

# Tuleviku päästekorraldaja uuring

HÄIREKESKUS

LIINA KILEMIT

# Sisukord

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Sissejuhatus .....                                                                  | 3  |
| 1. Teoreetiline osa .....                                                           | 4  |
| 1.1 Tänapäeva ja tuleviku päästekorraldaja oskused .....                            | 4  |
| 1.1.1 Tänapäeva päästekorraldaja teadmised ja oskused .....                         | 4  |
| 1.1.2 Tuleviku päästekorraldajale vajalikud oskused .....                           | 6  |
| 1.1.3 Väljakutsed tuleviku päästekorraldaja õpetamisel .....                        | 9  |
| 2. Intervjuud Häirekeskuse põhipartneritega .....                                   | 10 |
| 2.1 Uuringuetapi eesmärgid ja läbiviimise protseduur .....                          | 10 |
| 2.2 Politsei- ja piirivalveametis intervjuud .....                                  | 11 |
| 2.2.1 Info liikumise protsess ja päästekorraldaja rolli eristamine .....            | 11 |
| 2.2.2 Päästekorraldajate tööprotsessis ilmnevad probleemid .....                    | 11 |
| 2.2.3 Päästekorraldaja isiksuseomadused ja töömotivatsioon.....                     | 14 |
| 2.2.4 Seisukohti päästekorraldajate väljaõppe osas .....                            | 15 |
| 2.2.5 Valdkonnas viimase 10 aasta jooksul toimunud olulisemad muutused .....        | 16 |
| 2.2.6 Hädaabivaldkonnas järgmise 10 aasta jooksul toimuvad muutused.....            | 16 |
| 2.2.7 Intervjuudes kerkinud muud teemad .....                                       | 17 |
| 2.3 Päästeametis intervjuud .....                                                   | 18 |
| 2.3.1 Info liikumise protsess ja päästekorraldaja rolli eristamine. ....            | 18 |
| 2.3.2 Päästekorraldajate tööprotsess. ....                                          | 19 |
| 2.3.3 Päästekorraldaja isiksuseomadused ja töömotivatsioon.....                     | 21 |
| 2.3.4 Päästjad päästekorraldajate väljaõppes .....                                  | 21 |
| 2.3.5 Hädaabivaldkonnas viimase 10 aasta jooksul toimunud olulisemad muutused. .... | 24 |
| 2.3.6 Hädaabivaldkonnas järgmise 10 aasta jooksul toimuvad muutused.....            | 24 |
| 2.3.7 Muud tähelepanekud .....                                                      | 25 |
| 2.4 Intervjuud kiirabiteenuse pakkujatega .....                                     | 27 |
| 2.4.1 Info liikumise protsess ja päästekorraldaja rolli eristamine .....            | 27 |
| 2.4.2 Päästekorraldajate tööprotsess .....                                          | 27 |
| 2.4.3 Seisukohti päästekorraldajate väljaõppe osas .....                            | 30 |
| 2.4.4 Hädaabivaldkonnas järgmise 10 aasta jooksul toimuvad muutused.....            | 32 |
| 2.4.5 Muud tähelepanekud .....                                                      | 32 |
| 3. Intervjuud päästekorraldajatega .....                                            | 34 |
| 3.1 Eesmärgid ja läbiviimise protseduur .....                                       | 34 |
| 3.2 Analüüs.....                                                                    | 35 |

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2.1 Intervjueeritute tööstaaž, vanus ja väljaõppe koht/-vorm.....            | 35 |
| 3.2.2 Info päästekorraldaja õppe kohta ja kutsevalikut mõjutanud tegurid ..... | 36 |
| 3.2.3 Tööprotsessi etappides vajaminevad teadmised ja oskused .....            | 37 |
| 3.2.4 Muud tööks vajalikud pädevused .....                                     | 43 |
| 3.2.5 Täiendõppega vajadusega seonduvad küsimused.....                         | 46 |
| 3.2.6 Töötamist pärssivad või soodustavad tegurid.....                         | 48 |
| 3.2.7 Tööstressiga toimetulek.....                                             | 49 |
| 3.2.8 Algaja päästekorraldaja raskused töökeskkonnas .....                     | 50 |
| 3.2.9 Päästekorraldaja töö ja vajalikud pädevused 10 aasta pärast.....         | 51 |
| 3.2.10 Järgmise 10 aasta jooksul päästekorraldajale vajaminevad oskused .....  | 53 |
| 3.2.11 Juhtide nägemus päästekorraldajate väljaõppest .....                    | 54 |
| 5. Intervjuude kokkuvõte.....                                                  | 57 |
| 6. Rühmaarutelu kokkuvõte .....                                                | 61 |
| 6.1 Taust .....                                                                | 61 |
| 6.2 Tulemused .....                                                            | 61 |
| Lisad.....                                                                     | 66 |
| Lisa 1. Kasutatud internetiallikad.....                                        | 66 |

## Sissejuhatus

Seoses päästekorraldaja kutsestandardi lõppemisega 2024. aasta kevadel tekkis Häirekeskusel vajadus töötada välja ettepanekud, kuidas ajakohastada päästekorraldaja õppekava Sisekaitseakadeemias nii, et see vastaks organisatsiooni, ühiskonna abivajaduse ja tehnoloogia arengutele. Päästekorraldaja töö on mitmekülgne ja vastutusrohke ning otseses sõltuvuses ühiskonnas toimuvatest protsessidest. Kvaliteetseks hädaabikõnede menetlemiseks on vaja, et päästekorraldajal oleks enne Häirekeskusesse tööle tulekut olemas vajalikud oskused ja teadmised. Samuti on oluline tagada ametialased kompetentsid ka juba teenistuses olevatel päästekorraldajatel, kes on oma hariduse omandanud aastaid või aastakümneid tagasi.

Eelöeldust tõukus vajadus Häirekeskus rakendusüüringu läbiviimiseks, mis mitte ainult ei selgitaks välja võimalikke kitsaskohti tänaste päästekorraldajate teadmistes ja oskustes, vaid võtaks arvesse eeldatavaid tulevikuarenguid 10 aasta perspektiivis, näiteks muutusi hädaabinumbri laekuvate kõnede olemuses ning võimalikes tööturu ja tehnoloogia arengutes. Et saada eeltoodust laiemat pilti, ei uuritud mitte ainult päästekorraldajaid, vaid ka selle põhipartnerid Politsei- ja Piirivalveametist, Päästeametist ja kiirabiteenuse pakkujate hulgast.

Rakendusüüringu läbiviimiseks kasutati kvalitatiivseid meetodeid: poolstruktureeritud süvaintervjuusid ja fookusgrupi intervjuud. Uurimistöö koosnes neljast osast: kirjandusallikate põhjal koostatud ülevaatest, põhipartnerite ja päästekorraldajatega tehtud intervjuudest ning fookusgrupi intervjuust, mis on käesolevas aruandes esitatud kõik eraldi mahukamate osadena.

Uurimistöö läbiviija tänab kõiki intervjuueerituid oma aja pühendamise eest ühiste eesmärkide nimel. Vestluses osalenud on nimeliselt ära märgitud aruande lisas. Ühtlasi tänan Häirekeskuse kolleege, kes üüringu läbiviimisele ühel või teisel viisil kaasa aitasid - ilma teie toetuseta poleks see õnnestunud.

PhD Liina Kilemit

Tallinnas, 27. märtsil 2024

# 1. Teoreetiline osa

## 1.1 Täna ja tuleviku päästekorraldaja oskused

### 1.1.1 Täna ja tuleviku päästekorraldaja teadmised ja oskused

Päästekorraldajate töö kohta on tehtud päris palju uuringuid. Eelkõige hakkavad silma sellised, mis käsitlevad interaktsioonitehnikaid<sup>1</sup>, toimetulekut nii psüühilise kui füüsilise stressiga, helistajate käitumismustreid, väärtuste mõju töökäitumisele jne. Antud uuringuid on järgnevalt vaid väga põgusalt käsitletud, kuna need on üsna spetsiifilised ja enamasti seotud antud riigi päästeteenistuse eripäradega. Rohkem on käsitletud aga materjale, mis käsitlesid päästekorraldajale vajalikke oskusi tulevikus. Valdavas osas on need seotud uute tehnoloogiate arenguga, mistõttu kindlasti ka meie kontekstis asjakohasemad. Peamiselt leiab sellekohast materjali veebis avaliku ligipääsuga erialaajakirjadest.

Euroopa Hädaabinumbri Assotsiatsiooni (EENA) materjalides käsitletakse erinevate Euroopa Liidu riikide päästekorraldajate väljaõpet kõige põhjalikumalt ning see on meile ka kõige lähedasem võrrelduna teiste maailma piirkondadega. EENA materjale lugedes võib hõlpsalt järeldada, et Eesti nagu ka Soome, Rootsi ja Taani, on päästekorraldajate väljaõppe osas üsna eesrindlikud ja neid kasutatakse tihti näidetena. Käesoleva aruande autor ei leidnud nende näidete seast midagi, mis oleks meie vaates väga uuenduslik ning tekitaks sügavat huvi. Euroopast kaugemate riikide tingimused ja kontekst on meist liiga erinevad, kuid nende puhul on huvipakkuv uute tehnoloogiate kasutuselevõtuga seonduv. Olgu siinkohal siiski ära nimetatud pädevused, mida erinevad allikad on tänase päästekorraldaja töö puhul vajalikuks pidanud:

- suutlikkus korraga teha mitut asja ehk multitegumitöö ehk rööprähklemine
- kiire mõtlemine
- loominguiline mõtlemine (kiirete lahenduste leidmiseks)
- hea arvutikasutamise oskus (suutlikkus töötada korraga mitme andmebaasiga, üldisem arusaam andmekogude toimimisest ja omavahelisest seotusest)
- arusaam ressursside toimimisest ja tööprotsessidest
- territooriumi tundmine (vajalik võimalikult täpseks asukohamääranguks)
- emotsioonide juhtimine, toimetulek tugeva psüühilise stressiga
- hea füüsiline tervis, et tulla toime pikkade vahetuste ja öötööga istuvas sundasendis
- suhtlemisoskus
- meeskonnatöö oskus, juhtimisoskus (grupijuhid)
- keelteoskus (sõltuvalt piirkonnast)<sup>i</sup>

Päästekorraldaja kutsega seotud probleemidest toodi mitmete riikide allikates välja esmajoones **suurt kaadrivoolavust**. Näiteks USA-s lahkus peale pandeemiat töölt väga palju päästekorraldajaid. Raskusi esineb ka uute töötajate värbamisega. Peamiseks põhjuseks peetakse ameti stressirohkust.

Samal ajal **kasvab kõnede arv** ja seega ka vajadus uute ametikohtade järele. Põhjustena nimetati peamiselt: a) elanikkonna vananemist (kasvab kiirabiväljakutsete arv), b) jätkuvat linnastumist ja c) autostumist (tiheasustuse ja autode arvu kasvu tõttu sageneb intsidentide tõenäosus), d) elanikkonna kasvavat nõudlikkust avalike teenuste suhtes (soov võimalikult kiire abi järele) ja raskusi esmatasandi abi kättesaadavusega, mistõttu helistatakse selle asemel hädaabitelefonile.

---

<sup>1</sup> Näiteks on analüüsitud vestlusanalüüsi meetodiga päästekorraldaja ja kliendi vahelist suhtlust.

Mõnedes maailma piirkondades võivad siia lisanduda ka f) kliimamuutustest tingitud hädaolukorrad.

Mis on põhilised **lahendamist vajavad probleemid** päästekorraldajate töös?

- päästekorraldajad on „nähtamatud kangelapsed“ – nad jäävad pahatihti abistajate ahelas tähelepanuta, kuna tänu langeb sündmuskohale reageerijatele nagu kiirabi, politsei ja tuletõrje. Päästekorraldajate tänuväärne roll ei pruugi abistatavale meenuda või puudub isiklik kokkupuude. Seetõttu võivad päästekorraldajad tunda, et neid ei märgata ega tunnustata ühiskonna poolt piisavalt. Seda olukorda tuleks kindlasti muuta.
- päästekorraldaja töö on äärmiselt pingeline ja raske nii psüühiliselt kui füüsiliselt. Mitme tegevuse üheaegne tegemine ja kiirete otsuste langetamise vajadus teevad töö pingeliseks. Helistajad käituvad sageli hüsteeriliselt, paaniliselt, on verbaalselt agressiivselt ja/või joobes. Nende jaoks võib tegemist olla elu halvima päevaga. Päästekorraldaja jaoks on see aga argipäev. Helistajad võivad ka olla pahased kriitilise tähtsusega küsimuste pärast, mida päästekorraldaja neile esitama peab, kuna võivad seda tõlgendada väärtusliku aja raiskamisena.
- Lisaks toovad autorid välja, et päästekorraldaja kuuleb telefonis kirjeldusi hirmsatest olukordadest, kuid ei näe neid. Mõnikord ei pruugi tegelik olukord olla nii hull, kui kirjeldab helistaja, kes on sellesse olukorda ise sattunud. Mõistagi võib olla ka vastupidi – tegelik olukord on kõnes kirjeldatust hullem. Psühholoogiliselt võib see tähendada, et päästekorraldaja kujutab samuti sündmuskohal olevat olukorda ette halvemana kui see tegelikult on.
- Eeltoodu tingib, et päästekorraldajatel on sageli traumajärgseid stressihäireid, depressiooni, unehäireid, isegi enesetappe. Nende töös on tegemist kumulatiivse stressiga, mis süveneb pikema aja vältel märkamatuks. Seega juhivad paljud allikad tähelepanu vajadusele võtta tarvitusele väga erinevaid meetmeid, mis aitaksid leevendada tööstressi. Näiteks õpetada tehnikaid, mis suurendavad psüühilist vastupidavust ja aitavad ennetada stressi. Kui stress on juba tekkinud, siis seda mitte tähelepanuta jätta ja sellega tegelema. Samuti rõhutatakse vajadust tegeleda füüsilise poolega: ennetada pingeid ja neid maandada, tegeleda töökeskkonnaga ja ergonoomikaga.
- Samuti leitakse, et kultiveerida tuleks ametiuhkust, töötajate vahelist sõprust ja grupilojaalsust. Samuti aidata saada selgust oma rollist, väärtustest ja kohast nii organisatsioonis kui kogukonna jaoks. Need meetmed aitavad nii „nähtamatu kangelase“ probleemi korral kui ka muude stressiolukordade puhul.

Allikad on rõhutanud vajadust pöörata tööstressi ennetamisele väljaõppes senisest suuremat tähelepanu. Näiteks tasuks vastavad teemad integreerida päästekorraldajate põhikoolituse ja karjääri arendamise programmidesse, kultuuriliselt normaliseerida organisatsiooni sees ja siduda ametlike personali heaolu algatustega.

Samuti on toodud välja praktika olulisust koolitamisel, sh näiteks simulaatorite kasutamist<sup>2</sup>. Ka peetakse oluliseks praktikat koostööpartnerite, eelkõige politsei, kiirabi ja pääste asutuste juures, et saada parem ülevaade nende tööst.

---

<sup>2</sup> Simulaatorite all võib siis mõista olukordi, kus õppurid peavad reageerima lavastatud hädaabikõnedele.

### 1.1.2 Tuleviku päästekorraldajale vajalikud oskused

Eelkõige tuginesid erinevad allikad siin prognoosidele, mida tehakse nn uute tehnoloogiate kiire arenguga seoses. Ühel nõul oldi selles osas, et tehisintellekti (TI) laiem kasutuselevõtt muudab maailma sedavõrd kiiresti, et pikemaid prognoose on raske kui mitte võimatu teha. Siiski räägiti ajaperspektiivist 5, 10 ja isegi 27 aastat.

#### ➤ TI kasutuselevõtt ja plahvatuslik areng

TI võib olla oluliseks „mängumuutjaks“ paljudes valdkondades, s.h päästevaldkonnas. Mõnedes riikides (nt USA) katsetatakse võimalusi, kuidas kasutada TI-d hädaolukordade juhtimises triaazi või kõnede prioritseerimise abivahendina. Katsetused näitavad küll praegu üsna suurt vigade protsenti, kuid võimalused paranevad kiiresti. TI laialdane kasutuselevõtt on lähiaastate perspektiiv ning hetkel on üsna raskesti prognoositav kuhu selle tehnoloogia areng meid välja viib.

Samas on autorid üsna ühel meelel küsimuses, et TI rolliks saab päästekorraldaja abistamine, mitte tema asendamine, kuna hädaolukorras inimene soovib suhelda teise inimese, mitte robotiga. Põhiliseks jääb siiski hästi koolitatud, empaatiline ja hooliv inimene ehk siis „hübriidne intelligentne süsteem inimesest ja TI-st“. Küll on aga tõenäoline, et TI hakkab asendama mitmeid praegu perspektiivsena tunduvaid lahendusi ja tehnoloogiaid: näiteks hakkab suurte andmevahetuste abil määratlema olukorda ja prognoosima selle arengut. Oletame, et inimene kukub tänaval kokku ja pealtnägijad helistavad 112. Päästekorraldaja saab kannatanu isikukoodi või nime ja TI teeb selle põhjal päringu erinevatesse andmebaasidesse, kust nähtub, et isikul on tõsised probleemid südamega. See info aitab päästekorraldajal kiiremini otsustada vajaliku abi kiiruse üle.

USA artiklites on juttu ka TI kasutamist kõnejärjekorra seiretehnoloogiates. Juhul kui tegemist on hädaolukorraga, mis puudutab väga suurt hulka inimesi ja tekib kõnejärjekord, tõstab TI kiiremad kõned järjekorras ettepoole. Paraku eeldab see lahendus, et inimene peab kõigepealt siiski robotiga rääkima.

TI võib aidata suunata õigele abistajale kõnesid, millele ei pea reageerima operatiivressursid, vaid muud patsiendi abistamisse puutuvad instantsid nagu näiteks kogukonnapõhised abiprogrammid, perearst, omavalitsuse sotsiaaltöötajad jms<sup>3</sup>.

On ka raske prognoosida, milliseid tehnilisi oskusi TI kasutuselevõtt hakkab päästekorraldajalt nõudma. Pakutud on järgmisi pädevusi: algteadmised TI toimimispõhimõtetest, paindlikkus, loovus, empaatiavõime, „tervet mõistus“ ehk oskus eristada olulist ebaolulisest ja hinnata kriitiliselt info tõepärasust.

Need on omadused, mis tänagi vajalikud ja ei lisa iseenesest midagi uut. Arvestada tuleb aga, et tehisintellekt eeldab teatud laadi analüütilist võimekust ning valmisolekut, et **teatud ajaühiku jooksul läbi töödeldav info hulk kasvab märkimisväärselt**. Sellest tulenevalt ka päästekorraldaja käest vahetuse jooksul läbi käivaid hädaolukordi saab olema rohkem. See aga ei vähenda päästekorraldaja stressi, vaid pigem vastupidi.

---

<sup>3</sup> Sellist tulevikku prognoositi ka meie poolt kevadel sotsiaalkõnede projekti raames läbiviidud intervjuudes ja koosloome töötubades. Nimelt pakkus üks omavalitsuse sotsiaalvaldkonna ekspert välja, et tulevikus võiks sotsiaalkõnede reageerimisel olla tõhusaks abilisiks TI, mis suunaks inimese kohe õige abistaja juurde vastavalt helistaja profiilile. Nimelt on sotsiaalprobleemidega inimesed reeglina erinevatele ametiasutustele juba varasemalt teada ja nende profiil erinevate andmebaaside põhjal TI poolt loetav.

Kuna ülemaailmne ränne suureneb, on paljudes riikides elanikke ja külalisi, kes ei räägi kohalikku keelt ja on seetõttu hädaabitelefonile helistades suurtes raskustes. Keeleprobleeme on ka nendes riikides, kus elab olulisel määral vähemusrahvusi, kes riigikeelt ei oska. Isegi hädaabitöötajate piisava teise keele oskuse korral võib olla vajalik tõlkemasina kasutamine osade kõnede tõlkimiseks. Seetõttu on TI tõlkerobotid lähitulevikus rahvuste vahelisel suhtlemisel suureks abiks.

