Koolituskeskkond võimaldab simuleerida näiteks telefonikõnesid, positsioneerimist, väljakutseid ja ressursside liikumist. Õppe eesmärgil loodi ka õppefilm, mille baasil saab õpetada tervikprotsessi alates kõne saabumisest Häirekeskusesse kuni abi jõudmiseni sündmuskohale lähtuvalt GIS-112 ja mGIS võimalustest. GIS-112 geoinfosüsteemi täiendamiseks viidi läbi ka spetsiifilised ArcGIS koolitused Häirekeskuse ja SMITi töötajatele.

Operatiivkõneside töökindluse tõstmine

Operatiivkõneside teenus võimaldab Häirekeskusel võtta vastu kriitilise tähtsusega telefonikõnesid üldkasutatavast telefonivõrgust ning algatada kõnesid hädaabiteadete menetlemisel. Lisaks tagab teenus kõnede salvestamise.

Operatiivkõneside kõnejaotusprogrammis Solidus on alates süsteemi edasiarenduse kasutusele võtmisest, 2013. aasta aprillist olnud kriitilisi intsidente. Sarnaste vigade edaspidiseks elimineerimiseks muudeti suvel süsteemi arhitektuuri. Kui seni oli kasutusel üks, keskselt paigutatud kõnejaotustarkvara server, siis muudatusega paigaldati sarnased serverid igasse Häirekeskuse keskusesse eraldi seisvalt, mis tähendab töökindlamat ühendust serveri ja telefonijaama vahel.

Aasta esimeses pooles käivitati ka uus monitooringusüsteem, mis võimaldab kiiremini avastada võimalikke rikkeid. Süsteem teeb igasse keskusesse 5 minuti järel kõne, andes veateate, kui see kohale ei jõua. Samuti paigaldati jaanuaris kõikide valvevahetuse juhtide töökohtadele Solidus

Information Manager, mis võimaldab reaajas monitoorida kõikide keskuste kõnekoormusi.

Operatiivkõneside töökindluse tõstmine läbi arhitektuuri- ja muudatuse oli eelduseks järgmiseks uuenduseks: oktoobris vahetati välja Politsei- ja Piirivalveameti (PPA) Pärnu maantee hoones operatiivkõneside kõnejaotus- ja salvestustarkvara Orange. Uue kõnejaotustarkvarana võeti sarnaselt teistele Häirekeskuse keskustele kasutusele Solidus, kõnesalvestusprogrammi Partcom kasutas töösaal juba eelnevalt. Samasugune muudatus leidis aset detsembrikuus, kui ühisesse Lõuna keskuse uude hoonesse kolimise käigus hakkasid Solidust kasutama PPA korrapidajad.

Aprillis uuendati kõnesalvestussüsteemi Partcom muutes programmi senisest kasutajasõbralikumaks: tekkis võimalus kuulata kõnesid reaajas, eemaldati mittevajalikud lahtrid ja muudeti loogilisemaks otsingusüsteemi.

Alarmeerimise üleminek TETRA-le

Juba 2012. aasta oktoobrist oli selge, et Elion alustab analoogiaamapõhiste telefonisidelahenduste demonteerimistega, kuna selline tehnoloogia oli ajale jalgu jäänud. Vastav tehnoloogia oli kasutusel ka alarmeerimissüsteemides, uue VOIP tehnoloogia põhjal aga tarkvarapõhist alarmeerimisteenust pakkuda ei olnud võimalik. Muudatus ohustas esmajärjekorras Järvakandi, Mõniste ja Alatskivi päästekomandode alarmeerimise jätkusuutlikkust. Nii alustati alternatiivse lahenduse otsimist, milleks sai edaspidi alarmeerimine üle TETRA raadiosidevõrgu.

Kui 2013. aastal paigaldati ettevalmistavate tegevustena päästekomandodesse ja kiirabipunktidesse ESTER raadioside seadmeid, siis 2014. aastal jõuti vastava alarmeerimise juhttarkvara väljaarendamiseni: 20. mail alustas Ida keskus uue lahendusega piloteerimist ning 29. maiks oli raadiosidepõhine alarmeerimine kasutusel kõikides keskustes.

Uue alarmeerimislahenduse töökeskkonda viimise järel jätkusid ettevalmistavad tööd koos testimistega, et alarmeerimine oleks võimalik otse hädaabiteadete menetlemise infosüsteemist SOS2.

Ettevalmistused ühele hädaabinumbrile ülemineku lõpetamiseks

Muudatused infosüsteemides

2014. aasta jooksul tegeleti aktiivselt ettevalmistustega ühele hädaabinumbrile üleminekuks. Üleminek ühele hädaabinumbrile tähendas ka olulisi muudatusi infotehnoloogias. Pääste- ja kiirabi teateid menetleti Häirekeskuse infosüsteemis SOS2 ning politsei teateid PPA infosüsteemis OPIS. Infovahetuse ühtlustamiseks plaaniti arendada SOS2 ja OPIS funktsionaalsust ning luua vajalikud integratsioonid. Selleks koostati maikuus koostöös Häirekeskuse, PPA, SMITi ja tema partner Icefire'ga arendustöö eeldusena eelanalüüs.

Oktoobris alustati detailanalüüsi kirjeldamisega, kuid selleks ajaks oli skoop oluliselt muutunud ning uut eelanalüüsi enam ei tehtud. Selleks, et politseiliste hädaabiteadete menetlemine Häirekeskuse päästekorraldajate poolt oleks veelgi kiirem ja sujuvam, plaaniti politseiliste teadete menetlemise funktsionaalsus viia SOS2-te. Paralleelselt analüüsiga alustati aasta lõpus ka arendustegevusega.

Ühised töösaalid

Ühele hädaabinumbrile üleminekul on kiirema abi väljasaatmise üheks oluliseks osaks töösaalisene tõhus infovahetus. Põhja ja Lõuna piirkonnas paiknesid Häirekeskuse ning PPA tööruumid füüsiliselt erinevates asukohtades, kuid mõlemad asutused tegelesid 112-le saabuvate hädaabiteadete menetlemisega. Seetõttu oli otstarbekas luua ühine töökeskkond uutes hoonetes.

Uutesse hoonetesse kolimisel oli üheks oluliseks asjaoluks, et ka infotehnoloogia- ja kommunikatsioonisüsteemid (IKT) ning arvutitöökohad töötaksid tõrgeteta. Seetõttu alustati IKT-ga seonduvate muudatuste planeerimisega juba aasta alguses.

Selleks, et kolimine püsiks ajakavas, oli vajalik alustada esimeste tegevustega enam kui kaks kuud enne tähtaega. Ettevalmistused, eelkõige SMITi poolsete tegevustena sisaldasid näiteks järgnevat: seadmete hanked ja paigaldus, ühenduste tellimised ja aktiveerimine, kaabelduste ja võrguarhitektuuri planeerimine, serveriruumi seadistamine ning kõige eelneva testimine.



SMIT'i spetsialistid teevad kaabeldustöid Tartu uue hoone töösaalis

Kolimise oli planeeritud viiele päevale: esimesel päeval pool Häirekeskuse töösaalist, teisel päeval ülejäänud töösaal, kolmandal päeval pool PPA töösaalist, neljandal päeval ülejäänud pool töösaalist ning viiendal päeval kontori üleviimine.

Lõuna keskus sai suuremate tõrgeteta ümber kolitud 19. detsembriks, Põhja keskuse kolimise plaan jäi järgneva aasta jaanuarisse.

Koostöö

Planeerimistalituse tegemistes on alati olnud suur osatähtsus koostööl. Täname kõiki Häirekeskuse struktuuriüksusi koostöö eest uute arenduste loomisel ning olemasolevate täiendamisel. Erilised tänud tehniliste töövahendite arenduste õnnestumistel on aga suunatud planeerimistalituse ekspertidele: Madle Puusepp, Katre Kurvits, Aleksandr Dobrovolski ja Hindrek Baum ning protsessijuhtidele Julia Mähönen ja Anu Kask. Talituse poolt suured tänud SMIT-ile, kes oskuslikult korraldas Häirekeskuse IKT-arenduste teostused.

Häirekeskuse teenuse kvaliteet aastal 2014

Ott Nauts

analüüsi- ja järelevalvetalituse juhataja

Kuigi 2014. aastal oli veel kasutusel kaks erinevat hädaabinumbrit, oli see aasta märgilise tähendusega, sest alates 1. märtsist töötlesid Häirekeskuse päästekorraldajaid kõigis neljas regioonis nii pääste-, kiirabi- kui ka politseivaldkonna hädaabiteateid. Seetõttu oli tegemist esimese korraga, kui Häirekeskus sai teenuse kvaliteeti analüüsida ja arendada kõigis keskustes terviklikult kolmes valdkonnas.

2013. aasta kvaliteeditulemuste põhjal oli selgelt suurim arenguruum politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemisel. Seetõttu suunati 2014. aastal koolituste rõhk politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemise kvaliteedi tõstmiseks. Eesmärk oli suurendada päästekorraldajate teadlikkust politseivaldkonna sündmustest ning luua seoseid teatud informatsiooni kogumise vajalikkuse ja eduka sündmuse lahendamise vahel.

Õige prioriteedi määramine ja politseiliste juhiste andmine teemad, kus päästekorraldajad saavad oma töösooritusi jätkuvalt kõige rohkem parandada. Võimalik, et neile probleemidele toob leevendust uus ühine infosüsteem, mis pakub päästekorraldajatele hädaabiteadete töötlemisel enam tuge kui politseivaldkonna hädaabiteadete menetlemise süsteem OPIS seda hetkel suudab.

Päästevaldkonnas vähenes 2014. aastal ühe minutiga töödeldud ja infosüsteemi salvestatud sündmuste arv, mis oli peamine probleem koos osalise informatsiooni kogumisega enne sündmuse esmast salvestamist infosüsteemi. Samas toetas kiirema abi saatmist kevadel kasutusele võetud uus infosüsteem SOS2, tänu millele paranes õigeaegselt vormistatud kompleksisündmuste osakaal. See oli teenuse kvaliteedi tõstmisel oluline



Analüüsitalitus aastal 2014

Aasta lõpuks võisime tõdeda, et need koolitused osutusid edukaks, sest võrreldes 2013. ja 2014. aasta kvaliteeditulemusega, oli päästekorraldajatel suurim arenguhüpe toimunud politseivaldkonna hädaabiteadete töötlemisel. Meditsiini- ja päästevaldkonna hädaabiteadete töötlemisel oli teenuse kvaliteet jäänud kahe aasta võrdluses sisuliselt samale tasemele.

Aasta jooksul paranesid töösooritusel politseivaldkonnas läbivalt kogu tööprotsessi osas. Oluliselt tõusid õigeaegselt vormistatud juhtumite arv, järjest täpsemalt koguti sündmuste kohta informatsiooni, tänu millele osati ka paremini määrata õigeid prioriteete. Sellest hoolimata on juhtumi vormistamise aeg, informatsiooni kogumise täp-

tehniline areng, sest aastaid valmistas päästekorraldajatele raskusi õigeaegne kompleksisündmuste vormistamine. Täna on infosüsteemi võimalusi õigesti kasutades võimalik saata nii pääste kui ka kiirabiressurssi välja kiiremini.

Kolmest valdkonnast ainsana oli 2014. aastal märgata kergest langustrendi meditsiini- ja päästevaldkonna hädaabiteadete töötlemisel, kus vähenes kehtestatud ajaliste nõuetele vastavalt registreeritud sündmuste, korrektselt kasutatud küsimustiku ja õigesti määratud prioriteetide hulk.

Kolme valdkonna võrdluses märkame, et peamised probleemid olid kõigil samad. Kõigis valdkondades vajab järg-

Politsei	Pääste	Kiirabi
Sündmuse registreerimise aeg	Sündmuse registreerimise aeg	Sündmuse registreerimise aeg
Politseilised juhised	Esmane informatsioon	Küsimustiku kasutamine
Küsimustiku kasutamine	Küsimustiku kasutamine	Prioriteedi määramine
Prioriteedi määramine	Komplekssündmuse vormistamine	Meedikule suunamine

Peamised probleemid aastal 2014 valdkondade kaupa

misel aastal kõige enam tähelepanu kehtestatud ajaliste nõuete kohaselt salvestatud sündmuste hulga tõstmine. Õige ohuhinnangu andmine, vajaliku informatsiooni kogumine ja sündmuse salvestamise aeg on kahtlemata olulised, et õige ja kiire abi jõuaks võimalikult kiiresti abivajajani.

Probleemaatiline on see, et kõigis valdkondades oli raskusi küsimustikust lähtumisega. Küsimustiku osalise kasutamise tõttu kogutakse sündmuse kohta puudulikku informatsiooni, mistõttu on tõusnud ka eksimused prioriteedi määramisel. Kui sündmuse kohta ei koguta piisavalt teavet, siis ei ole võimalik täpselt välja selgitada abivajaja olukorda ega anda reageerivale ressursile informatsiooni sündmuskohal toimuva kohta.

2014. aasta kvaliteeditulemused näitasid, et logistikute, meedikute ja valvevahetuse juhtide töösooritused olid väga heal tasemel. Seega on endiselt vaja kõige enam arendada päästekorraldajaid ning seda eelkõige päästevaldkonna hädaabiteadete töötlemisel. Samuti on märgata langustrendi meditsiinivaldkonnas, kus ei ole viimastel aastatel ühele hädaabinumbri ülemineku tõttu toimunud piisavalt täiendkoolitusi. Samas tuleb päästekorraldajate puhul läheneda ka enam individuaalselt ning arendada inimesi vastavalt nende konkreetsetele vajadustele.

Kvaliteedisüsteemi arengud

2014. aasta jaanuaris toimusid Häirekeskuse mõttetalgud, kus ühise laua taga kohtusid töösaali, talituste, osakondade ja juhtkonna liikmed. Nii mõttetalgud kui ka Häirekeskuse kvaliteedisüsteem kannab ühte selget eesmärki – teenuse areng. Teenuse areng toimub omakorda eelkõige organisatsiooni suurima vara – meie inimeste – arendamise läbi. Päeva jooksul kogusime mitmeid kaalumist väärt ideid, millest mitmed on tänaseks ka juba tööle rakendatud.

- Alates 1. jaanuarist 2015 analüüsitakse lisaks päästekorraldajatele ka logistikute töösoorituste juures klienteenninduslike aspekte. Samuti korrigeeriti klienteenninduse kriteeriume, et need oleksid üheselt mõistetavad.
- Nõrga töösoorituse analüüs on kvaliteediprogrammis esialgu nähtav vaid keskuse juhile ja valvevahetuse juhile, kes vajadusel vaatavad selle sündmuse üle koos päästekorraldaja või logistikuga, et tulevikus sarnaseid eksimusi vältida.
- Kui sündmuse analüüsimisel esineb eksimusi, siis lisab analüüsija juurde täiendava selgituse, mida ja kuidas saaks järgmisel korral paremini teha.
- Lisaks kvaliteediprogrammis analüüsitavatele sündmustele koostab analüüsitalitus keskuste juhtide korraldusel perioodilisi seireid, mille käigus analüüsitakse mitme vahetuse jooksul vastatud hädaabikõnede töötlemist ja informatsiooni sisestamise korrektsust. Taoline mahukas seire aitab teha täpsemaid järeldusi inimese töö kvaliteedi kohta kui juhuvaliku alusel analüüsitud üksikud sündmused ning toob selgelt esile konkreetse inimese tegelikud tugevused ja arenguvajadused.

Häirekeskuse teenuse areng ja kvaliteedi tõus on meist igaühe kätes. Suur tänu kõigile nii Häirekeskusest kui ka koostööpartnerite seast, kes hea nõuga teenuse arengule kaasa aitasid.

PÄÄSTEVALDKONNA PEAMISED ARENGUKOHAD			
	2012	2013	2014
1.	Sündmuse registreerimise aeg	Sündmuse registreerimise aeg	Sündmuse registreerimise aeg
2.	Esmane informatsioon	Esmane informatsioon	Esmane informatsioon
3.	Komplekssündmuse vormistamine	Komplekssündmuse vormistamine	Küsimustiku kasutamine

MEDITSIINIVALDKONNA PEAMISED ARENGUKOHAD			
	2012	2013	2014
1.	Tüüpjuhtumi valimine	Sündmuse registreerimise aeg	Sündmuse registreerimise aeg
2.	Sündmuse registreerimise aeg	Küsimustiku kasutamine	Küsimustiku kasutamine
3.	Küsimustiku kasutamine	Meedikule suunamine	Prioriteedi määramine

POLITSEIVALDKONNA PEAMISED ARENGUKOHAD	
	2013
1.	Sündmuse registreerimise aeg
2.	Küsimustiku kasutamine
3.	Prioriteedi määramine

Intensiivne väliskoostöö aasta

Kaili Tamm

arendusosakonna ekspert

2014 oli Häirekeskuse välissuhtluses intensiivsem kui mitmed varasemad aastad. Kokku käidi Häirekeskuse tööga tutvumas 11 erinevast riigist: Afganistanist, Albaaniast, Austraaliast, Hollandist, Itaaliast, Leedust, Lätist, Moldovast, Norrast, Saksamaalt ja Soomest.

Häirekeskuse töötajad osalesid kohtumistel ning konverentsidel ühtekokku kuues riigis: Belgias, Hispaanias, Lätis, Poolas, Rootsis ja Soomes.

Tihe koostöö Soome kolleegidega

Enim suhtlemist oli Häirekeskusel meie Soome kolleegidega ja seda nii ministeeriumi, Häirekeskuse juhtkonna kui ka spetsialistide tasandil.



Soome siseminister Päivi Räsänen
Häirekeskuse Põhja keskuse töösaalis Erika tn 3

Sügisel tutvusid Eesti Häirekeskuse tegemistega nii Soome siseminister kui ka Siseministeeriumi kantsler. 7. oktoobril oli siseminister Hanno Pevkuri kutsel Tallinnas visiidil Soome siseminister Päivi Räsänen. Minister koos teda saatva delegatsiooniga külastas visiidi raames lisaks Siseministeeriumile ka Häirekeskust. Häirekeskuse peadirektor Janek Laev tutvustas külalistele hädaabiteenuse süsteemi ning arenguid Eestis, mille hulgas leidis käsitlemist ka ühele hädaabinumbri ülemineku protsess ning uus geoinfosüsteem. 112-teenus on nii Eestis kui ka Soomes hetkel suures muutuses, mis põhjustas ka konkreetsete teemade sisulise lahkamise. Soome delegatsiooni liikmed tundsid huvi Eesti 112-kõnede ülevoolu vastu. Ennekõike huvitas neid, kuidas süsteem Eestis toimib ning milline on sellega rahulolu. Soomes võetakse ülevoolu süsteem kasutusele järgmisel aastal ning sooviti teada peamisi põhimõtteid kõnede ülevoolu toimimisel. Külaliste konkreetsem huvi oli seotud ka Eestis kasutusel oleva SMS-112 teenusega.

13. novembril külastas Siseministeeriumi kantslerit Leif

Kalevit Soome Siseministeeriumi kantsler Päivi Nerg, kellele tutvustati Eesti poliitika planeerimise süsteemi, OECD ja rahvusvahelisi kogemusi. Visiidi käigus külastas kantsler ka Politsei- ja Piirivalveametit, kus anti ülevaade infosüsteemidest ALIS ja GIS-112. GIS-112 tutvustuse tegid Soome kantslerile Martin Kajaste ja Julia Mähönen Häirekeskuse planeerimistalitusest, selgitades geoinfosüsteemi töötamise ja kasutamise põhimõtteid ning näidates rakenduse tööd reaalajas koos kõigi funktsionaalsustega. Soomlasi huvitas ennekõike GIS-112 töökindlus.

Aasta jooksul kohtusid kaks korda Eesti ja Soome häirekeskuste juhtkonnad, et jagada kogemusi teenuse arendamisel ning olla teadlik naabrite tegemistest. 12. veebruaril toimus Soome Häirekeskuse juhtkonna visiit Eestisse. Kahe naabermaa Häirekeskuste juhtkondade kohtumisel arutati erinevatel aktuaalsetel teemadel: infotehnoloogia areng, päästekorraldajate väljaõpe, mitteaegkriitiliste kõnede osakaalu vähendamise võimalused ning politsei valdkonna hädaabiteadete menetlemine. Soome Häirekeskuse juhtkond soovis saada täpsema ülevaate Eesti Häirekeskuse tsentraalse juhtimise kogemusest, kõnede ülevoolusüsteemi rakendamisest ja ühtse tööstandardi kehtestamisest. Need on teemad, mille poole Soomes alles liigutakse, kuid Eestis on juba rakenduse leidnud.

Kohtumisel lepidi kokku, et tihendatakse naaberriikide häirekeskuste vahelist koostööd organisatsiooni kõigil tasanditel. Tulevikus saavad ka eksperdid ja protsessijuhid vahetada kogemusi ning näha, millised on arengud näiteks infotehnoloogia valdkonnas ning kuidas toimub arenduste tellimine, kuidas on lahendatud erinevad küsimused kõneside valdkonnas jne.

8. oktoobril külastasid Häirekeskuse (peadirektor Janek Laev, peadirektori asetäitjad Ene Hauvmann ja Eva Rinne, arendusosakonna juhataja Herve Merivald ja planeerimistalituse juhataja Martin Kajaste), Tehnilise Järelevalveameti ja SMIT-i juhtkonnad Soome Kerava Häirekeskust. Visiidi eesmärk oli vahetada kogemusi 112 kõnede tagatuse teemal sidevõrkudes ning IKT valdkonna arenduste läbiviimisel. Kõnede tagatusel käsitleti lisaks tehnilistele aspektidele ka seadusandlust ning koostööd erinevate ametkondade vahel. Soome pool tutvustas arenduses oleva hädaabiteadete menetlemise infosüsteemi ERICA ülesehitust ning raadiosidevõrgu integreerimist sellega. Kuna mõlema teema puhul on tegevused nii Eestis kui ka Soomes aktuaalsed, otsustati jagada senist kogemust, mida saab edaspidi arvesse võtta valdkondade arendamisel. Soome poolelt olid lisaks Häirekeskusele kaasatud IKT agentuur HALTIK, Tehnilise Järelevalveamet, Infosüsteemideamet ning mobiilsideettevõtte Elisa.

Kaheksa Häirekeskuse ja kaks Politsei- ja Piirivalveameti teenistajat külastasid maikuu Turu Häirekeskust ning politsei piirkondlikku juhtimiskeskust. Soomes tutvuti

politsei tugiüksuse tööga, mis asub Häirekeskusest eraldi hoones ja allub politsei juhtimisele ning toetab patrulle enamasti suursündmuste korral, kui infovajadus on suur. Turu Häirekeskuses tutvuti kohaliku töökorralduse, hädaabikõnede menetlemise ja infosüsteemidega.

28. mail käisid Häirekeskuse Põhja keskus seisest koostööpartnerite esindajat Soomest Satakuntast (Pori linnast), mis on Harju maakonna sõprusmaakond Soomes. Külalised olid politseist ja päästest ning sotsiaal- ja lastekaitsevaldkonnast. Lisaks hädaabinumbri töökorraldusele ja ühele hädaabinumbrile üleminekule huvitas külalisi veel sotsiaal- ning lastekaitseteema ning abi- ja fononumbrite teenused Eestis.

Koostöö Balti suunal

Kui tihe koostöö meie põhjanaabritega on üsna tavapärane olnud ka varasematel aastatel, siis teised Balti riigid ei ole enne meie tegemiste vastu nii elavat huvi üles näidanud kui seda oli 2014. aastal.

27.-28. märtsil toimus Valkas Eesti Päästeameti ja Läti Tuletõrje- ja Päästeteenistuse vahelise piiriülese koostöö arendamise projekti raames kohtumine. Esimesel päeval pandi projekti raames rahastatava Valka uue päästekomando hoone nurgakivi ja lepiti kokku projekti läbiviimisega seotud kuupäevad. Teisel päeval osales kohtumisel Eesti poolelt ka Häirekeskus (Lõuna keskus juhataja Anne-Liis Taalmann, arendusosakonna eksperdid Edvi Freiberg ja Kaili Tamm). Lõuna keskus juhataja Anne-Liis Taalmann andis ülevaate Häirekeskuse viimaste aastate arengutest. Läti kolleegid esitasid 2013. a suuremate päästesündmuste analüüsi, rääkisid Vidzeme regionaalse häirekeskuse tööst. Samuti plaanidest, mis on Lätil kui Euroopa Liidu Nõukogu eesistujariigil 2018. a päästevaldkonnas. Päeva teises pooles arutati piiriülese päästekoostöö reguleerimise üle. Selle ettevalmistamine on toimunud mitmeid aastaid, paraku ei jõutud ka sel kohtumisel konkreetsete otsusteni.

Aasta teises pooles võõrustas Häirekeskus mitut Leedu delegatsiooni. 17. septembril külastas Tallinna visiidi raa-



Leedu siseminister Dailis Alfonsas Barakauskasele tutvustab Häirekeskust peadirektor Janek Laev

mes Häirekeskust Leedu siseminister Dailis Alfonsas Barakauskas. Häirekeskuse peadirektor Janek Laev tutvustas Põhja keskus töösaalis Leedu ministrile Eesti Häirekeskust ja hädaabiteenust. Veel selgitati Leedu siseministrile uut geoinfosüsteemi ning näidati hädaabikõne positsioneerimist digikaardil, mida Leedu minister pidas innovaatiivseks. Visiidijärgselt leidis Leedu Siseministeeriumi kodulehel äramärkimist, et Eesti kogemus on hea näide sellest, kuidas pääste-, politsei- ja kiirabiteenus töötab terviklikult Häirekeskuses.

23. septembril külastasid Häirekeskust Leedu vabariigi keskkonnainspektiooni töötajad. Olles varasemalt tutvunud Eesti Keskkonnainspektiooni tööga, tunti suurt huvi inspektiooni valvetelefoni 1313 tööülesannete ja toimimise kohta. Valvetelefoni 1313 töö kohta oli Leedu külalistel palju täpsustavaid küsimusi. Tehti märkmeid ja tunti huvi statistika vastu. Samuti vaadeldi 1313 operaatori töökohta ja töövahendeid. Leedus on tekkinud vajadus sarnase teenustelefoni järele ning sooviti näha ja kuulda kõike 1313 loomise algusest kuni tänapäevani. Leedukad ei soovi oma teenust arendada vigaselt ja poolikult, vaid sarnaselt Eestile tugevat toimivat süsteemi.

26. septembril käisid Häirekeskusega ja Eesti hädaabisüsteemiga tutvumas 4 kiirabitöötajat Leedu Kaunase kiirabist. Kaili Tamm tutvustas külalistele Häirekeskust, hädaabiteadete töötlemise korraldust ja põhimõtteid ning geoinfosüsteemi GIS-112.

2. oktoobril külastasid Balti riikide Šveitsi koostööprogrammi rakendajad iga-aastase kohtumise raames ka Häirekeskuse Lääne keskus. Keskuse juhataja Küllike Uzjukin tutvustas külalistele Eesti Häirekeskuse tööd, hädaabiteenuse toimimise põhimõtteid ja GIS-112-e võimalusi. Peasjalikult tuntigi huvi kohaliku kogemuse vastu uue töövahendi (GIS-112) kasutuselevõtmise järgselt.

11. novembril toimus Häirekeskuses infopäev, millel esines Arturas Kedavicius, kes on Leedu Häirekeskuse endine direktor ning praegu töötab USA korporatsioonis Intermedix. Intermedix arendab infotehnoloogilisi lahendusi tervishoiu ja hädaabiteadete menetlemise valdkonnale, kliente on korporatsioonil kokku 25 erinevas riigis. Kolmetunnise infopäeva jooksul rääkis külaline Intermedixi toodetest, näitas hädaabiteenuse jaoks välja töötatud



Külalised Kaunase kiirabist Häirekeskuses

lahenduse WeBEOC demo ning tutvustas strateegiliseks planeerimiseks kasutatavat infosüsteemi. Näiteks kasutati Intermedixi välja töötatud süsteemi 2013. a Bostoni maratonil osalenud jooksjate ajamõõtmisel. Kui maratoni raja ääres plahvatasid pommid, oli süsteem abiks osalenute asukoha määramisel ning seega sai seda infot kasutada, et jagada lähedastele teavet jooksjate asukoha ningervisliku seisundi kohta.

Kuna Arturas Kedavicius oli pikka aega Leedu Häirekeskuse direktor, siis tundsid infopäeval osalenud huvi ka 112 käekäigu vastu Leedus. Külaline rääkis meditsiini- valdkonna integreerimisest. Samuti meenutas ta eelmisel sügisel Leedus toimunud traagilist sündmust, kui üks tütarlaps proovis eluohtlikus olukorras ilma SIM-kaardita hädaabinumbrile helistada, kuid kahjuks ei olnud võimalik positsioneerida tema asukohta. 17-aastane tütarlaps hukkus kurjategijate poolt süüdatud autos. Traagilise sündmuse positiivse väljundina on Leedu mobiilsideoperaatorid muutnud positsioneerimise tehnoloogiat ning nüüd on võimalik sealsel Häirekeskusel saada ilma SIM-kaardita hädaabinumbrile 112 helistanute asukoha andmed.

Häirekeskuses käis külalisi erinevatest maailma paikadest

Eesti idapartnerluse koostöö raames külastasid Häirekeskust ühtekokku neli Moldova delegatsiooni. Kuna Moldovas on planeeritud üle minna ühele hädaabinumbrile, siis huvitas külalisi Eesti kogemus 112-süsteemi arendamisest ja toimimisest. Moldovas on kasutusel hetkel kolm hädaabinumbrit (901, 902, 903), valminud on 112 seadus ning praegu on nad strateegilise valiku ees, kuidas hädaabiteadete süsteem üles ehitada. Ühe visiidi eesmärk oli tutvuda ennetustöö läbiviimisega Eestis.

13.-17. jaanuaril külastasid Euroopa Liidu ekspertide vahetusprogrammi raames Eestit kolm eksperti Saksa tuletõrjesüsteemist ja üks Punasest Ristist. Sakslaste võõrustajaks oli Päästeamet, 16. jaanuaril külastasid eksperdid ka Häirekeskust. Tutvustasime neile Häirekeskuse tööd ja üleminekut ühele hädaabinumbrile. Külalisi huvitas nii päästekorraldajate väljaõpe kui ka töösaalis kasutuselolevad info- ja kommunikatsioonitehnoloogilised lahendused. Kuna külalised esindasid erinevaid organisatsioone Saksamaa eri paigust – Frankfurti, Schwerini ja Falkensee tuletõrje- ja päästeteenistust ning Baieri Punast Risti – saime ka meie huvitava ja mitmekülgse ülevaate päästesüsteemi toimimisest Saksamaa erinevates liidumaades.

e-Riigi Akadeemia võõrustas 17.-21. veebruarini Albaania delegatsiooni, et tutvustada neile e-valitsemise võimalusi. Delegatsiooni kuulusid Albaania innovatsiooni ja avaliku halduse minister ja tema nõunik, infoühiskonna agentuuri esindajad ja rahandusministeeriumi infotehnoloogia valdkonna juht. Visiidi esimestel päevadel külastas delegatsioon ka SMIT-i ning selle käiguga tekkis külalistel huvi

Eesti 112-süsteemi vastu. Nii jõudsidki Eesti visiidi eelviimasel päeval Albaania külalised Häirekeskusesse. Tutvustasime külalistele Häirekeskust ning asutuse ülesandeid. Enim olid külalised huvitatud hädaabiteadete menetlemise protsessist ning tehnilistest lahendustest, mis seda toetavad.

7. mail külastas Häirekeskust kaks Hollandi National Operational Coordination Centre töötajat. Hollandi esindajad olid Eestis mõnepäevasel visiidil, et tutvuda erinevate sisejulgeoleku asutuste töökorraldusega.

5. augustil käis Häirekeskuse tööga tutvumas Giuseppe Delfinis karabinjeere õpetavast koolist Itaaliast. Külaliskspert viibis Eestis Sisekaitseakadeemias ühe nädala Euroopa Politseikolledži (CEPOL) ekspertide vahetusprogrammi raames. Euroopa politseikolledž ühendab politsei vanemametnikke kogu Euroopast eesmärgiga edendada piiriülest koostööd kuritegevuse vastu võitlemisel, kuritegude ennetamisel ning korra- ja avaliku julgeoleku tagamisel. Külalistele tutvustati Häirekeskuse organisatsiooni ja tööpõhimõtteid, räägiti infoliikumise turvalisuse tagamisest ja politseitööga seotud info edastamisest.

