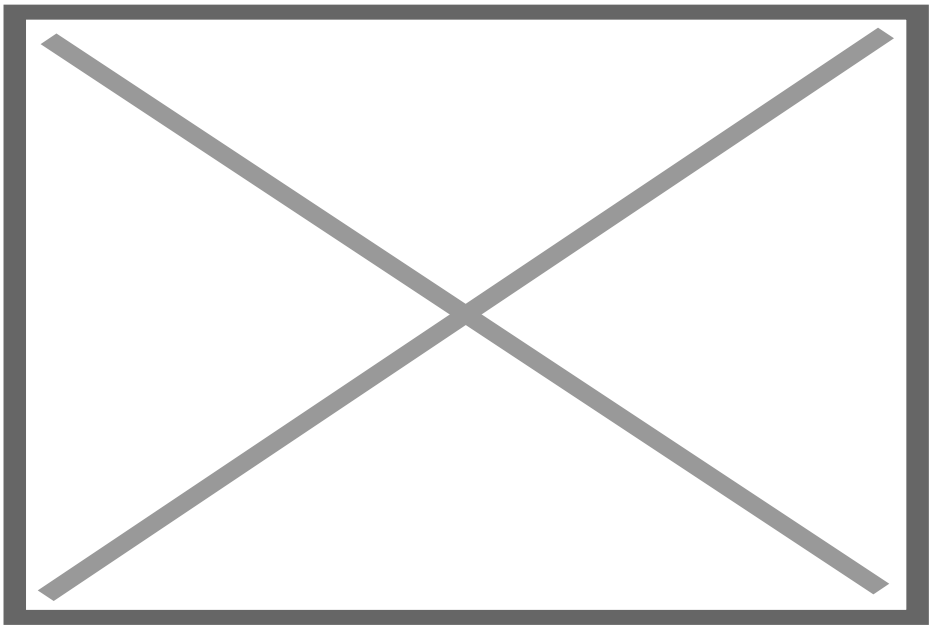
112 - ainus number, mida vaja

10 years ago- 15.02.2016 By Marko Habicht



Häirekeskuse statistikast tuleb välja, et ligi 18% kõnekeskusesse helistajatest ei ole veel teadlikud, et ühelt numbrilt saab kätte kõik riiklikud abiteenused: politsei, kiirabi ja päästjad. Hoolimata sellest, et 110 ja 112 on suunatud juba viimased aastad ühte häirekeskusesse ehk sisuliselt kõik kõned lähevad 112 peale.

Kes hästi mäletab, siis oli Eesti taasiseseisvumise aegu lausa neli numbrit, kuid nüüd on eesmärk ära kaotada ka viimane liigne number 110 ning järgi jääb vaid üks: 112.

Siiski pole põhjust karta, et inimesed jäävad hätta, kommenteeris Häirekeskuse direktor Janek Laev, kuna 110 siiski säilib niikaua, kuni sellele veel kõnesid tehakse ja statistikat jälgitakse pidevalt.

Helistades 112 võib julgelt kõik oma mured ära rääkida ühe kõnega, mis on ka ühtse häirekeskuse eesmärk. Kui eelnevalt suhtlesid organisatsioonid üksteisega viitega ning näiteks avarii korral pidi inimene tegema kaks kõne, võib-olla isegi kolm, kui kohale oli vaja saada nii politseid, kiirabi kui tuletõrjet, siis piisab praegu ühest.

Võiks karta pikemaid ooteaegu teiste kõnekeskuste kaotamisest, kuid tegelikult on need jäänud pigem lühemaks ja keskmiselt saavad kõik oma vastuse alla 10 sekundiga. Siiski, kui toimub suurem õnnetus, ahelavarii vms, kus teatajaid ja

abivajajaid on palju, võib tekkida liinil ootejärjekord.

Häirekeskuse peadirektori asetäitja Eva Rinne julgustab inimesi püsima liinil ning nii saadakse operaator kätte alati esimesel võimalusel. Kui katkestada ja uuesti helistada, satub aga helistaja jälle ootejärjekorra lõppu.

Numbrile 112 helistatakse aastas 1,1 miljonit korda

Kui varem helistati politsei numbrile 110 peale liiklusõnnetust, siis jäädi tihti mõtlema, kas on veel vaja kõnet päästjatele, kiirabile jne ning teha tuli veel kõnesid.

Nüüd piisab ühest kõnest, teenus on kiirem ja sealt ka kõnede arvu langus. Kõnede arv on vähenenud, aga juhtumite arv tõusnud.

Mitte et olukord oleks halvemaks läinud, vaid inimesed on oma teadlikkusest tulenevalt hakanud rohkem teada andma ka muudest olukordadest: näiteks perevägivallast. Tänu sellele, et politsei saadakse kätte varakult ja aegsasti, võib mõni kuritegu jääda olemata või muutuda vaid väärteoks.