#### ➤ Videokõned

Videopilt võib päästekorraldajani jõuda väga erineval moel: näiteks voogedastusena nutitelefonidelt, politseinike vormide küljes olevatelt kaameratelt, kõikvõimalikelt kaasaskantavatelt või staatilistelt kaameratelt või droonidelt.

On väidetud, et videokõned võivad olulisel määral vähendada ekslike ja pahatahtlike kõnede hulka, mis on praegu suureks probleemiks ka mujal maailmas ja moodustavad nt mõnes USA piirkonnas kuni 70% kõnedest. Päästekorraldaja saab tänu videole ülevaate, kas helistaja teeb kõne tahtlikult või kogemata.

Teiseks saab ta paluda suunata kaamera sündmusele ja saab kiire ülevaate olukorrast ja abivajadusest. See lühendab reageerimise ja abi väljasaatmise aega.

Video võib olla suureks abiks siis, kui abivajajat tuleb juhendada midagi tegema. See, et tema tegevust nähakse professionaalide poolt, mõjub julgustavalt. Nii näiteks saab juhendada teda elustamisel, väiksema tulekahju kustutamisel vms. võtete rakendamisel. Samuti saab arst, kes patsienti näeb, teda konsulteerida.

Video voogedastus võib paradoksaalselt aidata päästekorraldaja stressi vastu. Nagu juba eelnevalt mainitud, võib ainuüksi kuulmise alusel päästekorraldaja kujutada sündmusi ette märksa hullemana kui need tegelikult on. Kuid võib olla ka vastupidi: inimene, kes istub videoekraani taga, peab päevast päeva nägema psüühiliselt äärmiselt traumeerivaid olukordi ja see kindlasti ei mõju tema vaimsele tervisele hästi.

Videokõnede kasutuselevõtt eeldab päästekorraldajalt mitte ainult oskust sellega ise ringi käia, vaid ka oskust juhendada kõne tegijat kaamerat õiges suunas suunama, suumima ja fookusseerima. Videopildi edastamine pole alati kõige lihtsam ülesanne, eriti kui helistaja ise on hädaolukorras. Videokõnede kasutuselevõtt tõstatab kindlasti ka rohkelt eraelu puutumatuse, andmekaitse jne seonduvaid küsimusi.

#### ➤ Suurandmed

Andmekogud võivad tekkida väga erinevatel viisidel: need võivad olla juba olemasolevad digitaalsed andmestikud nagu nt terviseandmed, karistusregistrid, sotsiaalvaldkonna andmekogud, ilmastikuandmed vms. Kuid andmeid võivad koguda ka kõikvõimalikud targa linna andurid, veebikaamerad, liikluskaamerad jms.

Suurandmete analüüsilahendused optimeerivad ja tsentraliseerivad tohututes mahtudes teabe analüüsi, parandades hädaolukordade haldamist. Ennustav analüütikamoodul leiab infokogumist peidetud mustreid ja kõrvalekaldeid, et prognoosida hädaolukordi ja toetada reageerijate poolset otsuste tegemist. TI tulek võimaldab veelgi parandada analüütilisi võimalusi ning muuta analüüsiprotsessi ennast kiiremaks.

Andmepõhisus kehtib kõigile hädaolukorra menetlemise etappidele alates toimumise hetkest lõpetades abi väljasaatmisega. Suurandmete kõige olulisemaks küljeks on võimekus

prognoosida ja selle põhjal ennetavalt valmistuda. Kui teame, millisel ajahetkel (suurte pühade ajal, nädalavahetustel), milliste sündmuste või isikutega seoses, millistes kliimatilistes oludes jne. midagi juhtuma hakkab, saame suurendada vastavalt valmisolekut.

Eelkirjeldatust tulenevalt on häirekeskused lähitulevikus muutumas reaktiivsetest kõnekeskustest proaktiivseteks andmeanalüüsi- ja koordineerimiskeskusteks, mis pakuvad sündmuskohale reageerivatele operatiivressurssidele teavet nii enne hädaolukordi, hädaolukordade ajal kui peale seda. Mõistagi eeldab see häirekeskuste personalilt analüütiku võimekust, iseasi kas need peavad just päästekorraldajad olema.

#### ➤ Sotsiaalmeedia

Üheks võimaluseks on kasutada sotsiaalmeediat selleks, et koondada, sünteesida ja analüüsida teavet, mida kuvatakse kriisiolukordade (nt loodusõnnetuste) ajal sotsiaalmeedias. Ka häirekeskused ise saavad kasutada sotsiaalmeediat hoiatuste ja muu hädaolukorraga seotud teabe levitamiseks juhtudel, kui kõnede töötlemine võib olla häiritud või hilinevad suure kõnede arvu tõttu.

Sotsiaalmeedias avaldatav võib olla ka prognostilise väärtusega näiteks selles osas, mis „kohe juhtuma hakkab“: terrori kasutamise ähvardamine, koolitulistamise oht jms., mis võimaldab seada enda ressursid valmisolekusse.

#### ➤ Tekstisõnumid

Tekstisõnumid, veebipõhised rakendused (nt suhtlusäpid), SMS-id võivad olla kriitiliseks abivahendiks neile, kes on kõne- või kuulmispuudega või kes mingil muul põhjusel ei saa rääkida (nt koduvägivalla ohvrid).

#### ➤ Anduritelt saadav info

Anduritelt saadavast infost oli juttu seoses andmekogudega, kuid andurid võivad anda ka infot otse häirekeskusesse (nt targa linna andurid, numbrimärkide lugejad, Nublu ja häirenupu taolised lahendused, liikumisandurid, infrapunaandurid, nutikellad- ja telefonid ning autoandurid jms). Nutikad kodud ja autod muutuvad üha võimekamaks, kuid paraku on ka valehäirete esinemine suur.

#### ➤ Liitreaalsus

Virtuaalreaalsus võib pakkuda hädaabimeeskondadele abi veel enne sündmuskohale jõudmist, andes visualiseerimistehnikate abil liitreaalsuses juhiseid kohapeal tegutsemiseks. Virtuaalreaalsus võib kombineerida hädaabisõidukite arvutisüsteeme ja kantavat tehnoloogiat, nii et reageerimismeeskonnad saaksid sündmuskohal ja ka kaugemates kohtades üksteisega tihedat koostööd teha.

#### ➤ Droonid

Droonidest oli küll juttu videopildi teema juures, kuid need võivad aidata ka teistsugusel moel. Näiteks saab neid kasutada kadunud inimeste leidmisel pimedas (infrapunaandur) või ka meditsiiniseadmete või muude abivahendite kiirel kohaletoomisel.

### 1.1.3 Väljakutsed tuleviku päästekorraldaja õpetamisel

Ühe allika arvates on aastaks 2050 saanud dispetšerist **hädaolukordade kommunikatsioonispetsialist**

Väljakutsetena tuleviku päästekorraldajate õpetamisel nimetati järgnevat:

- tundlikkuse arendamine kultuurilise mitmekesisuse, vanuse ja sooga seonduvate erisuste suhtes
- jätkuvalt ühiskoolitused operatiivressurssidega: see soodustab vastastikust mõistmist ja toetab tõhusat tulevast koostööd
- erilise tähelepanu suunamine päästekorraldaja vaimse tervise kaitsmisele: oskus stressi ennetada ja juba tekkinud pingeid maandada.
- töökoha ergonoomika ja füüsiline heaolu
- kutse-eetika küsimused
- interaktsiooni- ja intervjuerimistehnikad
- tagasisidestamine juhendaja ja mentori poolt, kuidas isiklikud hoiakud ja kogemused mõjutavad kõnelele vastamist
- kriisipsühholoogia
- paindlikkus ja iseõppimise oskused, arvestades uute tehnoloogiate ja ühiskondlike olude kiire muutumisega
- e-õppe võimaluste pakkumine (kuid selle arvestusega et alati eelistavad osa inimesi vahetut suhtlust)

Väga tähtis on kaasaegsete tehnoloogiatega opereerimise oskus, kuid tasub kaaluda kas seda peab tegema just kõnet vastuvõttev päästekorraldaja või võiks selleks värvata eraldi inimesi.

Mitmed autorid rõhutasid ka, et töökoha mõiste on muutunud ja pilvetehnoloogiate areng jõudnud sinnani, et tuleviku päästekorraldajad tõenäoliselt ei pea enam füüsiliselt paiknema ühes kohas. See võib tõsta tööga rahuolu, kuid tõstatada siis teistsuguseid probleeme mis seotud andmete turvalisuse küsimustega.

## 2. Intervjuud Häirekeskuse põhipartneritega

### 2.1 Uuringuetapi eesmärgid ja läbiviimise protseduur

Intervjuud Häirekeskuse (HäK) kolme põhipartneritega (Politsei- ja piirivalveamet ehk PPA, Päästeamet ehk PÄA, kiirabiteenuse osutajad) viidi läbi vahemikus 04.12.23 kuni 23.01.24 eesmärgiga selgitada, **kuidas partnerid hindavad päästekorraldajate ametialaseid teadmisi ja oskusi**. Lisaks käsitleti mitmeid kõrval teemasid nagu:

- Kokkupuuted päästekorraldaja tööga, teadlikkus selle sisust
- Info liikumise protsess päästekorraldajalt intervjuueerituni, s.h kasutatavad tehnilised lahendused
- Hinnangud päästekorraldajate oskustele nii üldiselt kui tööprotsessi erinevates etappides
- Päästekorraldajale vajalikud ametioskused ja isiksuseomadused, väljaõpe
- Olulisemad muudatused intervjuueeritu töövaldkonnas ja hädaabivaldkonnas viimase 10 aasta jooksul ning eeldatavad arengud järgmisel 10 aastal. Küsimuse eesmärgiks oli prognoosida tuleviku päästekorraldajale vajalikke teadmisi ja oskusi

Kolme valdkonna intervjuud toimusid suhteliselt sarnase üldskeemi alusel. Esimesed küsimused olid avatumad ning intervjuueeritavatel lasti esmalt endal rääkida, kuidas näeb välja infoliikumise protsess päästekorraldajatelt nendeni, kuivõrd nad eristavad kõnet vastuvõtva päästekorraldaja panust logistiku panusest ning milline on nende üldhinnang päästekorraldajate ametialastele oskustele. Edasi mindi juba küsimustega detailsemaks ja struktureeritumaks võttes arvesse valdkondade erisusi. Intervjuukava on ära toodud aruande lisades.

Intervjuud toimusid individuaalintervjuudena peamiselt Skype teel. Oli paar erandit, kus intervjuu toimus töökohal. Intervjuude pikkused olid väga erinevad, varieerudes 25 minutist 2 tunnini, jäädes keskmiselt 45 minuti kanti. Individuaalintervjuude kasuks otsustati peamiselt seetõttu, et paiknemise tõttu Eesti erinevates osades ja töögraafikute tõttu oleks neid inimesi olnud fookusgruupiintervjuuks raske füüsiliselt kokku tuua.

Intervjuule palutud inimesed (kutse saadeti reeglina e-kirja teel) olid kõik meelestatud heatahtlikult ja abivalmilt, intervjuudega soostumist võib pidada väga heaks. Peamiselt selgitati viimast sooviga aidata kaasa ametiasutuste koostööle ja seeläbi teenuse kvaliteedi tõusule.

Intervjuueeritavatega lepidi kokku, et nende seisukohti uuringu aruandes nende nime ja ametikohaga ei seostata, küll aga avaldatakse aruandes nimekiri nendest, kellega intervjuud läbi viidi.

Valimi näol oli tegemist sihipärase valimiga: intervjuueeritavate valikul lähtuti kahest printsiibist: 1) kõigi nelja regiooni esindatus ja 2) et intervjuueeritav oleks nõrke keskmine operatiivtasandi töötaja, kes reageerib väljakutsetele või on seda lähiaastatel teinud. Intervjuudele leiti inimesed peamiselt ametkondlike kontaktide kaudu. Valimi tegelik struktuur kujunes töö käigus aste-astmelt, vastavalt intervjuude käigus täpsustunud informatsioonile infoedastusprotsessi kohta päästekorraldajalt vahetule sündmuskohale reageerijale. Nii näiteks oli esialgse plaani kohaselt plaanis intervjuueerida patrullpolitseinikke, kuid töö käigus selgus vajadus teha intervjuusid ka PPA operatiivteabetalituse töötajatega (edaspidi OTT).

Tabel 1. Valimi struktuur (sulgudes intervjuueeritud inimeste arv)

Politsei

Politsei patrullitalituse grupijuhid (3)

Politsei operatiivbüroo grupijuhid (OTT saalitöötajad) (3)

#### Päästeamet

Päästetöö büroo väljuhid (3)

Päästekomando meeskonnavanemad (2)

#### Kiirabi

Piirkondlik juhtivametnik (1)

Kiirabitöötaja + HÄK töösaali meedik (1)

Kiirabitöötaja (3)

Kokku tehti 15 intervjuud. Intervjueeritute nimekiri koos ametikohadega on toodud ära aruande lisa.

Intervjuud salvestati. Kogutud materjali analüüsi nn tavapärase sisuanalüüsi meetodiga. Järgnevates peatükides on intervjueeritutelt pärinevad tsitaadid esitatud kursiivis muutmata kujul.

## 2.2 Politsei- ja piirivalveameti intervjuud

### 2.2.1 Info liikumise protsess ja päästekorraldaja rolli eristamine

Patrullpolitsei väljuhid saavad infot sündmusest OTT-idelt, kelle töölauale jõuab see omakorda päästekorraldajatelt. Nagu selgus, eristavad väljuhid päästekorraldajalt ja OTT-idelt saadud infot logi põhjal, mida nad näevad oma infosüsteemis. Sinna ilmub sündmuse kaarti, mida patrull näeb oma autos tahvelarvutist. Alguses jõuab sinna info päästekorraldajalt ja kui hakkab lisanduma täiendavat infot OTT-ilt, on see signaaliks, et „*OTT on juhtumi üle võtnud ja asunud sellega tegelema*“<sup>4</sup>. Patrullteenistuse väljuhid saavad OTT-korrapidajalt kõige enam infot läbi raadioetri. Mõnikord võib see liikuda ka telefoni teel, eriti kui väljuhil on otsesuhtlus OTT-korrapidajaga („*sellisel juhul me eetrit ei koorma*“). Harvadel juhtudel võib OTT-korrapidaja saata väljuhile ka meili, kuid seda ainult juhtudel mis ei ole ajakriitilised.

OTT-id, töötades Häirekeskuse töösaalis, puutuvad päästekorraldajate tööga igapäevaselt kokku, mistõttu nendelt saadud informatsioon päästekorraldajate töö kohta on detailsem ning ühtlasi ka kõige kriitilisem kõigist intervjueeritud sihtrühmadest.

### 2.2.2 Päästekorraldajate tööprotsessis ilmnevad probleemid

Üldiselt nägid patrullpolitsei väljuhid ja OTT-id probleeme samades tööprotsessi osades, kuid nagu juba öeldud, olid OTT-id kriitilisemad. Kriitika puudutas eri isikute vaates ühtesid ja samu tööloike (peamiselt helistajalt küsitava info hulk, asjakohasus, ohuhinnangu ja prioriteedi määramine). Järgnevalt peamised intervjueeritute väljatoodud kitsaskohad:

- **Ohuhinnangu määramine.** Kõige suuremaks probleemiks pidasid intervjueeritud päästekorraldajate poolt väljakutsete tegemist juhtumite puhul, kuhu ei peaks

---

<sup>4</sup> Häirekeskuse kommentaar: C ja B sündmusel tehakse esmane salvetus põhiküsimuste läbimise järgselt ning seejärel lisab päästekorraldaja juurde infot lisaküsimuste ulatuses. Seega, kui tuleb lisainfot, siis seda võib lisada nii päästekorraldaja kui ka OTT.

operatiivressursid reageerima, vaid abistajaks peaks olema keegi teine (KOV, sotsiaalpartnerid, juristid, ühistud vms).

*Tuleb ette selliseid väljakutseid, mis ei peaks üldse meieni jõudma, mis ei ole ei politsei ega ka mitte kiirabi väljakutsed. Tuleb teade, et inimene istub kuskil pargipingi peal, helistaja teatab tema jope värvi, pükste värvi ja et pool isiku nägu on kaetud punase maskiga – helistaja arvates kahtlane isik. Päästekorraldaja oleks pidanud küsima, miks antud isik helistajale kahtlane tundub, kuid ei tee seda. Selle asemel saadetakse ressurss välja<sup>5</sup>. Tuleb täiendav info, et isik istus ratta selga, sõitis minema Rimi poole. Taas oleks pidanud päästekorraldaja liikumise trajektoori täpsustama. „Rimi poole“ on liiga väheinformatiivne. Me püüame tuult väljal, kui sinna reageerime. Sellist tüüpi väljakutseid ei tohiks olla.*

Politseinike arvates ei tohiks nemad olla need, kellele suunatakse „kõnede ülejääkide kogum“, mida kuhugi mujale suunata ei osata. Ühe intervjuueeritu sõnul on selliseid väljakutseid ligi kolmandik kõnedest.<sup>6</sup>

*On näiteks selline määrang nagu „tegutsemine üldkorrakaitse organina“. Seda ei tohiks kasutada keset tavalist tööpäeva, kui muud asutused töötavad ja oleks asjakohane sinna pöörduda<sup>7</sup>. Ikka saadetakse politsei.*

Peamiseks põhjuseks, miks niisugused olukorrad tekivad, pidasid politseinikud päästekorraldajate väheseid teadmisi nende valdkonnast, mistõttu „ei osata oma peaga mõelda“ ja „riputakse liigselt ohuhinnangute manuaali küljes“. Sageli tuleb probleemi ette vähemkogenumate päästekorraldajate puhul, kuid mitte ainult.

- **Prioriteedi määramine.** Ideaalselt valib päästekorraldaja kohe õige tüüpjuhtumi ja küsimustele vastamisel tekib talle siis ka ette õige prioriteet. Probleem tekib, kui ta valib vale tüüpjuhtumi, sest siis tuleb edasi kogu jada vale: ta hakkab valesid küsimusi küsima jne. Alati pole siin probleem siiski päästekorraldajas: inimesed ei hakka samuti kohe asjast rääkima „õigest otsast“, sest nad on stressis ja päästekorraldaja läheb kaasa inimese kõneloogikaga.

Samuti tuleb ette, et päästekorraldaja määrab liiga kõrge prioriteedi<sup>8</sup>.

- **Kõne juhtimine.** Päästekorraldaja peaks laskma helistajal esimese minuti jooksul oma probleem ära rääkida, mitte asuda liiga kiiresti küsimustega juttu „hakkima“. Reeglina räägib inimene minutiga spontaanselt ja kiiresti ära kõige olulisema info<sup>9</sup>. Küsimustega „hakkides“ see aga ununeb (nt auto numbrimärk) või helistaja ärritub ja katkestab kõne ja edasi on ka OTT korrapidajal temalt raskem lisainfot saada.

---

<sup>5</sup> Häirekeskuse kommentaar: päästekorraldaja lähtub helistaja antud informatsioonist. Kuigi päästekorraldaja esitab lisaküsimusi, siis helistaja võib jätta vastamata. Vastavalt töökorraldusele peab päästekorraldaja info vastu võtma ja edasiseks lahendamiseks PPAle andma.

<sup>6</sup> Häirekeskuse kommentaar: perioodil 01.01.2024–31.08.2024 112 vastatud kõnede arv on 581 849, millest Politseile edastatud teadete arv on 141 370 (Osakaal 24%). 38% kõikidest vastatud kõnedest ei ole sündmusega seotud, vaid on kas ekslikud, muud probleemid vms.

<sup>7</sup> Häirekeskuse kommentaar: KorS § 6 lg 3 kohaselt on töökorraldus korrektne.

<sup>8</sup> Päästekorraldaja prioriteedi määramise aluseks on ohuhinnangute kriteeriumid.

<sup>9</sup> Häirekeskuse kommentaar: päästekorraldaja ülesanne on piiratud aja jooksul välja selgitada oluline – mis juhtus, kus juhtus ja kellega juhtus. See on eelduseks, et operatiivressursini jõuaks info õigeaegselt ja abi sündmuskohale võimalikult kiiresti. Täiendavalt, kuna Häirekeskuses on päästekorraldajate nappus, siis on oluline, et kõned oleksid menetletud korrekselt ja efektiivselt.