Septembri kolmandal nädalal külastas Eesti sisejulgeolekuasutusi Afganistani tuletõrje- ja päästepolitseidirektoraadi delegatsioon eesotsas selle asutuse asejuhi brigaadikindral Tajuddin Nooriga. 16. septembril käisid külalised Häirekeskuse tööga tutvumas. Delegatsiooni tervitas Häirekeskuse peadirektor Janek Laev. Külalistele tutvustati Häirekeskuse organisatsiooni, töökorraldust hädaabiteadete menetlemisel, ühele hädaabinumbrile üleminekut ja GIS-112te.

Kuna aastas reisib Eestisse hinnanguliselt 10000-15000 Austraalia kodanikku, soovis Stockholmis asuva Austraalia saatkonna konsul ja esimene sekretär Eesti visiidi käigus külastada Häirekeskust, et mõista paremini Eesti hädaabisüsteemi ning selgitada välja, kuidas parimal viisil aidata hätta sattunud Austraalia kodanikke. 22. septembril külastas konsul koos Austraalia aukonsuliga Eestis Häirekeskust.

14. oktoobril külastasid Euroopa elukestva õppe programmi kõrghariduse allprogrammi ERASMUS raames Sisekaitseakadeemias õppivad välistudengid Häirekeskust. Põhja keskuse juhataja asetäitja Merje Tamm tutvustas tudengitele hädaabisüsteemi toimimist Eestis ning rääkis sellest, kuidas ja milliseid IKT vahendeid kasutades menetletakse hädaabiteateid.

6. novembril käisid Häirekeskuses külas kaheksa Norra piirkondliku päästeteenistuse juhti. Põhja keskuse juhataja Meelis Mesi tutvustas Norra külalistele 112 süsteemi Eestis ja hädaabiteadete menetlemise põhimõtteid. Samuti andis ta ülevaate meie viimase aja suurimatest projektidest: GIS-112-st ja ühele hädaabinumbrile ülemineku protsessist.

Külalistele tutvustati Häirekeskuse organisatsiooni, töökorraldust hädaabiteadete menetlemisel, ühele hädaabinumbrile üleminekut ja GIS-112te.

EENA (*European Emergency Number Association*) konverentsil osalemine

EENA aastakonverents toimus Varssavis 2.-4. aprillil. Häirekeskusest osalesid konverentsil Põhja keskuse valvetahtuse juht Ingrid Laur ja Lääne keskuse valvetahtuse juht Annika Hiimäe, Lõuna keskuse juhataja asetäitja Annika Karu ja Ida keskuse juhataja asetäitja Diana Remmelgas ning arendusosakonnast Julia Mähonen ja Kaili Tamm.



Julia Mähonen ja Kaili Tamm EENA konverentsil ettekannet tegemas

Sel aastal toimus EENA korraldatud konverents juba üheksandat korda ning osalejaid oli rohkem kui kunagi varem. Kokku oli üle 400 osaleja Euroopast, Aafrikast, Aasiast, Lähis-Idast ning Lõuna- ja Põhja-Ameerikast. Esindatud olid 41 riiki ja seda nii hädaabiteenistuste, nende koostööpartnerite, valdkonna akadeemiliste uurijate, tehnoloogia firmade kui ka tehnoloogia valdkonna seadusandjate esindajate näol. Ettekanded hõlmasid nii operatiivtööd kui ka erinevate tehnoloogiliste lahenduste tutvustamist ja arutelu nende arendamiseks. Konverentsil osalejad said külastada Varssavi 112 keskust. Lisaks toimus konverentsi raames ka 112 auhindade üleandmise tseremoonia, mille käigus tunnustati inimesi, kelle asjakohane ja oskuslik käitumine on päästnud inimelu ning riike ja organisatsioone, mis on märkimisväärselt aidanud kaasa 112-süsteemi arendamisele.

Konverentsi ülesehitus oli üldises pildis samasugune nagu viimaste aastate jooksul on välja kujunenud. Tavapäraselt leidsid aset nii plenaarsessioonid kui ka paralleelselt toimunud kaks ettekannete sessiooni, neist esimene keskendus operatiivtööle ja teine erinevatele tehnilistele lahendustele. Kuna EENA konverentsid toimuvad sponsorite toel, siis olid ka nende võimalused oma tooteid ja lahendusi tutvustada oluliselt mitmekesisemad võrreldes varasemate aastatega. Lisaks tavapärasele sessioonidele, kus firmad tegid ettekandeid oma toodete ja teenuste tutvustamiseks, viidi läbi ka spetsiaalselt ettevõtete teenuste ja toodete tutvustamise töötod. Oma tooteid tutvustasid näiteks Avaya, Intrado ja Airbus.

Eelmise aasta konverentsil alguse saanud traditsioon, kus abivajaja rääkis oma õnnetusse sattumise ja abi saamise kogemustest, jätkus ka sel aastal. Kui kahe aasta tagusel

EENA konverentsil analüüsis 2011. a Norras Utøya saarel toimunud massitulistamise lahendamist meditsiini valdkonna esindaja, siis sedakorda oli võimalik kuulda abi oodanud inimese üsna kriitilisi seisukohti. Üks saarel viibinutest rääkis oma üleelamistest sel traagilisel päeval ja sellest, kuidas ta üritas pikka aega tulemusetult saada ühendust Norra kiirabi telefoninumbriga 113, selleks kulus tal aega ühtekokku 90 minutit.

Plenaarsessioonidel käsitleti muudatuste juhtimise ja helistaja asukoha tuvastamise teemasid ning arutleti *eCall* teenuse üle. Selgus, et erinevate muudatuste läbiviimine, mis tähendas häirekeskuste liitmist, on olnud keeruline igas riigis, sest esialgu on olnud tugev vastupanu. Helistaja asukoha täpsuse tuvastamise temaatika on aktuaalne kõikjal Euroopas. Suurbritannias kohtuvad sideettevõtjad regulaarselt, et lahendada äärmiselt kriitilise tähtsusega küsimus – et hädaabikõne tegija asukoha koordinaadid oleksid võimalikult täpsed. Kuna konverentsil oli osalejaid ka väljaspool Euroopat, oli võimalik kuulda Tai, Kanada, Austraalia ja Malaisia ülevaadet hädaabiteadete vastuvõtmisest ja töötlemisest.

Operatiivtöö sessioonidel arutleti informatsiooni saamise ja selle töötlemise üle, käsitleti ilmaennustuse temaatikat ning sealt saadavate andmete olulisust hädaabiteenust pakkuvate ametkondade jaoks. Soome, Gruusia ja Austria esindajad tutvustasid töösaalide disaini ja selle põhimõtteid, tuues ära ka põhjused, miks on valitud just sellised lahendused. Soome töösaalide ehitusel on näiteks kasutatud müra vähendavaid materjale ja lahendusi. Üks võimalikest Soome lahendustest oleks võinud ka olla hädaabiteadete menetlevate töötajate laudade vahele vaheseinte paigaldamine. Seda varianti siiski ei rakendatud, sest samavõrd olulised on nii verbaalne suhtlus töösaalis kui ka silmside. Eraldi plokk oli pühendatud konverentsil sotsiaalmeediale. Sotsiaalmeedia tähtsus inimeste suhtluskanalina on jätkuvalt tõusvas trendis ja ka avalikku teenust pakkuvad ametkonnad saavad seda kasutada info saamiseks ja jagamiseks. Kaili Tamm arendusosakonnast rääkis oma magistr töö raames läbiviidud uuringu põhjal sotsiaalmeedia rollist turvalisuse tagamisel Eesti näitel (*The role of social media ensuring safety and security: Estonian example*). Suurbritannia esindaja rääkis lühinumbrite rakendamise mitteaegkriitiliste kodanike probleemi edastamise võimalusena. Tutvustati ka 2012. a Saksamaal rakendunud meditsiini valdkonna abitelefoni, millelt saab tasuta nõu küsida.

Tehniliste lahenduste sessioonidel leidsid käsitlemist *eCall*, mobiilirakendused, hädaabiteadete SMS edastamise võimalus, „pilve-põhised“ informatsiooni talletamise teenused, teenuse pakkuamiseks vajaliku infrastruktuuri ümbervahtamine ning elanikkonna teavitamine suurtest sündmustest ja õnnetustest. Julia Mähonen planeerimistalitusest tutvustas oma ettekandes Häirekeskuse SMS-112 teenust (*SMS112 in Estonian Emergency Response Centre*). Lisaks tutvustati ka Islandil ja Iirimaa rakendatavat SMS teenust.

Nagu eelpool toodud, oli võimalik tutvuda ka Varssavi 112-keskuse tööga. 112-keskusega töötab samas majas

ka Varssavi linnateenistus ja jälgitakse kaamerate pilte tervest linnast. Külalised said käia ka 112-kõnedele vastamise saalis. 112-keskus töötab Poolas kõnekeskusena, kus peale esmase informatsiooni saamist abivajajalt suunatakse tema kõne edasi asjakohasesse ametkonda. Praegu on arendamisel ka tarkvara, mis võimaldaks esmase info edastamise vastavale ametkonnale, sest hetkel toimub infovahetus vaid verbaalselt. Vaadeldes tundus kõnede töötlemiseks mõeldud tarkvara suhteliselt keeruline, põhjuseks võis olla selle disain. Telefonide asemel on kasutuses puuetundlik arvuti, mis võimaldab vastata kõnedele, helistada tagasi ning kasutada telefoniraamatuid ja kiirvalikuid. Üks asjaolu, mis 112-keskuse puhul veel silma jäi, oli töötajate vanus, võimalik, et see oli nii ainult sel päeval tööl olnud valve korral.

ESENet-i projekti viimane seminar Brüsselis

14.-16. oktoobril osales Kaili Tamm arendusosakonnast ESENet-i projekti viimasel seminaril Brüsselis. Projekti eesmärgiks oli üle-euroopalise ekspertide võrgustiku abil kindlaks teha vajadused, nõuded, uued tehnoloogiad ning parimad praktikad hädaabiteenuse pakkumisel nii igapäevaste sündmuste kui ka suurõnnetuste mõistes. Viimasel kohtumisel võeti kokku ning arutati veel kord projekti eelmistes tsüklites üles kerkinud oluliste teemade üle, et kindlaks teha projektis osalenute poolt toodud ettepanekud, mis esitatakse projekti lõppraportis. Euroopa Komisjonile esitatavas raportis leiavad kajastamist nii helistaja asukohaga seotud info täpsus ja usaldusväärsus, rahvusvaheliste hädaabikõnede temaatika, teenistuste omavahelise koostöö, uue põlvkonna tehnoloogiad ja teenused jne.

Visiit Rootsi SOS Alarmi

13. novembril külastasid Lõuna keskuse juhataja Anne-Liis Taalman ja planeerimistalituse ekspert Madle Puusepp Rootsi SOS Alarm keskust, et vahetada seniseid kogemusi ning pakkuda välja ideid, kuidas parandada hädaabiteenuse osutamist Rootsis.

SOS Alarm on eraõiguslik organisatsioon, mis koondab häirekeskusi üle Rootsi. Riik on jagatud kolmeks suuremaks piirkonnaks: Põhja-, Kesk- ja Lõuna-Rootsi ning igas piirkonnas on mitu kõnekeskust. Kohtumise käigus tutvustasid võõrustajad Rootsi häirekeskuste struk-

tuuri ning kõnelahendusi, hiljem tegid Eesti kolleegid ülevaade Eesti Häirekeskuse tööst ning tehnilistest abivahenditest.

Rootsi kasutab töötaja planeerimisel algoritmi, mis arvestab eelneva statistika kohaselt välja soovitusliku päästekorraldajate arvu kõnede optimaalseks teenindamiseks. Kõnede jaotamisel kasutab Rootsi pull-meetodit, mis tähendab, et päästekorraldaja näeb oma piirkonnast kõiki sissetulevaid kõnesid ning saab ise nimekirjast valida, millisele kõnele vastab. See on aga tekitanud olukorra, kus kõige kauem kutsunud kõne ei pruugi saada esmajärjekorras liinile. Kuna Rootsis on 3 erinevat piirkonda, puudub neil üleriigiline ülevoolusüsteem.

Pull-meetod ning üleriigilise ülevoolu puudumine on toonud kaasa pikad ootejärjekorrad, mida SOS Alarm Rootsi peab üheks oma suurimaks probleemiks ja väljakutseks. Keskmiselt peab inimene Rootsis hädaabikõnele vastamist ootama 15 sekundit. Samuti mõjutab teenuse kvaliteeti negatiivselt kõnekeskuste rohkus, mis vähendab koostöö efektiivsust. Täna on Rootsis kolme piirkonna peale kokku 14 kõnekeskust. Üks eesmärkidest Rootsi SOS Alarmi jaoks ongi vähendada kõnekeskuste arvu ning suurendada läbi ülevoolu rakendamise universaalse teenuse osutamist üle riigi sarnaselt Eestiga.

Häirekeskus tutvustas Madridis Eesti SMS-112 teenust

Häirekeskuse planeerimistalituse peaspetsialist/protsessijuht Julia Mähonen osales 9.-11. detsembril Madridis IIR Telecoms and Technology poolt korraldatud konverentsidel *Critical Control Rooms* ja *Safe Cities* ning pidas ettekanne Eestis rakendatud SMS-112 teenusest. *Critical Control Rooms* konverentsi eesmärk on vahendada kogemusi valdkondade spetsialistidega. Selle käigus võrreldakse erinevate häirekeskuste ruumide planeeritavust, infosüsteemide lahendusi, sotsiaalmeedia mõju hädaabi teenusele jne. Tutvustatakse kõige viimaseid tehnoloogiauudusi, näiteks *eCall* süsteemides ja SMS süsteemides. Paralleelselt toimunud *Safe Cities* konverentsil tutvustati Targa Linna ehk *Smart City* kontseptsioone ning näidati erinevate linnade kogemusi sellel alal. Osalejate hulgas olid lõppkasutajad, arendajad, operaatorid, projektijuhid ja integreerijad erinevatest Euroopa ja Aasia riikidest.

Meedikute oluline aasta

Inga Kaaber

operatiivtöö seire talituse juhataja

2014. aasta oli operatiivtöö seire talituse kui Häirekeskuse struktuuriüksuse esimene täispikk tööaasta. Moodustati ju selline talitus 2013. a 14. veebruaril Häirekeskuse peadirektori käskkirjaga.

Kuid aasta üks olulisemaid sündmusi käivitus juba eelmise aasta lõpul. Vahetult enne 2014. aasta algust, 30. detsemb-

ril 2013 käivitus kiirabireform. Reformi edukaks käivitumiseks oli väga oluline, et töövahenditena abistas töösaali GIS-112 pilootkaart ja Häirekeskuse arendusosakonna eksperdi Aleksandr Dobrovolski tehtud uus staatiline kiirabi väljasõiduplaan. Tunti ühiselt rõõmu, et tänu SMIT-i ehitatud liidesele oli töösaalil esimest korda võimalik kogu Eesti kiirabiressursi kaardil liikumas näha. Uus kiirabide reagee-

rimise põhimõtte hakkas toimima ja kiirabi kohalejõudmise aeg kiiret abi vajavatele väljakutsetele lühenes. Selles oli oluline roll ka uue töövahendi SOS2 ja GIS-112 valmimisel.

Kiirabireformi mõjude jälgimine ja hindamine ning tekkinud probleemidele lahenduste leidmine jätkus terve aasta. Uue olukorraga tuli harjuda nii kiirabibrigaadidel kui Häirekeskuse töösaalide logistikutel. Häirekeskuse meedikud jälgisid, milliseid muutusi tõi kiirabireform kiirabibrigaadide koormuste ja hõivatuse lõikes üle Eesti. Saadud info edastati Terviseametile kui tagasiside kiirabi kättesaadavuse muutuse kohta.

Jaanipäeval Naissaarel juhtunud õnnetuse järel alustas Häirekeskus operatiivtöö seire talituse eestvedamisel läbirääkimisi Terviseameti ning Politsei- ja Piirivalveametiga, et leida võimalusi väikesaartel asuvate kiirabi vajavate inimeste juurde kiirabi kiiremaks jõudmiseks. Sügiseks olid asutustevahelised parendavad koostöövõimalused leitud, olulised kokkulepped sõlmitud ja, eeltööd tehtud. See võimaldas lähtuda abi saatmisel uutest kokkulepetest. Teekond lõpplahenduseni oli töörohke ja tulemuse saavutamiseks panustasid paljud. Talitus tänab Häirekeskuse planeerimistalituse eksperti Katre Kurvitsat, Lääne keskuse juhatajat Küllike Uzjukinit, toona analüüsitalituse peaspetsialistprotsessijuhina töötanud Hele-Mai Karm'i ja Põhja töösaali valvevahetuse juhti Marika Kuusikut, kes aitasid uute põhimõtete järgi töösaalidele uut juhist koostada.

2014. aastal algas Conex 2015 osaõppuse „Massiline mürgistus“ planeerimine, kus lisaks talitusele osales ka Häirekeskuse nõunik Janek Ranniste. Häirekeskus tõi õppuse planeerimise käigus esile meditsiinivaldkonna hädaabiteadete menetlemisel, sh paljude kannatanutega õnnetuse korral kiirabi alarmeerimise ja kiirabiteenuse kättesaadavuse õigusaktide selle valdkonna mittepiisavast reguleerimisest tulenevad probleemid. Loodetavasti õppuse järel õigusruumi täiendatakse ja Häirekeskus saab meditsiinivaldkonna korraldajalt kindlad suunised mitme/paljude kannatanutega õnnetuse korral kiirabi alarmeerimiseks.

2014. aastat jääb meenutama ka Lääne-Aafrikas levinud ja leviv ebola epideemia. Septembrist alates oli ka Häirekeskus Tervisematist saadud juhiste alusel valmis hindama ebolasse nakatumise kahtlust ja informeerisime väljakutsele saadetud kiirabibrigaadi võimalikust ebola kahtlusest. Selliseid juhtumeid oli oktoobrist kuni 2014. aasta lõpuni 10. Tegemist oli abivajajatega, kellel olid kõrge palavik, oksendamine, kõhuvalu, tugev peavalu, ebaselge veritus või verejooks ja kes olid viibinud või reisinud ebola riskipiirkonnas. Nakkuse kahtlusega abivajajate hulgas olid Eesti inimesed, kes olid reisinud, kuid ka Aafrikast pärit ebaseaduslikult piiri ületanud isikud.

Päastekorraldajate töö lihtsustamiseks ebolasse nakatumise kahtluse väljaselgitamisel täiendati meditsiiniküsimustikku.

Nii nagu eelmisel aastal, toimus ka 2014. aastal Häirekeskuse meedikute meeskonnas muudatusi.

Kaks eakat, samas vaprat ja väga kogenud arsti Alla Panova ja Maie Palu lahkusid väljateenitud puhkusele. Piret Mets



Doktor Alla Panova



Doktor Maie Palu võtmas vastu Häirekeskuse staažimärki

lahkus omal soovil. Operatiivtöö seire talitusega liitusid kaks väga kogenud kõrgharidusega öde Tiivi Mandrad ja Riina Rannaääre, kes võeti meedikute meeskonda väga hästi vastu ja kes leidsid ka töösaalidega väga hea koostöökeele. Täna Margit Kallas't, kes need suurepäraseks naisted Häirekeskusesse meelitas. Operatiivtöö seire talituses jätkasid teenistust juba 10 ja enam aastat Häirekeskuses töötavad arstid Aili Pehme, Maie Peets ja Ketevan Helaia. See on suurepärase meeskond, kes toetab oma võimaluste piires meditsiinivaldkonna hädaabiteadete menetlevaid päästekorraldajaid, logistikuid, valvevahetuse juhte ning esmaste juhiste andmisega abivajajaid.

Meedikute toetamiseks abivajajale esmaste juhiste andmisel sõlmis Häirekeskus pilootkoostöölepingu Põhja Eesti Regionaalhaiglagaga. Kahjuks kestis see koostööleping 3 kuud, sest koostööpartner ei leidnud võimalust pilootlepingu järel koostööd jätkata. Aasta lõpus andis ka Häirekeskuse meditsiinivaldkonna peamine koostööpartner OÜ Arstlik Perenõuandla teada, et tal on raskusi päästekorraldajate ja abivajajate toetamisega kui Häirekeskuse meedik on hõivatud ja abivajajale on vaja anda esmaseid juhiseid kuni kiirabi saabumiseni. 2014. aasta lõpus alanud võimalike lahenduste leidmine abivajajate aitamiseks jätkub 2015. aastal.

Täna kõiki koostööpartnereid ja operatiivtöö seire talituse väga tublisid meedikuid.

Üldosakond – tasemel oskused, paremad töötingimused

Marika Suvi

üldosakonna juhataja

Üldosakonna teenistujate, aga kindlasti kogu Häirekeskuse jaoks oli 2014. a üheks tähtsamaks ettevõtmiseks kolm aastat väldanud uute hoonete valmimise protsess Tallinnas ja Tartus. Kahe uue hoone projekteerimis- ja ehitusprotsessides paralleelselt osalemine oli äärmiselt aeganõudev ja mahukas ettevõtmine. Prioriteediks oli mõlema hoone puhul töösaal ja sellega seonduv - nõrk ja tugevoolu projekteerimine ning väljaehitamine, ventilatsiooni ja jahutusseadmete osa, sisustus. Äärmiselt huvitavaks tegi protsessi lõppkasutajate lähteülesandes kajastatud nõudmiste ning oma eriala ekspertide poolt välja toodud põhjenduste kokkusobitamine, mis tähendas oluliste muudatuste tegemist hoonete projekteerimisfaasis. Häirekeskuse hooned on omasuguste seas ainulaadsed ning neis on palju uudeid lahendusi nii turvalisusmeetmetes kui ka ehituslikus mõistes, mis tegi hoonete valmimisprotsessi äärmiselt kogemusterikkaks ja samas ka keerukaks.

Võrreldes Tartu hoonega on Häirekeskuse poolt kasutada olev osa oluliselt suurem Tallinna hoones, mis teeb selle hoone asutuse jaoks prioriteetsemaks ning mahukamaks.

Koostöö RKAS-ga mõlema hoone valmimisprotsessis oli väljakutsete rohke ning töömahukas. Hoonete valmistamist pärssisid piiratud eelarve ja ehitustegevusele poole pealt lisandunud füüsilise turbe nõuded. Füüsilise turbe nõuetele vastava hoone ehitamine on mahukas ja kulukas, kuid mis mitte mingil juhul ei kaalu üle ühise hädaabinumbri 112 jätkusuutlikkust. Korduvalt tuli Häirekeskusel selgitada ja põhjendada nõuete olemust ning vajalikkust hoone omanikule (RKAS-ile), kes oli vastutavaks hoone valmimise eest.

Valminud hooned on kaasaegse disainiga ning varustatud tipptasemel töövahenditega, pakkudes seeläbi pari-

mat teenust ning andes eeskjuju paljudele teistele häirekeskustele üle maailma.

Häirekeskus on saanud väga head hooned, mis valmisid tänu Häirekeskuse esindajate, Siseministeeriumi, SMIT-i, RKAS-i ning ehitajate üksteist toetavale ning mõistvale koostööle. Suur tänu tehtu eest!



Häirekeskuse Tallinna ja Tartu hooned

Uued kutsestandardid

Alates 01.01.2014 kehtivad päästekorraldajate uued kutsestandardid, mis kinnitati Kutsekoja juures tegutseva Õigus- ja Sisekaitse kutsenõukogu poolt 2013. a novembrikuus. Uued kutsestandardid toetuvad viis aastat tagasi kehtima hakanud uuele 8-tasemelisele Eesti kvalifikatsiooniraamistikule (EKR).

EKR-i loomine algas 2005. a, kui haridus- ja teadusministri loodud töörühm alustas analüüsi, kuidas suhestada

Eesti senine 5-tasemeline kutsekvalifikatsiooniraamistik Euroopa elukestva õppe kvalifikatsiooniraamistikuga. 2008. a kehtima hakanud kutseeadusega sätestati 8-tasemeline kvalifikatsiooniraamistik. Eestis praegu kehtivad 620 kutset jaotuvad kõigile kaheksale EKR tasemele.

Kuni 31.12.2013 kehtinud päästekorraldaja tase 2 ja päästekorraldaja tase 3 kutsestandardid toetusid 5-tasemelisele kutsekvalifikatsiooniraamistikule. Uued kutse-

standardid jaotuvad järgmiselt: päästekorraldaja (tase 4), päästekorraldaja-logistik (tase 5) ja päästekorraldaja-valvevahetuse juht (tase 6). Uutele tingimustele vastavate kutsestandardite väljatöötamise töörühmas osalesid Häirekeskuse, Sisekaitseakadeemia ja Kutsekoja esindajad. 2013. a jooksul toimunud nõupidamiste ja koostööpartnerite tagasiside tulemusel töötati välja kutsestandardid, mis on vastavuses praeguste ootuste ja vajadustega. Võr-

reldes varem kehtinud standarditega on uutes täpsustunud kvalifikatsiooninõuded.

Paljudel Häirekeskuse töösaali päästeteenistujatel tuli 2014. a novembriks taastõendada kutsesobivust, mille korraldamisel on suur roll üldosakonnal, kes kontrollis üle ja uuendas asjaosalistega Kutsekojale esitamiseks vajalikud dokumendid.

Jätkame koolitusi

2014. aastal oli olulisim jätkata täiendõppes pääste-, meditsiini-, politseimooduli koolitustega, et kõigil päästekorraldajatel oleksid vajalikud oskused ja teadmised ühele hädaabinumbrile 112 üleminekuks.

Lisaks korraldati klienditeenindaja koolitus kõikides keskustes kohapeal. Eelmisel aastal Häirekeskuse sügisseminaril esinenud Piret Bärge'i loeng klienditeenindusest sai Häirekeskuse teenistujatelt väga hea tagasiside. Nii kutsetigi just tema koolitajaks.

Eesmärk oli tõsta ka erialase võõrkeele taset esmajärjekorras valvevahetuse juhtidel ja logistikutel kevadel ja sügisel korraldatud keelekoolitustel SKA-s. Registreerimise korraldas üldosakond.

Häirekeskus värvas 2013. a Sisekaitseakadeemia Päästekolledžisse 20 tulevast päästekorraldajat - Põhja keskusesse: Kristina Verdinskaja, Sandra Kask; Lõuna keskusesse: Aleksandra Zavjalova, Anu Kuill, Sirje Peiker, Helena Käst, Margit Treier, Meelika Ehte-Suve, Mare Käärrik; Ida keskusesse: Anastassia Semjonova, Hedwika Kell, Kristina Mäekivi, Olga Morozova, Piret Petersell; Lääne keskusesse: Katerina Mudarissova, Kristel Pärnpuu, Mare Paas, Riina Tallo-Pärn.

Need õppurid olid alates 21. aprillist kuni 6. juunini Häirekeskuse töösaalides praktikal. Praktika läbiti Häirekeskuse regionaalsetes keskustes vastavalt sellele, millisesse

keskusesse tööle kandideeriti. Kui terve õppeaasta on omandatud teadmisi teoorias ja mängitud läbi erinevaid hädaabikõnesid päästekorraldajate õppeklassis, siis nüüd oli vaja kõik need teadmised ja oskused rakendada juba reaalse hädaabikõnede töötlemiseks. Päästekorraldajate praktika hõlmas endas kolme põhivaldkonna kiirabi, pääste ja politsei hädaabiteadete töötlemist, kuid lisaks sai kasutada koolis õpitut ka selliste hädaabiteadete puhul, mis ei realiseeru operatiivteenistustele väljakutseseks, vaid on pigem helistaja probleemile võimalikult parima lahenduse leidmine (päästeala infotelefon 1524, perearsti nõuandetelefon 1220 jms).

Enne iseseisvale tööle asumist õppisid praktikandid juhendaja käe all erinevaid tööks vajalikke oskusi, juhendaja kõrval reaalselt tööprotsessi jälgides. Kui tööks vajalik kiirus ja töövahendite tundmine oli juhendaja hinnangul omandatud, said praktikandid juba iseseisvalt hädaabikõnesid menetlema hakata.

Kogu õppeprotsessi vältel panustavad Häirekeskuse teenistujad uute inimeste koolitamisega, olles abiks hädaabiteadete menetlemise praktiliste tundide läbiviimisel ja samuti ka teooria loengutes asutuse tegevust tutvustades. Praktika ajal on aeg toetada uusi kolleege praktika käigus, et saada üle ebakindlusest, mida reaalne töökeskkond endaga paratamatult kaasa toob. Uued inimesed on kollektiivi oodatud, seda näitab kindlasti ka töösaali inimeste toetus ja abi praktika edukaks läbimiseks.



2014. a Väike-Maarja päästekooli lõpetanud päästekorraldajad

Päästekorralduse õppur pälvis maavanema tunnustuse

11. aprillil tunnustas Lääne-Viru maavanem vastuvõtuga Rakvere rahvamajas maakonna tublimaid õppureid – gümnaasiumide, kutse- ja kõrgkoolide lõpetajaid. Vastuvõtule oli palutud 20 abiturienti, 10 kutsekoolide ja 5 kõrgkoolide parimat õppurit koolide valikul.

Kutse- ja kõrgkoolidest olid palutud vastuvõtule lõpetajad, kes on oma kooli edukalt esindanud vabariiklikel kutsevõistlustel ja on silma paistnud aktiivsuse ja kohusetundlikkusega ning heade ja väga heade õpitulemustega.

SKA Väike-Maarja päästekooli päästekorraldajaks õppinutest kutsuti vastuvõtule Mare Käärik. Päästekool oli esindatud kahe kadetiga – Mare Käärik õpperühmast PK8 ja Rene Šimko õpperühmast TP34.

Ülle Jõessar, päästekorralduse õppetooli juhataja iseloomustas Mare Käärikut: "Mare Käärik on eeskujulik õpilane, st tal on õppeedukus väga hea. Mare Käärik on päästekorraldajate rühmavanem, kes paistab silma oma hea suhtlemisoskuse, rahulikkuse ning kindlameelsusega, samas on ta hooliv, mõistev ning püüab probleemide korral kiirelt lahendust leida. Marel on olemas väga hea esinemisoskus ning pingetaluvus. Euroopa 112 päeva tähistamise raames päästekooli lahtiste uste päeval, kus demonstreeriti huvilistele hädaabiteadete menetlemist, osales Mare ettekandega hädaabiteate tegemisest 112-le (millist infot peab helistaja lühinumbrile 112-le helistades andma) ning tutvustas päästekorraldajate õpet. Marel

on olemas kõik vajalikud isikuomadused, et olla hea päästekorraldaja."

Mare Käärik jagas muljeid maavanema vastuvõtust: "Vastuvõtt toimus Rakvere Rahvamajas, mis tegutseb 19. sajandi keskel ehitatud klassitsistlikus mõisahäärberis. Hoone ise mõjub juba pidulikult. Ülevat meeleolu lisas veelgi lilledega ehitud saal, esinejad Rakvere Muusikakoolist ja vastuvõtule kutsutute pidulikkus. Igale kutsetule sai osaks maavanem Einar Vallbaumi tunnustav käepigistus, millega kaasnes raamat "Eestimaa eeskujud" ja õnnitluskaart innustustega edaspidiseks. Väljavõte kaardilt: "Soovin Sulle selgeid sihte, julgust võtta riske, püsivust valitud teel, avastamisrõõmu, kordaminekuid, armastust nii iseenda, teiste kui oma riigi vastu."



Mare Käärik Lääne-Virumaa maavanema vastuvõtul

Tunnustus presidendilt

President Toomas Hendrik Ilves võõrustas 26. juunil kõrgkoolide parimaid lõpetajaid. Roosiaeda oli kutsutud ka Sisekaitseakadeemia magistriõppe cum laude lõpetanud Kaili Tamm Häirekeskuse arendusosakonnast.

Kaili: „Kaks aastat logistikaimesid ja mitte ainult iga päeva, vaid ka iga minuti planeerimist said lõpu eelmisel nädalal, kui Sisekaitseakadeemia lõpuaktusel sain kätte diplomi, millel on kirjas, et olen sotsiaalteaduse magister. Usun, et midagi sai selle kahe aasta jooksul nii hästi tehtud, et eile oli mul au osaleda Vabariigi Presidendi vastuvõtul parimatele koolilõpetajatele. Tunne oli uhke! Suur tänu kõigile, kes minusse uskusid ja mind toetasid“.



Kaili Tamm koos president Toomas Hendrik Ilvesega

Uute päästekorraldajate sisseelamispäev

Septembrist asus Väike-Maarja päästekoolis kutseõppesse õppima kokku 20 uut päästekorraldaja-õpilast, kes asuvad keskustes tööle järgmiselt.