Kõige enam on kiirabikutsungeid, siis politsei väljakutseid ning marginaalne osa jääb päästjatele. Samas tuleb arvestada, et päästjate hulk võib olla ühel sündmusel suur.

Inimene, kes on teenust tarbinud, ütleb aitäh ning rahulolu on jäänud 90% juurde. Häirekeskuse seisukoht on optimistlik: alati saab paremini.

Abi saamise parandamiseks on käsil veel mitu teist projekti

Seni on kõige enam kasu olud 2014. aastal avatud GIS kaardist, mis annab väga hea ülevaate sündmuskohast abiosutajatele. Nimelt said umbes kaks aastat tagasi kõik pääste- ja kiirabiautod ühendatud ühte süsteemi, mis häirekeskuse operaatoritele kogu aeg kaardil näitas väärtusliku informatsiooni päästjate asukohast. Lähiaastatel on eesmärk süsteemi liita ka politseipatrullide asukohad.

Lisaks on plaan ka helistaja asukoha paremaks määramiseks. Hetkel, kus asulates on asukoha määramine mõnesaja meetri täpsune, on see maakohtades mitme kilomeetri suurune ala. Pilootprojekti alustati EMT-ga, kuid olukord halvenes märkimisväärselt peale numbriliikuvuse lubamist osapoolte lisandumisega. Seega vaja on otsida uut ja paremat lahendust.

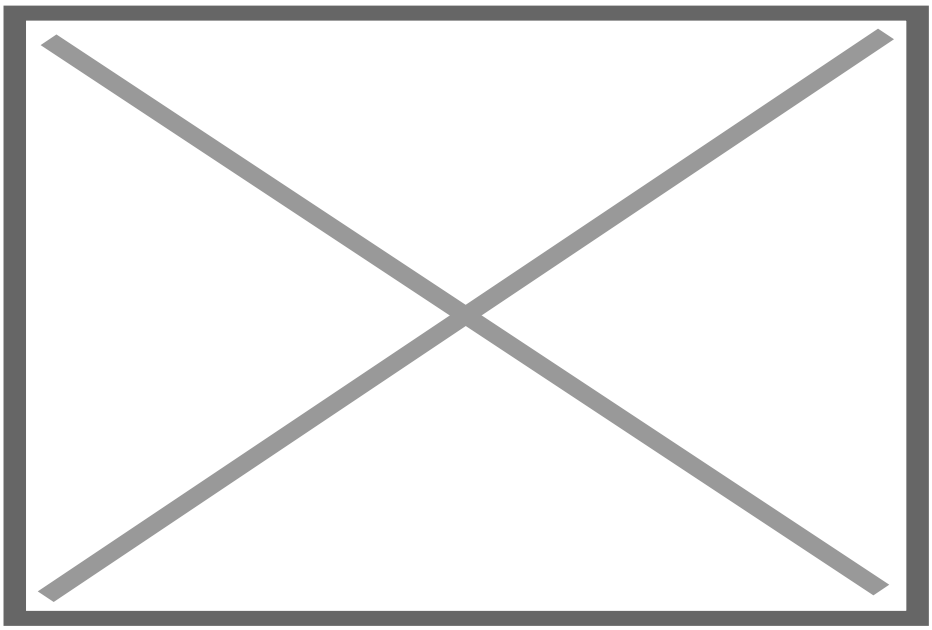
Väga raske on inimesele seletada, et häirekeskuse töötaja ei tea, kus ta asub, kui abivajaja enda telefon teab seda koordinaadi täpsusega ja ka isik ise näeb ennast

kaardilt. Paraku ei ole täpne lahendus veel selge, et ka päästjad sama täpselt asukohta näeksid.

Alati, kui asukoha määramine muutub aktuaalseks, tekib diskussioon, et Suur vend jälgib meid. Eks see küsimus ole põhjendatud, kuigi häirekeskuse seisukohast mida parem ja kiirem on asukoha määramine, seda kiiremini ja efektiivsemalt saab vajaja abi.

Järgnevatel aastatel panustatakse sellele, et häirekeskus oleks iga ilmaga, sh ka küberrünnakute ajal alati kättesaadav. Selge on see, et riiklikule koondamispoliitikale on tarvis kuidagi vastu astuda, et säiliks teenuste kvaliteet. Häirekeskuse direktor Janek Laev annab oma sõna, et hädavajalik miinimum on juba lähedal ning omalt poolt teeb ta parima, et enam koondamisi ei tuleks.

Paraku hetkel ei jää siseturvalisuse seisukohast muud üle, kui kodanikke koolitada ise esmaabi pakkuma, sest eneseabi oskus on hetkel väga madal, ning õpetada helistama ühe korraga õigetele numbritele.



FOTOD: MARKO HABICHT

- Uudised
- Turvalisus