*Selliseid olukordi on, kus inimene helistab ja on šokiseisundis ja tal on vaja esimese minuti jooksul vaja välja puristada mis tal seal on ja siis selle asemel et lasta tal ära rääkida, hakatakse hakkima. Ilmselt neil (päästekorraldajatel – aruande autori täpsustus) on surve ja stress, et nad peavad lühikese ajaga seal midagi ära tegema ja mingid küsimused ära küsima. Ja siis neil on stress ja hirm. Või ma vähemalt eeldan et seal midagi nii on. Ja ei lase inimesel esimest minutit ära rääkida<sup>10</sup>. /---/ Selle asemel aga hakatakse teda küsimusega täpitama ja selle aja jooksul tal läheb juba kõik oluline meelest ära. Tervikuna on siis pilti väga raske pärast kokku panna. Nt autonumber võib meelest ära minna.*

Politseinike arvates võiks kiiremini katkestada joobes isikute kõnesid:

*Kui on ikka näha, et seal tõsist probleemi pole, tuleks järsult kõne ära lõpetada. Näiteks kes on joobes või räägib ufodest. Järsult ära lõpetada kui 6 ja pool minutit räägib tühja juttu<sup>11</sup>.*

Mitu politseinikku avaldasid arvamust, et valeväljakutsete tegijaid tuleks karistada<sup>12</sup>.

- **Küsimuste esitamine.** Küsimused ei arvesta politseinike arvates nende töö vajadusi. On hoomatav, et päästekorraldajal on kehv arusaamine politseitöö igapäevapraktikast. See toob kaasa olukorra, kus ei küsita olulisi küsimusi<sup>13</sup>, mis aitaks politseil enda ohutust tagada, ressursi kaasata ja saada ülevaadet kohal olevast olukorrast: näiteks mitu inimest sündmuskohal viibib, küsitakse ebapiisavalt osalevate isikute liikumistrajektoori ja asukoha kohta vms. Probleem võib olla ka selles, et infot küsitakse üleüldse liiga vähe või pole see asjakohane.
- **Info kirjapanek.** Infot tuleks püüda rohkem kirja panna. Mõnikord on seda väga napilt. Üks intervjuueeritu (OTT) arutles, et ta ei saa aru selle põhjustest: kõne salvestist kuulates räägib helistaja tegelikult kõik politseile vajaliku info ära aga kirja see ei saa. On raske oletada, kas tegemist on tööpraktika vähesuse, kirjutamise ja verbaalse eneseväljendusoskuse nappusega või on päästekorraldaja hetkel sedavõrd suures stressis ja kiirustav. Vahel paneb päästekorraldaja info kirja lühenditega<sup>14</sup>, milles politsei aru ei saa.

Samuti on esinenud probleeme nimede üleskirjutamise (nii helistaja kui sündmuses osaleja) või nende õigekirjaga. Nime on politseil vaja isiku tausta teadmiseks, et teada mida ta on varem teinud ja kas tal näiteks võib kodus olla relvi.

*Mõnikord ei sisestata ei hädaabiteate edastaja ega subjekti isikuandmeid. Näiteks: kadunud vanaema, 85 a vana. Pole öeldud, kelle vanaema, mis on vanaema isikuandmed. OTT peab need aadressandmete toel ise välja koukima. Seotud isikute väli jääb ka täitmata – kui palju isikuid sündmuskohal viibib.*

---

<sup>10</sup> Häirekeskuse kommentaar: vastavalt siseministri määrust nr 26 tuleb ohuhinnang anda 1 minuti jooksul, kui ohus on inimese elu. Selleks, et anda õigeaegne ohuhinnang, siis on oluline oskuslik kõnejuhtimine.

<sup>11</sup> Häirekeskuse kommentaar: kui selgub, et puudub abivajadus, siis päästekorraldaja lõpetab kõne.

<sup>12</sup> Häirekeskuse kommentaar: politseile valekutsete tegemise karistamise õiguslikalus on olemas, kuid seda ei saa rakendada Häirekeskus.

<sup>13</sup> Häirekeskuse kommentaar: vältimaks subjektiivseid hinnanguid on aluseks kokkulepitud ohuhinnangute kriteeriumid, millest päästekorraldaja oma töös lähtub.

<sup>14</sup> Häirekeskuse kommentaar: HÄK ja PPA on kokku leppinud kasutatavad lühendid koostöökokkuleppes.

Politsei väljakutsete puhul on politseil vaja teada, kes on avaldaja ja mis side on ründajal kannatanuga. Rahurikkumisele ei saavat politsei reageerida kui see on anonüümne, sest rahu rikutakse ikka kellegi suhtes<sup>15</sup>.

- **Asukoha määramine.** See toimib hästi ja sellega politseinike arvates probleeme pole.
- **Kõne sidumine ja salvestamine.** Salvestamise osas on kokkulepe, et päästekorraldajad peavad teatud limiidi ulatuses kõnet salvestama<sup>16</sup>. Vahel juhtub, et nad salvestavad küll suure prioriteediga sündmuse aga kuulates selgub, et see oli näiteks üleeile. Vahel unustatakse ka kõne siduda.

### 2.2.3 Päästekorraldaja isiksuseomadused ja töömotivatsioon

OTT ametnikud oskasid kolmest intervjueritud sihtrühmast enim rääkida päästekorraldajate isiksuseomadustest ja töömotivatsioonist, kuna puutuvad sellega vahetult kokku. Peamine, mida rõhutati, on eri päästekorraldajate suured erinevused nendes aspektides:

*On ääretult positiivseid päästekorraldajaid ja neid, kes teevad mehaaniliselt vaid hädavajaliku miinimumi, tegelikult probleemi süvenemata.*

Politseinikele on jäänud mulje, et pigem tulenevad probleemid päästekorraldaja isiksusest ja töömotivatsioonist kui väljaõppest või staažist: „*mõni tahab maailma parandada, mõnele on see lihtsalt töö*“. „Passiivseid päästekorraldajaid“ olevat politseinike arvates võrdset nii noorte kui vanade, kogenumate kui vähemkogenumate seas.

OTT-id nimetasid probleemina ka suurt kaadrivoolavust päästekorraldajate hulgas, mistõttu kogemustega inimesi napib. Põhjustena toodi kesist palka ja tööga kaasnevat stressi. Kuid samas nähti siin ka positiivset joont: ajapikku „settivad“ nii välja inimesed, kes tõesti sellele töökohale sobivad ja kellele ka töö ise meeldib.

Milline peaks olema ideaalne päästekorraldaja?

- *Väga külma närviga, igas olukorras rahulik, oskama adekvaatselt hinnata sündmuse asjaolusid, kindlasti hea arvutioskusega*
- *Laia silmaringiga, valdkonda tundev, julge otsustaja, enesekindel, teab mida teeb, mõtestatult tegutseja*
- *Selget pead ja külma närvi on seal vaja. Otsustusvõimet. Julgus otsustada on vabadus. Ärge kartke iseseisvalt oma peaga otsuseid vastu võtta!*
- *Mõni ongi kaastundlikum, tähelepanelikum, aktiivsem kuulaja, oskab tähele panna. Mõni mitte. Kogemus, pädevus, asjatundlikkus, kaastundlikkus*
- *Kiirus, keskendumisvõime, täpsus, empaatia, võime väga kiiresti ümber lülituda. Mõni (helistaja) tahab heietada ja siis sa pead ära katkestama. Aga sa pead tajuma seda õiget hetke, millal ära katkestada. Selles mõttes selline balansseeriv amet. Hästi raske amet tegelikult. Kolm täiesti erinevat valdkonda, mida sa pead suutma aduda. Konkreetsus, terve mõistus.*

<sup>15</sup> Häirekeskuse kommentaar: Ohuhinnangute kriteeriumites ei ole välja toodud, et kui teataja soovib jääda anonüümseks, siis me politseile sündmust ei registreeri.

<sup>16</sup> Häirekeskuse kommentaar: 112 tulevad kõned salvestatakse kõne algusest kuni kõne lõpuni.

Eriti tõsteti esiplaanile võimet näha üldpilti ja (politsei) valdkonna tunnetust. Üks intervjuueeritu meenutas positiivses võtmes aega, kui politsei ise oma väljakutseid vastu võttis: polnud nii täpset küsimustikku ees ja palju lähtuti „kainest mõistusest“, kuid kõnede käsitlemise üldpilt oli parem.

#### 2.2.4 Seisukohti päästekorraldajate väljaõppe osas

Päästekorraldajate tööprotsessis esinevate probleemide kirjeldamise puhul sai palutud, et intervjuueeritav selgitaks, millest need probleemid tema arvates võiks tulla ja mida teha nende ületamiseks. Järgnevalt on välja toodud mõned väljapakutud mõtted.

- Suurendada politseivaldkonna teadmiste osakaalu päästekorraldajate väljaõppes. See parandaks kindlasti küsimuste esitamise taset. Üks intervjuueeritu teadis, et päästekorraldajatele kutsuti kõnede vastamist õpetama psühholoog. See toimib hästi kõnede puhul, mille taga on raske, psüühikaprobleemiga helistaja, kuid see ei aita politseikõnede puhul. Siin peaks koolitaja väga hästi tundma politseitöö spetsiifikat ja olema ühtlasi ka praktiku kogemusega.

Samuti arvas üks intervjuueeritu, et liiga palju õpetatakse päästekorraldajatele sellist juriidikat, mida neil tegelikult vaja ei lähe. Rohkem oleks vaja rõhuda praktilistele teadmistele.<sup>17</sup>

- Tõsta politseivaldkonnaga seotud praktikatundide osakaalu väljaõppes. Intervjuueeritud leidsid, et hetkel on praktikat liiga vähe. Ka see on üheks põhjuseks, miks tulevased päästekorraldajad ei saa patrullpolitseinike tööst õiget ettekujutust.

*Nad ilmselt ei tea, kuidas ja mis tööd me teeme. Siis nad oskaksid ka paremini helistajale sündmuse kohta küsimusi esitada, näiteks sündmuskohal viibivate inimeste arvu kohta.*

Intervjuueeritud ei teadnud täpselt, kas õppur tohib patrullmeeskonnale töövarjuks olla, kuid juhul kui selline võimalus on, siis tuleks seda kasutada, sest ainult nii saab tegeliku ülevaate patrullpolitsei tööst. Üks intervjuueeritu oletas, et äkki võivad ka politseitöö osa õpetavad õppejõud Sisekaitseakadeemias olla praktikast kaugenenud ja liialt teooria-kesksed.

- Päästekorraldaja võiks saada senisest suuremas mahus (vähemalt 400 tundi) kiirabitehnika väljaõpet. Suur osa hädaabikõnedest on meditsiinivaldkonna kõned ja nendest omakorda märkimisväärse osa saaks ära lahendada meditsiinitehnika pädevusega päästekorraldaja telefoni teel juhendades. Nii ei peaks üldse kiirabi välja saatma. Häirekeskuse meedikuid on vähe ja nad ei jõua telefonitsi kõiki abivajajaid juhendada. Selle seisukoha väljapakkuja oli kiirabi spetsiifikaga hästi kursis olev inimene. Olgu etteruttavalt öeldud, et sama seisukoht esines ka kiirabitöötajatega tehtud intervjuudes. Lisaks peaks päästekorraldaja suutma telefonitsi juhendada neid, kes kohapeal elustavad. Iga minut on siis arvel ja võib päästa kellegi elu.
- Kohati vajaks tõstmist vene keele tase. Sellega olevat esinenud drastilisi probleeme. „Vastasel juhul võime omale ise tööd juurde tekitada“, oli ühe intervjuueeritu seisukoht.

---

<sup>17</sup> Autori andmetel on see probleem tänaseks lahendatud.

- Üldisemate (baas)teadmiste ja vilumuste täiendamine. Päästekorraldajate õppes leiti täiendamist vajavat üldteadmised hädaabivaldkonnast, kirjutamise ja verbaalse eneseväljenduse oskused, Eesti piirkondade parem tundmine.
- Lisaks mainiti intervjuudes sisekoolituste olulisust. Varem olevat toimunud politsei ja päästekorraldajate jaoks ühiseid sisekoolitusi, kus otsesuhtluse käigus sai olulisi tööasju kokku lepitud. Neid oleks taas vaja. Valdkond muutub kiiresti ja see tingib, et pidev täiendõpe ja enese muutuvaga kursis hoidmine on hädavajalik. Politseinikud olevat üsna altid juurde õppima, mistõttu tuleks seda pidevalt teha ka päästekorraldajatel.

Toodi välja ka üks mõte värbamise kohta: kuna päästekorraldaja ametis oleks kasulik varasem kogemus politseis, päästeametis või kiirabis, siis miks mitte värvata staažikaid töötajaid just nendest valdkondadest<sup>18</sup>. Enne pensioni on inimesed jõudnud olukorda, kus nad piltlikult väljenduses enam „treppe mööda joosta“ ei jaksa ning teeksid parema meelega midagi kontoris.

#### 2.2.5 Valdkonnas viimase 10 aasta jooksul toimunud olulisemad muutused

Suuremate muutustena nimetati informatsiooni edastamise vahendite ja võimaluste märkimisväärselt arengut. Tänu sellele on info edastamine kordades kiirenenud ja politseinike töö muutunud seeläbi lihtsamaks. Eetrit kasutatakse vähe ja vaid erijuhtudel. Kunagi tuli seal sageli dikteerida isikukoode, kontrollida isikute vastavust jne. Praegu saab välijuht vahel juba ühe minuti möödudes päästekorraldajalt ette sündmuse kaardi, kus enamik vajalikke andmeid uba olemas:

*8 aastat tagasi patrullpolitseinik ei teadnudki kuidas info päästekorraldajalt OTT-ideni ja sealt meieni jõudis. Nüüd näeme seda laivis.*

Mis on aga üldpildis muutunud? Ühiskonnas süveneb „õpitud abitus“, inimestele sisendatakse arusaama, et mistahes probleemi korral helista 112. Nii tuleb politseil käia kajakaid laiali ajamas, naabrite vahelisi konflikte ja tsiviilvaidlusi lahendamas, kuhu politsei ei peaks üldse sekkuma. Samal ajal on riik „õhukeseks viilitud“ ja riigi rahakottki „õhuke“. Need asjad ei sobi omavahel kokku ja selline olukord pole jätkusuutlik. Politsei peaks eelkõige keskenduma inimeste päästmisele ja ennetusele, et inimesed õpiks ise end säästma. Mõnigi intervjuueeritu arvas, et siin peaks Häirekeskus olema see, kes tõmbab selge piiri, milliste juhtumite puhul on inimeste elu ja tervis ohus ning millistele ei reageerita<sup>19</sup>.

#### 2.2.6 Hädaabivaldkonnas järgmise 10 aasta jooksul toimuvad muutused

Peamiselt prognoosisid intervjuueeritud jätkuvat väga kiiret tehnilist arengut ja sellest tulevaid muutusi. Võimalik, et kui info edastamine päästekorraldajalt patrullpolitseile tehniliste võimaluste arenedes märkimisväärselt paraneb, muutub küsitavaks OTT-ide roll. Siiski ei tohi inimfaktor sellest astmest ka päris ära kaduda, et vältida olukorda, kus tehnika töö takerdumisel saab kogu ametkonna töö häiritud.

Üks intervjuueeritustest pakkus välja mõtte, et patrullpolitseil peaks olema võimalus sündmusele reageerimise ajal autos kuulata hädaabikõne salvestist. See oleks paljudel juhtudel informatiivne,

<sup>18</sup> Häirekeskuse kommentaar: ettepanekut on üritatud rakendada, kuid pole osutunud edukaks, sest Häirekeskuses on oluliselt madalam töötasu.

<sup>19</sup> PPA reageerib ka varavastastele süütegudele, mistõttu ei saa täitotsust teha päästekorraldaja.

kuna päästekorraldaja alati ei jõua kogu infot kirja panna. Salvestuse järelkuulamise nupp võiks olla Apollos sündmuse kaardi juures.<sup>20</sup> Seda mõtet toetasid ka teised intervjuueeritud.

Olulisi arenguid võiks pakkuda videokõnede valdkond – nii täiendavad võimalused juba olemasolevatele videopiltidele kui nt võimalus, et sündmuskohal viibija näitab toimuvat läbi nutitelefoni videoülekanadena (WhatsApp jms rakendused). See võiks intervjuueeritute arvates politsei töös päris palju muuta, näiteks saaks ta juba ette sündmuskoha võimalike ohtudega arvestada. Samuti võiks see aidata paremini määratlada ohuhinnangut ja prioriteeti. Samas esitab videokõne edastamise võimalus ka uusi väljakutseid nii kõne edastajale kui vastuvõtjale. Näiteks võib sündmus olla ohtlik või raskendada videokõne edastaja emotsionaalne seisund pildi edastamist ning teda tuleb lisaks rahustamisele ka juhendada. Alati ei pruugi olla ka patrullile endale kõige parem pilti enne sündmuskohale jõudmist näha – võib tekkida liigne „müra“ ja kasvada eksimuste oht. Seetõttu arvasid intervjuueeritud, et äkki oleks parem kui seda pilti näeks päästekorraldaja, kes omakorda edastaks nähtava info politseile.

Kokkuvõtvalt on intervjuueeritud politseinike prognoos tuleviku osas seotud eelkõige tehnoloogiate kiire arenguga, mis mõistagi esitab uudseid nõudmisi ka päästekorraldajate oskustele.

#### 2.2.7 Intervjuudes kerkinud muud teemad

Intervjuueeritud töid välja ühe märkimisväärse ebakõla. Nimelt mõnikord lubavat päästekorraldajad helistajale, et need saavad lisainfot politseilt. See olevat aga sageli ebakorrekne, katteta lubadus, kuna sageli ei saa või ei tohi politsei täiendavat infot anda. Sama võib juhtuda lubadusega: „politsei tuleb kohe“. Mõnikord ei reageeri politseipatrull, vaid piirkonnapolitseinik, kes läheb kohale alles paari päeva pärast. Mõistagi võib inimene siis olla pettunud<sup>21</sup>.

Samuti toodi probleemina välja ametiasutuste erinevad mõõdikud abi saatmisel: Häirekeskusele on oluline abi väljasaatmise kiirus, reageerivatele asutustele kohale jõudmise kiirus. See tuleks ühtlustada nii, et abi väljasaatja eesmärgiks on samuti, et abi jõuaks kohale võimalikult kiiresti. Vajadusel tuleks isegi katkestada madalama prioriteediga katse, mitte saata Delta väljakutsele autot maakonna teisest otsast.

Üks intervjuueeritu tõi esile ametiasutuste töötajate vastastikuse tagasisidestamise olulist rolli. Tema arvates tuleks Apollosse luua lisalahter, mille kaudu politseinik saaks päästekorraldajale anda soovi korral tagasisidet sündmuse menetlemise protsessi kohta, näiteks kas kaardile kirja pandud info oli asjakohane ja piisav jne. See oleks oluliseks võimaluseks protsesside paremaks muutmisel. Mõningast kriitikat esines ka SOS2 aadressil („SOS ei ole läinud ajas paremaks, vaid vastupidi“).

Rakendusuuuringu intervjuude põhjal ilmnisid probleemid ja väljakutsed, millest mõned vajavad täiendavat Häirekeskuse poolset tööprotsesside selgitamist lähtuvalt ohuhinnangutest ja koostöökokkulepetest. Juhime tähelepanu, et päästekorraldajate töö koosneb enamasti temast mitte sõltuvatest asjaoludest: töökorralduslikud reeglid, koostöökokkulepetest tulenevad piirangud ja helistaja väljendamisoskus. Intervjuude põhjal on kohati tunda, et tagasisidestatakse OTT-i tööd mitte päästekorraldaja oma.

Häirekeskus peab oluliseks tagasiside andmist, mis peaks olema kahepoolne ja keskenduma koostöö edendamisele.