Põhja keskus: Marina Tigasing, Ulvi Aare, Helle Plauberk, Sirlil Tasa, Kristiine Pelberg.

Lõuna keskus: Merilin Talu, Meelis Pihu, Ly Vadi, Kristiina Täkker, Ene Müürsepp, Pilvi Juhanson.

Ida keskus: Mari-Liis Sepp, Kairi Luhaväli, Mirta Laul, Jekaterina Kont, Julija Varušina.

Lääne keskus: Annika Aru, Jana Roosik, Tiia Lindov, Aleksandra Lindt.

25. augustil toimus kutseõppesse asuvate uute päästekorraldajate sisseelamiskoolitus. Häirekeskuse struktuurist ja ülesannetest rääkis üldosakonna juhataja Andrus Liiv, kooli minevate inimeste suhtest Häirekeskusega jurist Ramo Tomingas, Häirekeskuse missioonist, positsioonist avalikus sektoris, ülesannetest ja tulevikust Häirekeskuse peadirektor Janek Laev. Põhja keskuse töösaali tutvustas keskuse juhataja asetäitja Merje Tamm. PPA missioonist, positsioonist avalikus sektoris, tulevikust ja politsei juhtimiskeskuse ülesannetest kõneles PPA korrakaitsebüroo



*Kooliteed alustavad tulevased päästekorraldajad
avaaktusel 1.09.2014*

teenistuse vanem Jane Varipuu, Häirekeskuse kvaliteedisüsteemist analüüsi- ja järelevalvetalituse juhataja Ott Nauts ning Häirekeskuse positsioonist meedias ja avalikkusega suhtlemisest avalike suhete juht Jaana Padrik. Küsimustele vastas, infot andis ning sisseelamispäeva korraldas üldosakonna peaspetsialist Anu Ehatamm.

Suur tänu üldosakonna teenistujatele ning kõigile koostööpartneritele väga hea koostöö eest.

Aasta 2014 Põhja keskkuses – kaks töösaali ja olulised muutused töökorralduses

Meelis Mesi

Põhja keskuse juhataja

Põhja keskkuses oli 2014. aasta väga toimekas, oluliste muudatuste ja arengutega. Aasta algas kiirabireformi rakendamisega ning jätkus oluliste töökorralduslike muudatuste ja uute tööprogrammide kasutusele võtmisega. 2014. aastale andis oma värvi kindlasti see, et

Põhja keskus töötas kahes töösaalis (Erika 3 ja Pärnu mnt 139) ja osales aktiivselt uue ühishoone ehitusprotsessis. 2014. aastal toimus mitmeid toreid ühisüritusi ja valmistuti uude ühisesse töökeskkonda kolimiseks.

Töötamine kahes majas ja uue maja ehitamine

Sarnaselt 2013. aastaga töötas 2014. aastal Põhja keskus kahes majas (Erika tn 3 ja Pärnu mnt 139). Kahe hädaabinumbri teenindamine eraldi majades oli raske eelkõige

töösaali töötajatele, kes pidid mõlemas majas valvevahetusi tegema, aga lisakoormus langes ka keskuse juhtidele.

Häirekeskuse ja Päästeameti Tallinna ühishoone, mille ehitus algas juba 2013. aastal, sai nurgakivi 3. märtsil 2014. Ühises hoones hakkavad tööle Häirekeskuse Põhja keskus, abi- ja infokeskus, Häirekeskuse administratsioon, Põhja prefektuuri operatiivteabeteenistus, SMIT, Põhja päästekeskuse Lasnamäe päästekomando.

Häirekeskuse ja Päästeameti Tallinna ühishoone sarikapidu toimus juba 9. mail.

2014. aastal valmisid koostöös SMIT ja PPA-ga uude hoonesse (Osmussaare 2) kolimise plaanid ja ajakava. 2014. aasta lõpuks oli ehitus jõudnud seisu, kus tööd toimusid peamiselt hoones sees ja oli juba realselt võimalik ette kujutada uut töökeskkonda.



3. märts 2014, Häirekeskuse peadirektor Janek Laev ühishoone nurgakivi üritusel. Häirekeskuse poolt pandi nurgakivi silindrisse kõigi töötajate nimekiri, Häirekeskuse vimpel ja rõhutati hoone olulisust hädaabinumbri teenuse pakkumisel.



Põhja keskuse töösaal 2014. a lõpus

Muutunud töökorraldus ja töövahendid

2014. aastal mõjutas Häirekeskuse töösaalide tööd (samas ka abivajajat) kõige enam uue hädaabiteadete menetlemise tööprogrammi SOS2/GIS-112 kasutusele võtmine. Töötajatel tuli õppida ja harjuda uue töövahendiga. Tekkis võimalus positsioneerida helistajat piirkonna täpsusega (ainult lauatelefon võimaldas täpse asukoha positsioneerimist) ja kiirabi- ja päästereessursi välja saatmisel tuli abiks dünaamiline väljasõiduduplaan (programm pakub välja kiiremini kohale jõudva sobiva ressursi). Häirekeskuse jaoks muutusid GIS-kaardil nähtavaks kõik kiirabi- ja päästemeeskonnad. Liikusime taas sammu abivajajale kiirema abi pakkumise suunal edasi.

Põhja keskus võttis 25.03 uues tööprogrammis SOS2/GIS-112 esimese kõne päästekorraldaja Ene Laanoja ja esimese väljakutse registreeris päästekorraldaja Anu-Liina Asuküla.

Need arendused muutsid abivajaja jaoks abi saamise kiiremaks. Uus töövahend lihtsustab ülevoolukõnede korral kutsetöötlust ning oluliselt kergem on vajadusel teise keskuse tööd üle võtta. Aasta lõpuks saime väita, et SOS2/GIS-112 on edukalt kasutusele võetud ja oleme valmis jooksvateks programmi arendusteks, mis ootavad töösaali ees 2015. aastal.

2014. aasta läheb ajalukku kui esimene aasta olulisel määral muutunud kiirabipidajate teeninduspiirkondadega. Põhja piirkonda jäi 4 kiirabi- ja päästemeeskonnad (Tallinna



Päästekorraldaja Ene Laanoja võtmas vastu esimest kõnet uues töövahendis

Kiirabi (20 kiirabi- ja päästemeeskonda); Põhja-Eesti Regionaalhaigla (14 kiirabi- ja päästemeeskonda ja 2 reanimobiili); Karell Kiirabi (8 kiirabi- ja päästemeeskonda) ja SA Tallinna Lastehaigla (1 laste reanimobiili- ja päästemeeskonda)). Erandina jäi veel Põhja piirkonna logistikute teenindada ka Järvamaal Paide ja Türi brigaadid (kiirabi- ja päästemeeskondade jaoks Tartu Kiirabi, mis tuleval aastal on juba loodetavasti Lääne keskuse logistikute hallata nagu ka piirkondade loogika seda näitab).

Arkadi Popov, PERH erakorralise meditsiini ülemarst-keskuse juhataja 2014. aasta kiirabireformist: "SA Põhja-Eesti Regionaalhaigla kiirabikeskuse vaatevinklist tõi 2014. aasta kiirabireform päris palju positiivseid muudatusi. Seoses teeninduspiirkonna laiendamisega oli praktiliselt kahekordistunud Regionaalhaigla kiirabi- ja päästemeeskondade arv ning oli teenindatud 24 056 väljakutses. Lisaks olemasolevatele kiirabi- ja päästemeeskondadele Sakus, Keilas ja Paldiskis hakkasid kuuluma Regionaalhaigla kiirabikeskuse koosseisu Kohila, Rapla, Märjamaa, Haapsalu ja Kärdla kiirabi- ja päästemeeskonnad. Alates 30.12.2013 alustas oma tööd uus kiirabi- ja päästemeeskond Jüri alevikus, mis parandas tunduvalt Rae valla kiirabiteenuse kättesaadavust. Kriitilises seisundis patsiente teenindas jätkuvalt kaks reanimobiili- ja päästemeeskonda, mille teeninduspiirkonnaks on Põhja-Eesti alates Saaremaast kuni Narvani välja. Kolmel Eesti väikesaarel – Kihnus, Ruhnus ja Vormsil tegutsesid edukalt Regionaalhaigla esmaabi- ja päästemeeskonnad. Toeks nii neile kui ka Lääne-Harju teeninduspiirkonna kiirabi- ja päästemeeskondadele oli Terviseameti rahastamisel algatatud telemeditsiiniliste arstlike konsultatsioonide projekt. Kaasaegse telemeditsiinilise aparatuuri abil tagatakse reaalselt kiirabipatsiendi eluliste näitajate ja elektrokardiogrammide edastamine Regionaalhaiglas asuvale arst-konsultandile.



Samas videokontakt nii patsiendi kui ka kiirabi- ja päästemeeskondaga tõstab oluliselt arstliku telekonsultatsiooni kvaliteeti.

Oluline positiivne moment on ka ühe kahest Saku alevikus baseeruvatest kiirabi- ja päästemeeskondadest ümberpaigutamine Keila kiirabi- ja päästemeeskonda, mille vajadus tulenes Regionaalhaigla kiirabikeskuse poolt teostatud operatiivsest riskianalüüsist. Tulemusena ilmnis kiirabiressursi kättesaadavuse parendamine Keila linnas ja selle ümbruses ning kiirabi- ja päästemeeskondade töökoormuse optimeerimine.

Samas ilmselt kõige tõhusamaks kiirabireformi õnnestumise indikaatoriks võiks tuua fakti, et väljakutsete arv kiirabi- ja päästemeeskonda kohta 2014. aastal võrreldes 2013. aastaga oli langenud 20% võrra. Abivajaja seisukohalt tähendab see asjaolu aga seda, et kiirabiressursi kättesaadavus Lääne-Harju teeninduspiirkonnas oli kasvanud ühe viiendiku võrra."

21.10.2014 võeti Pärnu mnt 139 töösaalis politsei hädaabiteadete menetlemisel kasutusele uus sidelahendus ja kõnejaotusprogramm Solidus. Sellega oli regioonis üle mindud ühtsele kõnesidelahendusele ja täidetud oli üks oluline eeldus üleminekuks ühele hädaabinumbrile 112.

Põhja keskus jõudsid lõpule kõik 112 ja 110 täiendkoolitused ja töötajad olid valmis ühele hädaabinumbrile üleminekuks. Oodata jäi veel ühist töösaali ja tööprogrammide SOS ja OPIS integreerimist.

Operatiivsündmused ja suurõppused

2014. aastat jäävad meenutama mitmed operatiivsündmused, mille lahendamisel oli Põhja keskusel oluline roll.

16. aprillil kell 15.19 juhtus õnnetus Raasiku raudtee-ülesõidukohal, kus Tallinn-Tartu rongile sõitis sisse veoauto. Õnnetuses hukkus kaks inimest ning sai vigastada 12 inimest. Viiele inimesele osutas kiirabi sündmuskohal esmaabi ning seitse viidi haiglasse.

Häirekeskuses toimus hädaabiteate menetlemine ladusalt. Vähem kui kuu aega tagasi rakendunud helistajate positsioneerimisest ning pääste- ja kiirabi ressursi liikumise ülevaatest uues kaardirakenduses oli head abi.

2.-3. septembril väisas Eestit Ameerika Ühendriikide president Barack Obama. Olulise visiidi ettevalmistusprotsessi ja hilisemasse staabitöösse oli kaasatud ka Häirekeskuse Põhja keskus. Sellisel tasemel riigiviisi ettevalmistamisel ja läbiviimisel osalemine andis arvestatava kogemuse nii keskuse juhtidele kui ka tööolnud töösaali töötajatele, kes said oma rolliga suurepäraselt hakkama. Eraldi väärivad

ärämärkimist keskuse juhataja asetäitja Jaan Varter, kelle hea töö tulemusel sujus Häirekeskuses kõik ladusalt ja vajalik informatsioon liikus kiiresti.

13.12.2013 toimus Tallinna linnavalitsuse hoones ulatuslik harjutusõppus „Äkkrünnak 2013 Tallinn“, mille käigus saime hädaabiteadete menetlemist ja koostööpartneritega koostööd harjutada ning vajalike kogemusi tulevikuks. Õppusele eelnes vajalik koolitus, mille viisid läbi PPA ametnikud. Koolitus ja eelkõige just praktiline õppus andis hea tunnetuse, et reaalse sündmuse korral tuleb vastu võtta lühikese ajaga mitmeid raskeid kõnesid ja langetada kiiresti üliolulisi otsuseid ning vahetada koostööpartneritega operatiivinformatsiooni. Põhja keskus kõige tihedam ja igapäevasem koostööpartner on Põhja prefektuuri operatiivteabeteenistus (OTTE), kellega koostööst annavad praktilise tagasiside just sarnased õppused. Politseiga parema koostöö eesmärgil osaleb Põhja keskus juhataja asetäitja regulaarselt (igal esmaspäeval) Põhja prefekti nõupidamistel, mis tagab paremini ühise infovälja ja üksteise mõistmise.

Silmapaistvad töösooritused

Päästekorraldaja Ljudmilla Zonova aitas lapse ema juurde.

08. veebruaril 2014. a kell 20:34 võttis Põhja keskus päästekorraldaja Ljudmilla Zonova vastu järjekordse hädaabinumbrile 110 tehtud teate. Helistajaks oli ähmi täis naisterahvas, kelle 6-aastane laps oli just Tallinnas istunud liinibussile nr 13 ja buss oli peatusest ilma vanemateta ära sõitnud. Ljudmilla otsustav tegutsemine ja koostöö politsei II astmega aitas loetud minutitega lahendada tekkinud olukorra. Päästekorraldaja vahendas kõnet katkestamata kodaniku ja politsei II astme vahel professionaalselt sündmusega seotud informatsiooni ja püüdis samal ajal leida veel täiendavaid võimalusi olukorra kiireks lahendamiseks. Hädaabikõne lõpuks (kõne kestis 5:38) jõudsid laps ja ema taas kokku ja juhtum sai õnneliku ja kiire lahenduse.

Mitmeid näiteid on tuua perevägivalda teadete kiirest ja oskuslikust menetlemisest sõltumata sellest, et töö käis veel kahes andmebaasis ja kahes töösaalis. **Perevä-**

givald, mees peksab naist, Rummu alevik. Päästekorraldaja Milena Anisimova võttis Erika tn töösaalis vastu hädaabinumbrile 112 tulnud abipalve, tegi kutsetöötluste, registreeris ja logistik saatis kiirabibrigaadi välja. Samaaegselt registreeris päästekorraldaja juhtumi ka politsei tööprogrammi OPIS ja politsei sai samuti kiiresti perevägivalda sündmusele reageerida.

Perevägivald, mees on naist peksnud, Lasnamäe. Päästekorraldaja Heidi Maurer võttis Pärnu mnt töösaalis vastu hädaabinumbrile 110 tulnud abipalve, tegi kutsetöötluste, registreeris OPIS-es ja politseiametnik saatis patrulli välja. Samaaegselt registreeris päästekorraldaja kiirabi väljakutse SOS2-s ja kannatanule saadeti kohe välja ka kiirabibrigaad. Kodanik sai mõlema näite korral kiiresti abi.

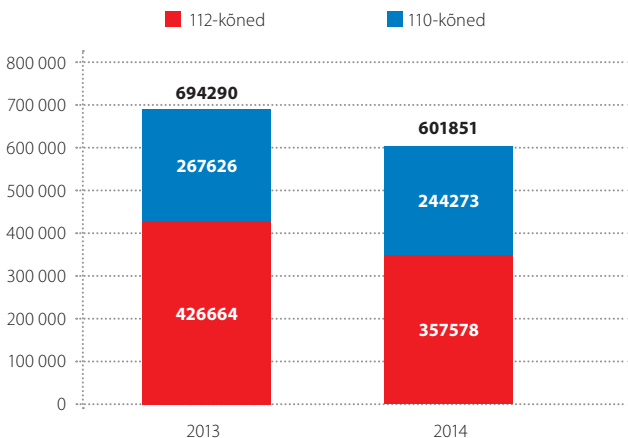
Põhja keskus on sarnaseid häid töösooritusi igapäevaselt ja tunnustamist väärivad kõik tublid töösaali töötajad, kes oma panusega aitavad abivajajal kiiresti abi saada.

Hädaabikõnede ja väljakutsete arv

Kõnesid oli Põhja regioonis (Tallinn, Harjumaa) 13% võrra vähem kui eelneval aastal ning registreeritud sündmuste arv jäi eelmise aasta arvuga võrreldes samale tasemele. Põhja piirkonnas moodustasid meditsiinisündmused 58%, politseisündmused 37% ja päästesündmused 5% kõikidest Tallinnas ja Harjumaal registreeritud sündmustest.

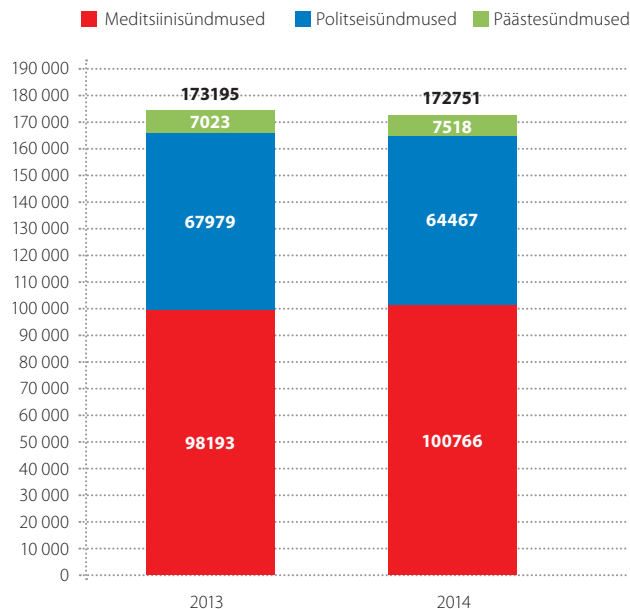
2014. aastal tehti Põhja piirkonnas keskmiselt 1,1 kõnet Tallinna ja Harjumaa elaniku kohta. Hädaabinumbrile 112

Põhja keskses registreeritud hädaabikõnede arv 2013–2014



laekunud kõnedele vastati keskmiselt 6 sekundi ja hädaabinumbrile 110 keskmiselt 11 sekundiga. Päevasel ajal (8-20) tehti Põhja piirkonnas 68% kõnedest ja öisel ajal (20-8) 32% kõnedest.

Põhja keskses registreeritud sündmuste arv 2013–2014



Olulised kogemused kriisireguleerimise valdkonnas

Põhja keskuse juht on alates 29.08.2014 täieõiguslik Põhja-Eesti regionaalse kriisikomisjoni liige. 2014. aasta märtsi korralisel kriisikomisjoni istungil sai Häirekeskuse Põhja keskus hea võimaluse tutvustada kriisikomisjoni liikmetele Häirekeskuse arenguid ja üleminekut ühele hädaabinumbrile 112.

Põhja-Eesti regionaalne kriisikomisjon kogunes erakorraliselt 2014. aasta oktoobris. AS Tallinna Vesi andis ülevaate Stroomi ranna piirkonnas Tihase reovee kollektori vajumisest, mis oleks kokkuvajumise tagajärjel kaasa

toonud ulatusliku komplekshädaolukorra ja probleeme mitmetes elutähtsates teenustes. Kriisikomisjon ja mitmed ametiasutused koos AS-iga Tallinna Vesi hindasid võimaliku õnnetuse riske ja mõjusid, töötasid välja tegevusplaanid. Õnneks reovee kollektor kokku ei kukkunud ja kõik osapooled said antud olukorrast hea kogemuse, kuidas sarnaseid olukordi paremini lahendada. Häirekeskuse Põhja keskus ning abi- ja infokeskus olid samuti valmis reaalse õnnetuse korral kiirelt tegutsema ja informatsiooni vahendama.

Külalised meilt ja mujalt

Põhja keskus võrustas sellel aastal mitmeid välisriikide koostööpartnereid (Norra päästjad, kolleegid Soome häirekeskusest ja politseist, Itaalia politseist, külalised Lätist, Moldovast, Hollandist), kellele sai jagada meie kogemusi ja saavutusi hädaabinumbri teenuse arendamisel.

14. oktoobril külastasid Euroopa elukestva õppe programmi kõrghariduse allprogrammi ERASMUS raames Sisekaitseakadeemias õppivad välisstudendid Häirekeskust. Põhja keskuse juhataja asetäitja Merje Tamm tutvustas hädaabiteadete menetlemise protsessi ja tehnilisi lahendusi Eestis ja näitas Põhja keskuse töösaali.

Põhja keskusel on välja kujunenud hea praktika käia oma peamiste koostööpartneritega vastastikku nn töövar-



Siseminister tutvumas päästekorraldaja (Rauno Annama) töövahenditega

jupäevadel, et saada parem ülevaade koostööpartneri tööst. Tallinna Kiirabi väljühid viibisid töösaalis logistikute kõrval ning said nii hea ülevaate meie töökorraldusest ja tehnilistest lahendustest. Igapäevatoos aitab see tulemuslikule koostööle palju kaasa.

11.02.2014 on igal aastal Euroopa 112 päev, mille raames toimus seekord Põhja keskusis lahtiste uste päev. Tut-

vustasime linnakodanikele ja Tallinna Kunstigümnaasiumi õpilastele päästekorraldaja tööd ja näitasime töösaali. Põhja keskuse töösaali külastas avatud uste päeval ka Siseminister Ken-Marti Vaher ja päästeala asekancler Hannes Kont. Häirekeskuse peadirektori Janek Laeva eestvedamisel tutvustati päästekorraldaja tööprogramme ja uut kaardirakendust, mida me hädaabiteadete menetlemisel kasutame.

Organisatsioonikultuur ja ühine meeskond

21. mail oli Põhja keskuse teenistujatel kogemusi lisav võimalus külastada Soome Häirekeskuse Turu kõnekeskust ning eraldiasuvat politsei tugiüksuse töösaali. Põhja keskusest osalesid, Merje Tamm, Maire Rahumets, Kristina Keler, Valentina Veigel, Helen Valdre ning Põhja OTTEst Kaija Kohlmann-Genno, Pavel Tšernõšev. Külastasime ka politsei tugiüksust, mis oli mõeldud patrullide ja teiste politseiressursside toetamiseks sündmustel.



Häirekeskuse töötajad Turus

2014. aastal toimusid mitmed tegevused, mis olid 2015. a muudatusi (ühisesse töösaali kolimine ja ühele hädaabinumbrile 112 üleminek) silmas pidades olulised. Ühises töösaalis tööle hakkavate töötajate (Põhja keskus, politsei operatiivteabeteenistus, Häirekeskuse meedikud ning abi- ja infokeskus) ühine meeskonnakoolitus toimus 7.-8. augustil Viikingite külas. Meeskonnatööseminaril arutlesime uue töökeskkonna valmimise ja seal töö alustamise teemadel. Harjutasime kõiki osapooli hõlmava kompleksisündmuse lahendamist (situatsioonülesanne) ühises töösaalis ja päevajuhil poolt olid ette valmistatud mitmed meeskonnaharjutused, mis andsid hea võimaluse teineteist paremini tundma õppida. Külalistena oli seminarile kutsutud PPA infotelefon. Nende juhi Riina Senipalu esitus tekitas elava arutelu ja leiti väga palju ühiseid seoseid kodanike pöördumiste lahendamisel.

Meeskonnatöö seminar täitis oma eesmärgi ja kindlasti saab uuel aastal jätku!

2014. aasta lõpus vaatasime Põhja keskusis üle valvevahetuste koosseisud ja tegime vajalikud muudatused, et uuel aastal uues majas saaks uute meeskondadega

edasi liikuda. Valvevahetuste koosseisude ümbertõstmise eesmärk oli ühtlustada valvevahetuste koosseisud. Peamine põhjus oli kokku 9 päästekorraldaja lahkumine. Nemat ei soovinud meiega jätkata, kui toimub ühele hädaabinumbrile üleminek (ei soovinud minna politsei või kiirabi/pääste valdkonna täiendkoolitusele). Uute valvevahetuste koosseisude juures võtsime arvesse töötajate varasemat töökogemust (110 või 112 taust), töötajate keeleksusi, valvevahetuste võrdseid suurusid ja võimalusel ka töö käimise logistikat.

Põhja keskuse kollektiiv valis 2014. aasta töötajaks valvevahetuse juhi Marina Öunapuu. Teda iseloomustati kui pühendunud, konkreetset ning abivalmis kolleegi.



Marina Öunapuu pildil keskel, valge pluusiga

2013. aastal Häirekeskuse aasta töötajaks valitud valvevahetuse juht Marika Kuusik, kes sai 2014. a veebruaris ka Päästeameti peadirektori tunnustuse (Päästeteenistuse Hõberist), kutsuti Eesti Vabariigi 96. aastapäeva pidulikule kontserdile ja järgnevale Vabariigi Presidendi vastuvõtule Pärnu kontserdimajja. See on suur au ja tunnustus, mille Marika Kuusik on oma tööga välja teeninud.

Sisekaitseakadeemia tunnustas parimaid praktikajuhendajaid ja Põhja keskuse päästekorraldaja Janika Toiger sai kooli tunnustuse kui alati rahulik, põhjalik ja toetav praktika juhendaja.

Põhja keskusis alustas 2014. aastal tööd kokku 12 inimest ja lahkus 18 töötajat.

1. oktoobril liikus Põhja keskuse juhtaja asetäitjana töötanud Jaan Varter Ida keskuse uueks juhiks. 10. oktoobril alustas Põhja keskuse juhataja asetäitjana tööd endine



Põhja keskuse juhid koos kolleegidega abi- ja infokeskusest ja PPA-st

PPA Põhja prefektuuri juhtimiskeskuse juht Vahur Tamuri. Põhja keskus sai enda ridadesse kiire ja avatud mõtlemisega hea meeskonnamängija ning arvestatava juhikogemusega inimese.

Jaanuarikuus liitus Põhja keskusega päästekorraldaja Milena Anisimova. 2014. aastal asusid Põhja keskuskes päästekorraldajana tööle Riina Varjola, Irys Hiet, Kristiina Kees. Lääne keskusest tuli Põhja keskuskesse üle päästekorraldaja Emily Roots ja Ida keskusest Anne Kuuskmann.

Suvine uute töötajate värbamine tõi meile uued päästekorraldajad (Marina Tigasing, Ulvi Aare, Helle Plauberk, Sirlu Tasa, Kristiine Pelberg), kes alustasid septembris õpinguid Sisekaitseakadeemia Päästekolledžis.

Tunnustan kõiki Põhja keskuse töötajaid! Tänu Teile oleme suutnud abivajajale pakkuda kiiret ja kvaliteetset hädaabiteenust. Olete teinud head tööd!

Ida keskuse tööaasta

Edvard Sulg

Ida keskuse juhataja

Rannel Silov

Ida keskuse juhataja asetäitja

Diana Remmelgas

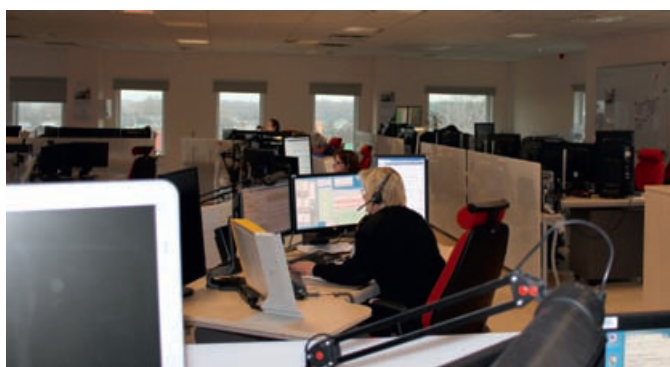
Ida keskuse juhataja asetäitja

Ida regiooni elanike turvatunne võrreldes Eesti teiste regioonidega on kõige madalam. Eriti kõrge on ohutunne lähisuhte- ja füüsilise vägivallega seotud ohtude ning narkokuritegevuse suhtes. Kuna 112-le helistajate ja registreeritud väljakutsete arv ühe elaniku kohta on Idas Eesti kõrgeimad, siis võib järeldada, et vähene tur-

vatunne on ka põhjendatud. Kui Eesti keskmine 112-le helistamiste arv on 1,05 kõnet ühe elaniku kohta, siis Ida regioonis on see näitaja 1,28. Väljakutseid ühe elaniku kohta on Ida regioonis 0,4 (vabariigi keskmine on 0,33). Eriti torkab silma meditsiinikutsete suur osakaal.

Õppimise ja ehitusvigade parandamise aasta

Meie esiisad ütlesid: „Aega annab arutust ja kõik loksub paika“. Eks nii ole ka tänapäeval ja mõnes mõttes on selline protsess toimunud Ida keskkuses. Tormilised ühinemisaastad on jäänud seljataha ning mitu tegusat aastat on koostööd lihvitud, seda nii koostööpartnrite osas kui ka Häirekeskuse sees teiste üksuste vahel. Samas ei saa aga öelda, et see aeg rahulik on olnud, kuna elupäästva teenuse areng jätkub tormilise kiirusega abivajajale kiireima ja kvaliteetsema teenuse tagamiseks Euroopas. Sellest tulenevalt kaasneb elukestev õpe teenuse põhimõtete ja vahendite kasutamise osas. Nagu päästekorraldajad ütlevad: uute vahendite kasutamisel peab olema nutti ja erksat meelt, sest teadmised ja meie kasutuses olevad vahendid ei ole need, mis olid eile.



Kõige esimesena valmis uus töösaal Idas. Ida keskuse töösaal 2014

Kui 2014. aasta lõpp oli Häirekeskusele Tallinna ja Tartu uute hoonete valmimise aeg, siis Ida keskkusel tuli samal ajal tegeleda hoone kasutamisel ilmnenud mitmete ehituslike vigadega. Hoone ehitusgarantii lõpptähtaeg oli lähedal ja kõige suurema puudusena tuli pea kolm aastat kasutuses olnud ühise töösaali põrand välja vahetada,

kuna see vajus teatud kohtades põrandakattest läbi, samuti oli ebakvaliteetne põrandalausmaterjal.

Kuna antud tööde maht oli suur ja protsess ise väga keeruline, siis koos RKASi, SMITiga peeti mitmeid koosolekuid ja nõupidamisi, kuidas teostada ehitustöid selliselt, et kogu Ida keskuse, Ida OTTE ja 1524 teenuse tagamine ei katkeks hetkekski. Nimelt ei tohtinud ehitusfirma tööde läbiviimisel tekitada suurt müra, et päästekorraldajad saaksid ilma viperusteta hädaabikõnedele vastata. Samuti oli oluline see, et kogu ehituse vältel ei tohtinud ehitaja tekitada mingit tolmu, et arvutitöökohad ja kogu IT-vara selle tõttu kannatada ei saaks. Selle kõige tarbeks tegi ehitusfirma tööd väga paindlikult, hädaabikõnede ajal katkestas alati käsilolevad tööd, jagas töösaali ruumi sektoriteks suurte maast laeni kiledelga jne.

Selle projekti õnnestumiseks sai ehitustöid teostava ettevõttega igapäevaselt jooksvalt arutatud, millisel viisil oleks Ida keskkusele kõige parem üht või teist tööd läbi viia. Novembris alustatud põrandavahetus sai õnneks juba kiirelt aasta lõpuks ja pühadeperioodiks läbi. Selle aja jooksul aitasid SMITi tehnikud töösaali arvutitöökohti viiel korral täiesti ümber tõsta ja uuesti seadistada, seetõttu tuleb suured tänusõnad nende aadressil öelda. Peaaegu igapäevaselt tõsteti nende poolt ümber iga arvutitöökoht (kokku 25 töökohta, mis viiel korral tuli ringi tõsta), ilma Ida keskuse, 1524 ja koostööpartneri Ida OTTE tööd katkestamata, sellega tuli SMIT väga edukalt toime.

Samuti suured tänusõnad Ida töösaali töötajatele, kes kogu selle suure protsessi vältel ja kõikide vintsutuste kiuste suutsid tagada teenuse toimimise edukalt ja professionaalselt.