*Häirekeskuse PPA ja PÄA valdkondade juhtivekspert Krislin Tigase*

## 2.3 Päästeameti intervjuud

### 2.3.1 Info liikumise protsess ja päästekorraldaja rolli eristamine.

Info hädaabiteate kohta liigub kõne vastu võtnud päästekorraldajalt esmalt logistikule (kes asub samuti Häirekeskuse töösaalis) ja sealt edasi päästekomandosse, kus kuulatakse alarmi läbi valjuhääldi. Päästeautos näeb sündmuskohale reageeriv meeskonnavanem (kes istub autos esiistmel) tahvelarvutis olevast infosüsteemist sündmuse prioriteeti, astet ja lühikirjeldust juhtunud kohta ning sündmuskohta asukohamäärangu rakendusest<sup>22</sup>.

Meeskond alustab reageerimist reeglina juba päästekorraldajalt tulnud esialgse info alusel, mida logistik asub reageerimise vältel täiendama. Logistik poolsete täienduste lisandumisest infosüsteemi teavitab vilkuv punane tuli<sup>23</sup>. Lisaküsimuste ja info täpsustamise vajaduste korral käib suhtlus ka läbi raadioeetri. Sageli dubleerivad logistikud infosüsteemi lisatud uut infot ka eetri teel. Reeglina pole väljasõidu hetkel meeskonnal piisavat infot otsustamiseks millist lisaressurssi oleks vaja kaasata ja mis olukord sündmuskohal valitseb – see lisandub hilisema infovahetuse käigus.

Alates teise astme prioriteedist peab logistik teavitama sündmusest ka välijuhti. See toimub reeglina telefoni teel. Oma piirkonnas toimuvate väljakutsete kohta saab välijuht infot ka SMS-i teel ning kutsete sisu saab ta detailsemalt järele vaadata infosüsteemist. Välijuhi ülesandeks on muuhulgas teostada kontrolli, et tema piirkonnas ei tekiks mitme sündmuse üheaegsel toimumisel reageeriva operatiivressurssi puudust:

*Ei tohi tekkida auku, et minu ressurss läheb kusagile kaugemale ära ja meie piirkonnas kedagi ei ole. Maksumaksjal on õigus eeldada, et ta saab õigel ajal abi. See on üks välijuhi rollidest, et ei tekiks „auku“.*

Küsimuse peale, kas päästjad eristavad infot, mis tuleb kõne vastu võtnud päästekorraldajalt ja mis logistikult, vastati jaatavalt: esmane info, mille peale reageeritakse, tuleb reeglina päästekorraldajalt ja lisanduv info logistikult<sup>24</sup>. See on eristatav ka infosüsteemi logis. Hädaabi kõne vastu võtnud päästekorraldaja tööga seega otsest kokkupuudet päästjatel ei ole, kui välja arvata küllaltki napp info, mille alusel tegutsema asutakse. Küll aga on tihe koostöö logistikuga ning tema tööd osati intervjuudes märksa enam kommenteerida.

Kas reageerimise ajal võiks päästjatel olla kasu sellest kui nad saaksid autos kuulata hädaabikõne salvestist? Siin läksid arvamused mõneti lahku: oli neid, kes pidasid seda vajalikuks ning ka neid, kes arvasid et see võib tuua endaga „liigset müra“, eriti siis kui tegu on komplekssündmusega või minnakse abistama teist ametkonda. Üldiselt aga kalduti arvama, et kuulamise võimalus võiks infosüsteemis siiski olla. Juhul kui sõidetakse kaugemale ja reageerimisaeg on seetõttu pikem, võiks see olla omal kohal. Sündmuse näitena toodi suuremat avariid maanteel. Samuti peaks olema võimalus telefonikõnet kuulata siis, kui tekib tagantjärele vajadus sündmust analüüsida.

Intervjueeritud olid päästekorraldajate tööga päris hästi kursis – käinud töösaalis, olnud töövarjuks. Paar intervjueeritut omasid päästekorraldajat enda tutvusringkonnas.

---

<sup>22</sup> Infosüsteemidena nimetasid intervjueeritud nii PÄIVIS2-te kui SOS2-te ning asukohamäärangu rakendusena MGisi ja NUGis-i.

<sup>23</sup> Täpsustus: vilkuv punane tuli näitab, et lisandus infot. Päästekorraldaja suhtleb helistajaga edasi pärast esmast sündmuse salvestamist ja kui lisandub infot, siis sellest teavitab ka vilkuv punane tuli.

<sup>24</sup> Häirekeskuse kommentaar: info ei ole korrektne. Päästekorraldaja teeb esmase salvestuse, et oleks võimalik operatiivressurss välja saata. Pärast esmast salvestust suhtleb päästekorraldaja helistajaga edasi ning kogub täiendavat lisainfot.

### 2.3.2 Päästekorraldajate tööprotsess.

Üldiselt olid päästjad päästekorraldajate (ja ka logistikute) tööga kõigist kolmest intervjueritud sihtrühmast kõige enam rahul. Suuri probleeme ja kriitikat välja ei toodud. Enim oli ettepanekuid nendes punktides, mis puudutasid küsitava ja kirja pandava info asjakohasust ja hulka ning nõ üldpildi nägemist.

*Ta võiks suuta mõelda raamist välja. Üks asi on see juhend, mille järgi ta opereerib. Hea kui ta suudab hoomata üldpilti, pilti enda jaoks natuke laiemaks mõelda, mitte kinni jääda manuaalidesse.*

Probleeme on esinenud logistiku liigse hõivatusega teatud momentidel. Näitena toodi olukord, kus logistik saab päästekorraldajalt lühikese teate, et „maja põleb“. Päästemeeskond alustab selle peale reageerimist ja logistik info täpsustamist. Esmalt kuulab ta kõne salvestist üle ja samal ajal hakkab komando temalt juba eetri teel lisainfot küsima. Logistik peab siis katkestama salvestise kuulamise ja hiljem sellega uuesti alustama. Sellisel juhul ei pruugi tal olla veel infot, mida meeskond soovib, kuna ta pole salvestist kuulates veel selle infoni jõudnud. Samal ajal peaks ta aga ühendust võtma sündmuskohal olijatega, et ka nendelt lisainfot saada. Tekib keeruline olukord kus üks ja seesama inimene peab sooritama mitut tegevust paralleelselt. Kui samal ajahetkel juhtub aga teinegi tulekahjusündmus, võib juhtuda, et logistik kaotab olukorra üle kontrolli. Mitu intervjueritud päästjat olid eetris kogenud logistiku hõivatust või isegi pahameelt küsimusi esitava päästja suhtes. Sellist olukorda ei tohiks aga tekkida, sest olukord on raske ja närviline kõigi jaoks:

*Üldiselt olen infoga rahul aga mõni on selline ülbe logistik, kes nähvab vastu, et oota, ma alles kuulan (salvestist). Ma saan aru, et ta samal ajal kuulab, kuid meid õpetatakse kuidagi teist moodi.*

*/-/ ja siis ma olen kuulnud teisel poolt toru närvilisust ja pingeid päästekorraldaja-logistiku poolt. Töötas paremini kui oli igas piirkonnas inimene, kes toetas logistikut taustal – valvevahetuse vanem.*

Mõte, et valvevahetuse vanema ametikoht tuleks Häirekeskusesse tagasi tuua, esines mitmes intervjuus. Põhjenduseks toodi peamiselt seda, et tema saaks logistikut ehk sellistes kriitilistes olukordades toetada.

Üldiselt aga olid päästjad logistiku tööga rahul. Nende puhul hinnati kõige enam kogemust ja selle põhjal nii-öelda üldpildi nägemise oskust. Üldpildi all mõtlesid intervjueritud eelkõige päästevaldkonna tööprotsesside ning ka töövahendite tundmist, mis annab logistikule enesekindlust ja võimaldab teatud olukordades olla proaktiivne. Üks meeskonnavanem tõi selle kohta hea näite:

*Üldjoontes on kõik väga hästi ja mõne päästekorraldaja (mõtleb logistikut) puhul on selline tähelepanelikkus, et kui näiteks meeskonnavanem on nii välja sõitnud, et pole päästeressursi osas kõike kaasas olnud, mis vaja ja siis päästekorraldaja on ise pakkunud, et kas sul on näiteks korvtõstukit vaja või tahad kiirabisid rohkem. Et see on hästi positiivne ja hea.*

- **Ohuhinnangu määramine.** Siin tekitab enim probleeme erinev arusaam sellest, milliseid juhtumeid kvalifitseerida päästesündmusteks, milliseid mitte. Intervjueritud tõi siin mitmeid näiteid: droon puu otsas, haigla transpordi abistamine voodihaige ühest haiglast teise transportimisel, kellegi auto on kuhugi kinni jäänud. Need ei ole päästesündmused ja sinna ei peaks päästjaid saatma. Eriti lubamatu on päästjate väljakutsumine juhtudel kui erahaigla või -hooldekodu saab patsiendi transpordiks riigilt raha. Autot välja tõmbama saab minna puksiiriabi jne. Päästjate saatmine on õigustatud ainult juhtudel kui kellegi elu ja tervis

on ohus. Sellistel puhkudel õigustatud kui logistik enne abi saatmist helistab päästjatele ja küsib ressursi saatmise vajalikkuse üle<sup>25</sup>.

Viimasel ajal on murekohaks kujunenud ka sündmuse liigi määramine: kas „tulekahju hoones“ või „tulekahju väljaspool hooneid“. Päästja jaoks on siin põhimõtteline vahe, k.a. ressursside kaasamises.

Ühe intervjuueeritu sõnul ei juhtunud eelnevalt kirjeldatud probleeme vanemate päästekorraldajatega, kes õppisid koolis kohapeal (kas Väike-Maarjas või Tallinnas). Tema arvates selgitas õpetaja seal piisavalt, mis on päästesündmus ja mis mitte. Eksitused on hakanud sagenema pärast töökohapõhise õppe juurutamist. Ta kahtles ka, kas päästekorraldajate töökohal välja õpetamine pole mitte logistikule liigne lisakoormus.

- **Prioriteedi määramine.** Siin töid intervjuueeritud välja probleemi seoses määranguga „abi osutamisega teisele ametkonnale“. Kui tuleb kõne, milles helistaja teatab, et näeb maja katusest leeke tõusmas, siis päästeamet käsitleks seda tulekahjana hoones ja määraks prioriteedi, mis võimaldab kaasata piisavalt ressursse. Kui aga OTT palub päästeressurssi sündmusele appi, läheb see kirja määranguna „abi osutamine teisele ametkonnale“. Siis aga ei saa see kõrgemat prioriteeti kui aste 1, mis tähendab, et päästjad ei oska kohe kaasata piisavat ressursi. Siin peaks logistik siiski vaatama „sündmuse sisse“ ehk siis püüdma aru saada tegelikust olukorrast, mitte piirduda sellega mida teatab OTT<sup>26</sup>.
- **Kõne juhtimine.** Nagu juba eelnevalt öeldud, ei puutu päästjad hädaabikõnet vastuvõtva päästekorraldaja tööga otseselt kokku ning ka reageerimisaeg on päästesündmuste puhul reeglina väga lühike, mistõttu päästekorraldaja kõne hädaabiliinile helistajaga kujuneb tõenäoliselt üsna lühikeseks. Seepärast ei osanud päästjad kõne juhtimisega seonduvat hinnata. Samuti ei toodud vastavat teemat probleemseks välja seoses logistiku tööga.
- **Küsimuste esitamine.** Intervjuueeritud olid teadlikud päästesündmusteks minevate kõnede lühidusest ja mõistsid et selle aja jooksul päästekorraldaja helistajalt palju infot küsida ei jõua. Seetõttu jäi küsitava info hulga puhul domineerima seisukoht, et infot võiks alati rohkem olla, kuid mitte alati pole selle küsimine võimalik. Logistiku poolt saadava info hulgaga ollakse üldjoontes rahul – nemad kalduvad olema üldjuhul kogenumad ja valdkonna spetsiifikat paremini tundma. Tööle asuv uus logistik võib alguses olla üsna ebakindel, mistõttu intervjuueeritute arvates annab töökogemus logistikute puhul iseäranis suure eelise.

Rohkem oli aga kriitikat esitatavate küsimuste asjakohasuse osas. Selgus, et mõnikord ei oska või ei jõua päästekorraldaja helistajalt küsida päästja jaoks kriitilise tähtsusega küsimusi. Näiteks toodi välja, et tuleks kindlasti küsida, kas kellegi elu on ohus, kas majas on inimesi, kas on kannatanuid, samuti millest olukord tekkis. Kui kortermajas on tulekahju, tuleks kindlasti küsida, mitu korrust majal on, mitmenda korruse korteris on helistaja ise ning kas ta näeb enda korteri ukse taga suitsu. See annab päästjale kriitilise tähtsusega infot selle kohta, kui palju kortereid potentsiaalselt võib ohus olla ja saab kohe otsustada ressursside kaasamise vajaduse üle.

---

<sup>25</sup> Tegemist on kehtiva töökorraldusega.

<sup>26</sup> Häirekeskuse kommentaar: kehtiv töökorraldus näeb ette, et kui OTT kaasab päästjad, siis tuleb valida päästesündmuse tüüpujuhtum täpse kriteeriumiga.

Teise näitena toodi maanteedel juhtuvaid õnnetusi, mille puhul tuleks täpsustada, kas õnnetus juhtus väikese või suure autoga, kas see on bensiini või diiselmootoriga, kuna siin on põhimõtteline erinevus nt plahvatusohu osas. Ka ohutunnusnumbrid on olulised, kuna lisanduda võib keemiaõnnetuse oht. Selliseid ohtlikke veoseid tegevad firmad on mõnikord ametitele teada ja ka selle järgi võib teha oletusi ohuastme kohta.

Millest küsimuste asjakohasuse probleemid võiks tuleneda? Peamiselt oletati päästeameti töö spetsiifika vähest tundmist ja praktika vähesust. Siin tegid intervjuueeritud rea ettepanekuid, millest on juttu päästekorraldajate väljaõpet puudutava punkti all.

- **Info kirjapanek.** Mõnikord on märgata, et päästekorraldaja on märksa rohkem infot küsinud, kuid pole jõudnud seda kirja panna.
- **Asukoha määramine.** Toimib hästi ja sellega probleeme ei ole.
- **Kõne sidumine ja salvestamine.** Ka selles aspektis probleeme välja ei toodud.

### 2.3.3 Päästekorraldaja isiksuseomadused ja töömotivatsioon

Päästekorraldajale vajalikeks isiksuseomadusteks peetakse stressitaluvust, kannatlikkust, õppimis- ja kohanemisvõimet, otsustavust, empaatiavõimet nii helistajate kui kolleegide (!) suhtes. Isiksuseomadustest sõltub selle töö juures palju: mõni olevat justkui sündinud selle töö jaoks, samas kui teisele tuleb asju korduvalt üle rääkida.

Päästekorraldajal peab olema oskus manipulaatoreid „läbi näha“: mõni helistaja kutsub päästjad lukku avama, selle asemel et Lukuabisse helistada. Et päästjad kindlasti tuleks, väidab ta end „justkui suitsu lõhna tundvat“. Päästekorraldaja peaks tegeliku olukorra julgelt välja selgitama, vajadusel tegema koostööd väljuhiga, et sellised operatiivressursi kuritarvitajad tegutseda ei saaks.

### 2.3.4 Päästjad päästekorraldajate väljaõppest

Antud küsimuses oli päästjatel mitmeidki huvipakkuvaid ettepanekuid.

- Suurendada ühistegevuste mahtu. Intervjuudes tõsteti esile kontaktide olulisust Päästeameti ja Häirekeskuse töötajate vahel. Mõeldi nii sotsiaalset suhtlust kui ühist (täiend-)koolitust. Päästjad on täheldanud vahetute kontaktide osas teatud tagasiminekut, eriti pärast koroonapandeemiat. Viimane tingis ilmselt mitmete ühiskoolituste ja -ürituste ära jäämise. Varasemalt soodustas otsekontakte ka asjaolu, et päästjad ja päästekorraldajad õppisid Väike-Maarjas koos. Peale seda kui päästekorraldajate koolitamine viidi üle Tallinna, sotsiaalsed kontaktid vähenesid. Kaudselt võib see mõjutada ka päästekorraldajate ametioskusi. Kuigi Väike-Maarjas polnud päästjatel ja päästekorraldajatel ühiseid tunde, käidi koos harjutusväljakul ning päästekorraldajad nägid, mis vahendid päästjatel on.

*Me õppisime ühes hoones, kuid ühiseid tunde ei olnud. Me omavahel rohkem suhtlesime. Me olime koos harjutusväljakutel, kus nad nägid, mis me tegime ja millised vahendid meil on. Kui päästekorraldaja istub „kabinetis“, siis ta ei saa ülevaadet, mis vahendid päästel on ja mida ta nendega teeb. Näiteks, kas ATV või UTV, siin on põhimõtteline erinevus võimekuses. Või et nad näeksid, mis on „kärss“ – no see on see kõige suurem kustuti.*

Töökohapõhine õpe on kindlasti ühelt poolt hea, kuid teisalt võib tähendada, et päästekorraldajaid õpetavad logistikud, kes on küll väga tublid, kuid pole siiski õpetajad.

Seega, väljaõppe ajal peaksid päästjad ja päästekorraldajad omavahel rohkem kokku puutuma ja päästekorraldajad peaksid päästjate tööd ja töövahendeid senisest märksa rohkem kohapeal nägema. Seda seisukohta jagasid kõik intervjuueeritud päästjad. Tehti ettepanekuid tuua päästekorraldajaid regulaarselt komandodesse, töövarjutama ja uute töövahenditega tutvuma. Iseäranis töövahendite võimekust peaks neile põhjalikult näidatama, et nad mõistaksid kui oluline on ohuhinnangu ja prioriteedi määramine ressursside kaasamise alusena.

- Suurendada praktika mahtu. Intervjuudes tõsteti läbivalt esile praktika olulisust: „kes on saanud rohkem sündmusi, on paremad“. Selles, kas see peab alati tulema läbi töövarjutamise ja komandopraktika, oldi eriarvamusel, kuid suurema praktikaosakaalu osas valitses üksmeel.
- Kasutada uuenduslikke õppevorme. Raskeid päästesituatsioone olevat võimalik harjutada Sisekaitseakadeemia simulatsioonikeskuses, kus on muuhulgas võimalik simuleerida ka komplekssündmusi. Ülesannetes saaks osaleda ka päästjad. Hiljem oleks võimalik ebakõlad ja eksimused omavahel ning õppejõududega läbi arutada.
- Kindlasti peaks päästekorraldajate õppeprogrammis olema sees tunnid päästeolukordade juhtidelt, kes õpetavad, millised olukorrad sündmuste taga on, kuidas muutuvad ja mida nemad päästekorraldajatelt eeldavad. Nendelt on võimalik muuhulgas ka üsna spetsiifilisi küsimusi küsida. Ka seal saab kasutada virtuaalseid õppevahendeid, mille abiga on võimalik näha erinevaid sündmuse löike, millega päästetööde juht kõige enam tegeleb. Näiteks 3. ja 4. astme suursündmused on üsna keerukad ja kompleksed ning muutuvad kogu aeg, mistõttu virtuaalõpe saaks siin anda väga häid tulemusi. Õppuril tekib kohaloleku tunne, ta saaks aru nende sündmuste kiirest muutuvusest ja õpiks aimama, millises suunas need edasi arenevad.
- Ühele intervjuueeritule oli SOS süsteemis meelde jäänud tagasiside lahter ning ta tundis huvi, kas keegi seda Häirekeskuses ka regulaarselt jälgib<sup>27</sup>. See oleks tema arvates väga oluline, sest siis saaks anda päästekorraldajatele töösaali tagasisidet. Samu juhtumeid saaks kasutada ka õppivate päästekorraldajate harjutusülesannetena. Samad harjutusülesanded oleksid mõjusad ka grupitöö või seminari raames: arutada õppejõudude ja kaasaõpilastega, kas ja kuidas oleks saanud seda olukorda teisiti lahendada. Üks intervjuueeritu pakkus, et meeskonnavanematelt võiks vastavaid juhtumeid koguda, mida siis koos arutada saaks.
- Suurendada praktikatundide arvu komandodes. Teisalt aga rõhutasid mõned päästjad, et tulevased päästekorraldajad tuleks tuua koolipingist komandosse, „otse keset elu“. Komandos oleks võimalik näidata päästjate töövahendeid ja mida nendega teha saab. Mõnikord saaksid nad töövarjuna ka päästesündmusele kaasa sõita. Praegu on neile praktikaks ette nähtud vaid 8 või 16 tundi (intervjuueeritav ei teadnud täpset tundide arvu) – seda aga olevat vähe. Kindlasti tuleks praktikavõimalust pakkuda ka juba töötavatele päästekorraldajatele, sest elu muutub kiiresti ja uuenevad ka töövahendid.
- Osaleda Päästekolledži lõpuharjutustel. Päästekolledžis on tavaks nii-öelda lõpuharjutused, kus meeskonnavanemad mängivad kahe päeva jooksul päästeolukordi läbi. See võiks olla

---

<sup>27</sup> Täpsustus: SOS-is ei ole tagasisidelahtrit. Tagasisidet on võimalik anda läbi PÄVISE, mis edastatakse HÄKile iga esmaspäev.

integreeritud ka päästekorraldajate õppetöösse. Näiteks võiks tulla imiteeritud hädaabikõne Väike-Maarjast Kase tänavale päästekorraldajate õppeklassi, kes siis omakorda hakkavad seda „menetlema“. Nii saaks päästekorraldajaks õppija kogemuse, kuidas tema tegevustel on tagajärg ja kuidas selle tulemusena asuvad operatiivressursid „tegutsema“. Jaanuari lõpus 2024 selline võimalus oli ning see võiks ka edaspidi jääda päästekorraldajate õpingute üheks osaks.