SOS2/GIS-112 – kõik ühes kohas

Häirekeskuse Ida keskus on Eestis eesrindlik keskus. Miks muidu sai just Ida keskusest alguse protsess, kus 110 ja 112 teenust pakutakse ühest saalist. Selles pioneeri rollis oli Ida keskus nüüd edukas ka SOS2 *live*'i tulekul. Nimelt alustasid Ida keskuse I astme teenistujad esimesena SOS2 kasutamist Eestis. Ajalooline kuupäev oli 24.03.2014 ja esimene päästekorraldaja, kellel oli au SOS2 programm avada ja võtta vastu esimene hädaabikõne 112 liinil, oli Anneli Lulla. Anneli Lulla ja sama päeva valvevahetuse juht Aire Meidla leidsid, et programm vajab lihtsalt veidi harjumist. Päästekorraldajad, kes pelgasid algselt uue programmi rakendumist, leidsid lõpuks, et SOS2 polegi teab mis monstrum ning sellega on võimalik päris hästi täita oma teenistusülesandeid ehk aidata inimest.

Lühidalt öeldes on SOS2 programm, mille Ida keskus võttis kasutusele 24. märtsil 2014. aastal ja mille loomise peamine eesmärk oli koondada kõik tööks vajalikud programmid üheks, kiirendades sellega oluliselt tööoperatsioone ja säästes abivajajatele elutähtsaid sekundeid.

Nagu ikka, vajab uus asi harjutamist ja harjumist - nii võttis ka selle programmi valmimine ning sellega kohanemine omajagu aega. Enne programmi reaalselt kasutusse võtmist toimus selle põhjalik testimine erinevate valdkondade spetsialistide poolt. Testide tulemusel avastatud vead kõrvaldati.

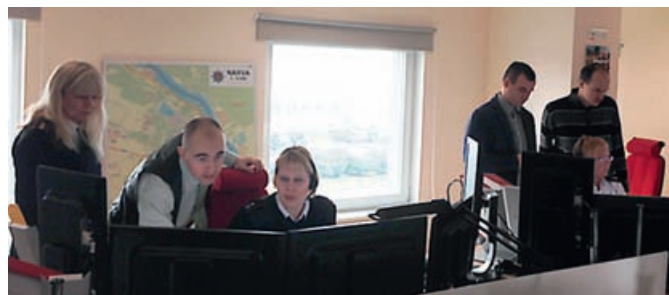
SOS2 - kõik ühest kohast tähendab seda, et kõik tööks vajalik info ja tööoperatsioonid on koondatud ühte programmi. Kui varasemalt kasutati abivajaja asukoha/elukoha väljaselgitamiseks Maa-ameti, „Tarktee“ ja regio Delfi kaardi abi, siis täna on SOS2s ühe hiirekliki kaugusel olemas GIS-112 kaart, mis positsioneerib helistaja ligikaudse asukoha. Ka on sellel kaardil võimalik helistaja ütluste kohaselt määrata täpne sündmuse asukoht, mille suunas saavad omakorda liikuda operatiivjõud. Ressursid ehk operatiivjõud saadeti kunagi välja staatilise väl-

Koostöö

Oluline osa asutuse eduks on ka suhtlusel koostööpartneritega ja elanikkonnaga. Mööduval aastal taastati Virumaal regiooni kriisikomisjon, mille oluline koostööpartner on Häirekeskus. Kriisikomisjoni esimesel istungil sai Häirekeskus n-ö avasõna, milles tutvustati põhjalikult Häirekeskuse tööd ja arengut. Häirekeskuse esitlus lõi positiivse emotsiooni, mis sai kajastust ka hilisemalt veebikeskkondades

Moldova päästeametnikud külastasid Häirekeskuse Ida keskust

20. veebruari võõrustas Ida keskuse juhataja Edvard Sulg keskust külastanud Moldova päästeametnikke, mille käigus tutvustati neile kogu Häirekeskuse ülesehitust ja tööpõhimõtteid. Tööpõhimõtete esitlusel kirjeldati põhjalikult Häirekeskuse päästekorraldajate töövahendeid,



Ida keskuses SOS2/GIS-112 käivitamine

jasõiduplaani alusel, täna arvutab SOS2 ise vahemaad sündmuskohani ja pakub välja ka sinna suunatavad ressursid.

Väga oluline on uue programmi poolt pakutav võimalus, mille abil saab päästekorraldaja suhelda inimestega, kes ise ei saa helistada ning endale või omastele abi kutsuda. Nimelt on Häirekeskus loonud teenuse SMS-112, mille kaudu saavad kõik kasutajakonto loonud kuulmis- või kõnepuudega inimesed saata eesti ja vene keeles tasuta hädaabisõnumeid numbrile 112 päästjate, kiirabi või politsei appi kutsumiseks.

Kuigi ülesehituselt sarnaneb uus programm (SOS2) vanale programmile (SOS1), on uus silmale mugavam ja atraktiivsem. Õigeid töövõtteid (kiirklahvid jne) kasutades on SOS2 tõeline abimees! SOS2 programmi tulekuga on muutunud töösaalis töötav inimene kindlamaks, kiiremaks ja asjatundlikumaks.

Turu-uuringutelt saadud 2015 II kvartali andmeid puudutavale informatsioonile tuginedes võib kindlata, et inimesed usaldavad Häirekeskust. Seega võib Häirekeskuse *sloganit*: „Kindel, kiire, asjatundlik“ tänases päevas julgelt, selgehäälselt ja uhkusega kuulutada!

kuidas on tagatud Häirekeskuses teenuse tagamise kvaliteet, töökindlus ja kodaniku seisukohast teenuse kasutamise lihtsus. Tutvustamise ajal oli näha, et moldovlastele on Eesti süsteem uus ja nad pole kokku puutunud kõnede ülevoolu süsteemiga. Moldovas on endiselt igal abi osutaval asutusel oma kõnekeskus ja sellega kaasnevalt palju erinevaid hädaabinumbreid, kuhu kodanikul tuleb helistada. Eriti huvitas neid Päästeameti, kiirabi ja Häirekeskuse vaheline koostöö, mille üks olulisemaid osasid on erinevate operatiivüksuste informatsiooni vahetus. Ressursside kaasamise osas selgitas keskuse juhataja põhjalikumalt, kuidas Häirekeskus alarmeerib Päästeameti ressursse ja kuidas sündmusele jõudnud päästeametnikud saavad Häirekeskuse kaudu tühistada lisaressursside saatmist või hoopis kutsuda täiendavaid komandosid alale. Selle koosviibimise ajal oli hästi näha, kui kaugemale on arendatud elutähtsa abi osutamise süs-

teem Eestis ja kui pikk tee on veel moldovlastel läbida, et jõuda samale tasemele, kuhu meie oleme ühiste jõupingutustega jõudnud.

Sujuv koostöö ja abivalmidus koostööpartnerite vahel

24.02.2014 õhtul kella 17:00-18:00 sõitis Karell Kiirabi auto põdrale otsa. Tagasiulatuvalt võib öelda, et juhtus õnnelik õnnetus, st kiirabi liikmed said kergemaid põrutusi ja peale esmast ülevaastust lasti nad haiglast koju. Õnnetuspaigale tõttas AS Karell Kiirabi kiirabiteenuse juht Ave

Põlluaas. Õnnetuspaigale sõites oli Ave ühenduses Häirekeskuse Ida keskuse valvevahetuse juhi Lya Kuusemäega. Ave Põlluaas kiitis kogu südamest Lya Kuusemäe tegevust ja kirjeldas oma kogemust positiivsete sõnadega: „Tore on kogeda positiivset emotsiooni ja tunnet, et sa ei ole oma hädas üksi, sest sinuga tegeleb professionaal, kes valdab oma ametit perfektselt“. Selle valvevahetuse juhi empaatiavõime, valmidus teisi aidata ning eeskujul on töösaalis nakkav. Tema eeskujul on Ida keskuses pead tõstmas nii mõnigi hetkel varjus olev Ida keskuse teenistuja.

Siseminister külastas Ida keskust



2. mail võõrustas keskuse juhataja Edvard Sulg, Ida-Virumaa visiidi raames, Häirekeskuse Ida keskuses siseminister Hanno Pevkurit. Minister tundis huvi Häirekeskuse Ida keskuse ning Politsei- ja Piirivalveameti Ida prefektuuri ühise töösaali tegevuse vastu. Eriti huvitas teda, kuidas ja millist informatsiooni edastatakse neile üksustele, kes ruttavad hätatasattunud inimestele appi. Lisaks eelpool mainitule oli jutuks kohalike omavalitsuste telefoni 1345 tegevus ning võimalik laienemine. Ministri külastuse lühiajalisusest hoolimata oli Häirekeskuses nähtu- kuuldu talle huvipakkuv ja informatiivne.

Uued töötajad

2014. aasta suve hakul lõpetas edukalt Sisekaitseakadeemia Päästekolledži päästekooli päästekorraldaja kutseõppe 5 tublit päästekorraldajat, kes edukalt töökeskkonda sulandusid. Kõik need tublid kolleegid on omandanud väga head päästekorraldaja oskused ja muutunud osaks tugevas meeskonnas hädaabi vajavate inimeste elu ja turvalisuse tagamisel.

Kuna elu on pidevas muutumises ja inimesed liiguvad, siis sai 2014 algavale õppeaastale valitud 6 uut energilist ja teotahtelist inimest, kellest saavad meie tööka kollektiivi üks osa peale edukat päästekooli lõpetamist.



Alates 1. oktoobrist asus Jaan Varter tööle Häirekeskuse Ida keskuses juhina. „Ida keskuse isikkoosseisu tean juba enne 110-ga liitumise ajast ja olen teadlik ka nende murekohtadest. Töösoorituse edu pant on selle meeldivus. Meie töös on väga oluline osa koostöö ja toetus, seda eelkõige meie endi seas, aga kindlasti ka koostööpartneritega. Viimastel aastatel on Ida keskuses toimunud mitmeid inimeste liikumisi, mis võib tekitada töötajates küsimuse: mis meie keskuses halba on, et paljud ära lähevad? Kui tagasi vaadata, siis Meelis Mesi oli juhina Ida regioonis väga pikka aega, aga ka juhid vajavad töökohas vahetust. Täna päeva seisuga saan julgelt öelda, et tegin õige otsuse, kui andsin nõusoleku tulla sellele kohale, sest töökaaslased Ida keskuses on ühtehoidvad ja hoolivad, seega üks oluline eeldus eduks on olemas. Minu nägemusel on esmane prioriteet töörahu kujundamine meile kõige lähemal oleva koostööpartneriga (OTTE). Olen veendunud, et kui inimesele meeldib tema töö, siis soovib ta teha seda maksimaalselt hästi ja panustab ise oma teadmiste lihvimisele.

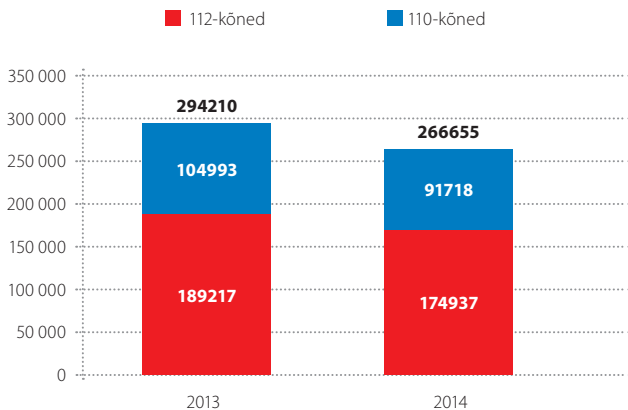
Seega on mul olemas oma nägemus ja kindlad mõtted, kuidas Ida keskuses edasi liikuda. Kindlasti ei toimu suured muudatused kiiresti, eriti siis, kui need on inimeste mõtetes kinni, kuid järjepideva sihikindluse ja töökaaslaste toetusega on võimalik ületada kõik takistused.“

Hädaabikõnede ja väljakutsete arv

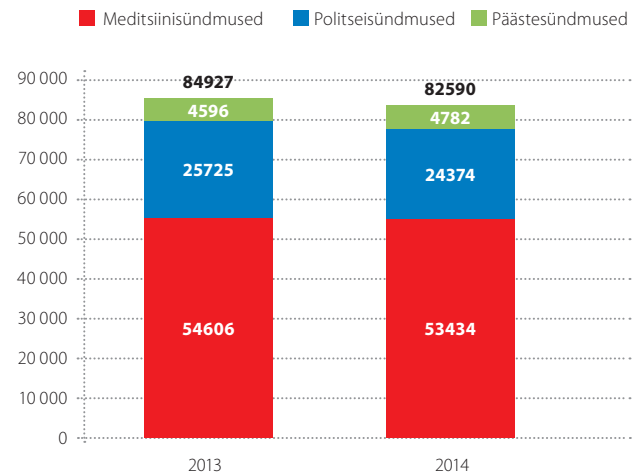
Kõnesid oli Ida regioonis (Ida- ja Lääne-Virumaa) 9% võrra ja registreeritud sündmusi 3% võrra vähem kui eelneval aastal. Ida piirkonnas moodustasid meditsiinisündmused 65%, politseisündmused 29% ja päästesündmused 6% kõikidest Ida- ja Lääne-Virumaal registreeritud sündmustest.

2014. aastal tehti Ida piirkonnas keskmiselt 1,3 kõnet Ida- ja Lääne-Virumaa elaniku kohta. Hädaabinumbrile 112 laekunud kõnedele vastati keskmiselt 6 sekundi ja hädaabinumbrile 110 keskmiselt 11 sekundiga. Päevasel ajal (8-20) tehti Ida piirkonnas 69% kõnedest ja öisel ajal (20-8) 31% kõnedest.

Ida keskuses registreeritud hädaabikõnede arv 2013–2014



Ida keskuses registreeritud sündmuste arv 2013–2014



Kokkuvõte

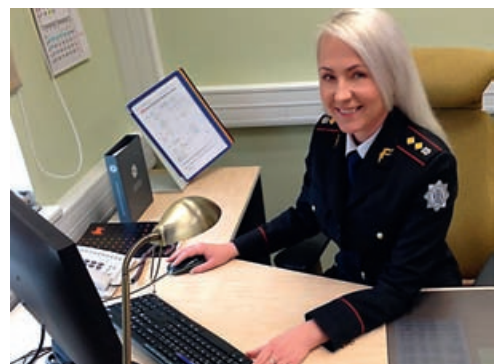
Igal aastal, tavaliselt jõuluajal liiguvad mõtted ka lõppeva aasta märkimisväärsetele tegemistele. Nii sünnib tegelik ajalugu ju meis kõigis, kas siis isikliku elu vaates või asutuse vaates, kus me töötame ning oma kodanikukohustusi täidame.

2014. aasta oli tormiline, aga väga tegus aasta kogu Häirekeskusele. Tegus just selle poolest, et kõik suured ümberkorraldused ja muutused toimusid pikemas perspektiivis ettepoole. Piltlikult võib nimetada seda vundamendi tugevdamiseks. Selle tugeva rajatise alustalade rajamisel olete suure panuse andnud just teie, kes te teete igapäevast elutähtsat tööd töösaalis.

Kui tahame olla suured, siis peab ka suurena välja paistma. 2014. aastal toimus viimane liitumise protsess hädaabinumbri 110 ja nüüd saab öelda, et oleme ainus asutus, kes ulatab kodanikule abikäe hädaabiteadete põhjal. See on juba midagi väga suurt, millesse me kõik saame panustada.

Kõikide suurte muutuste raames on töösaalil väga oluline osa nende rakendumisel. Kõik sellised suuremad muutused inimeste päästmise nimel ongi saanud oma näo just töösaali ootuste järgi, võimaldades oma praktikat ja laialdast töökogemust jagada tööprotsesside efektiivsemaks muutmisel. Seda kõike toetab meie töösaali aktiivne suhtlus keskuse juhtidega ning Ida keskuse töötajate avatus ja koostöövalmidus. Oluline osa asutuse eduks on ka suhtlusel koostööpartneritega ja elanikkonnaga.

Ida keskuse inimestes on vaatamata keerulisele aastale väga palju positiivsust ja optimismi. See innustab meid kõiki ja võiks olla kogu aeg iseloomustavateks märksõnadeks aastast aastasse. Selle aasta head ja õpetlikud õppetunnid saame muuta koos teiega järgmise aasta töövõitudeks ja ühele hädaabinumbrile üleminek koos selliste headete töötajatega annab väga palju kindlust, et oleme teiega ikka ja jätkuvalt õigel teel. Suur tänu teile selle eest!



Ida keskuse juht Edvard Sulg ning juhataja asetäitjad Rannel Silov ja Diana Rimmelgas tänavad kolleege ja koostööpartnereid

Lääne keskus 2014. aastal

Küllike Uzjukin

Lääne keskuse juhataja

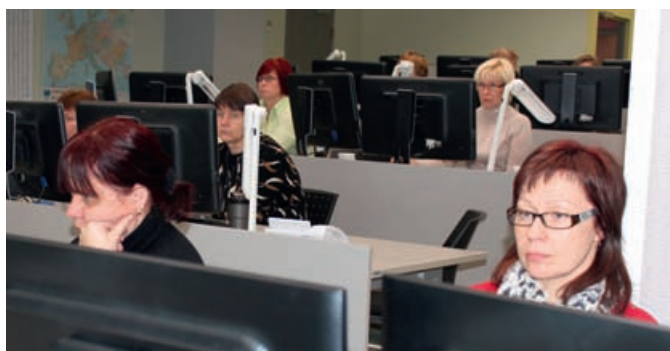
Lääne regiooni elanikud on endiselt arvamusel, et nad elavad Eesti kõige turvalisemas piirkonnas. Ainukesena on kasvanud liiklusega seotud ohutunne ehk siis inimestel on hirm liiklusõnnetusse sattumise ees. See on inimeste arvamus oma elukeskkonna turvalisusest. Tege-
likkuses on aga registreeritud sündmuste arv kasvanud piirkonna ühe elaniku kohta. Kui aastal 2013 registreeriti 0,26, siis 2014. a 0,28 sündmust regiooni ühe elaniku kohta. See on kõige suurem tõus võrreldes Eesti teiste

regioonidega ja seda tõusu veab just politseiväljakutsete osakaalu suurenemine. Samas helistavad Lääne regiooni elanikud teiste piirkondadega võrreldes 112-le kõige harvemini ehk 0,86 kõnet ühe elaniku kohta (Eesti keskmine 1,05 kõnet elaniku kohta). Niisiis haaravad Lääne regiooni elanikud telefoni 112-le helistamiseks ikka tõsiste hädade korra ning valmisolek ise hakkamasaamiseks on kõige suurem.

Kõige olulisem tegevus – kolme valdkonna koolitus

2014. aastal jätkas Lääne keskus aktiivset tööd ühele hädaabinumbri üleminekuks. Oluline märksõna meie keskuse inimeste jaoks oli 2014. aastal õppimine.

Esimesed, kõige keerulisemad sammud ühele hädaabinumbri ülemineku teel, olid 2014. a juba seljataga – Lääne prefektuuri operatiivtalitusega ühisesse töökeskonda kolimine 2012, hädaabiteadete vastuvõtjatest operatiivteabe talituse teenistujate ülevõtmine Häirekeskuse Lääne keskuse koosseisu 2013.



Lääne keskuse teenistujad GIS-112/SOS2 koolitusel

Aasta 2014 üks suurem eesmärk oli koolitada kõik teenistujad aasta lõpuks töötama kõigi kolme valdkonna hädaabiteadeteid. Selle eesmärgi täitmiseks läbisid 2014. aastal PPA Lääne prefektuuri operatiivteabeteenistusest Häirekeskusesse tööle asunud teenistujad märtsi lõpust kuni juuni keskpaigani täiendõppeprogrammi Sisekaitseakadeemias Tallinnas ja Väike-Maarjas, kus õpiti kiirabi- ja päästekutsete töötlemist. Pärast täiendkoolituse läbimist asusid nad Lääne keskuse töösaalis juhendajate käe all omandatud teadmisi ja oskusi praktiseerima. 2014. aasta sügisel läbisid neli Lääne keskuse päästekorraldajat ka

politsei valdkonna hädaabiteadete töötlemise praktika töösaalis. Aasta lõpukuudel saime tõdeda, et kõik Lääne keskuse teenistujad on valmis töötama nõuetekohaselt kolme valdkonna hädaabikõnesid.

2014. aasta teine väga tähtis samm oli uue infosüsteemi SOS2/GIS-112 kasutusele võtmine märtsi lõpus. Sellele eelnesid juba 2013. aasta II pooles alanud programmi koolitused ja 2014. aasta alguses Lääne keskuse tugisikute toel programmi tundmise vilumuse lihvimine. Järgnes järjepidev töö suurte võimalustega programmi kõikide nüansside tundmaõppimiseks ja kasutamise harjutamine. Iga algus on raske, kuid see õpiprotsess oli huvitav – õhtrate võimalustega töövahendiga tutvumisel jagus igaks päevaks avastusrõõmu. Päril kindlasti võib täna tõdeda, et uue töövahendi kasutusele võtmine lihtsustab päästekorraldajal võrreldes varasema perioodiga oluliselt abivajaja asukoha määramist ja võimaldab logistikul kiiremini abivajajale õige abi sündmuskohale saata. Lisaks sellele, et uue töövahendi võimalusi kasutavad igapäevaselt oma töös päästemeeskonnad ja kiirabibrigaadid, saame uue töövahendi võimalusi helistaja positsioneerimise näol rakendada ka oma kolmanda suurema partneri ehk politsei aitamiseks nt metsa eksi-
nute otsinguil.

Aasta jooksul toimus ka kaks sisekoolitust Lääne keskuse töötajatele. Septembris otsustasime välja minna oma igapäevasest töökeskonnast ja omandasime tööks vajalikke teadmisi Pärnumaal Sauga vallas Uuedal. Õppepäeval edastasid meile oma ekspertteadmisi Politsei- ja Piirivalveameti ametnikud äkrünnaku ja politseilise positsioneerimise teemadel. Teine oluline punkt oli keskendumine päästevaldkonna hädaabiteadete menetlemiseks vajalike teadmiste arendamisele. Lisaks uutele tööalastele teadmistele peeti oluliseks aeg ajalt

tööruumidest väljaspool tööasu arutada. See võimaldas pingevabamas keskkonnas arutada tööasu ka nende kolleegidega, kellega vahetustega töö tõttu väga sageli ei kohtu. Novembris toimunud Lääne keskuse õppepäeval keskenduti aga politseivaldkonna hädaabiteadete menetlemisega seonduvatele tegevustele ning täiendati teadmisi aasta alguses kasutusele võetud uuest infosüsteemist.

Juuni keskpaigas alustas Lääne keskuses tööd neli tublit päästekorraldajat (Katerina Mudarissova, Riina-Tallo Pärn, Mare Paas ja Kristel Pärnpuu), kes lõpetasid Sisekaitseakadeemia Päästekolledži päästekoolis päästekorraldaja kutseõppe. Augustis värbasime aga juba uued neli päästekorraldajat, kes alates septembrist alustasid päästekorraldaja eriala omandama, et juba 2015. aasta kevadel Lääne keskuses realselt hädaabiteateid menetlema asuda.

Lääne keskuse parim on Malle Parts

2014. aastal valis Lääne keskuse meeskond endi hulgast parimaks töötajaks augustikuus logistiku ametikohale edutatud Malle Parts'i. Malle Parts on Sisekaitseakadeemia Päästekolledži Väike-Maarja päästekooli päästekorraldaja kutseõppe 6. lennu lõpetaja. Malle asus Lääne keskuse töösaali tööle 2012. aastal. Kolleegid tunnustasid Mallet eeskätt tema professionaalsete teadmiste edastamise oskuse ning alati kolleegide toetava suhtumise tõttu. Samuti pälvis Malle ühe parima praktika juhendajana 2014. aastal Sisekaitseakadeemia tunnustuse. Praktikantide hinnangul tahab ja oskab Malle anda edasi oma põhjalikud teadmised juhendatavale, on juhendatava suhtes tähelepanelik, suunav ja lahtiselgitav. Malles kui juhendajas leitakse igas olukorras abi ja tuge, küsimused saavad vastuse ja probleemid lahenduse. Malle oskab juhendatavatele läheneda igapäevase individuaalseid vajadusi (sh õpimeetodid ja -kiirus) arvestades ning on alati positiivne, rahulik, toetav ja kindlameelne juhendaja.



Lääne keskuse Aasta töötaja 2014 Malle Parts

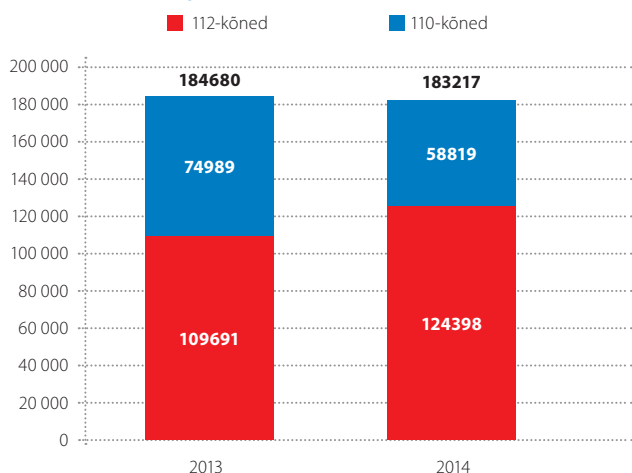
Hädaabikõnede ja väljakutsete arv

Kõnesid oli Lääne regioonis (Hiiumaa-, Järva-, Lääne-, Pärnu-, Rapla- ja Saaremaa) mõnevõrra vähem ja registreeritud sündmuseid 6% võrra rohkem kui eelneval aastal. Meditsiinisündmused moodustasid 64%, politseisündmused 30% ja päästesündmused 6% kõikidest Lääne piirkonna maakondades registreeritud sündmustest.

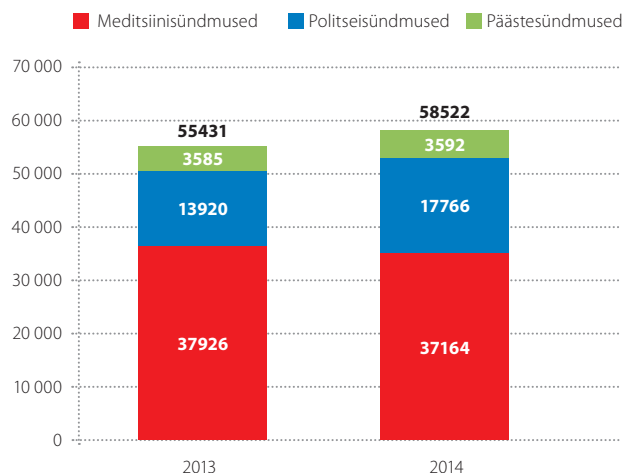
2014. aastal tehti Lääne piirkonnas keskmiselt 0,86 kõnet Lääne regiooni maakondade elaniku kohta. Hädaabinumbrile 112 laekunud kõnedele vastati keskmiselt 7 sekundi ja hädaabinumbrile 110 keskmiselt 14 sekundiga. Päevasel ajal (8-20) tehti Lääne piirkonnas 69% kõnedest ja öisel ajal (20-8) 31% kõnedest.

Kokkuvõte

Lääne keskuses registreeritud hädaabikõnede arv 2013–2014



Lääne keskuses registreeritud sündmuste arv 2013–2014



Tagasivaates 2014. aasta tegemistele saame olla endaga väga rahul. Seatud eesmärgid said edukalt täidetud ja üksteist toetav meeskond on veelgi tõhusamat koostööd teinud. Rõõm on tõdeda, et ühtsustunne on suurenenud – koos saadakse üle üleskerkinud kitsaskohtadest ning koos jagatakse rõõme ja õnnestumisi. Omalt poolt soovingi tänada kõiki Lääne keskuse meeskonnaliikmeid, kes andsid olulise panuse 2014. aasta õnnestumistesse. Siinkohal täname ka Lääne prefektuuri operatiivteabeteenistuse meeskonda, kellega jagame igapäevaselt oma töörõõme ja -muresid.

Suur tänu Lääne keskuse teenistujatele, kes on andnud oma tegevusega panuse Häirekeskust ja meie tööd tutvustavatel ennetusüritustel ning aktiivsetele spordisõpradele, kes on rahvaspordiüritustel jätkuvalt hoidnud kõrgel Häirekeskuse lippu. Täname kõiki õppejõude, kes panustasid meie teadmiste ja oskuste arendamisse. Suur tänu kõikidele kolleegidele, kes toetasid ja juhendasid meid järjepidevas õppeprotsessis ning realses töös. Kõik koos oleme panustanud teenuse kvaliteedi parendamisse.



Lääne keskuse juhataja Küllike Uzjukin ja juhataja asetäitja Ivo Martin tänavad kolleege ja koostööpartnereid

Lõuna keskuse muutuste aasta 2014

Anne-Liis Taalmann

Lõuna keskuse juhataja

Lõuna keskuse 2014. aasta oli sisustatud peamiselt ühele hädaabinumbrile ülemineku tegevustega. Alates 01.03.2014 lisandus Lõuna keskuse senisele kahele hädaabiteadete menetlemise valdkonnale veel ka politseiliste hädaabiteadete töötlemine. Sama muudatus oli eelnevalt juba toimunud Ida-, Lääne ja Põhja regioonis. Koos täiendava valdkonnaga alustasid Lõuna keskuses tööd ka 13 päästekorraldajat, kelle tööülesanne oli varasemalt 110 numbrile saabuvatele kõnedele vastamine. Kuigi kolme keskuse kogemus sellise muudatuse läbiviimiseks oli ees, ei olnud see siiski lihtne. Tööd tuli rohkem kui pool aastat teha kahes erinevas hoones (Riia mnt, Tartus ja Kirde tn Elvas). Kahe töösaali omavaheline koostöö toimus pea-

miselt telefoni teel. Lisaks toimusid samaaegselt ka kõigi kolme valdkonna täiendkoolitused (politsei-, pääste- ja kiirabi). Ühele hädaabinumbrile ülemineku üks eeldus oli ühine töökeskkond, see realiseerus Lõuna keskuse jaoks 2014. detsembris. Vahetult enne jõule 18.12.2014 saime oma esimesed hädaabikõned vastu võtta juba uues, äsja valminud Häirekeskuse ja pääste ühishoones asukohaga Jaama 207, Tartu. Kogu meeskond on teinud ära väga suure töö ja andnud enda panuse ühele hädaabinumbrile üleminekuks. Täna on jäänud veel ühise tööprogrammi valmimine, mis võimaldaks hädaabiteadete menetleda ühes tööprogrammis olemasoleva kahe asemel.



SMIT-i tehnikud kolivad Elva töösaali



Esimene vahetus Jaama tänaval

Häirekeskuse Lõuna keskuse jaoks on 2014. aastal üks väga oluline kuupäev 18. detsember, see on päev, millal alustasime hädaabiteadete menetlemist uues hoones. Reaalsele kolimisele eelnes palju arutelusid ja kohtumisi ühise hoone planeerimise ja valmimisega seonduvalt. Kogu selle protsessi juures andsid oma panuse mitmed Häirekeskuse, SMIT-i ja Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuuri töötajad. Häirekeskuse üldosakonnast oli kaasatud Taavi Valter ja Politsei- ja Piirivalveameti Lõuna prefektuurist andsid ühishoone valmimisele oma panuse Madis Soekarusk, Ottomar Virk ja Baldur Pilden. IT-lahenduste osas toetas meid regionaalse SMIT-i juht Tanel Koolmeister. Neid inimesi, kes sellesse protsessi oma panuse andsid, oli palju, kaasatud olid erinevatel hetkedel ka teiste Häirekeskuse keskuste juhid, nii näiteks õppisime Lõuna hoone planeerimisel Ida keskuse juba valminud hoone kogemustest ja oskasime oluliselt paremini kirjeldada meile sobivat töökeskkonda ja sealseid vajadusi. Pean siinkohal tunnustama, et olin ka ise nende skeptikute hulgas, kes ei pidanud selle projekti realiseerumist esialgu väga reaalseks, kuid Häirekeskuse juhtkond oli selles osas väga kindlameelne ja kui juba nurgakivi paika sai, siis ei olnud põhjust enam kahelda.

Täna oleme peaaegu aasta oma torede kollektiiviga selles uues hoones toimetanud ja võime öelda, et oleme uue töökeskkonnaga väga rahul. Suur töö, mis sellega kaasnes, tasus ennast ära. Hea meelega näitame soovijatele oma ruume, uues töösaalis on meie keskusel 26 töökohta. Igapäevaselt ei ole küll iga töökohta taga inimest istumas, kuid selline arv töökohti on vajalikud, et me oleksime valmis toetama teisi regionaalseid keskusi, juhul kui mõnes neist peaks hädaabiteadete menetlemine ootamatult katkema. Samuti on vaatega tulevikku

planeeritud töösaalis töökohad ka abi- ja info-keskusele. Uue töösaali kõige atraktiivsemaks osaks on külaliste jaoks osutunud videoseire sein. Sellist lahendust enne uue hoone valmimist ei olnud ja nii tuli videoseire seina osas koguda teadmisi Rootsi kolleegidelt ja lisada sinna juurde meie enda vajadused.

2013. aastal alustas Väike-Maarja kutseõppes päästekorraldaja erialal õpet järjekordne kursus uusi inimesi, kellest 6 asus õppima sooviga hiljem oma tööd jätkata Häirekeskuse Lõuna keskus. Iga kursus on olnud oma nägu ja iga keskus loodab, et tema meeskonnaga liituvad õpilased on just need kõige tublimad. Praktikal tules on reaalne töökeskkond ja reaalsed hädaabikõned ning nende menetlemine kindlasti hoopis midagi muud, kui see oli õppeprotsessi käigus. Mõnel juhul selgub, et valitud eriala siiski ei ole päris see, mida endale esialgu ette kujutati. Meie keskus jätkas tööd 2014. aasta õppegrupist 5 päästekorraldajat. Selle tööga hakkama saamiseks on äärmiselt oluline kogu kollektiivi ühine panustamine, et uued inimesed saaksid oma teoreetilisi teadmisi praktikas kinnistada. Mul on hea meel, et kooli lõpetanud päästekorraldajad on kiiresti saanud tublideks meeskonnaliikmeteks ja suudavad valitud erialal ennast teostada. Aitäh Lõuna keskus kollektiivile, kes sellele kaasa aitasid ja loomulikult aitäh meie seltskonnaga liitumast teile: Kristiina Täkker, Meelis Pihu, Ly Vadi, Pilvi Juhanson, Merilin Talu.

Koostöö Lätiga

Koostöö Lätiga on iga aastaga muutunud tihedamaks. Tänapäevane on juba igapäevane, et kahe riigi häirekeskuse vahelise koostöö tulemusena on piiriüleste kiirabi väljakutsete teenindamine abivajaja jaoks kiirem. Loomulikult esineb ka kitsaskohti, millest ei saa mööda vaadata, nii on näiteks probleemiks aadressandmete vahetus kahe keskus vahel. Hetkel puuduvad meil vajalikud aadressandmed digitaalsel kujul, mille olemasolu kiirendaks oluliselt kiirabibrigaadi sündmuskohale jõudmist. Samas ei ole selle tõttu veel ükski sündmus lahendamata jäänud ja abi jõuab abivajajani igal juhul. Koostöö kahe keskus vahel toimub küll telefoni ja elektronposti vahendusel, samas on oluline aeg-ajalt ka üksteisel külas käia, et realses töökeskkonnas mõned teemad läbi arutada. Nii oleme kahe keskus vahelise koostöö raames käinud ka tutvumas Riia kolleegide töökeskkonnaga ja samuti on Riia poolt meile vastu visiite tehtud. Lisaks toimuvad iga-aastaselt kahe riigi vahelised koostööõppused, kuhu on kaasatud ka pääste ja politsei ressursid. Õppustel mängitakse läbi suuremaid õnnetusi, et realses olukorras teaks iga osapool oma ülesandeid ja sealhulgas ka abi kaasamist teise riigi territooriumilt. 14.04.2014 toimus iga-aastane ühisõppus Valka linnas, kus mängiti läbi elu-



Häirekeskuse Lõuna keskus töösali vaade 2014. a detsembris



Lõuna keskus juhataja Anne-Liis Taalman tänab oma töötajaid ja koostööpartnereid tehtud töö eest

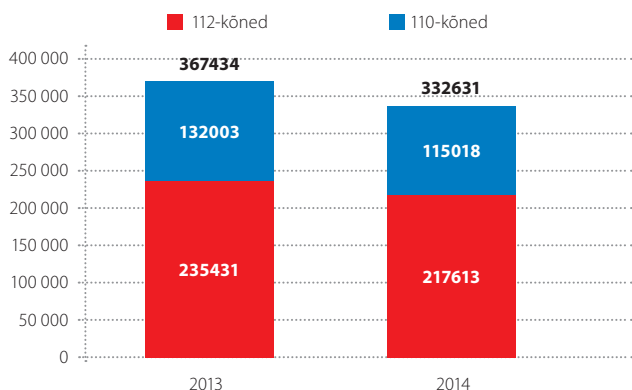
hoone tulekahjule reageerimine ja inimeste päästmine põlevast hoonest. Õppusel oli iga ametkonna poolt määratud erinevad osaesmärgid, nt piiriülese abi kaasamine, juhtimistasandite muudatus sündmuskohal, infovahetus sündmuskohal jms. Häirekeskuse Lõuna keskus osaesmärgid olid samuti seotud realses situatsioonis ettetulevate teemadega: kahe riigi häirekeskuse omavaheline infoedastus sündmuse alguses, abipalve edastamine teisele riigile, raadioside ja sündmuse info vahetus. Häirekeskuse poolepealt võime öelda, et meie jaoks läks õppus korda, tulime hästi toime meile pandud ülesannetega.

Hädaabikõnede ja väljakutsete arv

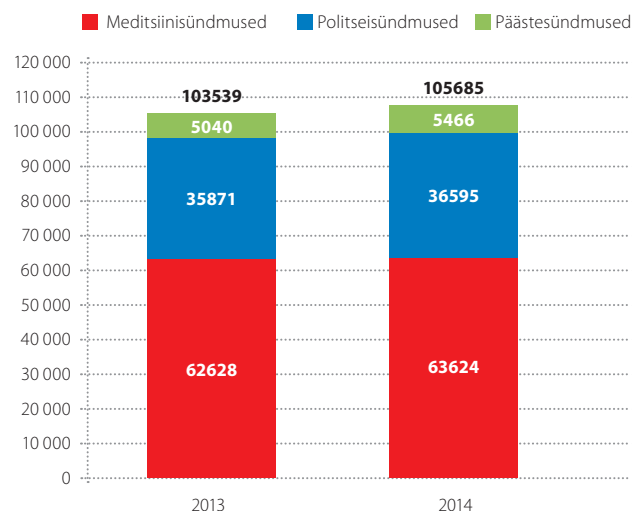
Kõnesid oli Lõuna regioonis (Tartu-, Põlva-, Võru-, Viljandi-, Jõgeva- ja Valgamaa) 9% võrra vähem ja registreeritud sündmuseid mõnevõrra rohkem kui eelneval aastal. Meditsiinisündmused moodustasid 60%, politseisündmused 35% ja päästesündmused 5% kõikidest Lõuna piirkonna maakondades registreeritud sündmustest.

2014. aastal tehti Lõuna piirkonnas keskmiselt 1 kõne Lõuna maakondade elaniku kohta. Hädaabinumbri 112 laekunud kõnedele vastati keskmiselt 7 sekundi ja hädaabinumbri 110 keskmiselt 9 sekundiga. Päevasel ajal (8-20) tehti Lõuna piirkonnas 66% kõnedeist ja öisel ajal (20-8) 34% kõnedeist.

Lõuna keskuses registreeritud hädaabikõnede arv 2013–2014



Lõuna keskuses registreeritud sündmuste arv 2013–2014



Lõuna keskuse aasta töötaja 2014 on logistik Pille Kallavus

Kolleegid iseloomustavad Pillet kui väga head suhtlejat ning alati positiivset ja abivalmis kolleegi. Tema suhtumine töösse on eeskujuks ka kõigile teistele. Hea suhtlejana suudab ta maha rahustada ka ärevuses helistajad ja anda neile kindluse, et nende probleemiga tegeletakse ja abi tuleb.

Pille Kallavus on panustanud Häirekeskuse uute töötajate praktiliste oskuste omandamisse, andes juba mitmendat aastat päästekorraldajate kutse- ja täiendõppes praktiliste hädaabiteadete menetlemise tunde.

Keskuse juhina võin öelda, et Pille on oma isiksuseomadustelt positiivne liider töösaalile, kes suudab maandada pingeid ja rahustada maha kaaskolleege, et säiliks tööine õhkkond. Pean oluliseks tema oskust näha uuendustes alati võimalust, mitte takistusi. Pille on üks nendest töötajatest, kes hoiab asutuse mainet ja aitab seda kujundada nii väljapoole asutust kui ka asutuse sees. Pillel on oskust enda tehtud tööd analüüsida ja teha sellest järeldusi. Kes-



Pille Kallavus

kuse juhina hindan Pille arvamust erinevate muudatuste planeerimisel just tema hea analüüsivõime ja otsekoheuse tõttu.

Abi- ja infokeskus

Aneli Šmigelskite

abi- ja infokeskuse juhataja asetäitja

Häirekeskusel on kohustus vahendada mittekiireloomulist informatsiooni riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutustele, teistele juriidilistele isikutele ning elanikkonnale. Selle teenuse korraldamiseks ongi loodud abi- ja infokeskus, mis teenindab inimesi läbi spetsiaalsete lühinumbrite ning seejuures osutatakse teenust lõpptarbijatele.

Teatud olukordades muutub infotelefoni roll kiireks infovahendajaks ja seda eelkõige teenusepartnerite koostöövõrgustiku teabevahetuse korraldamises, sest infotelefonid teavad teenusepartnerite koostöövõrgustiku detaile, millele põhiteenus keskenduda ei suuda.

Häirekeskus alustas abi- ja infotelefonide koostöövõrgustiku loomisega juba 2001. a, mil käivitus kohalike omavalitsuste abitelefoni 1345 linnamajanduslike probleemide info vahendamiseks Tallinna linnas. 2007. a käivitus koostöös Päästeametiga päästeala infotelefoni 1524 ja maist 2009 hakkas Häirekeskuses osutama teenust Keskkonnanispeksiooni valvetelefoni 1313.

Vahepealsetel aastatel on arenenud Häirekeskuse põhi-teenus ning Eestis on loodud uusi teenusnumbreid, milles elanikul on raske orienteeruda. Seega oli aeg vaadata tulevikku ja küsida, kuhu areneb abi- ja infokeskus ehk valmis Häirekeskuse abi- ja infokeskuse kontseptsioon.

Abi- ja infokeskuse kontseptsioon toetab sisejulgeolekut

Häirekeskuses on valminud abi- ja infokeskuse (AIK) kontseptsioon, mis annab AIK arenguvisioni aastani 2020. Kontseptsioon toob 35 leheküljel lugejani ülevaate, milline on hetkeolukord riigiasutuste teenusnumbrite üldises kasutuses; miks ja milliste ülesannete täitmiseks Häirekeskuse abi- ja infokeskus loodi; milliseid teenuseid on tänaseks välja arendatud ning kuidas võiksid tulevikuarendused toetada nii Häirekeskuse põhiteenust, julgeolekut laiemalt kui ka riigi avalike teenuste osutamist tervikuna. Kontseptsioon kaardistab abi- ja infotelefonide võrgustiku Eestis, toob ära seosed õigusaktide, strateegiliste dokumentide ja uuringutega, kirjutab lahti AIK teenused Häirekeskuse osana, pakub välja AIK võimalused siseturvalisuse suurendamisel ja riigihalduse paremal korraldamisel ning visandab AIK arenguvisioni aastani 2020, tuues ära tulevikuteenused ja nende tegevuspõhimõtted. AIK kontseptsiooni töörühma kuulusid Helen Radamus, Eva Rinne, Ene Hauvmann, Janek Laev ning Beata Vessart Riigikantseleist.

Arenguvisioni eesmärk on võtta kokku Häirekeskuse põhiteenusest, koostööpartnerite ootustest, riiklikest strateegilistest suundadest ning ühiskonna tulevikumõtjudest tulenevad arenguvajadused. Visioon lähtub põhimõttest, et riigi senised ja tuleviku investeeringud oleksid otstarbekad, võimalikult vähe dubleerivad ning maksimaalses ulatuses ühiskasutusse võetavad. Arenguvisionis välja pakutu on käsitletav arenguvõimalustena ning ei oma esialgu reaalseid kokkuleppeid ning rakenduskava. Prioriteetsete arengusuundadena käsitletakse mitteaegkriitilisi abi- ja infoteenuseid valdkondades, mille aegkriitilise

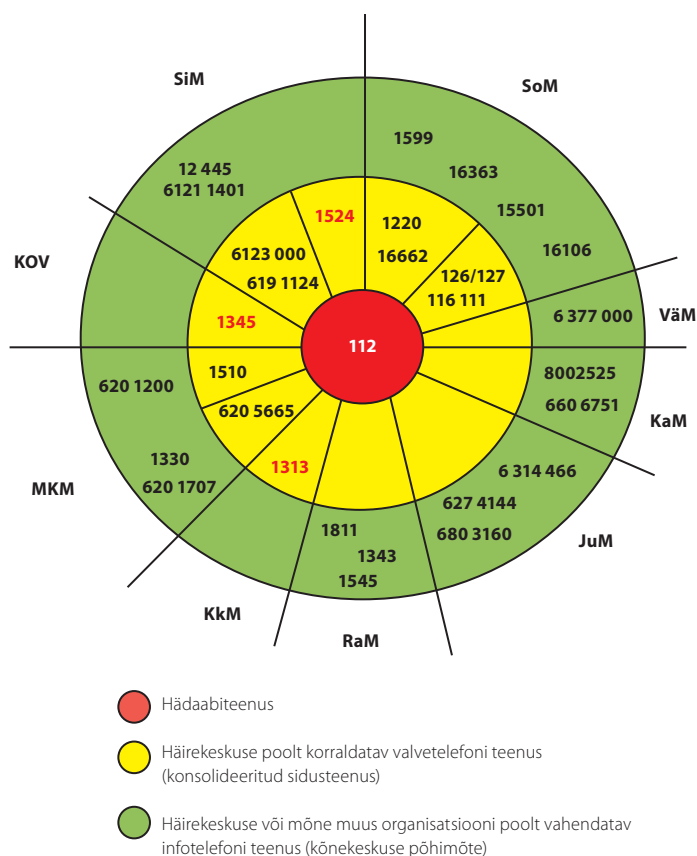
abivajadusega tegeleb Häirekeskus läbi hädaabinumbri 112. Muid avalikke teenuseid käsitletakse tulevikuvaates kui kõnekeskuse põhimõttel vahendatud infoteenuseid.

Kontseptsioon märgib Häirekeskuse teenuste visioonina aastani 2020: Häirekeskuse visioon on läbi valitsusasutuse poolt pakutavate teenuste arendamise olla aastaks 2020 ühiskonnas kõrgelt tunnustatud, koostööle ja arengule suunatud, riigi põhiülesannetega seotud informatsiooni vahendamise kompetentsikeskus riigi, kohalike omavalitsuste ja elanikkonna vahel. Häirekeskuse poolt pakutavad põhiteenused (hädaabiteadete menetlemine) ja ühe numbri taha koondunud sidusteenused (riigi ja KOV poolt pakutavad valvetelefoni- ja infotelefoni teenused) moodustavad ühtse terviku, mis loob reaalselt turvalisust abivajajatele ning toodab lisandväärtust elanikele ja erinevatele ametkondadele nii riigi kui ka kohalike omavalitsuste tasandil. Häirekeskuse visiooni sõnastuses on rõhuasetus teadlikult seatud sidusteenuste arendusele ning selline pikaajaline eesmärk tuleneb soovist vähendada õnnetusteadete osakaalu läbi õnnetusriskide teabe kiirema ja kvaliteetsema töötlemise ning vahetuse.

Sidusteenuste arendamises jagunevad tulevikuteenused suures plaanis järgmiselt:

- konsolideeritud riigiteenused ehk valdkondlikud valvetelefonid,
- konsolideeritud KOV teenus ehk KOV valvetelefon(id),
- riiklik infotelefon ehk kõnekeskuse teenus,
- kriisitelefoni teenus.

Hädaabinumber ning valve- ja infotelefonid Eestis (tulevikuvisioon)



Kontseptsioonis kirjutatakse joonisel antud teenused täpsemalt lahti.

Lisaks eeltoodud teenusformaatidele formuleeriti kontseptsiooni koostamise käigus veel teisigi vajadusepõhiseid arengusuundi, nagu näiteks vajadus luua üks lihtne ja lühike teenusnumber riigiga suhtlemiseks: Häirekeskuse kavandatavaid valve-, info- ja kriisitelefoni teenuseid võiks tulevikus ühendada üks katusnumber. Kontseptsiooni koostamise käigus selgus, et erinevate abi- ja info ja nõuandetelefonide võrgustik on Eestis väga suur ja täna kulutab elanikkond õige kontaktnumbri otsinguks päris palju aega.

Siinkohal on hea tõdeda, et 2014. a kutsus Riigikantselei ellu kriisinfotelefoni kontseptsiooni väljatöötamise töö-

Kohalike omavalitsuste abitelefoni 1345

Abitelefoni 1345 peamine ülesanne on vahendada elanikkonnale KOV teenuseid ning aidata lahendada nende teenustega seotud probleeme, eelkõige kommunaal- ja olmemajanduse ning turvalisusega seotud valdkondades. Olulist koostööd tehakse ennetavate meetmete rakendamisel, mis võimaldab ära hoida operatiivteenistuste sekkumist vajavaid sündmusi, seda eelkõige libeduse tõrjel, löökaukudest kiirel ja vahetul informeerimisel jms.

Üldiselt oli 2014. a rahulik aasta. Suvisel perioodil olid aktuaalsemad teemad nagu ikka teede remontimine, liik-

rühma, kuhu kaasati ka Häirekeskuse juhid ja tippspetsialistid. Töö tulemusena valmivas kriisiinfo telefonide kontseptsioonis on kavas kaardistada avalikkuse teabevajadus erinevates suurõnnetustes ja hädaolukordades; avalikkuse teavitamise kanalite, sh kriisiinfo telefonide rakendamise protseduurid ja võimekused hädaolukordade likvideerimist juhtivates asutustes; isikuandmete käitlus kriisilukorras; kriisinõustamist pakkuvad telefonid Eestis ning numbrite paljususes nende telefonide kasutamise võimekus elanikkonna seas; teiste riikide praktikad kriisiinfo telefoni korraldamisel. Kontseptsioonis on plaanis teha ettepanekud ja soovitused kriisiinfo telefonide valdkonna arendamiseks Eestis.

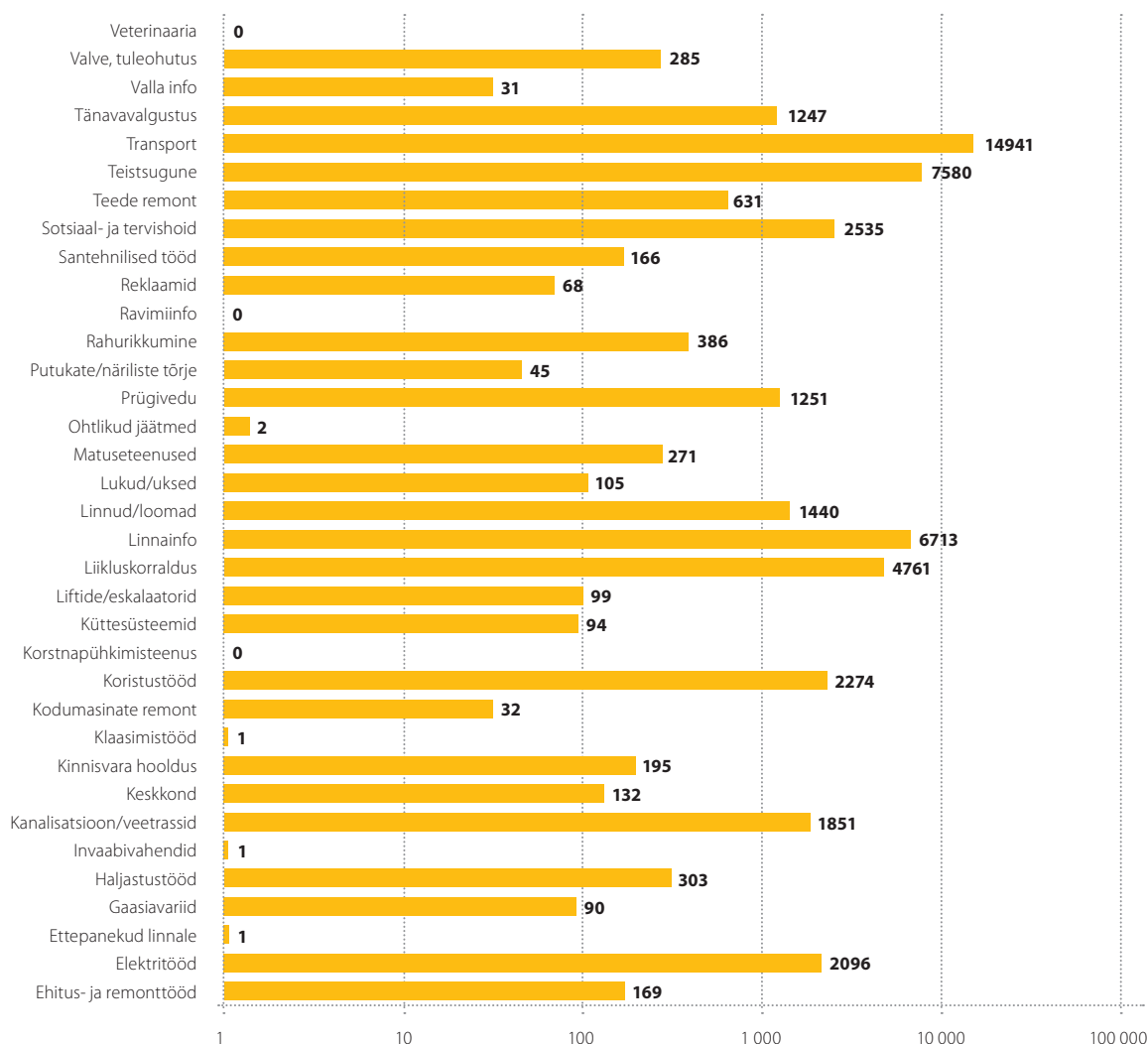
Kokkuvõttes võiks Häirekeskus kujuneda kodanikele lihtsaks ja käepäraseks telefoni kaudu pakutavate avalike teenuste väravaks, võimaldamaks vajadusepõhist ja otstarbekat abiandmist ning infovahetust riigi ja kodanike vahel. Uuringud näitavad elanikkonna kõrget ootust, et hädaabinumber 112 kui „eluliin“ peab olema kindlalt kättesaadav ning päästma inimesi. Selle ootuse realiseerimise alus on hästi läbimõeldud ja korraldatud alternatiivsete kanalite süsteem mitteaegkriitilise abi- ja teabevajaduse rahuldamiseks. Häirekeskuse poolt teennidatavad üleriiklikud valve- ja infotelefoni teenused võimaldaksid tulevikus ühetaolist ja ööpäevaringset kontakti elanikkonna ja riigi vahel, pürgides personaliseeritud teenuse väljaarendamisele riigi ja elanikkonna otsesuhtluse loomisel. Tagamaks inimeste turvalisust ja teadmishajadust, rakendatakse sidusteenused vajadusel suurõnnetuste ja hädaolukordade puhul kiireloomulise ja olulise informatsiooni vahendamiseks elanikkonnale.

Kontseptuaalne põhimõte on osutada riigiteenuseid suurimal võimalikul määral ühest kohast, võttes võimalikult suure kasuteguriga ühiskasutusse juba loodud infra- ja inimstruktuurid ning oskusteabe. Funktsioonipõhine lähenemine avaliku halduse rakendamisel soodustab koostööd riigi, kohalike omavalitsuste ja erasektori vahel ning loob paremad võimalused ka elutähtsate teenuste toimepidevuse tagamiseks. See aga eeldab, et avalikkusele suunatud infohalduse teemale tekib üks üleriigiline „omanik“, kes vastutab nii protsesside toimimise kui ka tulevikuarenduste eest.

lus- ning ühistranspordi korraldus. Samuti suuremad üritused, millega seoses oli linlaste igapäevelu häiritud just muudetud liikluskorralduse tõttu. Jälle võib välja tuua Tallinna kesklinnas 14.09.2014 toimunud Baltikumi suurima rahvaspordiürituse SEB Tallinna Maratoni, kui kõneliiklus tõusis. 03.09.2014 aga toimus USA president Barack Obama visiit, mis oli riigipea esimene külaskäik Tallinna ning kahtlemata Eesti jaoks märgilise tähendusega. Suur roll infovahetuse osas oli abitelefonil 1345.

Suurimat kasu näevad kohalikud omavalitsused abitelefonist just elanikule, kelle jaoks on abitelefoni teenus

1345 registreeritud päringud 2014



lihtne ja kättesaadav ning aitab seeläbi ka KOV-il ülesandeid paremini täita. Koostööpartnerite paremaks teenindamiseks toimus 12. veebruaril 2014. a abitelefoni 1345 regulaarne infopäev, kus tutvustati uut Tallinna operatiivinfo veebikeskkonda, arutleti tänavapuhastuse ja -koristuse teemadel ning saadi kinnitus, et koostöö Tallinna kriisireguleerimismeeskonnaga toimib hästi.

Tallinna Kommunaalameti kaevetööde osakonna juhataja Hardi Tamme tutvustas infopäeval uut kaevetööde operatiivinfo keskkonda, mis lihtsustab oluliselt 1345 operaatorite igapäevatööd. Kui näiteks linnakodanik kurdab hilisel õhtutunnil rahurikkumise üle, saab kõne vastuvõtja kohe läbi keskkonna täpsustada, kas sel aadressil on olemas kaeve- ja tööluuba ning ega mingeid muid nõudeid rikota.

Tallinna Kommunaalameti hooldusosakonna esindajatega arutati koostööd tänavapuhastuse ja -koristuse teemadel. Rõhutati, et 1345 operaatorite koostatavad aruanded on hooldusosakonnale väga kasulikud, aidates linnavalitsusel jooksvalt probleeme lahendada ning viia läbi järelvalvet lepinguliste teenusepakkujate üle.

Tallinna kriisireguleerimismeeskonnast olid kohtumisel Risto Aasmaa ja Viljo Rannala, kes samuti kiitsid koos-

tööd, tuues mitu konkreetset näidet, kuidas tulekahju tõttu kodu kaotanud inimestele läbi 1345 ööpäevaringse valvetelefoni väga operatiivselt majutus leiti.

Aprillikuu toimusid Häirekeskuse abi- ja infokeskuse initsiatiivil abitelefoni 1345 koostöökohtumised kolme abitelefoni teenusega liitunud omavalitsuse esindajatega.

7. aprillil toimus Häirekeskuses kohtumine Keila abilinnapea Timo Suslovi ja Keila linnavalitsuse pressiesindaja Valdur Vachtiga.



Keila abilinnapea Timo Suslov

Keila linna esindajad tunnustasid abi- ja infokeskuse uut aruandlus- ja statistikaformaati, kuigi see nõudis algul veidi harjumist.

Kohtumisel arutati võimalusi 1345 ja Keila linna vaheliseks paremaks infovahetuseks. Näiteks kui vastu suve lõpeb tänavavalgustus või algavad suuremad maanteetööd jpm – peaks 1345 saama linnalt vastavat infot. Või näiteks kui maikuu lõpus toimuvad Keila linna päeva üritused, saaks sellest elanikele infot jagada ka 1345 ning linn saaks oma ürituste reklaamile lisada elanike jaoks ka info numbrit 1345. Nii arutleti mitmete näidete varal, kus näha perspektiive 1345 senisest veel paremaks kasutamiseks. Linnal omakorda oli soov võimalusel saada 1345 kaudu operatiivset infot sündmustest ja õnnetustest Keila piirkonnas.

16. aprillil toimus Häirekeskuses kohtumine Maardu LV arengu- ja majandusosakonna juhataja asetäitjaga Ants Tsugartiga.

Kohtumisel analüüsiti abitelefonile laekunud teadete arvu ja sisu, saamaks ülevaadet põhiprobleemidest. Ants Tsugarti hinnangul on Maardu elanikele lähedased teemad läbi 1345 kogu aeg linnani jõudnud ning seeläbi selekteeruvad linna jaoks välja paljud inimestele teravad probleemid. Tsugart tõi näiteks lumekoristuse teema karmidel talvedel, veevariide lahendamise, liiklusküsimused ja palju muud. 1345-le laekunud probleemide aruande kaudu on linnal võimalik saada ka teatavat kontrollpilti linna teenusepakkujate üle.

Ants Tsugart tõi muuhulgas esile Maardu linna huvi kasutada abitelefoni 1345 kriisiolukorras linna kriisiinfotelefonina. Arutati reklaamipindade ja meedia kasutamise variante, tutvustamaks abitelefoni teenust kui operatiivset võimalust elanikelt KOV ametnikeni info viimiseks.

Kohtumisel kinnitati mõlemapoolset rahulolu 1345 kasutamisel linnainfo vahendamiseks ning lepiti kokku edaspidise koostöö jätkamises ja süvendamises.

17. aprillil toimus Saku Vallavalitsuses 1345 kohtumine Saku vallavanema Janec Leppiku ning majandusteenistuse juhi Virko Kolsiga.

Päästeala infotelefon 1524

Teenuse ellukutsumise põhivajadusena 2007. a tunnetas Häirekeskus koostööpartnerite ja kodanike tuleohutus-alaste infopäringute arvu kasvu hädaabinumbri 112, mis hõivas aegkriitiliste sündmuste lahendamiseks ellukutsutud liinid. Teise olulise funktsioonina nähti võimalust automaatse tulekahjuedastussüsteemi (ATeS) teenindamiseks, mis viimastel aastatel oli ca 80 % päringutest.

Suurimad 1524 igapäevatöö mõjutajad on päästevaldkonna õigusaktide muudatused. 2013. aasta 1. juulil

Enne 1345-ga liitumist arutati vallas kaua teenusega ühinemist. Määravaks tõukeks sai ühe ohtliku katmata kaevu juhtum, kus inimene ei saanud peale tööpäeva lõppu valla numbritel ühendust. Saku vallas on õlletehas selleks ohuettevõtteks, kelle näitel valla kriisitegevusi lihvatakse. Samuti püütakse kujundada valmisolekut ulatuslike metsa- ja rabatulekahjude puhuks. Valla esindajate sõnusti arutatakse kriisikomisjoniga läbi ka koostöö Häirekeskuse abi- ja infokeskusega valla kriisireguleerimises ja kriisiinfotelefoni vajadusele mõeldes.

Kohtumisel arutati võimalusi, kuidas teha 1345 nähtavamaks valla kodulehel ja ajalehes ning kuidas jagada 1345 infot valla üritustel.

23. septembril toimus Häirekeskuse abi- ja infokeskuse initsiatiivil kohtumine Viimsi Vallavalitsuses KOV abitelefoni teemadel. Vallavalitsust esindasid abivallavanem Mati Mätlik, valla kommunaalamehi kommunikatsioonide spetsialist Taavi Valgmäe ning teavitamise osas ka Viimsi Teataja peatoimetaja Liina Rüütel. Kohtumisel anti ülevaade senisest koostööst ning arutati vastastikuse infovahetuse ja abitelefoni senisest veel parema kasutamise võimalusi. Näiteks pidas vald teretulnuks võimalust anda abitelefonile elanike informeerimiseks senisest enam infot valla üritustest vm vajalikku infot. Helen Radamus selgitas abitelefonide paiknemist ja eesmärki Häirekeskuse koosseisus. Vald oli rahul abitelefoni uuenenud aruandluse vormiga.

Kuna vallas olid koostamisel uued ohuolukorrale reageerimise plaanid ja kontaktlistid, huvitas valda võimalus kasutada valla abitelefoni kriisiinfotelefonina. Samuti kasutada Häirekeskuse AIK töötajaid infovahetuseks kriisiolukorras, et säästa sellest vallatöötajaid pakilisteks toiminguteks ohusituatsioonid. Ühe variandina arutati võimalust proovida abitelefoni kasutamist juba Päästeameti korraldataval Naissaare suurõppusel „Nargen 2014“.

Kohtumisel arutati ka Viimsi abitelefoni teema kajastamist Viimsi valla lehes Viimsi Teataja. Peatoimetaja pidas tõenäoliseks kaaluda statistikat, inimeste probleeme ja nende lahendamist kajastava kokkuvõtliku loo avaldamist järgmistes numbrites.