- Varjutada päästesündmusi. Kui õpilased tulevad komandosse graafiku alusel ükshaaval, mitte korraga, oleks neid reaalne töövarjudena sündmustele kaasa võtta. Senised kogemused tsiviilteenistuses olijatega on positiivsed ja seda saaks rakendada ka tulevaste päästekorraldajate puhul. Mõistagi tasuks sellisel juhul valida välja komandod, mille puhul on suurem tõenäosus et antud reageerimispiirkonnas vahetuse vältel mõni sündmus aset leiab.
- Pöörata tähelepanu täiendõppele. Täiendõpe on vaieldamatult oluline, kuna asjad muutuvad päästevaldkonnas üsna kiiresti. Ka siin võiks päästjad ja päästekorraldajad ühiselt juhtumeid analüüsida ja arutada mida teinekord paremini teha. Kord kvartalis võiks ka töötavatele inimestele teha sellist harjutusülesannet. Me võiks ka paluda meeskonnavanematel anda rohkem tagasisidet, mida teie saaksite arutada.
- Muud ettepanekud. Ka päästekolledžist tulevad päästejuhid ei pruugi osata päästekorraldajatele (mõeldud on logistikuid) õigeid täpsustavaid küsimusi esitada, seega tuleks koostöökoolituste raames harida mõlemat poolt koostööd tegema.
- Kuigi suuri probleeme ei ole, tuleks vene keele oskusele jätkuvalt tähelepanu pöörata.
- Üks intervjuueeritu pakkus, et Häirekeskuse töötajaid (eelkõige mõtles ta logistikuid) oleks vajalik õpetada kasutama erinevaid infosüsteeme ja kaardirakendusi. Need võivad anda suure väärtusega lisainfot. Ta toob näite, mille kohaselt tuleb nt Ardust Sepa talust kõne, et eluhoone kõrval olev puukuur põleb. Puukuur võib ehitisena olla üsna erinev ning päästemeeskond võiks vajada tarvilike ressursside kaasamiseks põhjalikumat eelinfot. Heaks abistavaks vahendiks on Maa-ameti fotoladu ([fotoladu.maa-amet.ee](http://fotoladu.maa-amet.ee)), kust suurepäraselt näeb, millise hoonega on tegu, kas see on renoveeritud, on seal päikesepatareid jms. Fotod on üsna hiljutised ja tehtud ülelennul. Ehitusregistrist saab infot ehitusmaterjalide kohta, mida hoone ehitamisel on kasutatud. Maa-ametil on head kaardimaterjali, kust saab näiteks teada, milline on ligipääsutee ja milliseid päästemasinaid oleks mõistlik maastikul kasutada. Siit koorus ka üks mõte arendustegevusteks: SOS-is võiks olla külgriba „ava fotolaos vaade“<sup>28</sup>. Seal näeb kõike, mida helistaja ei taibanud hädaabikõnes öelda.
- Pakuti välja ka selline idee, et logistikud võiksid olla päästja taustaga. Näiteks sobiksid selleks hästi staažikamad kolleegid, kes sündmuskohale reageerimise asemel eelistaksid tööd „kontoris“.

---

<sup>28</sup> Häirekeskuse kommentaar: GIS112 kaardilt saab kuvada Google Mapsi fotod, kuid ajasurve tõttu päästekorraldaja ei jõua seda hädaabiteate menetlemisel vaadata. Lähtuda tuleb helistajalt saadud infost vastavalt ohuhinnangutele, muuhulgas selgitatakse välja info seoses hoonete ja ligipääsudega.

### 2.3.5 Hädaabivaldkonnas viimase 10 aasta jooksul toimunud olulisemad muutused.

Peamiselt tõsteti esile seda, et valdkond on muutunud märkimisväärselt diferentseeritumaks ja keerukamaks. Kunagi oli tüüpjuhtumeid vähem – peamiselt tulekahju, avarii, veeõnnetus. Nüüd on palju kombineeritud sündmusi, kus mitmed juhtumid koos. Juurde on tulnud jõe- ja merepäästevõimekus, keemiavõimekus jne. Päästjate jaoks on see mõistagi väljakutse.

Ka tehniline pool on muutunud oluliselt keerukamaks, millel on nii positiivne kui negatiivne pool. Palju tuleb piltlikult öeldes õppida sündmuskohal. Kuna päästjad on tihti esimesena sündmuskohal, peavad nemad alustama ka teiste ametkondade ülesannete lahendamisega – andma esmaabi, reguleerima liiklust. Töö on väga stressirohke, kuna tegevusi on nii palju juurde tulnud ja kohati on tunne, et seda kõike on võimatu hästi vallata. Iga päeva võib pidada õppepäevaks. Tegelikult elu ja selle vahel mida koolis õpetati, näib olevat diferents. Samas ka ühiskonna ootused üha kasvavad.

Millest selline töö keerukamaks muutumine on tingitud?

Ülesandeid on juurde antud. Elu on üha keerukam, isegi majad pole oma tehnilistelt karakteristikutelt samad, mis 10-15 aastat tagasi: teistsugused materjalid, keerukad valvesüsteemid, päikesepaneelid, jms. Inimestes süveneb õpitud abitus: järjest enam on kõnesid, kus kurdetakse, et „põder sööb naabri õunu“, „jänese ei saa hoovist välja“ või „kajakapojad on murul“.

### 2.3.6 Hädaabivaldkonnas järgmise 10 aasta jooksul toimuvad muutused

Peamiselt näevad päästjad järgmise 10 aasta jooksul suurt tehnilist arengut, mis seab kogu valdkonna uute väljakutsete ette.

Droon on saanud igapäevaseks ja see on juba olemas paljudes komandodes. Osadel neist on ka võimekus otsida maastikul kadumaläinud inimest. Teemat valdavad spetsialistid on olemas Sisekaitseakadeemias. Ilmselt 10 aasta perspektiivis tekib võimekus saata sündmuskohale esmalt droon, mis edastab videopilti. Selle alusel saab paremini planeerida, milliseid ressursse sündmusele kaasata.

Videokõned. Kui tulevikus turvariskid saaks maandatud, siis oleks laivis pildi nägemine sündmuskohalt päästjatele kindlasti abiks. Samas, kui keskmine kohalejõudmise aeg on praegu 10 min, siis tekib küsimus, kui palju päästja seda pilti jõuaks vaadata.

*Aasta tagasi oli hukkunuga tulekahju. Arvuti oli siis infot täis aga keegi isegi ei jõudnud seda vaadata, mis seal oli.*

Videokõnedega kaasneb ka palju „müra“ – liigset ja ebaolulist infot, mis võib tähelepanu peamiselt hajutada ja ohtlikuks saada.

*Liiga palju infot ei ole ka hea. Elupäästvad sündmused peavad toimima, nn baastegevused. Pilti nähes on oht ka üle mõelda. Mõni asi on hea äkki nii, et me reageerime baastegevustele taustasse süvenemata.*

Mis päästekorraldajate töös tulevikus võiks veel muutuda, on see et hakatakse helistama rohkemates keeltes: lisaks venele veel inglise, soome, hispaania keeltes.

Kindlasti kasvab e-kõnede hulk. Samuti tuleb üha enam hädaabiteateid kodulahendustelt, mis teatavad suitsust, tulest, inimese mitteliikumisest pikema aja jooksul. Juba praegu on uudsed

lahendused Tallinna Tehnikaülikoolis väljatöötamisel, mis hakkavad tuvastama nii suitsu, tuld kui inimese kukkumist ja teatavad Häirekeskusele, kes saab ressursi välja saata<sup>29</sup>.

Võimalik on ka robotkõne, mis annab esmase hinnangu ja prioriteedi. See oleks kasutatav näiteks tormijärgses kriisiolukorras, kus kõiki hädaabiteateid ei jaksata enam vastu võtta. Algoritm oleks peale treenimist võimeline tuvastama, millistes kõnedes reaalselt eksisteerib oht kellegi elule ja tervisele ning „aitab“ sellised kõned ootejärjekorras ettepoole.

Metsamassiivides võiks juba lähitulevikus olla andurid, mis mõõdavad õhus olevate osakeste arvu. Ja kui sealt on tuvastatavad tulekahjule viitavaid tunnused, saab anda piirkonnas viibivale droonile ülesande tuvastada tulekahju asukoht ja edastada see Häirekeskuse töösaali. Häirekeskus saaks edastada info meeskonnale ja sellel võiks asukohta reageerides olla juba võimalik sündmust eelnevalt videopildilt näha.

Arendada oleks võimalik ka liikluskaamerate jälgimise poolt. Mõistagi ei ole neid võimalik paigutada kogu tee ulatuses ja keegi ei garanteeri, et liiklussündmus leiab aset just kaamera vaateväljas. Kuid kaameraid kindlasti lisandub ja mõningatel juhtudel võib kaamerapilti sattuv liiklusõnnetus olla tänu videopildile paremini reageeritav. Häirekeskuse töösaalides on (või on varem olnud) inimesi, kes on turvakaameratelt vägagi vajalikku infot välja lugenud, mistõttu võib järeldada, et vastava info käsitlemise võimekus on Häirekeskuses olemas.

Väga huvitavat infot võib saada liiklusäpist Waze, kuhu inimesed saavad maanteedel nähtut üles märkida. Vahel pole kõne avarii kohta veel Häirekeskusesse jõudnudki, kuid Wazes on juba üleval, teadis üks intervjuueeritust. Neid võimalusi peaks rohkem ära kasutama liikluse ümbersuunamise vajaduse korral – see on nii Wazes kui Google Mapsis juba praegu tehtav ja mujal maailmas ka kasutusel. Padaoru taoliste sündmuste korral oleks see hädavajalik. Mõistagi tuleks vastavat infot kuvada ka põhimaanteede elektroonilistel infotahvlitel<sup>30</sup>.

### 2.3.7 Muud tähelepanekud

Järgnevalt on esitatud mõned päästjate intervjuudest ilmnenu olulised tähelepanekud, mis ei kvalifitseerunud ühegi eelneva kategooria alla ega puudutanud otseselt ka päästekorraldajate väljaõpet.

Esiteks toodi välja asjaolu, et eetri kanalid on millegipärast jätkuvalt maakondlikud, kuigi Eesti on jagatud neljaks piirkonnaks. Lääne piirkonnas vastab igal kanalil sama inimene. Tekib küsimus, miks peab sellisel juhul igal maakonnal olema oma Häirekeskuse kanal<sup>31</sup>. Need võiks ühendada. Siis oleks ka logistikutel lihtsam.

Kui päästeametnikud teevad kodukülastusi ja küsivad ukraina põgenikelt, „kuhu te helistaks kui probleem tekib?“, siis vastavad nemad, et 110. Neid peaks rohkem teavitama, et Eestis on hädaabitelefoni 112.

Koostöö ja sotsiaalsed kontaktid Häirekeskuse ja Päästeameti vahel on vähenenud, eriti alates koroonapandeemiast. Need tuleks taastada.

---

<sup>29</sup> Häirekeskuse kommentaar: tehniliste lahenduste kasutamises on vaja õiguslikku alust ning seejärel tehnilist liidestust.

<sup>30</sup> Täpsustus: liikluse ümbersuunamist Häirekeskust ei korralda, vaid seda teeb teehooldaja üldjuhul sündmuskohal viibiva politseiametniku korraldusel.

<sup>31</sup> Häirekeskuse kommentaar: vältimaks suursündmuste vältel info tõkestamist on igal maakonnal oma kanal.

Midagi tuleks ette võtta tühikõnede ja pahatahtlike helistajatega, samuti isikutega kes päästekorraldajaid sõimavad. Päästjad tunnevad tõsiselt kaasa naissoost päästekorraldajatele, kes peavad päevade viisi sõimu ja roppusi kuulama. Tunti muret, kas neil on võimalus pärast tööd supervisiooniks või vähemalt juhtkonnast kellegagi rääkida, et tekkinud pingeid maandada.

Politsei kaasamisega on raskem kui kunagi varem. Mõnikord peavad päästjad neid päris kaua sündmuskohale ootama (ja alati neid ei pruugigi tulla). Probleem olevat tekkinud pärast viimast struktuurimuudatust politseis. Politsei polevat ka kuigi aldis teistele ametkondadele vajalikku infot edastama. Näiteks kui politsei jõuab avariikohale esimesena, panevad nad auto numbri ise kirja, kuid teised ametkonnad seda ei näe. Teised ametkonnad saavad vastava info kätte ainult Häirekeskuse kaudu.

Ametkondade vaheline tagasisidestamine on oluline – olemasolevaid võimalusi tuleks kasutada ja vajadusel ka juurde arendada. Tunti huvi, kas keegi Häirekeskusest SOS-i tagasisidet regulaarselt jälgib.

Mitu intervjuueeritut arvasid, et valvevahetuse juhid tuleks töösaali tagasi tuua. On olukordi, kus meeskonnavanem kutsub ja eetris on vaikus. Ühel „markantsel juhul“ olevat vaikus kestnud 6 minutit. Nähtavasti on logistik olnud hõivatud. Samas ei tea kunagi, kus on „otsustavad minutid“, näiteks kui päästjad peavad minema kiirabile abi osutama. Või on sündmuskohal agressiivne inimene, kes ründab päästjaid. Sellised olukorrad, kus eetris vaikus valitseb, olevat paraku viimasel ajal sagenenud.

Heameel oli tõdeda, et suuresti on intervjuueeritavad Häirekeskuse tööga rahul. Intervjuude järgselt jõudsime selguseni, et kuigi tööprotsessid ja vastutuspüürid on kokkulepitud administratiivsel tasandil, siis nende taustinfo või kokkulepete põhjused ei jõua alati operatiivtasandile. Juhiti tähelepanu asjaolule, et senisest enim on vaja tõhustada koostööd erinevatel tasanditel.

*Häirekeskuse PPA ja PÄA valdkondade juhtivekspert Krislin Tigase*

## 2.4 Intervjuud kiirabiteenuse pakkujatega

### 2.4.1 Info liikumise protsess ja päästekorraldaja rolli eristamine

Info abivajaduse kohta liigub 112 kõne vastu võtnud päästekorraldajalt logistikule ja logistik, kes näeb lähima brigaadi asukohta, teeb neile väljakutse. Sõltuvalt algoritmist läheb see kas arsti- või õebrigaadile. Väljakutse alarm läheb otse tugipunkti ja kostub seal valjuhääldist. Kohe genereeritakse ka infosüsteemis kaart, mida hakatakse vastavalt info lisandumisele täiendama. Kiirabiautos on kasutuses käsijaamad ja telefon, mille kaudu infot vahetatakse, samuti näeb seal tahvelarvutist kaarti.

Juhul kui abivajaja isik (ja isikukood) on teada, siis on brigaadil võimalik reageerimise ajal vaadata arvutist patsiendi terviseandmeid (s.h kroonilised haigused, määratud ravi, varasemad kiirabiväljakutsed jms.). Seda võimalust hindasid intervjuueeritud kõrgelt, kuna see annab olulise taustateadmise patsiendi käsitlemiseks. See on intervjuueeritute arvates märkimisväärne positiivne muutus võrreldes nende aegadega, kui väljakutse kohta tulnud info oli paberkaardil ja mingit taustainfot patsiendi kohta polnud. Üks intervjuueeritu rääkis, et nende brigaadis loeb brigaadijuht autos teistele kaardilt infot ette. Samal ajal saavad autos kolleegid juba vajalikud arstiriistad valmis panna.

Kui isik pole teada, siis on infosüsteemis märges „isikustamata isik“.

Logistik võib info lisandumisel kiirabikaarti täiendada, sellisel juhul kuvatakse lisanduv info teise värviga. Lisaks väljakutse sisule näeb brigaad asukohamäärangut MGis-is.

Selgus, et üldiselt kiirabi töötajad ei erista, milline info tuleb hädaabikõne vastu võtnud päästekorraldajalt ja milline logistikult. Mõned neist teadsid, et infosüsteemis on logi, kust seda oleks võimalik jälgida, kuid üldiselt seda ei tehta. Päästekorraldaja ja logistiku rollidest siiski ollakse teadlikud. Selgelt eristatakse Häirekeskuse meediku rolli ja see olevat ka infosüsteemis selgelt näha.

Kiirabi töötajad on kolmest partnerist kõige vähem külastanud töösaali. Peamise põhjusena nimetati ajapuudust. Samas on nad kolleegide käest kuulnud, et tegemist on väärtusliku kogemusega ning soovivad töösaali külastuse kindlasti ette võtta.

Kuivõrd oleks abi hädaabikõne salvestise kuulamise võimalusest väljakutsele reageerimise ajal? Valdavalt arvati, et meediku töös võiks sellest tõesti kasu olla, kuna mõnikord võivad hääletoon, hingamine, taustahelid jms anda kogenud meedikule olulist lisainfot patsiendi seisundi kohta. See oleks abiks eriti nendel juhtudel, kui Häirekeskusest antud info on napp. Samas tuleb arvestada asjaoluga, et kui kiirabiauto sõiduaeg jääb alla 10 minuti (suurtes linnades see enamasti aga nii on), siis tõenäoliselt salvestist kuulata ei jõua, eriti kui samal ajal tuleb end kurssi viia patsiendi varasemate terviseandmetega.

### 2.4.2 Päästekorraldajate tööprotsess

Ootuspäraselt nägid intervjuueeritud suurimat probleemi hiljuti kehtima hakanud ohuhinnangute manuaalis. Osa vastajaid olid seisukohal, et see tuleks kiiremas korras ja täielikult ümber teha, osade arvates piisaks täiendamisest, kasutajate lisakoolitustest ja pikemast harjumisajast. Peamine, mida manuaalile ette heideti, oli selle ebaloogilisus, vähene intuiitiivsus ja süsteemsus ning asjaolu, et selle kasutamine eeldab meditsiinilise hariduse olemasolu<sup>32</sup>. Praegune olevat

---

<sup>32</sup> Ohuhinnangute kriteeriumid koostab Terviseamet, kes ei ole seadnud erihariduse nõudeid.

raske kasutada ka päästekorraldajatele, kelle väljaõppes on meditsiinalane väljaõpe viidud miinimumini<sup>33</sup>, mistõttu nad vähestest teadmistest ja ebakindlusest tingituna seavad valesid ohuhinnanguid ja prioriteete (sageli märksa kõrgemaid kui oleks asjakohane).

Eelöeldust tulenevalt oli intervjueritutel mitmeid ettepanekuid nii ametkondade vahelise koostöö kui päästekorraldajate väljaõppe osas, millest on edaspidi detailsemalt juttu.