Kohtumisel arutati ka Viimsi abitelefoni teema kajastamist Viimsi valla lehes Viimsi Teataja. Peatoimetaja pidas tõenäoliseks kaaluda statistikat, inimeste probleeme ja nende lahendamist kajastava kokkuvõtliku loo avaldamist järgmistes numbrites.

jõustus Siseministri määrus „Nõuded tulekahjusignalsatsioonisüsteemile ja ehitised, kus tuleb automaatse tulekahjusignalsatsioonisüsteemi tulekahjuteade juhtida Häirekeskusesse“, millega kohustati sideettevõtjat (tulekahjuteade edastaja) tulekahjusignalsatsioonisüsteemi hooldusesse panema. Häirekeskuse ja Päästeameti uus infosüsteem võimaldas alates 14.03.2014 a sideettevõtjal ATeS-i objekte hooldusesse panna ning sellest ajast peale on 1524 vanemspetsialistid ATeS-i objekti andmete info vahendajad. 1524-lt saab küsida: mis olekus on ATeS-

i keskseade, kas testalarmid on edastunud, kes on vastutav isik või kes muudab kontaktisikute andmeid jne.

Raasiku rongiõnnetuse infotelefon

2014. aastat meenutavad päästeala infotelefonile 1524 vastajad aga tulevikus kindlasti ühe sündmuse kaudu. 16. aprillil kell 15.19 juhtus traagiline õnnetus - Raasiku raudteeülesõidukohal sõitis Tallinn-Tartu rongile sisse veoauto. Õnnetuses hukkus kaks inimest ning sai vigastada 12 inimest. Viiele inimesele osutas kiirabi sündmuskohal esmaabi ning seitse viidi haiglasse.

Selles juhtumis kaasati Häirekeskuse abi- ja infokeskuse päästeala infotelefon 1524 rongiõnnetuse infotelefoniks. Vanemspetsialistide ülesandeks oli kannatanute lähedastele edastada informatsiooni selle kohta, millisesse haiglasse on kiirabi vigasaanud viinud.

Infotelefoni vajadust arutati PPA-s kui sündmuse lahendamise juhtivasutuses ning jõuti järeldusele, et politsei infotelefoni ei ole peale tööpäeva lõppu ning inimeste ja töökorralduse puudumise tõttu võimalik infotelefonina kasutada. PPA-st ja Päästeametist pöördui Häirekeskuse poole.

Kell 17:07 anti teada, et Häirekeskus on otsustanud koostöös PPA-ga avada sündmuseinfo edastamiseks infotelefoni. Vajaliku sündmuseinfo edastab PPA kommunikatsioonitöötaja Päästeala infotelefoni 1524 e-posti aadressile. 1524 oli sellel hetkel avatud 2 liini ja valmisolek oli vajadusel ka öösel 2 liini avada.

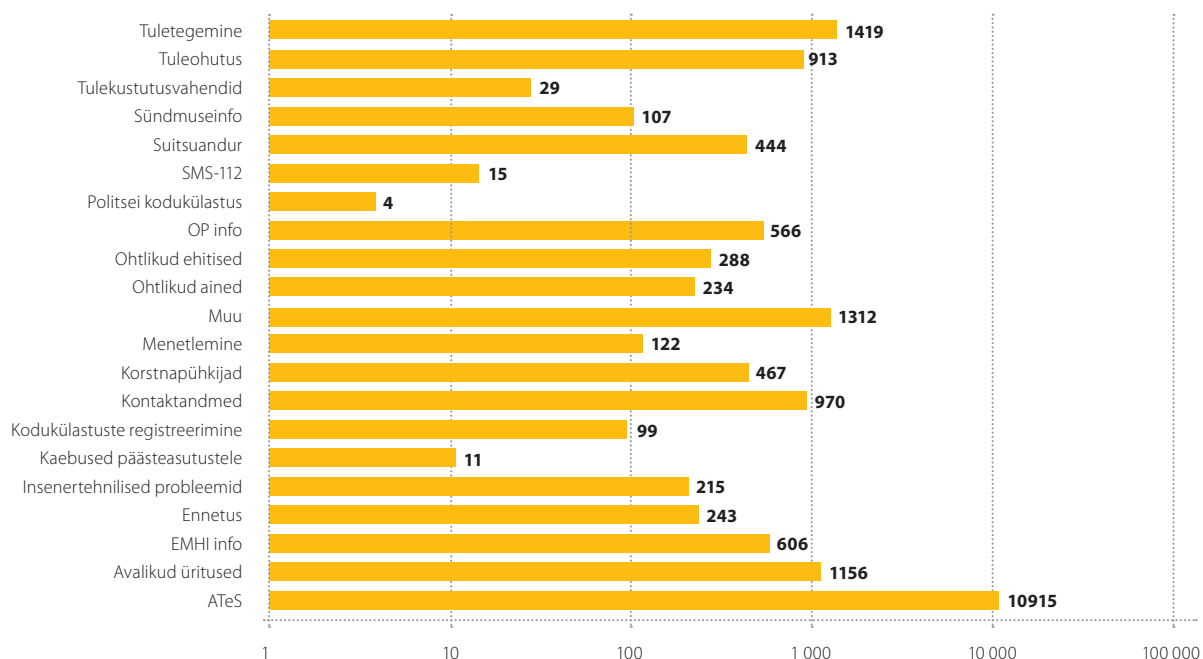
Päästeala infotelefoni 1524 töö jaoks oli enne infoliini meedias väljakuulutamist kokku kogutud piisav hulk informatsiooni. Kõik 1524-le helistanud kodanikud said oma päringutele vastuse ja teenusega rahulolematuid ei olnud. Kokku lepitud oli PPA kontaktisik, kes oleks vajadusel sündmuse kohta lisainfot 1524 jaoks hankinud. Häirekeskuse Põhja keskuse töösaalist edastati 1524-le haiglate telefoninumbrid, lisaks saatis keskuse juht Meelis Mesi kontaktid 1524 e-postile. 1524 vanemspetsialist kontrollis telefoninumbrite vastavust, et kodanikule edastatud haigla kontakt oleks õige.

Kokkuvõtteks - sündmuse ja kannatanute kohta tehti 7 päringut, nendest 2 kõnet oli öövahetuse vanemspetsialistile (viimane kõne sündmuse kohta oli kell 23:08).

1524 sai värsket töökogemust ning kodanikud sündmuse ja lähedaste kohta informatsiooni. Rongiõnnetuse infotelefoni käivitamisest saadi näide ja kinnitus, et Häirekeskus on võimeline kiirelt infotelefoni käivitama ning abi- ja infokeskusel on olemas selleks vajalikud inimesed ja kogemus.

Päästeala infotelefon 1524 oli kaasatud 18. septembril 2014 a Ida päästekeskuse Sillamäe staabiõppuse riskikommunikatsioonile. Riskikommunikatsioonile oli seatud eesmärk: elanikud on teadlikud, mida tähendab ohusireenide käivitamine, missugused ohud on seotud ammoniaagiga, kust saab õnnetuse korral lisainformatsiooni ning oskavad vastavalt käituda.

1524 registreeritud päringud 2014



Keskkonnainspeksiooni valvetelefon 1313

Leili Tuul

Keskkonnainspeksiooni nõunik

Keskkonnainspeksiooni ja Häirekeskuse vahel toimub tihe koostöö ja infovahetus, mis on seotud Keskkonnainspeksiooni valvetelefoniga 1313.

1313 on number, millele saab ööpäevaringselt edastada teateid keskkonnavalvete probleemide ja seaduserikkumiste kohta. Valvetelefon alustas tööd 2001. aastal. Kui esialgu haldas telefoni Keskkonnainspeksioon ise, siis alates 2009. aasta maist opereerib valvetelefoni Häirekeskus.

Keskkonnainspeksioon teeb järelevalvet kokku paarikümnes valdkonnas, seega tuleb meile väga erinevaid kaebusi ja teateid: inimesed teatavad välisõhus levivast haisust, võimalikust kalapüügirikumisest, metsa alla viidud jäätmetest, jäätmete põletamisest, sõitmisest veekogu kaldal või metsa all, merereostusest ja muudest taolistest probleemidest.

1313 operaatorid registreerivad kõik Keskkonnainspeksiooni pädevusse kuuluvad kaebused ja teated ning edastavad need vastava maakonna büroole, kus teatega edasi tegeldakse. Reageerimine sõltub teate sisust, kas on tegu tagantjärele teavitamisega või on parasjagu käimas mingi tegevus, mis nõuab kohest reageerimist. Näiteks kui teatatakse parasjagu toimuvast kalapüügist kohas, kus see on keelatud, püüavad inspektorid kohale jõuda nii kiiresti kui võimalik, et ebaseaduslik tegevus lõpetada. Samas kui teatatakse metsa alla viidud jäätmetest, siis sellise juhtumiga ei ole nii kiire, seda võib kontrollida ka järgmisel päeval.

Aasta-aastalt on 1313-le tulevate kõnede hulk suurenenud, lisaks teadetele võimalike keskkonnavarikumiste ja -probleemide kohta tuleb järjest rohkem teated, mis jäävad väljapoole Keskkonnainspeksiooni pädevust ja ülesandeid. Operaatorid edastavad taolised teated kokkulepitud korra kohaselt vastavale ametkonnale või organisatsioonile.

2014. aasta kõnede jaotus

2014. aastal laekus Keskkonnainspeksiooni valvetelefonile 1313 kokku 32 289 kõnet.

Suurima osa (45%) kõnedest moodustasid kalapüügi eelteated, see tähendab teated kalurilt sadamasse tuleku kohta (sh 39% teateid Peipsi järvelt, 6% merelt). Eelteated võimaldavad inspektoritel operatiivselt ja tõhusamalt järelevalvet korraldada. Samas on selline teadete hulk Häirekeskusele üsnagi koormav ja Keskkonnainspeksioon otsib tehnilisi lahendusi nende teadete edastamiseks otse inspektoritele.

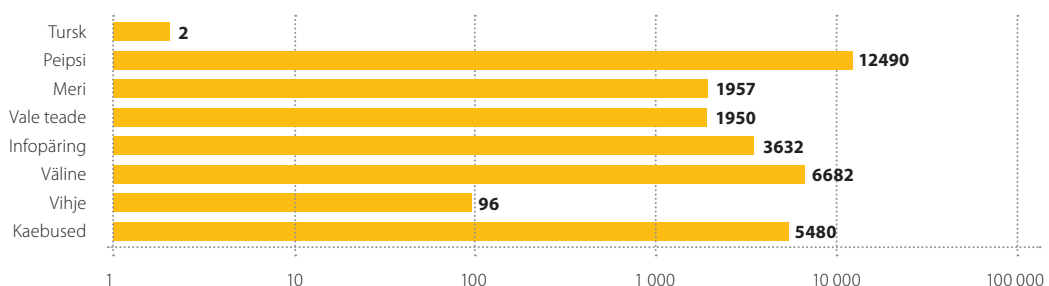
Kaebused ja vihjed keskkonnavalvete õiguserikkumiste kohta moodustasid 17% kõnedest. Siia hulka kuuluvad juba eelpool nimetatud haisukaebused, reostusteated või muu ebaseaduslikule tegevusele viitavad teated.

Suur osa kõnedest (21%) olid nõ Keskkonnainspeksiooni välised teated. Neist omakorda pooled puudutasid maanteedel hukkunud või vigastatud suurulukeid. Taolised teated edastatakse jahiseltsidele, kes korraldavad uluki teelt ära toimetamise.

Teine suurem hulk teadetest oli samuti seotud loomadega, täpsemalt abitus olukorras olevate metsloomadega, näiteks linna eksinud suurulukiga, vigastatud siili või kellegi koduaeda sattunud kährikuga. Selge on, et linna liikluskeerisesse sattunud suuruluk tuleb sealt eemale toimetada, sest olukord on ohtlik nii loomale endale kui liiklejatele. Sellistel juhtudel edastab 1313 operaator teate Keskkonnaametile, kes vastavalt konkreetsele juhtumile hakkab koos teiste ametkondadega tegutsema, et lahendust leida.

Inimesed soovivad loomi aidata ja tihti tuuakse vigastatud või (näiliselt) mahajäetud looma- või linnupoeg koju. Üldine seisukoht on, et metsloomal on kõige parem oma loomulik keskkonnas ning ilma olulise põhjuseta ei tohi nende ellu sekkuda. Loomadega seotud juhtumid on emotsionaalsed ja need jõuavad tihti ka meediasse. Ehkki Keskkonnainspeksioon loomade abistamise ega päästmisega ei tegele (oleme järelevalveasutus), tuleb ka meil üsna sageli neid küsimusi avalikkusele ja meediale selgitada. Inimesed teavad, et tegu on Keskkonnainspeksiooni valvetelefoniga ja automaatselt eeldatakse, et inspeksioon ka lahendab neid küsimusi.

1313 registreeritud päringud 2014



Teine ja laialt levinud eksiarvamus on, et Keskkonnainspektsiooni valvetelefon 1313 pakub keskkonnaalast nõu.

See väljendub nii eraldi pöördumiste (infopäringud) kui ka probleemsete olukordade puhul. Püüame – nii Keskkonnainspektsioon kui 1313 operaatorid – selgitada, et 1313 on teadete edastamise kanal, mitte nõuandetelefon.

Et ametkondade koostöö paremini sujuks, toimuvad regulaarsed kokkusaamised ja arutelud, mis puudutavad nii tekkinud probleeme kui edasist tegevust ja arendusküsimusi.

Abi- ja infokeskus: väga kasulik meeskonnakoolitus!

Abi- ja infokeskus osales 19.-20.11.2014 meeskonnatöö koolitusel Aluoja puhkekeskuses. Seekordne koolitus oli Belbini meeskonnarollide koolitus, mis aitab mõista inimeste käitumiseelistusi, nende tugevusi ja nõrkusi, et leida sobivaim keskkond ning tingimused, et inimesed ja meeskond tervikuna saaksid anda endast parima. Tege- mist oli suurepärase koolitusega ja professionaalse kooli- tajaga. Koolitus oli meile kõigile efektiivne, informatiivne ja nõudis 100% tähelepanu ehk kokkuvõttes tundsimet kõik, et koolituselt saadud teadmised ja kogemused on meile edaspidiseks tööks väga kasulikud.

Belbini meeskonnarollide teema oli väga huvitav, sest see aitab määrata eelnevalt täidetud testide põhjal inimeste

tugevused ja lubatud nõrkused meie meeskonnas. Kõi- gil oli huvitav teada saada enda iseloomustust enda kui teiste silmade läbi ning võrrelda seda. Koolitus tõstis nii sisemist motivatsiooni kui ka enesekindlust ning loodan, et saame rakendada saadud teadmisi edaspidi nii töö- kui ka elus üldiselt.

Abi- ja infokeskuse Aasta töötaja kandidaadiks osutus 2014. aastal abi- ja infokeskuse vanemspetsialist Jaanika Janson (kes asus tööle Keskkonnainspektsiooni valvetele- foni 1313 vanemspetsialisti töökohale 17.12.2012. a)

Täna kõik kolleege ja koostööpartnereid aasta 2014 tegude eest.

Kommunikatsioon ja ennetus ühele hädaabinumbrile ülemineku künnisel

Jaana Padrik

avalike suhete juht

Organisatsiooniteoorias ja organisatsioonikommunikatsiooni käsitlustes vaadeldakse kommunikatsiooni enamasti pigem kommunikatsioonivaldkonna põhiselt ja sõnumite, info edastamisena vajalikele sihtrühmadele sobivaid kommunikatsioonikandjaid ja -kanaleid kasutades, mille korraldamisega tegelevad kommunikatsiooniüksuse töötajad. Kuid eriti Häirekeskust kui kiire info töötlemise ja edastamise kompetentsikeskust silmas pidades söandan teha viite organisatsioonikommunikatsiooni uuemale ja nõudlikumale vaatele, mille kohaselt on kommunikatsioon organisatsiooni looja, säilitaja ja taastootja, st kõige olulisem protsess üldse, mis organisatsiooni võimalikuks teeb. Selle lähenemise kohaselt koosnebki organisatsioon kommunikatsioonist ning kommunikatsiooni tähenduses vaadeldakse kõiki inimesi, esemeid, tehnoloogiaid, dokumente. Organisatsiooniuurijad on seda uuemat ja laiemat lähenemist kommunikatsioonile alles mõtestamas. Kuid ka seniste käsitluste kohaselt on kommunikatsiooni kandjad ja teostajad kaugelki mitte vaid kommunikatsiooniüksuse töötajad, vaid kõik asutuse töötajad - tipp- ja keskastme juhid ja iga töötaja vastavalt oma rollile ja tööloigule. Järgnev piirdub siiski kokkuvõttega eelkõige Häirekeskuse kommunikatsioonivaldkonna tööloigu vaates.

2014. aastal oli Häirekeskuse kommunikatsioonil kaks suuremat põhieesmärki – GIS-112 uue töövahendi tutvustamine avalikkusele ja koostööpartneritele kui ühele hädaabinumbrile ülemineku oluline eelprojekt

Euroopa 112 päev – seni mahukaim

Veebruarikuu olulise ja Häirekeskuses pikaajaliselt ettevalmistatud tähtpäeva – Euroopa 112 päeva korralduses oli 2014. aastal märgatav areng võrreldes varasemate aastatega. Seekord 112 päeva raames korraldatu oli laiapõhjaline nii ürituste kui ka meediakajastuste osas ning teenis kandvalt ja mitmetahuliselt elanike teavitamise eesmärki Euroopa hädaabinumbrist 112. Võib julgelt öelda, et 2014. aasta Euroopa 112 päeva programm oli senistest Häirekeskuse korraldatud Euroopa 112 päevadest kõige mahukam. Varasemast suurem oli ka Häirekeskuse töötajate kaasatus ja töösaalide inimeste aktiivne osalemine üritustel – kogu toimunu oli näide töömahukast, kuid hästitoimivast mudelist, kuidas teha ennetus- ja teavituskampaaniat. Täna tuleb ka kõiki koostööpartnereid, nii neid, kes jagasid teavet Häirekeskuse korraldatud üritustel kui ka neid mitmeid päästeala noorteringe ning

ning ühele hädaabinumbrile ülemineku järjepidev ettevalmistamine.

Sise- ja väliskommunikatsioonis olid olulised ka teemad, mis on kujunenud igal aastal regulaarseteks kommunikatsioonietappideks nagu nt uute päästekorraldajate värbamise toetav reklaam ja meediakommunikatsioon juunikuus; 20 uue päästekorraldaja õpingute alustamine 1. septembril; Häirekeskuse teenistujatele päästeteenistuse aumärkide omistamine veebruaris ja septembris; Häirekeskuse sügisseminar oktoobris-novembris; hädaabinumbrile helistajate rahulolu-uuringu tulemused detsembris; usaldusväärse uuringu tulemused kvartalipõhiselt; samuti mitmed hooaja- ja ennetusteemad jmt. Olenevalt teema kaalust ja olemusest olid neil teemadel info andmisel kasutusel olulisemate sisekommunikatsioonikanalitenä nt Häirekeskuse Infokiri (mida ilmus 2014. aastal 8 numbrit), intranet; väliskommunikatsioonikanalitenä Häirekeskuse veeb, facebook; meediakommunikatsiooni korral pressiteated, uudised, artiklid ja intervjuud erinevates meediakanalites ja –väljaannetes. Aasta jooksul andsime sobivates sise- ja väliskommunikatsiooni formaatides ja –kanalites pidevalt ka ettevalmistavaid sõnumeid Eesti valmistumisest üleminekuks ühele hädaabinumbrile 112.

Alljärgnevas kokkuvõtvalt eelkõige suuremahulisemad avalikkusele suunatud kommunikatsioonikampaaniad 2014. aastast.

vabatahtlike komandosid, kes korraldasid oma kodukohas 112-päeva ürituse. Kõigi ühise töö tulemusena tõusis kindlasti Eesti inimeste teadlikkus 112-st kui Euroopa hädaabinumbrist. Euroopa 112 päeva üritustest loe pikemalt aastaraamatu traditsioonide peatükist.

Siinkohal vaid põgus kokkuvõte meediakommunikatsioonist avalikkuse teavitamisel.

112 päeva eelinfo ja ürituste kava levitamist Häirekeskuse ja partnerasutuste veebides, facebookis, pressiteavitusena meediale alustasime juba aegsasti, olenevalt väljaandest nädal-paar enne Euroopa 112 päeva. Häirekeskuse avatud uste päevale kutsuv audioklipp oli Rahvusringhäälingu raadioeetris juba alates kuu algusest. Artiklid lasteaedades lumest ja lumele 112 tegemisest

ning Häirekeskuse päästekorraldajate külastustest hakkasid aegsasti ilmuma vastavalt ürituse toimumise ajale lasteaedades.

11. veebruarile, Euroopa 112 päevale korraldasime hulgaliselt kajastusi – raadio- ja teleintervjuud, online- ja paberlehtede uudised ja artiklid üleriigilises ja kohalikus meedias. Häirekeskuse kõneisikutest andsid 11. veebruaril intervjuusid Janek Laev, Eva Rinne, Alla Homjakova, Edvi Freiberg. Siseminister Ken-Marti Vaher andis intervjuusid Häirekeskuse avatud uste päeva ja Põhja keskuse töösaali külastuselt. Meediaga suhtlesid ja kajastustes toodi ära paljud lasteaedades käinud päästekorraldajad – Aire Meidla, Signe Pruunsild-Rallmann, Tiiu Kuzmina, Janika Toiger, Julia Uvarova jt. Kandvamatest kajastustest 11.

GIS-112 kommunikatsioon – edu heast meeskonnatööst

GIS-112 kommunikatsioonikampaania korraldamine nõudis töömahukat ja aeganõudvat ettevalmistust – kommunikatsiooniplaani, kõigi meediamaterjalide koostamist kõneisikutele ja ajakirjanikele, suure pressikonverentsi korraldamist kõigi partnerasutuste kõneisikute osalusel jpm. Tegu oli Häirekeskuse kommunikatsioonipraktikas esmakordselt nii mahuka partnerasutustega koostöö koordineerimise ja juhtimisega. Lisaks sellele oli tavapärasest erinev ka kommunikatsiooni sihtrühm – lisaks kogu Eesti avalikkusele ka Läti ja Leedu partnerasutused ja meedia ning Šveitsi esindajad. Tulenevalt Eesti-Šveitsi koostöölepingust korraldas Häirekeskus selles suuremahulises kommunikatsioonis abi saamiseks ka riigihanke, mille võitis kommunikatsioonibüroo Hill+Knowlton.

GIS-112 kommunikatsioonis toimus Häirekeskuse ajaloos esmakordselt niisuguses mastaabis pressikonverents, nagu seda oli GIS-112 kommunikatsioonikampaania keskne pressikonverents 13. augustil Tallinnas Erika tn hoones kokku üheksa erineva kõneisikuga ja kahes jaos – pressikonverents ruumis sees ja uue töövahendi tutvustus õues pääste- ja kiirabiautos. Paralleelselt toimusid samaaegselt pressiüritused piirkonnamediale Elvas Lõuna keskus ja Jõhvis Ida keskus. Inimesteni viidi oluline sõnum: uus töövahend, geoinfosüsteemi digikaart muudab kiiremaks ja täpsemaks nii abivajaja asukohta väljaselgitamise kui ka abi teesaatmise ja kohalejõudmise. Selgitasime täpsemalt, kuidas uus töövahend toimib ja kuidas aitab see hädaabiteenuse osutajatel paremini töötada.

Augustikuu kahe nädala jooksul, mis oli kampaania kese (8.-23.08), ilmus Eesti meedias üle vabariigi 70 ringis meediakajastusi – ülevabariigilistes tele- ja raadiokanalites, ülevabariigilistes päeva- ja nädalalehtedes, online-meedias ja uudisteportaalides, maakonna- ja kohalikus meedias, tehnikaväljaannetes ja –portaalides jm. Läti meedias ilmus 5 kajastust ning Leedu meedias kolm kajastust uudisteagentuurides, uudiste online-portaalides jm.

Häirekeskuse kõneisikutena andsid intervjuusid, suhtlesid pressiüritustel ajakirjanikega, kirjutasid arvamuskajastusi,

veebruaril väärib teiste seas märkimist ETV Ringvaate lugu Väike-Maarja päästekoolist, kus reporter Jüri Muttika kehastus päästekorraldajaks ja proovis 112-kõnet vastu võtta.

Meediakajastusi korraldasime põhimõttel, et iga 112-päeva üritus jõuaks kohalikku või üleriigilisse meediasse ja see ka õnnestus (kümnekond 112-päeva üritust 10.-11. veebruaril ja pikemale ajale jagunenud lasteaedade külastused). 11. veebruari kajastustele järgnes nädalapäevade jooksul veel ka järelkajastusi. 112 päeval ja järelkajastustes nädala-paari jooksul ilmus kokku ca 80 ringis meediakajastusi erinevates üleriigilistes ja maakondlikes meediaväljaannetes, tele- ja raadiokanalites.

andsid selgitusi ajakirjanikele, vastasid küsimustele jms: Janek Laev, Eva Rinne, Alla Homjakova, Hele-Mai Karm, Anne-Liis Taalman, Edvard Sulg, Edvi Freiberg, Jaana Padrik. Materjalid pressile ja kõneisikutele, artiklid, meediategevused valmistati ette koostöös Jaana Padriku ja Edvi Freibergiga, pressitekstide osas konsulteerisid Eva Rinne, Ene Hauvmann, Janek Laev. Kogu kampaaniat aitas korraldada Anu Vahtra-Hellat kommunikatsioonibüroost Hill+Knowlton. Tehnilise poole pealt aitasid meediaüritusi ja –kajastusi ette valmistada Hindrek Baum, Madle Puusepp, Aleksander Dobrovolski, Herve Merivald, korralduslikult abistasid ka Taavi Valter, Kristi Kivilaid.

Tallinna kesksel pressikonverentsil esinesid siseminister Hanno Pevkur, Šveitsi saadiku asetäitja Dominique Pelter, Häirekeskuse peadirektor Janek Laev, Päästeameti peadirektor Kuno Tammearu, Terviseameti peadirektor Tiiu Aro, SMIT-i strateegia- ja planeerimise osakonna juhataja Margus Püüa, CGI Eesti Asi tegevjuht Avo Kask. Päästeautos tutvustas töövahendit Põhja päästkeskuse vanemoperatiivkorrapidaja Ramon Ruotsi, Kiirabiautos tutvustas töövahendit Tallinna Kiirabi peaarst Raul Adlas. Pressikonverentsi juhtis Jaana Padrik.

Elva pressiüritusel tutvustas GIS-kaarti Anne-Liis Taalman, Päästeameti Lõuna päästkeskuse poolt aitas



Ühele hädaabinumbri 112 ülemineku pressikonverents

korraldada Marek Kiik ja mGIS-i päästeautos näitas Elva komando. Jõhvi üritusel oli Häirekeskuse kõneisik Aleksandr Dobrovolski ja Ida päästekeskuse poolt aitas korraldada Merit Kaljus ning mGIS-i päästeautos tutvustas Jõhvi komando. Elva ja Jõhvi üritusi korraldas Edvi Freiberg. Ajakirjanike erinevates kajastustes tutvustasid mGIS-i päästeautodes veel mitmed päästjad Päästeameti erinevatest komandodest.

Taolised suured ettevõtmised nagu GIS-112 meediakampaania õnnestuvad eelkõige tänu heale meeskonnale, entusiasmiga kaasalöövatele inimestele ja fantastilisele sünergiale, mis sellest sünnib – veelkord tänud kõigile!

Hästiõnnestunud kommunikatsioonil oli kindlasti oma osa ka selles, et GIS-112 pälvis aasta parima logistikateo tiitli - konkursil „Aasta logistikategu 2014“ sai Häirekeskus esikoha ja konkursi suure auhinna.

Ühele hädaabinumbrile ülemineku kommunikatsiooni ettevalmistus

Kuna ühele hädaabinumbrile ülemineku mõnede oluliste eelduste täitmine võttis plaanitud rohkem aega nagu nt uute hoonete valmimine ja ühistesse töökeskkondadesse kolimine, nihkus ühele hädaabinumbrile 112 ülemineku 1. novembri tähtaeg 2015. aasta veebruarile, et projekti käigus kavandatud suurem osa olulisi eeldusi oleksid täidetud.

Ühele hädaabinumbrile ülemineku kommunikatsioonis oli Häirekeskuse üks põhimõtteid, et kommunikatsioonikampaania avalikkusele ei alga enne kui Häirekeskuses on olemas reaalne praktiline valmisolek ühele hädaabinumbrile üleminekuks. Eeldades, et 11. veebruariks on tegelik valmisolek saavutatud, planeerisime 112-le ülemineku kampaania alguse 11. veebruarile, Euroopa 112 päevale 2015.

2014. aasta jooksul ja eriti aasta teises pooles andsime aga nii sise- ja partnerkommunikatsioonis kui ka avalikkusele ühele hädaabinumbrile ülemineku ettevalmistavat infot ning vastasime ajakirjanike küsimustele ettevalmistuste erinevate etappide ja sisuliste vajaduste nagu nt Tartu ja Tallinna hoonete valmimise ning ühiste töökeskkondade vajalikkuse, ülemineku reaalse võimalikkuse ja algusaja jpm kohta.

Samal ajal oli põhjalikul planeerimisel ja ettevalmistamisel kogu ühele hädaabinumbrile ülemineku suure kommunikatsioonikampaania sisu ja korraldus. Koostada tuli põhjalik kampaaniaplaan, kavandada ja tellida ühtse visuaaliga teabematerjalid nagu infovoldik, kleebsised-posterid, plakat jmt, koostada materjalide jaotuskava; kaardistada erinevad teabekandjad ja -kanalid ning korraldada ja kureerida nendes numbril 110 asendamist numbriga 112; valmistada audio-, video- ja sotsiaalmeedia reklaamklipid ning broneerida reklaampindu tele- ja raadiokanalites, elektroonilises ja pabermeedias; koostada jutupunktid, taustafaktid, korduma kippuvad küsimused kõneisikutele; valmistada ette kokkuvõttev infomaterjal ajakirjanikele; koostada pressiteate ja artiklite tekstid; valmistada ette suur pressikonverents kõigi partnerasutuste kõneisikute osalusel; korraldada koostöö ja sõnumite-tekstide kooskõlastamine partnerasutuste kommunikatsiooniinimeste ja kõneisikutega; leppida kokku ja valmistada ette meediakajastused; planeerida Häirekeskuse kõneisikute meediakoolitus; jne, jpm. Kogu aeganõudva ja äärmiselt mahuka ettevalmistustöö põhiraskus lasus Häirekeskuse kahel kommunikatsiooni- ja ennetusvaldkonna töötajal.

Elanike rahulolu ja Häirekeskuse maine

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

Sarnaselt varasematele aastatele viidi ka 2014. aasta lõpul Häirekeskuse tellimisel läbi elanikkonna rahulolu uuring viimase 12 kuu jooksul hädaabinumbrile helistanute seas, selgitamaks välja elanikkonna hinnanguid erinevate hädaabiteadete menetlemise komponentide osas hädaabinumbritel 112 ja 110. Elanike rahulolu Häirekeskuse teenusega on kõrge: 93% 112-le helistanutest ja 83% 110-le helistanutest on uuringu kohaselt Häirekeskuse tööga rahul. Võrreldes eelmise aasta uuringuga on mõlema teenusega rahulolu protsendi võrra tõusnud.

Alates 2014. aasta algusest on Häirekeskus lülitatud Turu-

uuringute AS-i poolt läbiviidavasse institutsioonide usaldusvärsuse uuringusse. Kogu vaadeldaval perioodil alates 2014. a I kvartalist on usaldus Häirekeskuse vastu püsitud väga kõrge. Aasta jooksul on Häirekeskust usaldanud 88-90% elanikkonnast. Häirekeskuse usaldusvärsus on aasta lõikes olnud suhteliselt stabiilne ja väheste kõikumistega. Usaldusnäitajad on pisut madalamad olnud 2014. a I ja IV kvartalis (88%) ja kõrgemad II ja III kvartalis (90%). Mitteusaldajate osakaal ei ole peaaegu muutunud, püsid pidevalt 4-5% piirides. Väikesed kõikumised avalduvad vaid vastuste „täielikult usaldan“ ja „pigem usaldan“ proportsioonides. Usaldus Häirekeskuse vastu on kõrge kõigis uuringu taustgruppides. Häirekeskuse positsioon vaadeldava 27 institutsiooni seas aasta jooksul ei muutunud ning Häirekeskus oli usaldusvärsuselt jätkuvalt teisel kohal.

Ennetuses tuleb ka müüte murda

Edvi Freiberg

arendusosakonna ekspert

Ennetustöös on ülioluline koostöö partneritega, sest ainult koos tehes on võimalik jõuda võimalikult laia siht-rühmani ning edastada sõnumit paljudele inimestele. Häirekeskusel on väga hea koostöö kõigi siseturvalisust loovate asutuste ennetustöötajatega. Talvel tähistasime koos Euroopa 112 päeva ja koolitasime sotsiaaltöötajaid ning eakaid. Kevadel osalesime koos teistega asutustega „Kaitse end ja aita teisi“ lõpuüritustel, Lääne regiooni päästeala noorteringide tööaasta lõpuüritusel ning Päästeala lastelaagri töös. Suvel ja sügisel kohtusime ohutus-päevadel kaheksas maakonnas ning kolmel ohutus-päeval Tallinnas. Aga mitte ainult, ennetusüritusi oli teisigi.

Ohutuspäevadel kohtutakse silmast-silma inimestega, kelledest enamikel pole olnud vajadust 112-le helistada ning seega puudub neil ka isiklik kogemus hädaabikõne tegemisest. Lisaks selgitustele ja õpetustele, kuidas teha hädaabikõnet, tuleb lahti rääkida, kes vastab hädaabikõnedele. Inimestes on juurdunud teadmine, et 112-le helistades vastab kiirabi või vastab päästeamet. Ja nii satutaksegi segadusse, kui telefonist kostab „Häirekeskus kuuleb!“ ja väärtuslikud sekundid kaovad.

Teadmine, et hädaabikõnele vastab päästeamet või kiirabi, on nagu müüt, mille murdmiseks on vaja isiklikku kohtumist ja näost näkku selgitamist, kes vastab hädaabikõnele. Teadlikkuse tõstmine, kes vastab hädaabikõnele on ülioluline ühele hädaabinumbrile üleminekul, sest siis ei kuule enam lauset „Politsei kuuleb!“.

Suur tänu kõigile, kes 2014.a suvel ennetuses osalesid: Ene-Eke Liiv, Kait Kadajamägi, Annika Hiimäe (Lääne keskus), Kajali Silm, Anastassia Lössenko, Katre Kurvits, Anneli Külaots, Janika Toiger, Maarja-Liisa Keskküla, Julia Solntseva.

Eakate ohutuspäevad

Eakate ohutuspäevad toimusid põhiliselt sügis-talvel ning Häirekeskus osales Lääne ja Põhja regiooni kõigil eakate ohutuspäevadel. Järgnevatel aastatel on kindlasti sihiks jõuda ka teiste regioonide eakate ohutuspäevadele. Ka eakate ohutuspäevadel olid abiks päästekorraldajad. Läänemaa eakate ohutuspäeval käis 112-le helistamisest ja päästekorraldaja tööst rääkimas Lääne keskusest Annika Hiimäe. Annika Hiimäe: „Mulle väga meeldis, need vanad inimesed, kes seal käisid, oli nii positiivsed ja vitaalsed, et see tegi meele heaks! Ohutuspäeval käis töö erinevates töögruppides, kus iga asutus edastas oma ennetussõnumeid.“

Alguses ei julgenud keegi küsida, milles minu töö seisneb. Seletasin neile ja siis hakkas ka kohe küsimusi tulema positsioneerimise kohta. Inimesed rääkisid oma



Ohutuspäeval Teletorni juures



GIS-päeval GIS-112 tutvustamas

erinevatest kogemustest. Kaks naist kiitsid, kuidas nii kiiresti kiirabi kohale jõudis. Ja see kiitus ei olnud minu välja noritud, vaid nad ise tulid ja hakkasid rääkima. Nad küsisid ka, miks me nii palju neid küsimusi ikkagi küsime. Selgitasin, et samal ajal kui päästekorraldaja teiega räägib, saadetakse teisest lauast juba masin teele. Ma palusin neil seda infot ka oma tuttavatele rääkida. Kohaletunud olid üllatunud, et lühinumbritest pole laiemalt räägitud. Neile meeldis, et on olemas 1220, 1524 ja 1313.”

Kokku osaleti 2014. a novembris-detsembris 15-l eakatele mõeldud infopäeval. 112-le helistamisest ja hädaabikõnede positsioneerimisest rääkisime koos CGI-ga noortekonverentsil „Lahe koolipäev“, kus osales 1000 põhikooli lõpuklassi noort üle Eesti ning geoinfosüsteemi päeval „GIS-päev“.

SMS-112 jätkukoolitused toimusid Tallinna, Pärnu ja Tartu kuulumis- ja kõnepuudega inimestele.

Õnnetus teeb haiget, ohutus mitte!

Häirekeskuse traditsioonid

Häirekeskuse sügisseminar „Häirekeskus – sisejulgeoleku osa“

Jaana Padrik

avalike suhete juht

Häirekeskuse iga-aastane traditsioon – sügisseminar toimus 2014. aastal juba 11. korda ning seekord 29. oktoobril Lauluväljaku Klaassaalis. Seekordse sügisseminari teemavalikul oli oluline kontekst riigikaitse ja sisejulgeoleku temaatika aktuaalsus. Eesti uuenenud laiapõhjalises riigikaitstes oli antud sisejulgeolekule väga oluline osa ning riigikaitse ja igapäevasesse stabiilsusse panustamisel roll kõigile ühiskonnaliikmetele ning eriti sisejulgeoleku eest vastutavatele asutustele. Seetõttu keskendus Häirekeskuse sügisseminar “Häirekeskus – sisejulgeoleku osa” Häirekeskuse rollile ja kohale sisejulgeolekus ja laiapindses riigikaitstes ning vaatles hädaabiteenuse kui elutähtsa teenuse valmisolekut hädaolukorras toimimiseks.

Seminar tõukus teemaarendusest, et operatiivtehnikasse, nutikatesse tehnoloogiatesse ja uutesse hoonesse investeerimine, ühele hädaabinumbri üleminek ja eriteenistuse töötajatesse panustamine lihtsustab inimese jaoks abi kutsumist ning tõstab inimeseni jõudva abi kiirust ja kvaliteeti, kuid kas teadvustame, milline on selle elutähtsa eesliini osakaal sisejulgeoleku suurendamises? Kas igaüks meist tajub piisavalt oma igapäevatöö ja oma asutuse rolli sisejulgeolekus ning seeläbi oma riigi kaitstes? Kas mõistame, kui oluline on sisejulgeoleku eest vastutavatel asutustel analüüsida, mis on meid ähvardavad ohud ning tegutseda nii nende ennetamise kui ka nendeks valmistumise nimel? Kõikides konfliktides ja kriisides saab esimese löögi esimene kaitseliin – sisejulgeolek. Oluline osa laiapindses riigikaitstes ja sisejulgeoleku tagamises on elutähtsatel teenustel – teenustel, mille häirumine maksab inimelusid. Kas kokku satuvad õnnatud juhused, kehtestatakse eriolukord või ähvardab puhkeda relvakonflikt - alati on hulk teenuseid, mis peavad inimestele tagatud olema. Näiteks kui hädaabitelefoni ei saa abi kutsuda, tekib kiiresti oht inimesele. Mitte vaid otsestel sõjalistel jõududel, vaid ka Häirekeskusel, kiirabil, päästel ja politseil lasub oluline vastutus Eesti riigi kaitse eest. Kas oleme valmis kvaliteetseks hädaabiteenuseks ka hädaolukorra puhkemisel?

Seminaripäeva lõpus pärjati Aasta töötaja 2014 tiitliga administratsiooni kategoorias Lõuna keskuse juhataja Anne-Liis Taalman ja töösaalide kategoorias Ida keskuse päästekorraldaja Maksim Šustrov. Silmapaistnud Häirekeskuse töötajaid ja koostööpartnereid tunnustati Häirekeskuse tänukirjaga ning anti kätte staažimärgid päästealal töötatud aastate eest.

Päästeameti peadirektor Kuno Tammearu, Politsei- ja Piirivalveameti peadirektor Elmar Vaher, Terviseameti peadirektor Tiiu Aro, SMIT-i direktor Merle Kungas, Sisekaitseakadeemia rektor Lauri Tabur, Häirekeskuse peadirektor Janek Laev. Seminari teises pooles käsitlesid Häirekeskuse teenuse arengut ja potentsiaali Häirekeskuse peadirektori asetäitjad Ene Hauvmann ja Eva Rinne ning teenuse kvaliteeti analüüsi- ja järelevalvetalituse juhataja Ott Nauts. 112 avaliku arvamuse peeglis oli Hill+Knowltoni vanemkonsultandi Anu Vahtra-Hellati teema.

Häirekeskuse sügisseminar on osalejate – Häirekeskuse töötajate ja koostööpartnerite esindajate hinnanguil aasta-aastalt muutunud kandvamaks nii teemakäsitluste kaalukuse ja sügavuse kui ka seminari korralduse poolest. Seminari ülesehituses on kindla koha leidnud Häirekeskuse partnerasutuse juhtide paneeldiskussioon, mis pakus kuulajatele põnevat arutelu ning tekitas elavat huvi.

Seekordse seminari esimese poole ettekanded sisaldasid olulisi sõnumeid avalikkusele, mistõttu oli võimalik kutsuda kohale ka meediat. Seminaril olid kohal ja kuulasid ettekandeid Eesti Rahvusringhäälingust ETV AK ja ERR raadiouudised. ERR raadiouudistes oli 30.10. hommikul kell 9 eetris sügisseminarilt salvestatud intervjuudega lugu, mille põhiteljeks oli ühele hädaabinumbri üleminek ning intervjuud Janek Laeva, Kuno Tammearu ja Elmar Vaheriga. 31.10. oli ETV AK-s eetris seminarilt salvestatud intervjuu Janek Laevaga. ERR kajastuste põhjal avaldati mitmeid uudiseid 112-le üleminekust erinevates väljaannetes.

Seminari läbiviimise oli juba teist korda kaasatud kogemustega konverentsimoderaator Märt Treier, kes lõi tabavate rakursside ja kuulajaid praktiliselt huvitavate küsimustega erksat sünergiat esinejate ja kuulajate vahel, juhtis osavalt paneeldiskussiooni ning andis oma isiksusliku panusega seminarile sidusust, sädet ja värvi.

Seminaripäeva lõpus pärjati Aasta töötaja 2014 tiitliga administratsiooni kategoorias Lõuna keskuse juhataja Anne-Liis Taalman ja töösaalide kategoorias Ida keskuse päästekorraldaja Maksim Šustrov. Silmapaistnud Häirekeskuse töötajaid ja koostööpartnereid tunnustati Häirekeskuse tänukirjaga ning anti kätte staažimärgid päästealal töötatud aastate eest.

Häirekeskuse ja PPA suveseminar: ela tervelt ja liigu terviseks

Kristi Kivilaid

üldosakonna peaspetsialist

Häirekeskuse ja Politsei- ja Piirivalveametis OTTE töötajate ühise suveseminaris kandev teema oli liikumine ja tervis nagu seminari pealkirigi ütles – „Ela tervelt ja liigu terviseks!“. Seminari teema sai valitud seoses Kultuuriministeeriumi poolt teema-aastate programmi raames 2014. aasta Liikumisaastaks kuulutamise ja Häirekeskuse liitumisega Tervist Edendavate Töökohtade (TET) võrgustikuga.

Suveseminaris avasõnad ütlesid päevajuhtide Kristi ja Aliisi meeleoluka sissejuhatuse järel Häirekeskuse peadirektor Janek Laev ning Politsei- ja Piirivalveameti Põhja prefektuuri kriminaalbüroo juhataja Priit Pärkna.

Seminaril esitas Marge Grauberg Tervise Arengu Instituudist ettekande „Tervisedendus kui edu võti“ ja Külli Luuk Tervise Arengu Instituudist viis läbi grupitöö teemal „Tervise hoidmine. Praktilisi näpunäiteid TET võrgustiku näitel“.

Tagasisidena töid osalejad seminari kandva teema ning ettekannete kohta välja järgmist.

- Meeldis veresoone-mudel.
- Grupitöö meeldis: andis võimaluse omavahel süvitsi asju läbi rääkida, samuti võimalus rääkida kolleegidega, kes töötavad teises piirkonnas.
- Terviseteemad on inimeste jaoks olulised, oodatakse praktilisi näiteid, mida teised on teinud, sh mida töötajad ise saavad teha.
- Mitu inimest märkisid, et liikumisteema on tähtis ja sellega peaks töökohal edasi tegelema.

Seminari korraldustoimkond tänab kõiki osalejaid ning suured tänusõnad ka kõikidele, kes aitasid kaasa seminari korraldamisele!

Euroopa 112 päev koostegemise sünergias

Edvi Freiberg

arendusosakonna ekspert

Veebruarikuu oluline ja Häirekeskuses pikaajaliselt ettevalmistatud tähtpäev – Euroopa 112 päev läks igati korda. Märkatav oli areng võrreldes varasemate aastatega – seekord 112 päeva raames korraldatu oli laiapõhjaline nii ürituste kui ka meediakajastuste osas ning teenis kandvalt ja mitmetahuliselt elanike teavitamise eesmärki. Ühtlasi on hea meel selle üle, et senisest suurem oli Häirekeskuse töötajate kaasatus ja töösalaide inimeste aktiivne osalemine üritustel.

Seni kõige mahukama programmiga Euroopa 112 päeva tähistamine möödus tänu väga paljude Häirekeskuse töötajate tublile kaasalöömisele edukalt. Suur tänu kõigile osalejatele ja ka kaasamõtlejatele ning toetajatele. Sama suur tänu kõigile koostööpartneritele, nii neile, kes jagasid teavet Häirekeskuse korraldatud üritustel, kui ka neile mitmetele päästeala noorteringidele ning vabatahtlikele komandodele, kes korraldasid oma kodukohas 112-päeva ürituse. Kõigi ühise töö tulemusena tõusis kindlasti Eesti inimeste teadlikkus 112-st kui Euroopa hädaabinumbriks.

Avatud uste päev Põhja, Ida ja Lõuna keskuses

11. veebruaril toimus avatud uste päev Häirekeskuse Põhja, Ida ja Lõuna keskustes, kus keskuste juhid Meelis Mesi, Edvard Sulg ja Anne-Liis Taalmann rääkisid kodanikele Häirekeskusest, päästekorraldaja tööst, 112-le helistamisest ja abi saatmisest. Põhja keskuses käisid lisaks

registreerunud kodanikele ka Tallinna Kunstigümnaasiumi õpilased, kes lisaks Meelis Mesi ettekandele ja küsimustele-vastustele said hetke viibida ka Põhja keskuse töösala ja vahetult tajuda päästekorraldaja töö olemust ja tööhustikku. Saadud muljetest laetuna püüdsid kunstiõpilased mõelda ja kavandada, kes võiks olla Häirekeskuse maskott. Kunstigümnaasiumi õpilaste kavandid ja mõtted olid huvitavad, kuid kahjuks ei laekunud sealt ühtegi nii läbimõeldud maskoti ideed, mida oleks saanud koheselt ellu viia.



Tallinna Kunstigümnaasiumi õpilased avatud uste päeval

Avatud uste päeval külastas Põhja keskuse töösaali ka Siseministeeriumi delegatsioon eesotsas minister Ken-Marti Vaheri ja päästeala asekancleri Hannes Kondiga. Häirekeskuse peadirektori Janek Laeva eestvedamisel tutvuti päästekorraldaja tööbaasiga ja huvituti kaardist, mida päästekorraldajad sellel päeval juba realselt kasutasid. Elavat huvi pakkus kiirabi- ja päästeressursi paiknemine kaardil, sissetulevate kõnede ja helistaja asukoha nägemine kaardilt, aadressiotsingu võimalused jpm. Ken-Marti Vaher sai selgitusi planeerimistalituse eksperdilt Madle Puusepalt, kuidas kõne andmed kaardile tekivad ning kuidas kuvatakse ressursi teekond sündmuskohani. Minister peatus pikemaks aruteluks Häirekeskuse aasta töötaja Marika Kuusiku töölaua taga ning huvitus päästekorraldaja igapäevatööst vestlustes päästekorraldaja Rauno Annama ja mitmete teistega.

Lumest-lumele 112 tegemine

Lumest-lumele 112 tegemise raames külastasid päästekorraldajad lasteaedu, et rääkida numbrist 112 ning hädaabikõne tegemisest. Suur tänu Maarja-Liisa Kesküla'le, Häirekeskuse Lõuna keskuse päästekorraldajale Tartu Lasteaia Piilupesa külastuse eest; Signe Pruunsild-Rallmann'ile, Lääne keskuse päästekorraldajale Pärnu Ülejõe Lasteaia külastuse eest; Tiiu Kuzmina'le, Ida keskuse logistikule Narva Lasteaia Marjake külastuse eest; Aire Meidla'le, Ida keskuse valvevahetuse juhile Rakvere Lasteaia Triinu külastuse eest; Julia Uvarova'le, Põhja keskuse päästekorraldajale Keila Lasteaia Miki külastuse eest; Ilja Staruhhin'ile, Põhja keskuse logistikule Tallinna Rukkilille Lasteaia külastuse eest; Igor Vorkal'ile, Põhja keskuse



Aire Meidla lasteaias Triinu

päästekorraldajale Tallinna Sitsi Lasteaia külastuse eest; Devi Berg'ile, Lääne keskuse logistikule Kilingi-Nõmme Lasteaia külastuse eest; Janika Toiger'ile, Põhja keskuse päästekorraldajale Aruküla lasteaia külastuse eest; Kait Kadajamägi'ile, Põhja keskuse logistikule Tallinna Kadaka ja Tallinna Asunduse lasteaedade külastuse eest.

Aire Meidla: „Võrreldes eelmiste aastate 112 päeva loengute läbiviimisega lasteaias, oli sel aastal Rakvere Triinu lasteaias tunda, et laste teadlikkus hädaabinumbri kohta on tõusnud. Kui eelnevatel aastatel lapsed põhiliselt kuulasid minu juttu, siis nüüd rääkisid aktiivselt kaasa, jutustades sellest, mis põhjusel nende pereliikmed on helistanud numbrile 112.“

Üllatus oli see, et lapsed esitasid palju asjalikke küsimusi. Näiteks küsiti: „Mis siis saab, kui mobiiltelefon taskus ise helistab numbrile 112?“ Ka õpetajad esitasid palju küsimusi ja rääkisid oma kogemustest 112-le helistamisel.

Telefonimängu mängides teadsid lapsed täpselt, et peavad ütleva, mis juhtus ja kus juhtus, teadsid oma kodust aadressi ja vastasid päästekorraldaja küsimustele. Usun, et need lapsed, kes osalesid 112 päeva loengul, teavad, milliste õnnetuste puhul helistada hädaabinumbrile 112 ja nad julgevad helistada“.

Lumest lumele 112 tegemisest saabus Häirekeskusesse 760 foto, mis pandi üles Häirekeskuse facebooki lehele. Osalejaid oli kõigist maakondadest. Suur tänu kõigile lasteaedadele-koolidele, peredele ja kindlasti päästeala noorteringidele ning vabatahtlikele päästjatele, kes Euroopa 112 päeval lumest lumele 112 tegemisega Euroopa ühtse hädaabinumbri kõigile meelde tuletasid.

Lahtiste uste päev Väike-Maarja päästekoolis

10. veebruaril toimus Väike-Maarja päästekoolis lahtiste uste päev, kus osalesid kohaliku omavalitsuste esindajad ning mitmete päästeala noorteringide õpilased. Päästekorraldajaks õppijad rääkisid, kuidas teha hädaabikõnet ning näitasid, kuidas päästekorraldaja kõnet töötleb ehk siis seda, miks ikkagi on vaja kõigile küsimustele vastata ning miks peab aadressi just selliselt ütleva.



Lahtiste uste päev Väike-Maarja päästekoolis

Lahtiste uste päeva läbiviimise eest suur tänu Väike-Maarja päästekoolile ja eriti Ülle Jõessar'ile. Väga suured tänud õpetajate rollis olnud Ida keskuse valvevahetuse juhile Aire Meidla'le ja Lääne keskuse valvevahetuse juhile Annika Hiimäe'le ning muidugi kõigile õpilastele. Usun, et lahtiste uste päev oli õpilastele meeldivaks vahelduseks pingsale koolitööle.

Üritus „Kuidas aidata end ja teisi abi saabumiseni“ Pärnus Noorte Vaba Aja keskuse ümbruses ja ruumes

Üritusele olid kutsutud Pärnu koolide 6.-7. klasside õpilased. Läbi väga mitmesuguste tegevuste jagasid õpilastele teadmisi PPA Lääne prefektuur, Päästeameti Lääne päästekomando, Pärnu Kiirabi, Eesti Punane Rist, Demineerimiskeskuse Lääne pommigrupp ja Häirekeskus.



112-päeva üritus Pärnus

Suur-suur tänu Pärnu ürituse organiseerijale ja kohapeal läbiviijale, Lääne keskuse päästekorraldajale Ene-Eke Liiv'ale, samuti Lääne keskuse päästekorraldajatele Kajali Silm'ale ja Kairi Õismets'ale ning Lääne keskuse juhataja asetäitjale Ivo Martin'ile ürituse edukale kulgemisele kaasaitamise eest.

Üritus „Kuidas aidata end ja teisi abi saabumiseni“ Tallinnas Nõmme Noortekeskuse õues ja ruumides

Üritusele olid kutsutud Tallinna Nõmme Linnaosa koolide 7. klasside õpilased. Läbi väga mitmesuguste tegevuste jagasid õpilastele teadmisi PPA Põhja prefektuur, Päästeameti Põhja päästekomando, Eldred OÜ, Demineerimiskeskuse Põhja pommigrupp ja Häirekeskus. Väga suur tänu Juhan Malmbergile, Häirekeskuse planeerimistalituse eksperdile Nõmmel toimunud ürituse tõeliselt kindlakäelise juhtimise eest. Sama suur tänu Janika Toigerile ja Kait Kadajamägile Põhja keskusest 112-le helistamise õpetamise eest ning Taavi Valterile üldosakonnast ürituse läbiviimisele kaasaitamise eest.

Mõlemate „Kuidas aidata end ja teisi abi saabumiseni“ ürituste algul simuleeriti liiklusõnnetust. Sellise sündmuse lahendamine ning päästjate ja kiirabi töö tutvustamine meeldis lastele, sest nad said ise olla tegevuste juures. Meedias on palju stamplauseid – kiirabi oli 5 min tee kaugusel, aga tuli 20 min jne. Niiuguste ürituste korraldamine on üks võimalus näidata, kui kaua abi realselt kohale jõuab ning kui pikk on ikka ootaja aeg. Samuti ka näidata, kuidas lõigatakse inimest avariisest autost välja ning miks see ei toimu nii kiiresti kui filmis.

Peale liiklusõnnetuse simulatsiooni mindi siseruumidesse, kus koostööpartnerid jagasid ennetussõnumeid turvalisemaks käitumiseks ning õpetasid hindama riske.



112-päeva üritus Tallinnas Nõmmel

Häirekeskus arvudes

Triin Säärts

arendusosakonna ekspert

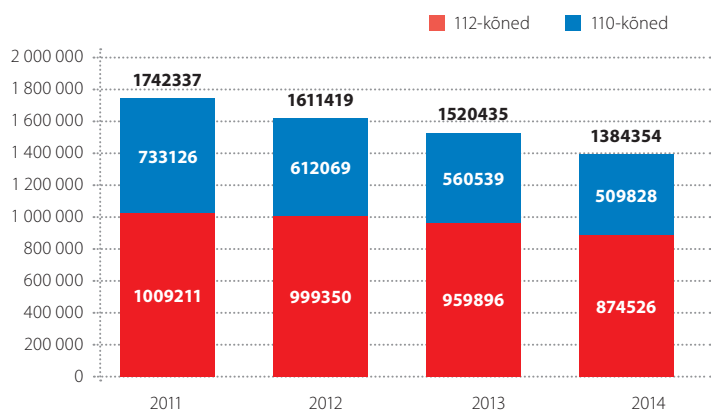
Kõnedega seotud näitajad

Hädaabikõnede arv on vähenenud

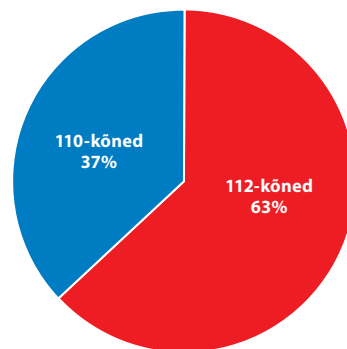
Häirekeskusesse tehti 2014. aastal kokku 1,38 miljonit hädaabikõnet (vt Joonis 1), millest 63% moodustasid numbrile 112 tehtud ja 37% numbrile 110 tehtud kõned (vt Joonis 2). Hädaabikõnede arv on vähenenud, võrreldes eelnevate aastate näitajatega.

Keskmiselt tehti ligi 3800 (2400 hädaabinumbri 112 ja 1400 hädaabinumbri 110) hädaabikõnet ööpäevas. Võrreldes 2013. aastaga, on hädaabikõnede arv vähenenud 350 kõne võrra ööpäevas.

Hädaabikõnede arv 2011–2014



Häirekeskusesse saabus hädaabikõnede jaotus 112 ja 110 numbritele 2014

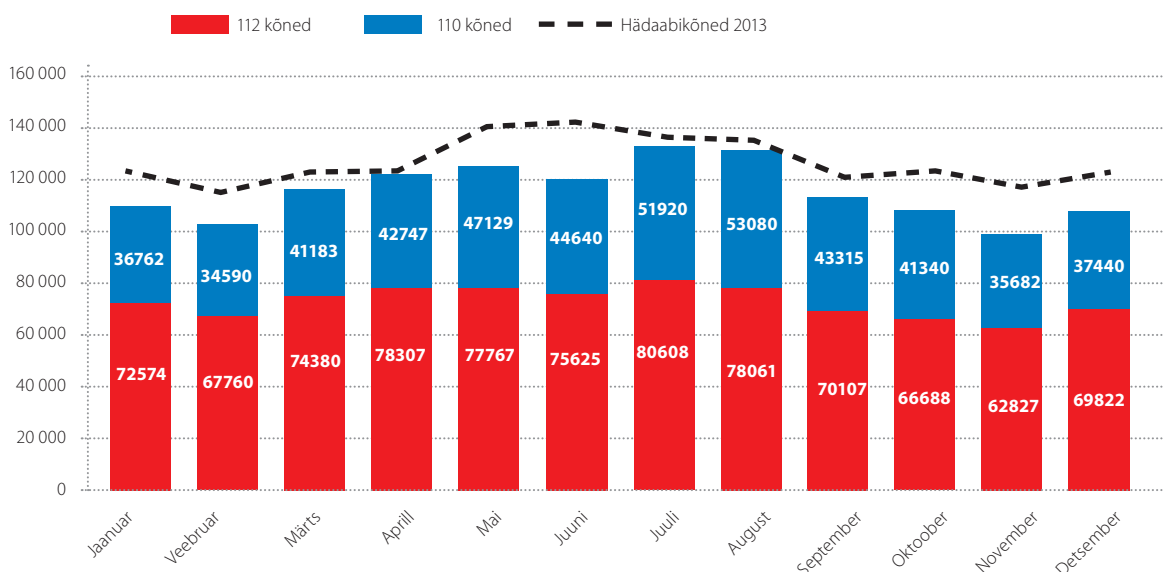


Joonis 1. Sisenevate kõnede arv hädaabinumbritele 112 ja 110 2011–2014

Joonis 2. Häirekeskusesse saabus hädaabikõnede osakaalude jagunemine hädaabinumbrite 112 ja 110 lõikes 2014

Hädaabikõnede arv ei ületanud ühelgi kuul 2013. aasta taset (vt Joonis 3).

Hädaabikõnede arv, kuude lõikes, 2014



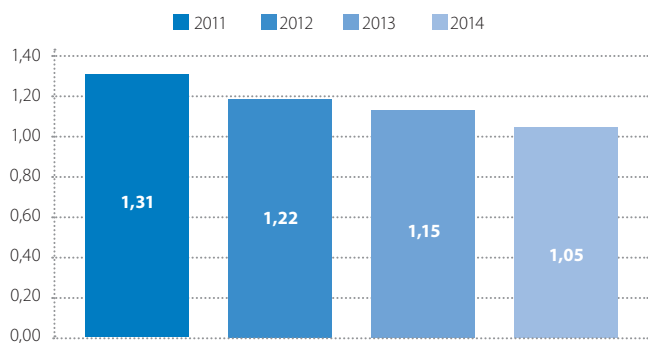
Joonis 3. Hädaabikõnede arv kuude lõikes 2014

Kõnede arv elaniku kohta on 2014. aastal mõnevõrra langenud, võrreldes eelnevate aastatega. Võrreldes Soomega, tehakse Eestis rohkem hädaabikõnesid elaniku kohta. Kui Eestis oli näiteks 2014. aastal 1,05 hädaabikõnet elaniku kohta (vt Joonis 4), siis Soomes oli see näitaja 0,72¹.

Sisenevatest 112-kõnedest tehti 2014. aastal Häirekeskusesse 68% ulatuses päevase vahetuse ajal (kl 8-20) ning

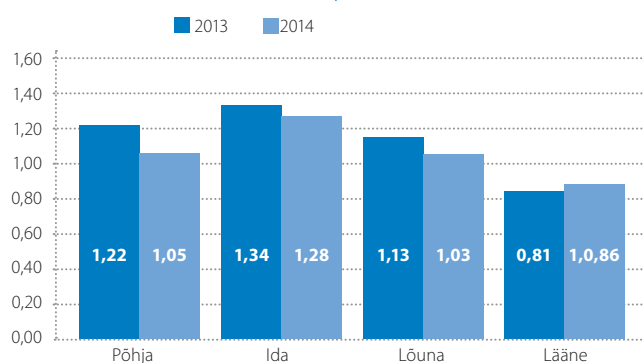
32% öise vahetuse ajal (kl 20-8). Põhja piirkonna 112-kõned moodustasid 2014. aastal 41%, Ida piirkonna omad 20%, Lõuna omad 25% ja Lääne piirkonna omad 14% kõikidest sisenevatest kõnedest. 110-kõnedest moodustasid 2014. aastal Põhja piirkonna kõned 48%, Ida omad 18%, Lõuna omad 23% ja Lääne kõned 12%. Hädaabikõnede arv elaniku kohta on Lääne piirkonnas mõnevõrra kasvanud, teistes piirkondades kahanenud (vt Joonis 5).

Hädaabikõnede arv ühe elaniku kohta 2011-2014



Joonis 4. Sisenevate hädaabikõnede arv ühe elaniku kohta 2011-2014

Hädaabikõnede arv elaniku kohta piirkondade lõikes 2013-2014



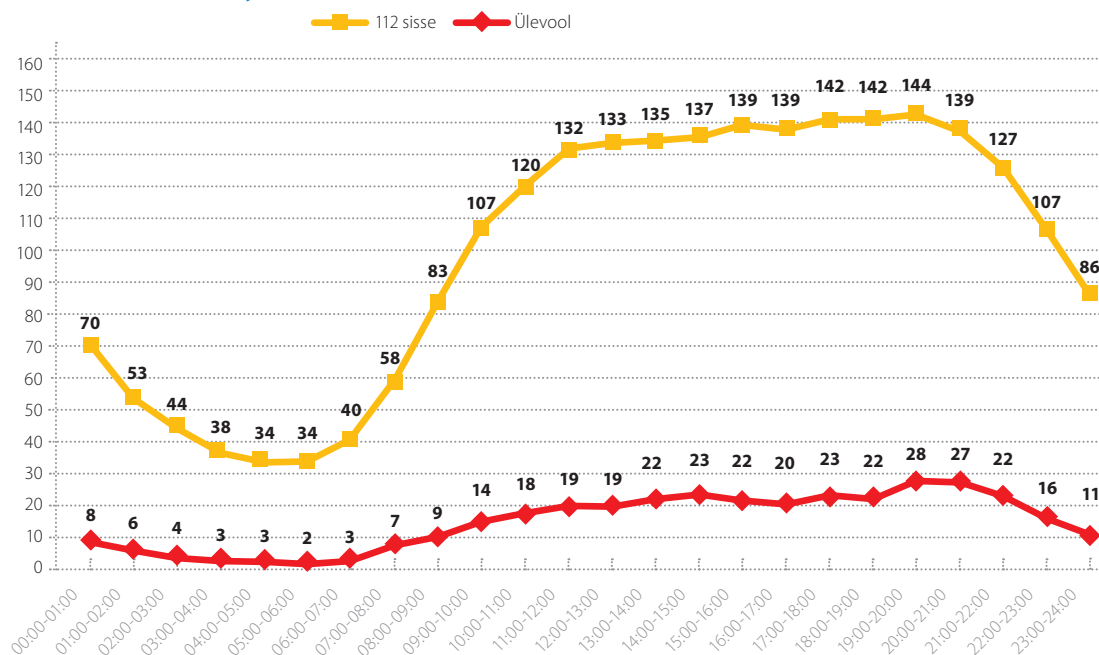
Joonis 5. Hädaabikõnede arv elaniku kohta piirkondade lõikes 2013-2014

Ülevoolukõnesid on ööpäevas kõige rohkem ajavahemikul 19-21

Ülevoolukõnesid (112) oli ööpäevas keskmiselt 350, sealjuures oli neid kõige vähem kellaaegade vahemikul 4-7, kui on ka vähem sisenevaid kõnesid (vt Joonis 6). Eriti kõr-

geks osutus ülevoolukõnede osa kõikides keskustes kella 19-st 21-ni, kui on ka rohkem sisenevaid kõnesid. Keskmine ülevoolukõnede arv tunnis oli päevases vahetuses 20 (68% kõikidest ülevoolukõnedest) ning öises vahetuses 9 (32% kõikidest ülevoolukõnedest).