- **Ohuhinnangu määramine.** Nagu eelnevalt mainitud, leiti siin põhiline probleem olevat hiljuti kehtestatud manuaalis mis olevat probleemne ja päästekorraldaja liiga väheses meditsiinalases ettevalmistuses. Viimasest tulenevalt ei oskavat päästekorraldajad sageli küsida meedikute arvates õigeid küsimusi ja seetõttu läheb ka ohuhinnangu määratlemine viltu. Meditsiinalaste teadmiste vähesuse tõttu tunneb päästekorraldaja end ebakindlalt ja sattub stressi ning määrab kõrgema prioriteedi ehk tekib palju nn „vale-deltasid“. Juhtub ka, et kiirabil tuleb sõita sinna, kuhu ta üldse ei peaks minema.

*Kuna nad ei ole meedikud, siis on väga tihti nii, et kiirabi nendele kutsele üldse poleks vaja, kuhu nemad saadavad. Ma ei süüdista neid inimesi üldse, see pole nende teha. Ja mõned isikud (helistajad) oskavad nii rääkida, et kiirabi tuleks. Kui professionaalsed meedikud töötleksid neid kutseid, siis nemad näeksid, et ei ole alati vaja kiirabi.*

*Mul 26. aasta tiksub kiirabis, mul on Häirekeskuse töötajate seas väga palju tuttavaid ja ma mäletan ideaalselt veel vana manuaali. Seal oli ka puudusi aga seal oli asi nii loogiline, et võis silmad kinni pigistata ja kõik oli silmade ees. Praegu puudub igasugune loogika selles süsteemis<sup>34</sup>.*

*10 aasta sees on manuaali muudetud 2 kui mitte 3 korda<sup>35</sup>. Esimene manuaal oli kõige konkreetsem. Praegune on kõige kehvem. See on keeruline ka päästekorraldajale. Variante on väga palju.*

- **Prioriteedi määramine.** Intervjueritute arvates kiputakse väljakutseid pigem üleprioritiseerima, kuigi harva tuleb ette ka vastupidiseid juhtumeid.<sup>36</sup>
- **Kõne juhtimine.** Kuna kiirabi töötajad ei puutu kõnet vastu võtva päästekorraldaja tööga otseselt kokku, puudusid neil ettepanekud kõne juhtimise osas.
- **Küsimuste esitamine.** Intervjueritute arvates esitatakse helistajale küsimusi kas liiga vähe või pole need asjakohased. Kuna päästekorraldajal pole meediku ettevalmistust, olevat ta

<sup>33</sup> Häirekeskuse kommentaar: ei vasta tõele. Päästekorraldaja õppes on 2018. aastal suurendatud meditsiini valdkonna osakaalu ja see on 15 EKAP. Koos meditsiini valdkonna hädaabiteatete menetlemisega on saadav meditsiini valdkonna haridus võrdväärne erakorralise meditsiini tehnikute väljaõppega.

<sup>34</sup> Aastatel 2005 (Novak, Kukk), 2008 (Tammperre) ja 2009 (Reinhard, Laugamets) tehti kiirabikonverentsidel ettekanded, kus toodi välja kutsete raskusastmete ülehindamine. See näitab, et isegi eelneva töökorraldusega esinesid sarnased probleemid.

<sup>35</sup> Häirekeskuse kommentaar: ei vasta tõele. Eelnev manuaal oli kasutusel aastast 2007 ning uus manuaal võeti kasutusele 2022. aastal.

<sup>36</sup> Repliik: intervjueritute hulgas oli inimene, kes töötab nii Häirekeskuse meediku kui kiirabi töötajana, oskas ta pakkuda tänuväärset vaadet mõlema asutuse vaatevinklist. Tema hinnangul on üsna paljud olukorrad olulisel määral „maandatavad“ helistaja rahustamise ja juhendamise abil. Eriti kehtib see haigete väikelaste vanemate kohta, kes võivad olukordadele reageerida suure ärevusega ja kipuvad telefonikõnes ka infot vastavalt edastama. Tihti piisab neile teadmisest, et neid kuulab meedik ning professionaalsetest nõuannetest, et saavutada olukorra oluline leevenemine.

manuaalis kinni ega oska küsida küsimusi<sup>37</sup>, mis kiirabi vaates oleks antud olukorras esmatähtsad. Näiteks mainiti olukordi, kus päästekorraldaja küsib liigselt kaasuvate (krooniliste) haiguste kohta, mis aga pole aegkriitilised. Selle asemel tuleks küsida kiirabi vaates hädavajalikku lisainfot akuutse seisundi kohta.

Senisest märksa enam tuleks tähelepanu pöörata aja kindlaks tegemisele, millal terviseprobleem või sündmus juhtus. Näiteks tuleb ette Delta prioriteediga insuldiväljakutseid, mille puhul kohapeal selgub, et probleem juhtus juba 4 päeva tagasi<sup>38</sup>. Tuleb ka ette, et aeg on märgitud väljakutse infos ebatäpsena, mida samuti ei tohiks juhtuda, kuna meedikule on see oluline informatsioon.

Mõnikord jõuab aga kiirabini vaid info „lamavast isikust“, mitte aga selle kohta, kes väljakutse tegi ja mis asjaoludel isik võiks „lamada“. Nii on kiirabil raske otsustada, kas ja millist abi täpsemalt on vaja. Samas aga kommenteerisid vastajad, et palju sõltub helistajast: inimesed on väga erineva verbaalse suutlikkusega ning mõni oskab juhtunut kirjeldada, mõni mitte. Seega pole probleem alati päästekorraldajas.

- **Info kirjapanek.** Leiti, et meditsiiniharidusega inimene võiks ilmselt kõnest rohkem infot „üles noppida“ ja kirja panna kui päästekorraldaja. Eraldi aga seda teemat intervjuudes ei kommenteeritud.
- **Asukoha määramine.** Nagu teisedki Häirekeskuse koostööpartnerid, hindavad ka kiirabitöötajad asukoha määramise üldiselt heaks. Küll aga toodi probleemseks välja logistikaga seonduvat: päästekorraldaja-logistikute otsused selle kohta, millist brigaadi millisesse asukohapunkti saata, tekitavat küsimusi. Mõnel juhul olevat mõistlikum katkestada madalama prioriteediga väljakutse ja saata Delta või Charlie väljakutsele lähim brigaad, mitte aga vaba brigaadi kusagilt kaugema vahemaa tagant. Mõnikord jääb mulje, et logistik ei tunne piirkonda ja saadab väljakutsele brigaadi, mis ei jõuaks sinna kõige kiiremini. Mõnikord tähendab see brigaadi „liigset jooksutamist“ ja asjatult pika vahemaa läbimist<sup>39</sup>.
- **Kõne sidumine ja salvestamine.** Nendest aspektidest intervjuudes juttu ei tulnud.
- **Päästekorraldaja isiksuseomadused ja töömotivatsioon.** Päästekorraldajal peab olema empaatiavõimet, „raudsed närvid“, rahulikkust, tarkust, taiplikkust, intuiivsust, abivalmidust, „keskmisest suuremat“ erksust. Tal peab olema inimeste suhtes suur armastus. Kasuks tuleb veidi elutervet huumorimeelt, kuna see sulatab jää ja maandab pingeid.

Taas oli juttu võimest näha olukorra üldpilti ja tunda ära manipulatiivseid helistajaid. Üks kiirabitöötaja, kes oli käinud töösaalis päästekorraldajate tööga tutvumas, nentis et ei suudaks seda tööd üle viie minuti teha, kuna olevat talumatu, kuidas helistajad hüsteeritsevad, ropendavad ja karjuvad ning paljud neist on purjus. Ühiselt leiti, et tegemist on väga raske tööga, mis nõuab inimeselt lausa üleloomulikke võimeid, eriti kuna peab valdama nii politsei-, pääste- kui kiirabivaldkonda.

---

<sup>37</sup> Eesti Kiirabi Liidu poolt on välja toodud olulised lisaküsimused, mida päästekorraldaja helistajalt küsib.

<sup>38</sup> Häirekeskuse kommentaar: Terviseamet on öelnud, et ajamääratlus insuldil prioriteeti ei alanda.

<sup>39</sup> Väljasõidu aluseks on Terviseametiga kokkulepitud väljasõiduplaan.

Paraku on aga osa (eriti algajaid) päästekorraldajaid stressis, ebakindad ja hirmunud, mis eelkõige tulenevat vähesest meditsiinalasest väljaõppest ja praktikast. Mõned intervjuueeritud puudutasid ka üldise töömotivatsiooni teemat: see amet ei sobi „tuimadele“, vaid ainult väga innukatele ja pühendunud inimestele. Samuti tõsteti esile töökogemuse olulisust, mis antud ameti puhul olevat iseäranis suure väärtusega.

#### 2.4.3 Seisukohti päästekorraldajate väljaõppe osas

Intervjuueeritud töid siin välja üsnagi konkreetseid ettepanekuid. Üsna üheselt leiti, et käibel oleva manuaali kasutamine eeldab märksa suuremat meditsiinilise ettevalmistuste osakaalu päästekorraldajate väljaõppes. Varasemaga võrreldes olevat see aga umbes poole võrra langenud<sup>40</sup>. Järgmisena on toodud intervjuueeritute esitatud ettepanekud:

- Anda päästekorraldajatele kiirabitehnika kvalifikatsioon. See tähendaks õppe pikenemist ligi aasta võrra ja see õpe peaks toimuma meditsiini koolis. Samas tooks see kaasa olulist lisaväärtust: päästekorraldaja omandaks lisapädevusi ja -õigusi, mille abil oleks võimalik märkimisväärne osa probleemidest lahendada või neid leevendada juba telefonikõne ajal<sup>41</sup>. Selle tulemusena langeks oluliselt (eelkõige) madalama prioriteediga väljareageerimiste arv ja seeläbi kogu kiirabi koormus. Praegu töötatakse koormuse „viimase piiri“ peal, mis on juba ohuks riigi sisejulgeolekule. Võimalik, et siis langeks ära vajadus Häirekeskuse meedikute ametikoha järele. Neid on praegu niigi liiga vähe ja nende töökoormus ning stress ülemäärased<sup>42</sup>.

*See tähendab, et ta ei ole õde, vaid erakorralise meditsiini tehnik kes valdab elupäästvaid võtteid elementaarsel tasemel ja oskab seda telefoni teel ka juhendada.*

*Tulevikus võiks olla nii, et kui päästekorraldaja võtab kutse vastu, siis ta jääb inimesega nii kauaks kui vaja liinile ja tal on kiirabi tehniku ettevalmistus. Ta juhendab (helistajat) kiirabi kohalejõudmiseni. /---/ päästekorraldaja ei tohi seadusest tulenevalt seda nõu (esmaabi) praegu anda<sup>43</sup>. Aga kui ta oleks MT haridusega, siis neid juriidilisi kääre seal ei oleks. Ta tohiks seda nõu anda.*

- Alternatiivina päästekorraldajate meditsiinalaste oskuste tõstmisele pakuti välja spetsialiseerumist ehk Häirekeskuse meditsiiniüksuse loomist: meedikuid tuleks selle skeemi järgi töösaalidesse juurde värvata ning kõik terviseprobleemiga kõned suunataks esmalt meedikule.
- Tõsta päästekorraldajatele ettenähtud meditsiiniõppe osakaalu õppekavas 240 tunnilt 400-le nii nagu see oli varasemalt<sup>44</sup>. Meditsiini osakaalu suuremat mahtu õppekavas

<sup>40</sup> Häirekeskuse kommentaar: päästekorraldaja õppes on 2018. aastal suurendatud meditsiini valdkonna osakaalu ja see on 15 EKAP. Koos meditsiini valdkonna hädaabiteatete menetlemisega on saadav meditsiini valdkonna haridus võrdväärne erakorralise meditsiini tehnikute väljaõppega.

<sup>41</sup> Kehtiva töökorralduse alusel viiakse läbi telefoni vahendusel nõustamist.

<sup>42</sup> Häirekeskus ei nõustu.

<sup>43</sup> Seadusandluses puudub vastav täpsustus.

<sup>44</sup> Päästekorraldajate meditsiinalane ettevalmistus Sisekaitseakadeemias on 15 ainepunkti, mis vastab 390 tunnile.

õigustaks asjaolu, et meditsiinialaseid väljakutseid ongi võrreldes politsei- või päästeala väljakutsetega oluliselt rohkem (osakaal umbes 64%)<sup>45</sup>.

- Pikem õppeaeg toob inimestele selgust kutsevaliku õigsuse osas ja sinna sattub vähem inimesi, kes pole sobivad oma isiksuseomaduste või motivatsiooni tõttu.
- Meditsiiniõppe osakaalu suurendamisel vajab kaalumist, millises järjekorras valdkondi käsitletakse. Ka see võib olla õppijate vaates üsna olulise tähtsusega.
- Päästekorraldaja peaks oskama telefoni teel elustamist juhendada. Samuti peaks ta ära tundma juhud, millal pole mõtet elustamist alustada<sup>46</sup> (on kindlad märgid, et inimene on surnud). Viimasel puhul ei ole tal mõtet elupäästvat brigaadi 30 km kauguselt kohale saata. Samuti ei ole siis mõtet sundida kohapeal viibijat südamemassaaži tegema. Niigi šokis, kehva tervisega ja sageli eakas juuresviibija võib seeläbi muutuda ise patsiendiks.
- Päästekorraldajaks õppijaid värvata seenioritest kiirabitöötajate seast, kellele igapäevane kiirabitöö füüsiliselt raskeks on muutunud. Mõistagi tuleks neile maksta senisega võrreldavat palka.
- Vene keele oskus on jätkuvalt oluline, mõnevõrra tuleb ehk juurde muid keeli, nt inglise keelt.
- Käesolevalt päästekorraldaja õpib 240 tundi meditsiini ja siis teeb 48 tundi kiirabis „varjutamist“<sup>47</sup>. Seda on ilmselgelt liiga vähe, et saada mingitki ülevaadet kiirabi praktilisest igapäevatööst. Praktika hulk peaks märkimisväärselt tõusma ning praktikat tuleks aasta-aastalt korrata, st ka see peaks olema elukestev, kuna asjad muutuvad tänapäeval üsna kiiresti. Meedik näiteks õpib aastas juurde umbes 60 tunni mahus.

**Valdkonnas viimase 10 aasta jooksul toimunud muutused.** Ühiskonna ootused on suuremad ja inimesed samas abitumad. Tehnilised lahendused on märkimisväärselt paranenud, mis on parandanud nii ligipääsu patsiendi andmetele kui ka asukohamäärangute täpsust. Tulemas on e-kiirabi, mille osas on suured ootused. See muudaks infot veelgi süsteemsemaks ja täpsemaks ning oleks tulevikus abiks nii patsientidele kui arstidele.

Lisaks tehnilistele vahenditele on oluliselt paranenud ka ravimid ning töövahendid. Need võimaldavad patsienti efektiivsemalt ja vähem kahjustamata elustada. Elustamisvõimaluste paremine on samas ka tõstatanud eetikaküsimusi – millise piirini terminaalses staadiumis patsienti veel elustada?

Suureks probleemiks on „õhukeseks lihvitud riik“. Terve valdkonna osas on vaja teha põhimõttelisi otsuseid, millised on meie võimekused ja millises mahus suudame jätkata abivajajate abistamist: kas kiirabi koosseisus on edaspidigi arstibrigaadid või tähendab kiirabi vaid parameedikute meeskonda, kelle ülesandeks on haige kiiresti lähima haiglani toimetada.

---

<sup>45</sup> Häirekeskuse kommentaar: oluline on eristada kogu kõnekoormust ja sündmusteks realiseeruvaid kõnesid. Üle poolte kõnedest ei realiseeru sündmusteks. Kiirabi sündmusteks realiseeruvad kõned moodustavad kogu kõnekoormusest 1/5.

<sup>46</sup> Häirekeskuse kommentaar: elustamise mittealustamist otsustavad omakesed ja/või tervishoiutöötajad.

<sup>47</sup> Päästekorraldaja õpib Sisekaitseakadeemias meditsiini valdkonda 15 ainepunkti ehk 390 tunni ulatuses.

Murekohaks on töötajate liiga suur koormus, stress, ületöötamine ja läbipõlemise oht.

#### 2.4.4 Hädaabivaldkonnas järgmise 10 aasta jooksul toimuvad muutused.

Kindlasti toob tulevik kaasa olulisi uuendusi, kui mitte läbimurdeid tehisintellekti valdkonnas. Koht, kuhu seda kiiresti võiks vaja minna, oleks „paberimajanduse“ vähendamine ja tõlge. Tähtis oleks, et meedik saaks tegeleda ainult oma põhitegevusega, sellega milleks ühiskond on teda koolitanud. Protokollid ja anamneesi, samuti muu kirjatöö saaks ja peaks edaspidi ära tegema tehisintellekt. Veel oleks suur abi sellest kui nii patsient kui arst saaksid teha tööd oma emakeeles ja tõlgiks oleks tehisintellekt. Praegu pole tõlke kvaliteet hea (ja meditsiinalane tõlge on eriti küsitava väärtusega). Kuid praeguste võimaluste juures ei peaks see olema ületamatu probleem – tuleks aegsasti seista selle eest, et saaks hakata tehisintellekti vastavalt „koolitama“. Intervjueeritud olid üllatuslikult neile võimalustele oma töös päris palju mõelnud ja ka näiteks Tehnikaülikoolist nõu küsinud.

*Patsiendid räägivad meil ka ukraina keeles ja Google Translate aitab päris tihti ... juba kasutame. Kiirabi kaardi täitmisel oleks TI abiks ja see on kõik tegelikult juba võimalik ja tuleks kasutada.*

Telemeditsiini näha peaks samuti suurt tulevikku. Iga juhtumi juurde pole tingimata vaja arstibrigaadi. Praegu on võimalik saata randevu-brigaad, kuid üks intervjueeritav teadis, et tema brigaadi autol on tegelikult telemeditsiini kasutamise võimekus olemas, käivitamine on aga raha taga. See oleks tema töös suur ja põhimõtteline muutus. Lisanduks teatud hetkedel ülimalt vajalik eriarsti professionaalne pilk. Inglismaal olevat see tehnoloogiline uuendus juba laialdaselt kasutusel, meil aga praegu vaid suurhaiglates.

Videopildi edastamine sündmuskohalt juuresviibija nutitelefoni abil oleks kasutatav tingimustel kui saaks lahendatud andmekaitse- ja turvalisuse küsimused. Vahel aitaks see ehk juhendada elustamist või aitaks kaasa ressursivajaduse üle otsustamisele.

Elustamisaparaatide (AED-d) võrgustikku tuleks arendada ja laiendada. Inimesi tuleks teavitada nende asukohtadest ja õpetada neid kasutama. Häirekeskus peks olema teadlik ja teavitama inimesi aparaatide asukohtadest<sup>48</sup> ja oskama telefoni teel õpetada neid kasutama.

#### 2.4.5 Muud tähelepanekud

Üks intervjueeritu tõi välja tema arvates viimasel ajal teravnenud probleemi: sagenenud on juhtumid, kus sündmuskohale jõudes on seal ees juba maakonna kiirabi, kes patsienti elustab. Või vastupidi, neile (regionaalhaigla reanimobiil) on tulnud väljakutse ja sündmuskohal olles on saabunud ka maakonna kiirabi. Sellist olukorda ei tohiks aga tekkida ja tegemist on olulise kommunikatsioonihäirega. Väljakutse on sellisel juhul tulnud mõlemale, mitte pole seda kvalifitseeritud „abina“<sup>49</sup>.

Samuti leiti, et lubamatu on olukord, kus perearst tellib patsiendi haiglasse viimiseks kiirabi. Eriti päevasel ajal ja olukorras, kus patsient on selgelt võimeline omal jalal haiglasse minema.

Mõnikord tekitab küsimusi miks logistik saadab väljakutsetele 2 või 3 korda järjest sama brigaadi, kuigi teine brigaad on samuti saadaval.

<sup>48</sup> Häirekeskus nõustub, kuid nende asukohtade nimekirjad ja uuendamine on tervishoiukorralduse küsimus, kuna AED on meditsiinisead.