Keskmine 112 sisenevate ja ülevoolukõnede arv tunniste kellavahemike lõikes. 2014



Joonis 6. Hädaabinumbri 112 sisenevate ja ülevoolukõnede keskmine arv ööpäevas tundide lõikes 2014

¹ Soome Häirekeskuse andmed: Soome Häirekeskus, nende koduleht, www.112.fi (18. 02. 2014)

Hädaabikõnedele vastatakse üldjuhul 10 sekundiga. Kui helistaja loobub 112-kõnest, siis üldjuhul enne 10 sekundi möödumist

2014. aastal loobus helistaja 112-kõnest keskmiselt ligikaudu 12 000 korral kuus ja need moodustasid 16% kõikidest Häirekeskusesse hädaabinumbri 112 tulnud kõnedest (vt Joonis 7). Helistaja loobus 112-kõnest 95% juhtudest enne 10 sekundi möödumist ajast, mil päästekorraldajal telefon helises. Sisenevatest 110-kõnedest moodustus hüljatud kõnede hulk ligi 10% (vt Joonis 8). Enne 10 sekundi möödumist loobus helistaja 110-kõnest 33% juhtudest.

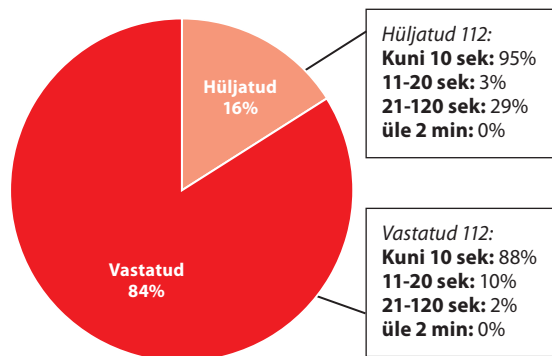
2014. aastal vastati 112-kõnedele vähemalt 10 sekundi jooksul 88% juhtudest, vähemalt 1-20 sekundi jooksul aga 98% juhtudest (vt Joonis 7). Hädaabinumbri 112 valimisel on üle 2 minuti enne kõnest loobumist oodatud kahel korral (Lõuna piirkonnast saabunud kõned). 2013. aastal oli üle 2 minuti oodatud ja kõnest seejärel loobutud neljal korral. 110-kõnedele vastati 2014. aastal 85% juhtudest vähem kui 10 sekundi jooksul ning 1-20 sekundi jooksul vastati 91% kõikidest vastatud kõnedest (vt Joonis 8).

2014. aastal oli keskmine vastamise aeg hädaabinumbri 112 tulnud kõnede puhul 6 sekundit (Ida keskus oli keskmine vastamise aeg 112 numbril 5 sekundit), ooteaeg helistaja jaoks oli keskmiselt 7 sekundit (Ida ja Põhja keskus oli keskmine ooteaeg 112 numbril 6 sekundit). 110-kõnedele vastamise aeg oli keskmiselt 5 sekundit, ooteaeg helistaja jaoks oli Häirekeskuses keskmiselt 12 sekundit (Põhja ja Ida keskus 11 sekundit, Lõuna keskus 9 sekundit ja Lääne keskus 14 sekundit). Võrreldes eelnevate aastatega ei ole vastamise ajad oluliselt muutunud.

SMS-112 teenuse kasutajad ja SMS-teated

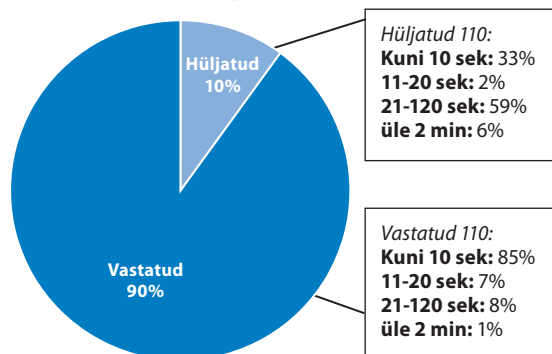
SMS-112 teenuse aktiivseid kasutajaid oli 2014. aasta lõpuks 263 projekti sihtgrupi liiget. SMS-e laekus kokku 54: 8 kiirabi-, 1 pääste- ja 37 politseisündmusena, 1 kompleksisündmusena (meditsiini ja politsei valdkonna kompleks) ning 7 väljakutseks mitte realiseerunud SMS-ina.

112 sisenevate kõnede jaotus



Joonis 7. Hädaabinumbri 112 kõnede jaotus ning hüljatud kõnede ajalise kestvuse ja vastamise aegade jaotused 2014

110 sisenevate kõnede jaotus

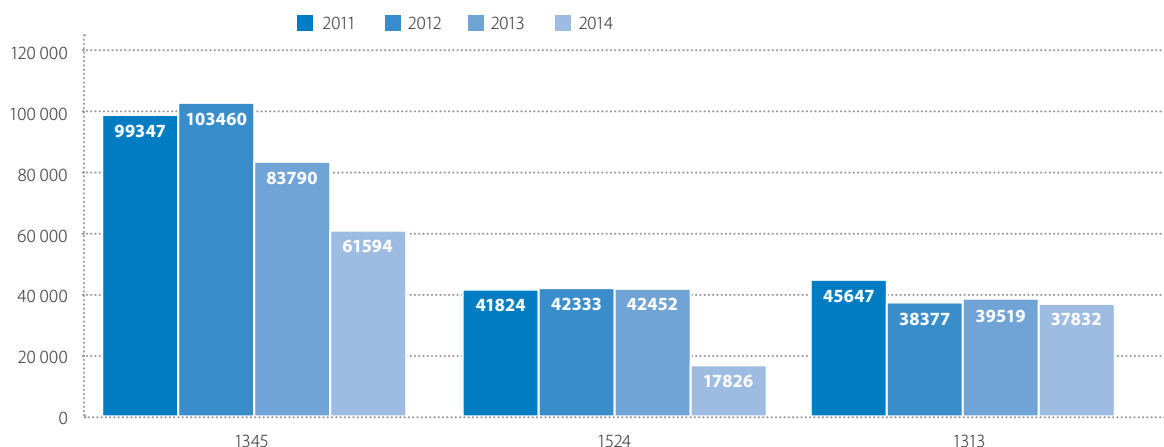


Joonis 8. Hädaabinumbri 110 kõnede jaotus ning hüljatud kõnede ajalise kestvuse ja vastamise aegade jaotused 2014

Abi- ja infokeskuse kõnede arv on vähenenud

Abi- ja infokeskus (AIK) tegeles 2014. aastal kokku 117 252 kõnega, millest enamuse moodustas teenusnumbri 1345 kõned. Kõnede arvud on vähenenud, võrreldes eelnevate aastatega, seda eelkõige teenusnumbrite 1345 ja 1524 kõnede osas (vt Joonis 9). AIK ööpäevane sisenevate kõnede arv oli 2014. aastal keskmiselt ligi 290 kõnet, mida on tunduvalt vähem, kui on olnud eelnevatel aastatel. Kõnede arv vähenes peamiselt 2014. aasta teises pooles. AIK kõikidest sisenevatest kõnedest moodustavad päevase vahetuse kõned 84% ja öise vahetuse kõned 16%.

AIK kõnede arv 2011-2014



Joonis 9. Abi- ja infokeskuse käsitletud kõnede arv teenusnumbrite 1345, 1524 ja 1313 lõikes 2011-2014

Registreeritud sündmustega seotud näitajad

Häirekeskuses registreeritud sündmuste arv on mõnevõrra tõusnud

Häirekeskuses registreeriti 2014. aastal kokku 437 735 sündmust, keskmiselt ligi 740 meditsiini-, 50 pääste- ja 450 politseisündmust ööpäevas. Ööpäevas registreeritakse ligi 61% kõigist meditsiinisündmustest päevase (kl 8-20) ja 39% öise vahetuse (kl 20-8) jooksul; päästesündmuste jagunemine on vastavalt 71% ja 29%; ning politseisündmuste jagunemine vastavalt 57% ja 43% (võrreldes 2013. aastaga, on mõnevõrra vähem öisel ajal politseisündmuseid registreeritud). Aastate 2013-2014 võrdluses on päästesündmuste arv 2014. aastal mõnevõrra tõusnud ning meditsiini- ja politseisündmuste arv küll samuti mõnevõrra suurenenud, kuid üldises suurusjärgus jäänud samale tasemele (vt Joonis 10).

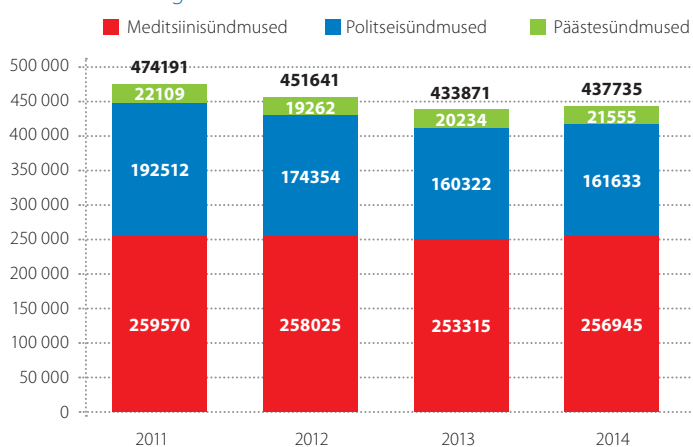
Võrreldes 2013. aastaga oli Häirekeskuses registreeritud sündmuste arv väiksem veebruaris ja juunis ning suurem aprillis (vt Joonis 11). 2014. aasta juunikuu oli jahe, mis oli üheks põhjuseks, miks politseisündmuste arv ei kasvanud, nagu tavapäraselt suve algusega. Päästesündmuste arv oli kulupõlengute rohkuse tõttu 2014. aasta aprillis ligi kaks korda suurem kui 2013. aasta aprillis.

Häirekeskuses on 2014. aastal registreeritud ligi 194 meditsiinisündmust, 16 päästesündmust ja 123 politseisündmust 1000 Eesti elaniku kohta² (vt Joonis 12). 2013-2014 aastate võrdluses on sündmuste arv 1000 elaniku kohta suurenenud. Meditsiini- ja päästesündmuseid on aastate lõikes olnud 1000 elaniku kohta kõige rohkem just Ida piirkonnas (Ida- ja Lääne-Virumaa).

Registreeritud meditsiini- ja päästesündmuste prioriteetide osakaaludes ei ole toimunud olulisi muutusi

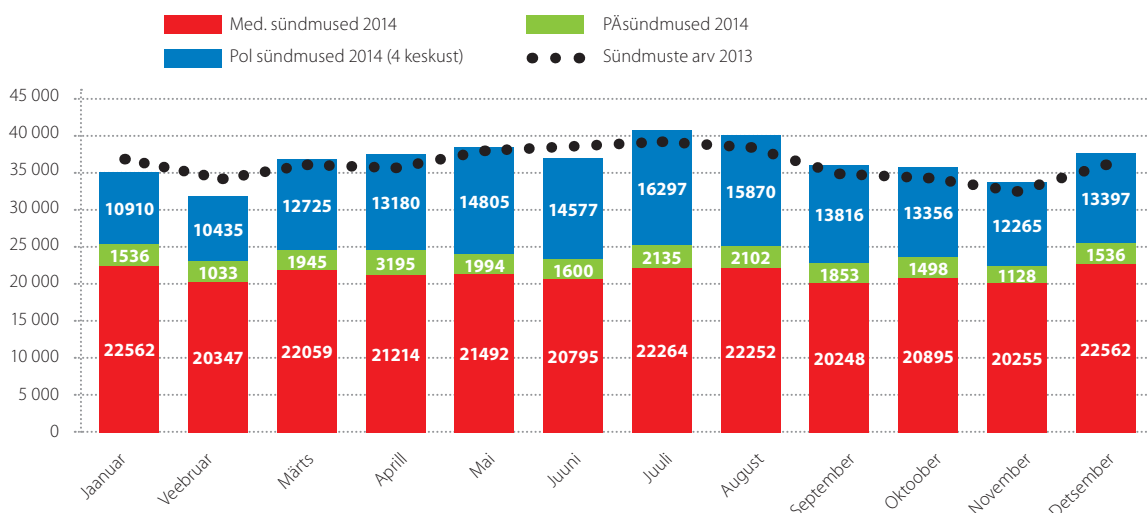
2014. aastal moodustasid kõikidest registreeritud meditsiinisündmustest D-prioriteediga sündmused 8%, C-prioriteediga 50%, B-prioriteediga 40% ja A-prioriteediga 2% (vt Joonis 13). Päästesündmustest moodustasid 1,5% 3. ja 4. astme, 14% 2. astme ja 85% 1. astme sündmused (vt Joonis 14). Aastate võrdluses ei saa välja tuua suuremaid kõikumisi meditsiini- ega päästesündmuste prioriteetide osakaaludes. Politseisündmustes moodustasid C-prioriteediga sündmused 1%, B-prioriteediga 28%, A-prioriteediga 61%, I-prioriteediga 8% ning 2% juhtudest prioriteeti ei märgitud (vt Joonis 15). Võrreldes 2013. aastaga on mõnevõrra suurenenud B- ja vähenenud A-prioriteediga politseijuhtumite registreerimine, kusjuures muude prioriteetide osakaal kõikidest sündmustest on jäänud võrdlemisi samaks. Muutused politseisündmuste prioriteetide määramises võivad olla seotud küsimustike ja nende kasutuselevõtuga seotud muudatustega.

Häirekeskuses registreeritud sündmuste arvud 2011–2014



Joonis 10. Häirekeskuses registreeritud sündmuste arv sündmuste valdkondade lõikes 2011-2014

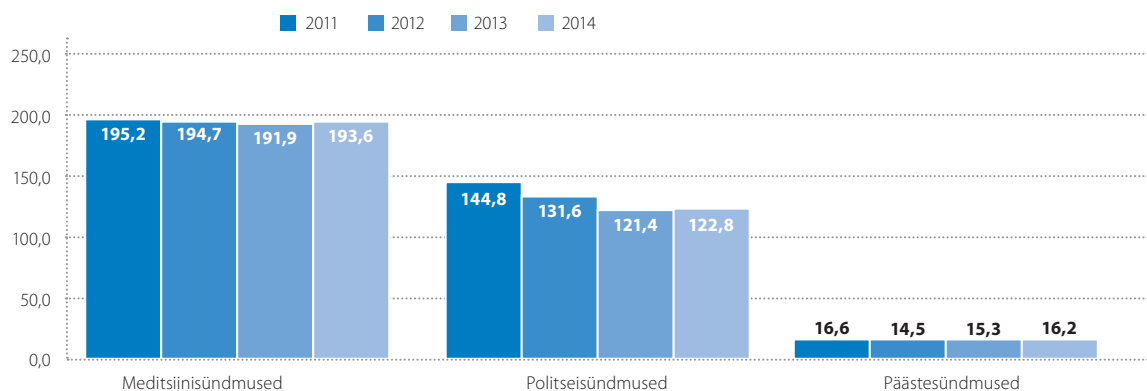
Sündmuste arv 2014, kuude lõikes



Joonis 11. Häirekeskuses registreeritud sündmuste arv kuude lõikes 2014

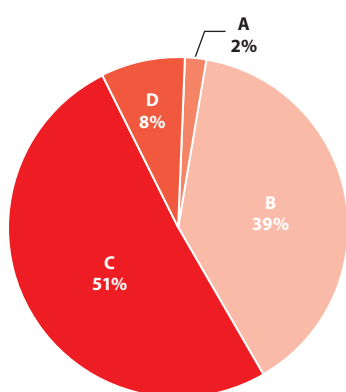
² Elanike arvu andmed: Statistikaamet, www.stat.ee (10. 02. 2014)

Sündmuste arv 1000 Eesti elaniku kohta 2011-2014



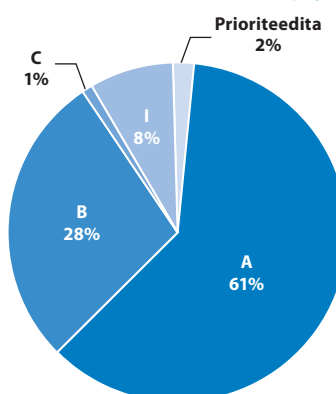
Joonis 12. Häirekeskuses registreeritud sündmuste arv 1000 Eesti elaniku kohta, sündmuste valdkondade lõikes 2011-2014

Meditsiinisündmuste prioriteetide osakaalude jagunemine 2014



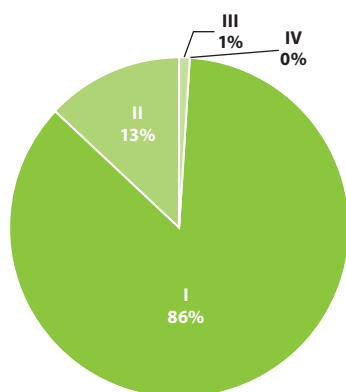
Joonis 13. Meditsiinisündmuste prioriteetide osakaalud 2014

Politseisündmuste prioriteetide osakaalude jagunemine 2014



Joonis 15. Politseisündmuste prioriteetide osakaalud 2014

Päästesündmuste prioriteetide osakaalude jagunemine 2014



Joonis 14. Päästesündmuste prioriteetide osakaalud 2014

Sagedasemateks vaevusteks on meditsiinis kõhu- ja vererõhu-, rinnus esineva valu-, nõrkuse- ja halva enesetunde, päästes tuletõrje alarmi ja politseis joores isikutega seotud juhtumid

Kõige sagedasemad meditsiinisündmuste liigid on olnud aastate lõikes sarnased: sagedasemateks on kõhu-, vererõhu-, rinnus esineva valu-, nõrkuse- ja halva enesetunde,

palaviku-, hingamishäirete ning rütmihäirete probleemid, jäseme- ja peatraumad. Meditsiinisündmustest on viimastel aastatel enim sagenenud vererõhu- ja rinnus esineva valu juhtumite arvud.

Päästesündmuste sagedasemad sündmusliigid on aastate lõikes olnud erinevad³. Sagedasemateks päästesündmusteks on: tuletõrje alarmi, hoonete tulekahju, väljaspool hoonet tulekahju, metsa- ja maastikutulekahju, liiklusõnnetuste, lõhkekehade, abi osutamiste ning abitus seisundis inimeste ja lindude, loomade sündmused. Päästesündmustest on 2014. aastal enim sagenenud hoonete ja metsa või maastiku tulekahju, abitus seisundis inimeste juhtumid ning enim vähenenud abitus seisundis loomade ja lindude juhtumite arvud.

2014. aastal registreeriti eelkõige avaliku korra (joores isik, rahu rikkumine), liikluse (liiklusõnnetus, joores juht), vägivalda (kaklus/peksmine, peretüli) ja varguse (vargus kauplusest) juhtumeid. Võrreldes 2013. aastaga liigitatakse sündmusi tunduvalt sagedamini muu juhtumite alla.

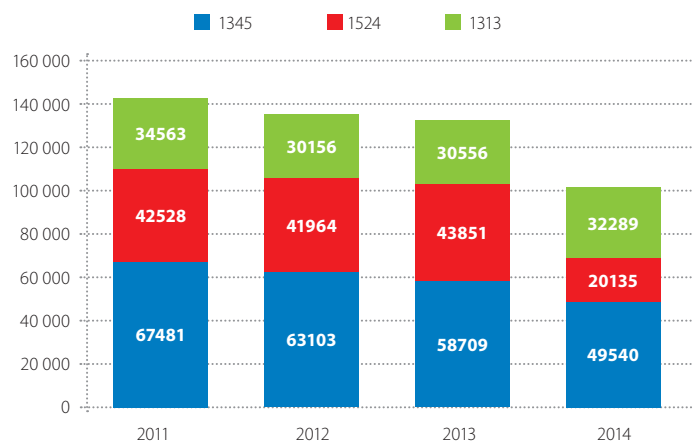
³ Seda on muuhulgas mõjutanud päästeküsimustike/ sündmusliikide muudatused 2011. ja 2012. aasta jooksul.

Abi- ja infokeskuses registreeritud teadete arv on oluliselt kahanenud

Abi- ja infokeskuse teadete arv on aasta-aastalt vähenenud 1345 ja 1524 infotelefoni teadete arvu vähenemise tõttu (vt Joonis 16). Infotelefoni 1524 teenuses oli 2014. aastal muudatus, mistõttu vähenes sel telefonil registreeritud teadete arv ligi poole võrra võrreldes 2013. aastaga.

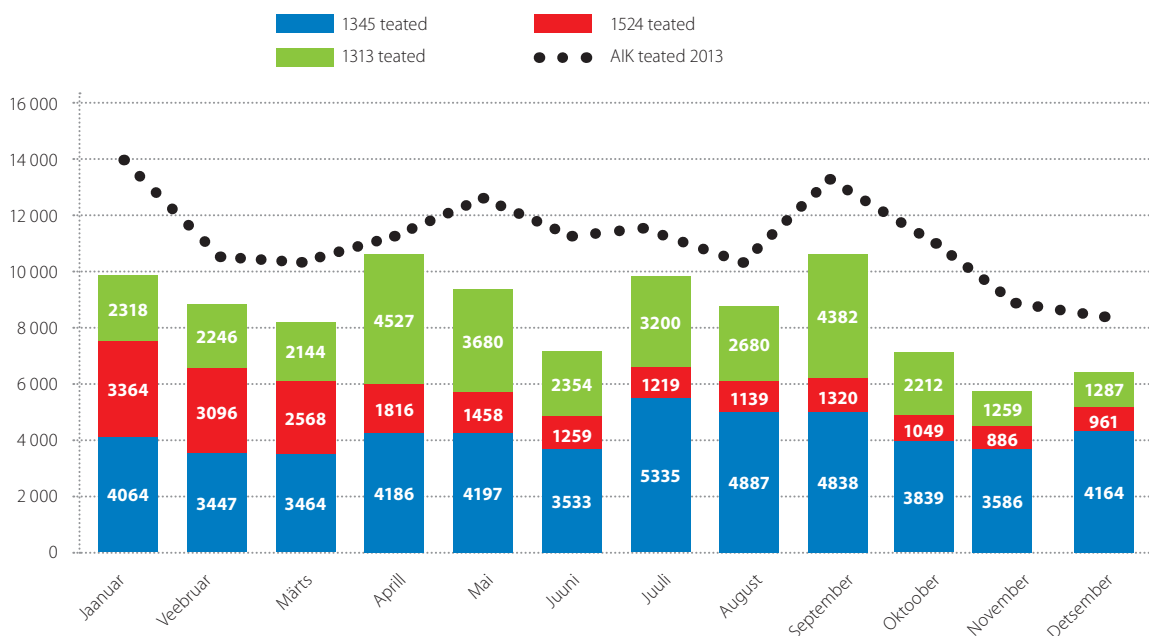
AIK registreeritud teadete arv on olnud igal kuul väiksem kui 2013. aastal (vt Joonis 17).

Abi- ja infokeskuse registreeritud teadete arv 2011-2014



Joonis 16. Abi- ja infokeskuses registreeritud teadete arv teenusnumbrite 1345, 1524 ja 1313 lõikes 2011-2014

Abi- ja infokeskuse registreeritud teadete arv kuude lõikes 2014



Joonis 17. AIK registreeritud teated teenusnumbrite 1345, 1524 ja 1313 kaupa kuude lõikes 2014

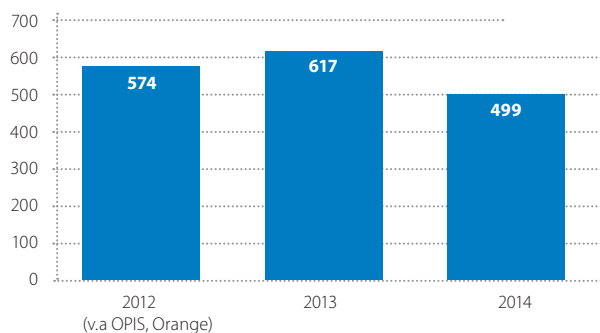
Muud näitajad

Registreeritud tehniliste intsidentidega pöördumiste arv on vähenenud

SMIT-i tehnilises toes registreeritud tehniliste intsidentidega pöördumisi Häirekeskuse programmide ja teenuste lõikes oli 2012. aastal kokku 574, 2013. aastal 617 ja 2014. aastal 499 (vt Joonis 18)⁴.

Pöördumiste arv on nädalast nädalasse kõikumine (vt Joonis 19). Nii 2013. kui ka 2014. aastal oli tehniliste intsidentidega SMIT-i IT-abisse pöördumisi rohkem esimesel pool-

Tehniliste intsidentide arv 2012-2014



Joonis 18. HK programmide ja IT-teenuste tehniliste intsidentide koguarv 2012-2014

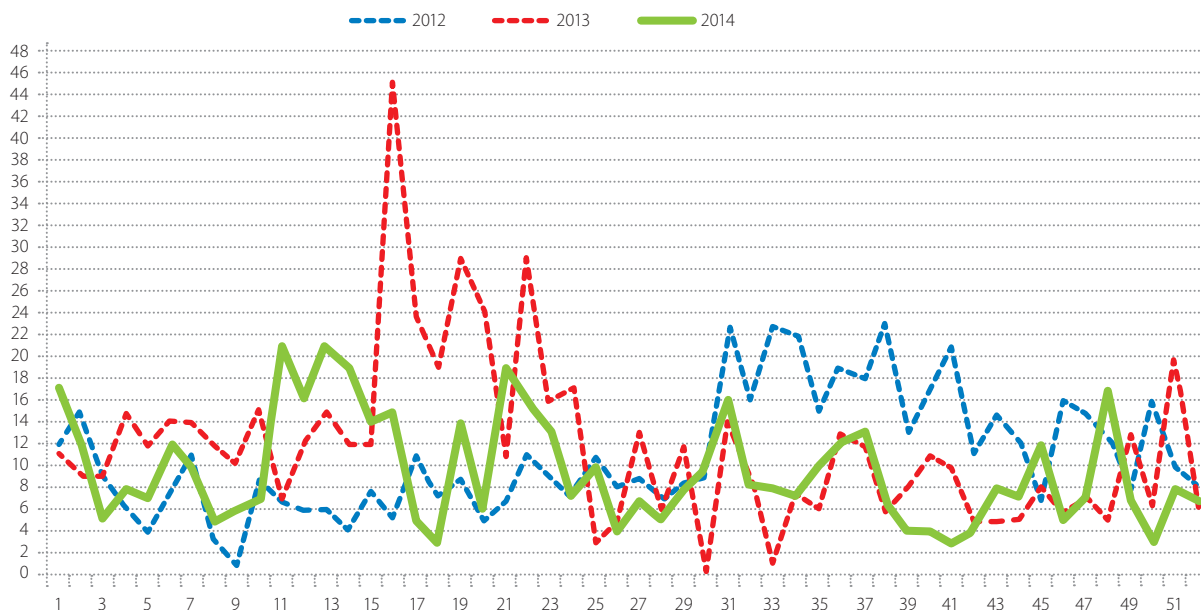
⁴ 2013. aastal hakati jälgima ka PPA programmide (Orange ja OPIS) tehniliste intsidentide registreeringuid, mistõttu 2012. aasta arv neid ei kajasta.

aastal (2014. aasta esimesel poolaastal keskmiselt 11 ja teisel poolaastal 8 intsidenti nädalas).

Kõige rohkem tehniliste intsidentidega pöördumisi

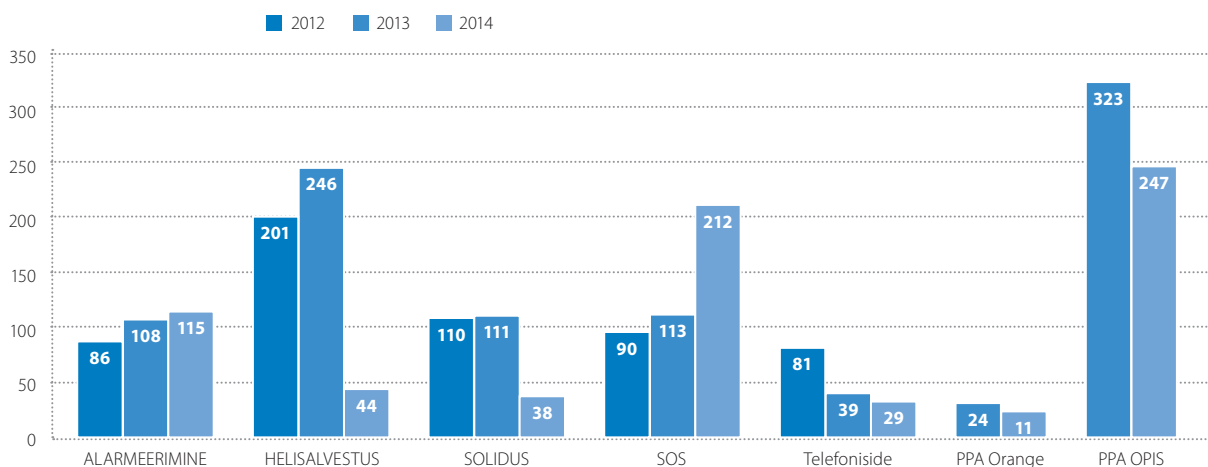
registreeriti 2014. aastal SOS-iga seoses (vt Joonis 20). Häirekeskus läks 2014. aasta märtsi lõpus üle SOS uuele versioonile, mis kasvatas SOS-iga seotud pöördumiste arvu.

Keskmine 112 sisenevate ja ülevoolukõnede arv tunniste kellavahemike lõikes 2014



Joonis 19. HK programmide ja IT-teenuste tehniliste intsidentide koguarv nädalate lõikes 2012-2014

Registreeritud tehniliste intsidentide pöördumiste arv kokku, programmide/teenuste lõikes 2012-2014



Joonis 20. HK programmide ja IT-teenuste tehniliste intsidentide pöördumiste koguarv programme/teenuste lõikes 2012-2014

Kokkuvõte

Hädaabikõnede koguarv ja kõnede arv Eesti elaniku kohta on vähenenud, võrreldes eelnevate aastate näitajatega. Eelnenud aastale sarnaselt oli keskmine kõnele vastamise aeg 6 sekundit ning 112-kõnele vastati vähemalt 1-20 sekundi jooksul 98% ja 110-kõnele 91% juhtudest. Registreeritud sündmuste koguarv ja sündmuste arv elaniku kohta on mõnevõrra kasvanud. Väga suuri muutusi ei ole toimunud sagedasemate tüüpjuhtumite või sündmuste raskusastmete (prioriteetide) osas meditsiini- ja päästevaldkonnas. Politseivaldkonna B-prioriteediga sündmuste osakaal kõikidest politseisündmustest suurenes 2014. aastal. Politseisündmuste registreeringute muutused on osaliselt tingitud politseivaldkonnas tehta-

vate ümberkorraldustega Häirekeskuses. Abi- ja infokeskuse teenusnumbritele laekuvate kõnede ja registreeritud teadete arv on vähenenud.

Üheaegne kõnede arvu vähenemine ja sündmuste arvu kasvamine näitab seda, et hädaabinumbri poole on 2014. aastal rohkem pöördutud aegkriitiliste küsimustega: sündmuste osakaal kõnede arvust on suurenenud. Kõnede arvu vähenemise, sündmuste arvu suurenemist, politseivaldkonna sündmuste raskusastmete ja tüüpjuhtumite esinemissageduse muutumise ning abi- ja infokeskuse käsitletavate teadete arvu vähenemise trend on tõenäoline jätkuma ka 2015. aastal.



Kohtumiseni aastaraamatuga 2015!

GIS-112

www.112.ee