<sup>49</sup> Häirekeskuse kommentaar: töökorraldus on tingitud Terviseameti väljasõiduplaanist.

Häirekeskuse meedikuid liiga vähe ja neil on tööd liiga palju. Palk pole konkurentsivõimeline ja töö hulk ähvardab läbipõlemisega.

Elementaarsete elustamisvõtete tundmine on väga oluline ja seda peaks elanikkonnale massiivsete kampaaniate käigus õpetama. Tuleks teha reklaamikampaaniaid ja vastavad videoõpetused võiks joosta rahvusringhäälingu kanalites<sup>50</sup>.

Mõnedel juhtudel võiks olla kiirabi väljasõit tasuline – seda nende jaoks, kes kiirabi liiga kergekäeliselt (ja sealjuures korduvalt) välja kutsuvad.

Praegu Delta kutse puhul ei küsita helistajalt isikukoodi. Seda tuleks siiski teha, sest kiirabil võib tekkida vajadus patsiendi muude terviseandmete vaatamise järele. Traumade puhul pole see nii oluline, kuid on näiteks rindkerevalu, õhupuuduse puhul kus oleks vaja tema meditsiinilist tausta teada.

Intervjuudest kumas läbi mure üldise tervishoiukorralduse pärast. On Eesti piirkondi ja kellaaegu, mille sees inimesel ei olegi mure korral abi saamiseks kuhugi mujale pöörduda kui 112. Selle probleemide puntraga peavad poliitikud tegelema. On tehtud ettepanekuid ööpäevaringse perearstiasandi abi sisseseadmiseks, piirkondlike tervisekeskuste loomiseks jms., kuid see pole siiani rakendunud. Mõnelele juhtumitele saaks reageerida KOV (nt sotsiaalkõned), kuid neil pole ööpäevaringset reageerimise võimekust ja nad pole ka suutnud siiani luua piirkondlike KOV-ide osalusel ühist reageerimisvõimekust. See oleks siis midagi sotsiaalkiirabi teenuse laadset (selles terminis küll intervjuueeritav soovib mitte kasutada sõna „kiirabi“).

Randevuubrigaade võiks olla rohkem ja ka teistes Eesti piirkondades, sest see teenus on ennast vägagi õigustanud.

Rakendusürituste intervjuueeritavad on keskendunud kiirabi vaatenurgale ja tervishoiu, kiirabiteenuse korraldamisele. Tuleb meele pidada, et Häirekeskus ei korralda kiirabiteenust, ega tervishoidu. Selline lähenemine võib tekitada segadust Häirekeskuse ja päästekorraldajate ülesannete osas ning süvendada vaeleusaama. Lisaks, võttes arvesse riigis valitsevat tervishoiutöötajate vähesust, siis ei ole lahendus luua süsteemi, mille mehitamiseks puuduvad vajalikud töötajad.

Seetõttu on oluline säilitada fookus Häirekeskuse ülesannetes ja tagada süsteemi jätkusuutlikkus vastavalt olemasolevatele võimalustele.

*Häirekeskuse meditsiinivaldkonna juht Margit Kallas*

<sup>50</sup> Ettepanek on asjakohane Sotsiaalministeeriumi haldusalale.

### 3. Intervjuud päästekorraldajatega

#### 3.1 Eesmärgid ja läbiviimise protseduur

Intervjuud päästekorraldajatega viidi läbi vahemikus 05.02 – 27.02.24 eesmärgiga saada informatsiooni **päästekorraldajate ametialaste teadmiste ja oskuste kohta tööprotsessi erinevates etappides**. Vestluste käigus puudutati ulatuslikku teemaderingi:

- Päästekorraldaja kutse valiku motiivid ja teekond praegusesse ametisse
- Tagasisivaatav hinnang päästekorraldajaks õppimisele. Kuna paljude intervjuueeritute õpingud olid toimunud enam kui viis aastat tagasi, ei soovitud antud küsimusega mitte niivõrd saada detailset infot õpitu sisu kohta, kuivõrd üldisemat hinnangut, mil määral õpingute ajal omandatu on vastavuses tegeliku tööpraktika käigus ettetulevate väljakutsetega ja milliseid probleeme siin esineb
- Intervjuueeritute arusaamad päästekorraldaja ametialasest arengust. Täiendõppe vajadused.
- Tööprotsessi erinevates etappides tekkivad probleemid - millele peaks päästekorraldajate väljaõppes rohkem tähelepanu pöörama. Mida oleks otstarbekam õppida täiendõppe vormis. Milliseid (täiendavaid) teadmisi ja oskusi intervjuueeritud täna vajatakse.
- Töökeskkonnast ja töö sisust tulenevad stressifaktorid ja sellega toime tuleku oskuste omandamine
- Nägemus päästekorraldaja tööst ja ametialastest oskustest 10 aasta perspektiivis.

Intervjuu kava on ära toodud aruande lisas.

**Meetod.** Intervjuud toimusid poolstruktureeritud intervjuudena Skype teel. Kuna uuringusse kaasatud töötavad neljas erinevas regionaalses keskkuses, oleks füüsiline kokkusaamine nendega olnud raskendatud. Intervjuude pikkused olid üsna erinevad, varieerudes 30 minutist 1,5 tunnini. Uuringuga soostumine oli pigem hea: 25-st pöördumisest jäi vastuseta või sai äraütleva vastuse 6. Intervjuud olid anonüümsed selles mõttes, et aruandes ei seostata kellegi seisukohti nende nimega, küll aga lepidi intervjuude alguses kokku, et intervjuueeritute nimekirj avaldatakse aruande lisas.

Intervjuud salvestati. Kogutud materjali analüüsiiti nn tavapärase sisuanalüüsi meetodiga.

**Valim.** Kokku intervjuueeriti **16 inimest**: 6 päästekorraldajat, 6 päästekorraldaja-logistikut, kolme grupijuhti ja ühte keskuse juhti. Päästekorraldajate, päästekorraldaja-logistikute ja grupijuhtide/keskuse juhi (edaspidi „juhtide“) intervjuud toimusid mõnevõrra erinevate intervjuukavade alusel.

Päästekorraldaja-logistikutelt uuriti, miks otsustati (edasi)õppida logistikuks ja kuidas seda liikumist ametikohtade astmestikus enda jaoks mõtestatakse. Juhtide intervjuudes oli aga oluline osakaal küsimustel, mis puudutasid nende alluvate ametialaseid oskusi ja teadmisi (rõhuasetusega viimase 5 aasta jooksul tööle tulnutele). Neid kolme rühma eristades eeldati, et kuna antud ametite rollid erinevad, võivad erineda ka teadmised ja oskused, mida vajatakse. Intervjuude käigus selgus, et päästekorraldajate ja päästekorraldaja-logistikute arusaamad ja vajadused olid omavahel üsna sarnased, mistõttu valdavalt vaadeldakse neid edaspidi koos kui „päästekorraldajaid“. Vaid üksikute põhjendatud juhtudel eristatakse logistiku rolli. Küll aga jooksis suurem veelahe juhtidega, mistõttu nendega seotud teemasid kajastatakse viimases alapeatükis.

Uurimistöö käigus ilmnes, et intervjuueeritud rääkisid üsna palju mitte ainult enda vaid ka kolleegide tööst. See on ka mõistetav, kuna töötatakse ju füüsiliselt lähedastiku ning nähakse

üksteise tööd kõrvalt. Näiteks võrreldi erineval ajal ja erinevates õppevormides õppinuid, algajaid ja kogenumaid päästekorraldajaid jne.

Valimi oli nõ sihipärane: intervjueeritute valikul kriteeriumiteks oli piirkond (et esindatud olek kõik neli keskust) ja ametiaste (nii päästekorraldajad, päästekorraldaja-logistikud kui juhid). Lääne keskus sai küll valimis pisut üle- ja Lõuna keskus alaesindatud, kuid koheaselt sai kinnitust, et see pole suur probleem, sest erisused jooksid pigem tööstaaži, õpingukoha ja -vormi kui keskustele lõikes. Juhtide puhul võis rääkida märkimisväärselt kogemusest oma valdkonnas, mis andis tänuväärse võimaluse saada laiemat ülevaadet päästekorraldaja kutse arengust ajas ja ka selle tulevikuväljavaadetest.

Intervjueeritute nimekiri koos ametikohtadega on ära toodud uuringu lisas.

## 3.2 Analüüs

### 3.2.1 Intervjueeritute tööstaaž, vanus ja väljaõppe koht/-vorm.

Nagu juba eespool öeldud, jooksid kõige suuremad erisused intervjueeritute vahel tööstaaži, väljaõppe aja/koha ja teatud osas ka vanuse lõikes. Vaieldamatult võib osa uuringus käsitletud teemasid nagu töökeskkonnas esinevate vaimsete ja füüsiliste stressiteguritega toimetulek, jms olla seotud ka keskustele erisustega, kuid kuna piirkondi süvitsi ei uuritud, ei saa siin teha mingeid ulatuslikumaid järeldusi. Päästekorraldajate oskusi mõjutab ka eelnev karjäär ja selle käigus omandatud oskused, samuti mõned ühiskondlikud ja vaba aja tegevused. Näiteks need, kellel on varasematel töökohtadel olnud kokkupuuteid kas politsei, pääste või kiirabi valdkondadega, tunnevad ennast vastavatel teemadel kindlamini. Kes aga töötanud klienditeenindajana, on enesekindlamad klientidega suheldes jne. Edasi vaatleme aga kolme kriteeriumi: tööstaaž, õpingukoht/-vorm, vanus.

**Tööstaaži** alusel jagusid intervjueeritud kolme rühma:

- 1) 6 inimest olid töötanud hädaabiteadete vastuvõtmisega seotud ametikohal 10 ja enam aastat. Kõige pikemalt oli seda tööd tehtud üle 25 aasta (alustades kiirabidispetserinaga)
- 2) 5 inimest olid töötanud Häirekeskuses 2-5 aastat
- 3) 5 inimest olid töötanud Häirekeskuses alla 2 aasta.

Staaži algus sai siinkohal arvestatud ajast kui inimene asus tööle päästekorraldajana (või analoogselt ametikohal hädaabikõnede vastuvõtjana), mitte aga näiteks vabatahtlikuna telefonil 1247 töötatud aega.

**Tööstaaž seostus osaliselt õpingukoha/-vormiga.**

- 1) Staažikamad, enne 2015./2016. õppeaastat eriala omandanud olid lõpetanud Väike-Maarja Päästekooli (4 inimest).
- 2) 5 ja vähem aastat töötanutest olid pooled õppinud Sisekaitseakadeemia Päästekolledžis (6 inimest) ja pooled töökohapõhises õppes (6 inimest).

Kolmas intervjueeritud iseloomustav karakteristik on **vanus**, kuid see pole nii eristav kui kaks eelmist tunnust. Vanuse lõikes jaotusid intervjueeritud järgmiselt:

- 1) 4 inimest alla 30
- 2) 2 inimest 31-40
- 3) 5 inimest 41-50

#### 4) 5 inimest 51+

Nende kolme kriteeriumi mõjust päästekorraldajate teadmistele ja oskustele on detailsemalt juttu edasistes peatükkides, kuid siinkohal tuleb siiski välja tuua mõned üldisemad tähelepanekud.

Vanus mõjutab selliseid oskusi nagu vene ja inglise keele oskus, vähemal määral ka arvutioskus. Nooremad päästekorraldajad näiteks võivad osata kehvemini vene ja paremini inglise keelt ning võivad olla mõnevõrra vilunumad arvuti ja infosüsteemide kasutajad ning kiiremad uute lahenduste õppijad. Siiski, nagu väitsid juhid, on oluline mõjutegur ka see, mida inimene tegi enne Härekeskusesse tööle tulekut. Kui eelmisel töökohal oli vaja nt inglise keelt ja head arvutioskust, siis ei pruugi vanemaealise töötaja vastavad oskused erineda noorema omast. Vanus on aga selgelt seotud elukogemuse ja laiema pildiga ühiskonnast, mis annab 30+ päästekorraldajatele eelise nooremate ees.

Õppekoht ja -vorm on samuti olulised tegurid päästekorraldaja ametioskuste kujunemise taustal: eri aegadel on eri valdkondi õpetatud üsna erinevas mahus. Üldistatult võib öelda, et kõik intervjueeritud on tagasisivaatavalt oma õpingutega rahul ja arvavad, et see andis piisava sisendi hilisemaks töötamiseks. Mõneti kerkivad siiski esile Väike-Maarjas õppinud: nii nad ise kui ka nende mõned kolleegid ja juhid väljendasid intervjuudes seisukohti, mille kohaselt on nemad saanud kõige põhjalikuma ettevalmistuse. Samuti on õppimiskoht väikeses asulas mõjunud oluliselt õppeprotsessi toetavana. Näiteks on esile tõstetud ühiste harjutuste kasulikkust koos teiste operatiivressurssidega ning näiteks ka päästekorraldaja eriala kadettide omavahelist sotsiaalset suhtlust väljaspool loenguid mis pani aluse hilisemale ühtekuuluvustundele. Esimesel juhul omandati parem ja laiem ülevaade hädaabivaldkonnast ja saadi parem tunnetus endast kui lülist reageerijate ahelas. Teisel juhul aga arutati omavahel päeva jooksul õpitut ja kinnistati seeläbi saadud teadmisi. Võib väita, et Väike-Maarjas õppinud väljendasid teatud uhkustunnet oma õpingute üle ja tunnetavad, et neil on kolleegidega võrreldes teatud eelis.

Sisekaitseakadeemia lõpetajad saavad hea erialase ettevalmistuse, kuid probleeme võib tekkida üldpildi saamisega hädaabivaldkonnast ja enda rollist ja kohast selles. Samuti esineb tööle asujatel sageli „praktikašokki“ – vastuolu õpingute käigus tekkinud kujutluspildi ja tegeliku töösituatsiooni vahel: näiteks ei kujutatud ette venekeelsete kõnede hulka kõigist hädaabikõnedest, nende kõnede arvu, mis sündmuseks ei kvalifitseeru, joobes ja agressiivsete helistajate hulka jms võimalikke frustrerivaid asjaolusid.

Töökohapõhiste õppijate tugevaks küljeks on hea tunnetus eesootavast tööst – praktikašokki tõenäoliselt neil ei teki. Samuti pole probleemi, et praktikat jääb väheseks, sest praktika ja teooria õpe käivad käsikäes. Intervjuud kinnitasid, et töökohapõhise õppe läbinud on üldiselt motiveeritud ja innustunud ning seda kinnitavad ka nende juhid.

#### 3.2.2 Info päästekorraldaja õppe kohta ja kutsevalikut mõjutanud tegurid

Üllatavalt suur osa intervjueeritutest ei teadnud enne õppima asumist päästekorraldaja ameti sisust kuigi palju. Peamiselt oli kuuldud juhuslikku laadi infot tuttavate kaudu. Üks intervjueeritu oli näinud seriaali 112, kaks intervjueeritut aga olnud tegevad Naiskodukaitstes ning koroonapandeemia ajal tulnud vabatahtlikuna appi riigiinfotelefonile 1247. Seal nägid nad päästekorraldajate tööd kõrvalt, mis hakkas huvitama ja viis otsusele seda ametit õppima asuda.

Huvi päästekorraldajaks õppimise vastu võis tõukuda ka varasema töökoha kaotusest või isiklikus elus aset leidnud katsumustest, mis käivitasid eneseotsingud: „kes ma olen?“, „mida mulle

meeldiks teha?“, „millega ma (veel) hakkama saaksin?“. Otsiti midagi, mis erineks eelmisest ametist. Osade viimase 5 aasta jooksul tulnute puhul oli mõjutajaks ka pandeemia. Näiteks kadus siis vana töökoht ning olukorras kus keegi ei osanud aimata eriolukorra pikkust, otsiti võimalusi teha midagi uut ja aidata kaasa ka ühiskondlikus plaanis.

Infot päästekorraldaja ameti ja õppimisvõimaluste kohta saadi kas tuttava kaudu, sotsiaalmeediast (Facebook, Instagram), CV Keskuse kuulutusest või ajalehest.

Uuringu käigus küsiti eraldi päästekorraldaja-logistikute ja juhtide karjääri kohta. Päästekorraldajatele, kellele oli tehtud ettepanek logistikuks õppida, oli seda võimalust pakutud peamiselt sobivate isiksuseomaduste, motiveerituse ja heade töötulemuste tõttu. Seetõttu võtsid nad seda tunnustusena enda tööle ja teatud mõttes komplimendina. Oluliseks peeti ka võimalust asutuse siseselt edasi liikuda, midagi juurde õppida ja professionaalselt areneda. Ka pakub logistiku töö vaheldust ning intervjuueeritud mainisid, et neile meeldib teha koostööd partneritega ning tegeleda ressursside planeerimisega. Mõneti üllatuslikuks osutus, kui motiveerivaks intervjuueeritud enda jaoks seda ametialast tõusu pidasid. Üks päästekorraldaja-logistik rääkis näiteks, et kui temale poleks aastaid tagasi seda võimalust pakutud, oleks ta tõenäoliselt üsna pea Häirekeskusest lahkunud. Tähelepanuväärne on ka see, kui paljud tugevalt kõhklesid, enne kui logistiku pakkumisele „jah“ ütlesid: tüüpiliselt ei peetud enda kogemusi või oskusi piisavaks.

Juhtide liikumine ametiredelil oli toimunud üsna sarnastel alustel. Siiski töid nende intervjuud välja mitmeid erisusi, milledest on põhjalikumalt juttu vastavas alapeatükis.

### 3.2.3 Tööprotsessi etappides vajaminevad teadmised ja oskused

Käesolev üsna mahukas peatükk käsitleb päästekorraldaja tööprotsessi eri etappides vajaminevaid kompetentse ning võimalikke puudujääke nendes. Mõneti tuleb siin tagasivaatavalt juttu ka väljaõppest, sest sellest sõltub kas ja kuivõrd intervjuueeritu oli erinevateks tööprotsessi osadeks valmistunud. Siiski tuleb silmas pidada, et osade intervjuueeritute õpingutest on möödas enam kui 5 aastat, mistõttu polnud õpingute sisul mõttekas pikemalt peatuda. Küll aga osati üsna hästi just tagasivaates hinnata, kuivõrd omandatud teadmised ja oskused olid kooskõlas töö tegeliku sisuga ja kas teooria ja praktika olid õpingutes tasakaalus.

Järgnevalt on vaatluse all tööprotsessi erinevad osad ja nende raames käsitletakse vajadusel eraldi politsei, pääste ja kiirabi valdkondadega seonduvat. Kursiivis on toodud väljavõtteid intervjuudest, mis on esitatud muutmata kujul.

- **Ohuhinnangute ja prioriteetide määratlemine.** Võib väita, et tegemist on ühe probleemsema aspektiga, mis uuringu käigus ilmnis. Eelkõige puudutab see politsei, veidi vähem kiirabi valdkonna kõnesid ning pääste omi peaaegu üldse mitte. Politsei ja kiirabi valdkondade puhul väljendub probleem mõneti erinevalt, pääste valdkonna hädaabikõned on kõige selgemini määratletavad.

Selle tööloiguga toimetulek sõltus suuresti ka konkreetsest indiviidist: mõned pidasid enda jaoks keerukamaks politsei, teised aga kiirabi kõnesid. See sõltus vähemalt osaliselt sellest, kas antud töötaja oli valdkonnaga varasemas töös või ühiskondlikus tegevuses (nt abipolitseinikuna) kokku puutunud. Ka olid Väike-Maarjas õppinutel meditsiinivaldkonnast mõneti paremad teadmised.

Politseivaldkonna puhul tekitavad eelkõige probleeme sellised juhtumid, mis jäävad valdkondade piirialadele ehk päästekorraldajate sõnul „halli alasse“, „kastist välja“. Politsei valdkonna puhul olevat neid palju (näidetena nimetati naabrite vahelisi tülisid, laste ja vara jagamise juhtumeid,

parkimisprobleeme (eriti eramaal)). Need on olukorrad, kus päästekorraldajal on raskusi otsustamiseks, kas juhtum sündmuseks kvalifitseerida või mitte.

Sellised olukorrad tekitavad päästekorraldajates teatud stressi ning on peamiseks põhjuseks, miks pööratakse abi saamiseks kolleegide või grupijuhi poole.

Paljud intervjuueeritud väitsid, et teema jäi segaseks juba õpingute ajal ja on seda mõneti siiani. Probleemi tunnistasid isegi kogenud päästekorraldajad, kuid märksa rohkem esineb seda algajate hulgas. Tuleb ette olukordi, kus päästekorraldaja arusaama järgi on tegemist sündmusega, kuhu peaks politsei reageerima, kuid kuhu politsei lõpuks ikkagi ei lähe. Ebakindlust süvendab see, kui helistajale sai lubatud, et politsei tuleb.

Et eelkirjeldatu tekitab probleeme ja ebakõlasid, selgus ka OTT ametnike ja patrullpolitseinike intervjuudest, kes olid kriitilised, et päästekorraldajad saavad neid sinna, kuhu politsei nende arvates üldse ei peaks reageerima.

Päästekorraldajad tõid välja probleemi, et õpingute ajal menetlustundides läbimängitavad kõned on „liiga puhtad“ politsei-pääste-kiirabi tüüpsündmused või keerukad kompleksisündmused. Selliseid tuleb aga tegelikult elus pigem harvem ette. Harjutatavad kõned peaks olema märksa „elulisemad“ ehk väljavõtt igapäevaselt Häirekeskusele tulevatest kõnedest, et saaks harjutada ka „halli alasse“ jäävate kõnede menetlemist ning ühtlasi saaks õppida, millisel puhul helistaja suunata hoopis juristi, kohtutäituri, kohaliku omavalitsuse, korteriühistu, sotsiaalameti vms poole.

*Koolis sa nagu õpid tüüpjuhtumeid ja kõike ... kuidas kõnesid võtta vastu. Reaalsus on see, et kõned (tegelikud kõned tööl) on „kastist välja“, et sa ei ole nagu neis reeglites. Et koolis peaks olema ka neid „kastist väljas“ kõnesid läbi mängitud. Koolis oli nii lihtne leida neid tüüpjuhtumeid kõnedes, mida seal läbi mängitakse. Sest need tüüpjuhtumid on seal väga selged. Reaalsuses on aga inimestel väga erinevaid probleeme ja võib olla väga keeruline seda tüüpjuhtumit leida.*

Juhul kui hädaabikõne on kvalifitseeritud, on edasised sammud päästekorraldajale juba arusaadavamad ja juhtide sõnul õnnestuvad üldjuhul ka paremini.

Kiirabivaldkonnas põhjustavad ohuhinnangute ja prioriteetide määramisel probleeme mõneti teistsugused asjaolud. Nimelt kirjeldavad inimesed oma vaevusi erineval viisil ja intensiivsusega ja seda isegi siis kui haigusseisund on sama. Samuti muudab olukorra keerukaks kui inimesel on üheaegselt palju erinevaid terviseprobleeme ning ta kipub üle rõhutama ühtne neist, jättes samas tähelepanuta teise, tema seisundile märksa ohtlikuma. Tuleb ette kroonilisi haigeid, kes on omandanud manipuleerimisvõtteid, et kiirabi koju saada. See kõik teeb meditsiinilise eriharidusega<sup>51</sup> päästekorraldaja jaoks otsustamise keeruliseks.

Kõige enam sunnib abi saamiseks kolleegide või grupijuhi poole pöörduma õige prioriteedi leidmine. Staažikamad päästekorraldajad märkisid ära varasema ohuhinnangute manuaali suurema loogilisuse ja käepärasuse võrreldes hilisemaga, kus olevat jätkuvalt probleemseid kohti. Ühe keeruka aspektina nimetati ka meditsiinkõnede reageerimise suuremat kiirust võrreldes politseivaldkonna kõnedega. Samuti tuleb selles valdkonnas enim ette kõnesid, kus nõutakse appi kiirabi (ja tehakse seda korduvalt), kuid tegemist on tegelikult operatiivressurssi mittevajava kroonilise terviseprobleemi, esmatasandi arstiabi vajaduse või hoopis

---

<sup>51</sup> Manipuleerimisvõtted on suhtlemispsühholoogia osa, mitte meditsiinihariduse osa.

sotsiaalvaldkonna abivajadusega. Eelnimetatud kõnede menetlemine eeldab teadmisi ka sellest, kuhu vastava murega abivajaja suunata.

Kõige kindlamalt tundsid ennast meditsiinialastes teadmistes Väike-Maarjas õppinud. Nende paremaid teadmisi tunnistasid ka kolleegid. Sisekaitseakadeemia lõpetanute hinnangud enda teadmistele läksid lahku – mõned tundsid end kindlamalt. Tundus, et siin esinesid teatud erisused õppeaastate lõikes.

*Meditiin jäi natuke ... ma ei saanud meditsiiniliselt piisavalt teadmisi. Kui ma olen kuulnud Härekeskuses neid, kes on kunagi varem õppinud (Väike-Maarjas), siis nemad on õppinud igasugu termineid ja igasugu põnevaid asju. Mina ei mäleta, et mina oleks õpingute ajal selliseid huvitavaid teadmisi saanud nagu nemad.*

Lisaks Väike-Maarjas õppinutele tunnevad ennast meditsiinikõnede menetlemisel noortest päästekorraldajatest kindlamalt ka staažikad elukogenumad, samuti emaduskogemusega töötajad. Viimased ei kipu näiteks väikelaste palaviku puhul nii kergelt kiirabi välja saatma.

Suurem osa päästekorraldajaid leidis, praeguste ametiülesannete ja õiguste piires on nende meditsiinialaste teadmiste hulk üldjuhul piisav. Siiski oli ka neid, kes tundsid puudujääke. Eriti teravalt toodi välja probleeme kiiret sekkumist nõudvate olukordadega juhul kui Härekeskuse meedik on hõivatud – näiteks vajadus juhendada elustamist.

Kuna kiirabipartnerite intervjuudes kerkis teravalt esile ettepanek anda päästekorraldajatele kiirabitehnika kutse, sai eelnimetatu kohta arvamust küsitud ka nendelt intervjuueeritutelt, kes olid soovinud iseseisvalt meditsiiniteadmisi juurde omandada. Seisukohad olid selles küsimuses vastandlikud. Pooldajad tõid välja, et meditsiinitehnika kutse annaks pädevuse ja oskused elustamist juhendada ja see oleks vajalik. Vastuargumendina toodi välja, et telefoni teel siiski diagnoose panna ei saa ja isegi kiirabitehnika kutse korral tuleb telefoni teel abistamise puhul piir kiiresti ette. Repligina tuleb siiski ära märkida, et kiirabipartnerite arvates ei peaks kiirabitehnika väljaõppega päästekorraldaja mitte ainult elustama (ja kindlasti mitte diagnoosima), vaid eelkõige nõustama lihtsamate esmaabivõtete rakendamisel (nt kõrge palaviku mahavõtmine lapsel, verejooksu sulgemine). Kuna sellist laadi kõnesid, kus suhteliselt lihtsate telefoni teel juhendatavate võtetega on võimalik probleem lahendada, olevat märkimisväärne osa meditsiini valdkonna kõnedest.

Teistest kiirabivaldkonna oskustest mainiti vaid info kirjapanekut, mis mõnel juhul võiks olla põhjalikum, kui olukorra ajakriitilisus seda võimaldab. Suureks probleemiks on vene keelse meditsiini terminoloogia oskus, millest aga on põhjalikumalt juttu vastavas alapeatükis.

Päästevaldkonnas üldjuhul juhtumi sündmuseks kvalifitseerimisel suuremaid probleeme ette ei tule. Nende kõnede menetlemise teeb keerukaks olukordade kiirus ja närvilisus, millega kaasneb see, et helistajad on tihti endast väljas, karjuvad ja neilt on raskem infot saada. Samuti võib situatsioon võib väga kiirelt eskaleeruda. Samuti tuleb pääste kõnesid teiste valdkondadega võrreldes harvem ette. Sellel on ka varjukülg: algaja päästekorraldaja jaoks on veel pikalt iga sündmus „uus“ ehk siis võtab aega, enne kui kogemus selliste kõnedega on tekkinud.

Päästevaldkonna partnerid siiski juhtisid tähelepanu prioriteetide seadmisele: mõne sündmuse puhul võib pealtnäha väike detail muuta sündmuse ohtlikkuse astet ja päästekorraldaja peab seda teadma.

Väike-Maarjas õppinud said valdkonnast parima ülevaate, kuna seal õppisid ka päästjad ja oli võimalik koos nendega harjutusväljakutel harjutada. Nii tekkis parem ülevaade päästjate töövahenditest, mis on iseäranis vajalik logistikutele, kuid tähtis ka päästekorraldajale, kes oskab siis helistajale asjakohasemaid küsimusi esitada. Sealne õpe andis ka parema ülevaate enda kohast „reageerimisahelas“ ja parema valdkonnataju.

*Õppisin Väike-Maarjas. Seal pidi kohapeal olema. Mulle meeldis, et see oli väike koht. Paljud pidasid seda miinuseks aga mulle meeldis, sest seal keskendusidki õppimisele. Koos olla õppeväljakul andis teadmise sellest, kuhu ma tegelikult kandideerin, kui pikk on see tegevusahel ja kes on need ressursid, kes meie kõne peale väljareageerivad.*

Ka osa Sisekaitseakadeemia lõpetanuid nimetas päästevaldkonna väljaõpet parimaks ja õppeainet lemmikuks. Siiski oli neid, kellel aega materjali läbimiseks jäi väheks ja lõpp läks kiirustades. Arvati, et kuna varem oli päästevaldkonna maht õppekavas suurem, siis küll politseivaldkonna lisandudes „pressiti“ ülejäänud valdkondi kokku. Leiti, et päästevaldkonnale tuleks mahtu juurde anda, kuna selline kiirustades võetud materjal ei kinnistu piisavalt. Võimalik, et antud probleem esines siiski vaid teatud õppeaastatel, sest mitte kõik ei kurnud seda.

*Õppejõud tegi päris head tööd: ta suutis teooria ja praktika siduda ... teoorias kusjuures jäi aega väheks ja võtsime kiirustades läbi. Päästevaldkonnale tuleks koolis anda lisatunde. Me võtsime liiga kiiresti lõpuosa läbi aga nii ei kinnistu need teadmised piisavalt.*

Päästekorraldajad kinnitasid sama, mida uurimistöö eelmises osas päästjad: valdkond muutub kiiresti ja arengutega tuleb pidevalt tempos püsida. Näiteks tuleks edaspidi juba kooliprogrammis õpetada, millised erisused tulevad arvesse elektriautode ja päikesepatareidega hoonete põlengute kustutamisel. Nagu juba uuringu eelmises osas öeldud, leidsid päästjad ka, et praktikat ja koostööharjutusi peaks oluliselt rohkem olema – praegu tegutsetakse liiga lahus. Selleks et komandodes edukalt praktikat sooritada, peaks tundide maht olema suurem, et õnnestuks päästjatega vähemalt korra ka sündmusele kaasa sõita. Vastasel juhul saaks rääkida vaid valvekorra vaatlemisest. Ka päästekorraldajad toetasid üldiselt praktika mahu kasvu.

- **Sündmuseks mittekvalifitseeruvate kõnede menetlemine.** See on tihedalt seotud eelneva punktiga ja on samuti üsna problemaatiline. Esiteks põhjustab selliste kõnede suur hulk „praktikašoki“, kuna koolis omandatakse arusaam, et tullakse sündmuse menetlema ja elusid päästma. Tegelikkus võib vallandada reaktsiooni, mida intervjuus üks päästekorraldaja kirjeldas nii:

*„See pole see, pole see, pole üldse see..!“*

Teiseks probleemiks on see, et ei osata selliste kõnedega midagi pihta hakata. Peamiselt puudutab probleem noori alustavaid päästekorraldajaid, kellel pole staažikamatega võrreldes sedavõrd häid teadmisi ühiskonna toimimisest ja institutsioonidest.

*Minul oli näiteks väga raske, et kui inimene tahab politseid aga see probleem pole politsei oma aga inimene ei saa sellest aru. Aga mul on nii vähe teadmisi, et ma ei oska teda ka mujale suunata. Et tuleks õpetada suunamist: millega tegeleb ühistu, millega kohalik omavalitsus. Iga kõne on erinev ja minu jaoks oli see väga raske. Siis juhtus, et mõnikord tegid kutse ja tuli välja, et politsei üldse ei reageeri sinna.*

Eelkirjeldatu võib tekitada märkimisväärset stressi ka seetõttu, et on juhtumeid, kus helistaja ei vaja küll operatiivressurssi, kuid tal on siiski abivajadus, ta kipub korduvalt helistama ja nõuab tungivalt politseid või kiirabi. Tegemist võib olla keerulise, mitmetahulise ja nõ kroonilise probleemiga, kus vahel ongi raske abistajat leida või ei saa keegi tõhusalt aidata. Sellised olukorrad on päästekorraldajale kahtlemata kurvastavad ja võivad jääda rohkem vaevama kui sündmused, kuhu abi läheb.

Et probleem on tõsine, näitas ka küsimus, mis sai esitatud päästekorraldaja töö kohta 10 aasta perspektiivis: et päästekorraldaja töölauale jõuaksid peamiselt vaid kõned, kus on operatiivressursi vajadus ja muude kõnedega tegeleks keegi teine.

- **Kõne juhtimine.** Ka siin on aspekte, mis on seotud eelneva punktiga. Nooremad ja algajad päästekorraldajad tunnevad ennast ebakindlalt olukordades, kus sündmuseks mittekvalifitseeruva juhtumi puhul tuleb helistajale teada anda, et abi ei tule ja helistaja sellega ei nõustu. Intervjueeritud lootsid, et küllap tekib vastav oskus töökogemuse kasvades, kuid osa arvasid siiski, et siin aitaks ehk teatud psühholoogiliste võtete rakendamine mida tuleks juba koolis õppida.

*Aga seda minu mäletamist mööda ei olnud üldse (kooli programmis) kuidas ennast kehtestada ja manipulatiivse kliendiga toime tulla. Päästekorraldaja peaks ütleva kahe sõnaga, et mida te soovite. Ja kui venitada tahate, siis venitage kusagil mujal – head aega! Et sellist kõne juhtimist oleks vaja küll. Aga see tuleb ka kogemusega.*

*Meile õpetati küll kõne juhtimist aga tuleks õpetada ka enesekehtestamist.*

Üsna paljud intervjueeritud leidsid, et psühholoogia alaseid teadmisi oleks võinud koolist rohkem saada. Eelkõige oskusi tulla toime psüühikahäirega, suitsiidse, paanikas ja äreva, manipuleeriva või joobes helistajaga. Õpiti küll mingil määral klienditeenindust, kuid tagasivaatavalt pidas suurem osa õpingute seda osa kasutuks. Siin oli erinevaid põhjusi. Mõni lihtsalt ei mäletanud sellest ainest midagi, mõni aga ütles, et see jäi kaugeks, kuna õppejõud ei mõistnud Häirekeskuse spetsiifikat ja kursus oleks sellisena sobinud pigem pangatelleritele või müüjatele.

*Mul on natuke kahju et jäi puudu psühholoogia koolitusest. Et kuidas rääkida nendega kes vajavad psüühilist abi. Viimasel ajal palju helistavad. Ma annan neile küll Eluliini või hingehoidja telefoni kuid vahel helistavad tagasi, et liinid hõivatud või ei saa ühendust.*

Need, kes olid psühholoogia teemat veidi rohkem õppinud, leidsid selle olevat kasuliku ja vajaliku.

*Tiina Naarits käis Väike-Maarjas õpetamas, oli hea ja seda oleks võinud põhjalikumalt olla.*

Kõne juhtimise oskustega seonduvalt toodi välja sama probleemi, mida mainisid ka OTT ametnikud: osa kolleege asub liiga kiiresti helistajale küsimusi esitama ega luba tal esimese minuti jooksul probleemi oma sõnadega ära rääkida. Kuna enamik politseikõnesid ei ole väga kiireloomulised, tuleks seda siiski lubada, sest osa helistajaid kipub küsimustega katkestamise korral ärrituma ja kõne lõpetama ning pärast on raske temaga ühendust saada.

Ka kõne juhtimise oskuste kujundamisel on lisaks töökogemusele oluline roll praktikal: kõike ei saa eelnevalt ära õppida. Selleks et osata helistajale asjakohasemaid küsimusi esitada, on vajalik praktiline kokkupuude partnerite töö ja töövahenditega (+ jooksvate uuendustega kursisolek) mis annab laiemat üldpildi.

*Mina näen seda suhet nii, et see (kõne juhtimise oskus) on parem, mida enesekindlam ja parem päästekorraldaja oma töös on. Alguses oled ebakindel ja suhtlusviis on ebakindel ja tekivad mingid pausid jne. Kui inimesel iseenesest enesekindlus tõuseb, siis läheb see iseenesest paremaks.*

Mõned intervjuueeritud arvasid, et klienditeenindust ja suhtlemist poleks üldse vaja õpetada – see peaks käima kaasas päästekorraldajale vajalike isiksuseomadustega ja olema tööle asumisel eelduseks. Teised aga soovitasid, et mõned kolleegid võiksid testida, kuidas nende hääl telefonis kostab – see võib olla järsk või tõre – ilma et rääkija seda ise tajuks. Ka tõstis üks intervjuueeritu ette enesejuhtimise tähtsust, teades et tal on kalduvus kergesti närvi minna. Seega, kuigi klienditeeninduse õppimist ei kiputud vajalikuks pidama, on siin siiski aspekte, mida oleks kasulik õpingute ajal käsitleda.

- **Info kirjapanek.** Ka siin kordus teema, mida nimetati ka politsei intervjuudes: mõnikord esineb probleeme info kirjapaneku oskustes, näiteks võib kirja pandud info olla liiga napp, mitteasjakohane ja tõenäoliselt politseile raskesti arusaadav.

*Politsei valdkond on üldse keerulisem, sest seal on vaja hästi palju infot kirjutada, mida päästekorraldaja teha ei taha. Ja see info peab olema üheselt arusaadav, mitte nii et kirjutat ühte moodi ja politsei saab aru teist moodi. Koolis seda ei kontrollita aga see info mis sinna (infosüsteemi) tuleb ... see on lihtsalt õudne. See on koht, mida kool peaks vaatama. See info, mis tuleb, on lihtsalt jube! /---/ Politsei juhtumid kõik ei ole nii kiired, et sa ei saa küsitud ja kirja. On ka kiireid kutseid aga enamasti peaks saama info vajalikul määral kirja.*

Kiirabi kõnede kontekstis antud probleemi ei nimetatud, kuid kuna kiirabitöötajate intervjuudest see läbi jooksis, on tõenäoline, et seda mingil määral siiski esineb.

- **Tehnilised oskused ja programmid.** See tööprotsessi osa on võrreldes teistega ehk kõige vähemprobleemne. Päästekorraldajate arvates on programmid on üldiselt lihtsad ja kiiresti omandatavad. Koolis osa neist ei töötanud, mistõttu ei õpitud seal neid täielikult kasutama. Seda tuli teha Häirekeskuses.

*Kaardiõpe oli nõrk. Mitte et õpetajad oleksid nõrgad, mitte seda! Aga kuna seal ei ole õppimise ajal reaalaajas, kuhu see html ja positsioneerimine läheb, siis on alguses hästi raske töö ennast ümber harjutada. Ja siis tuleb vigu sisse. Ma saan aru küll miks see nii on, et nad ei saagi seal seda kasutada. Aga minul oli see alguses nõrk ja ma sain selle pärast päris palju riielda.*

Ka asukohamäärangutega reeglina probleeme ei ole, juhul kui inimene on võimeline ja nõustub oma asukohta adekvaatselt kirjeldama (just selle viimasega on paraku probleeme). Päästekorraldajale tuleb alati kasuks ka piirkonna tundmine. Siin tuleb mõnikord pöörduda abi saamiseks kolleegide või isegi teise keskuse poole.

Need, kes olid kasutanud eelmist ohuhinnangute manuaali, kaldusid seda paremaks pidama.

*See mis enne oli (SOS), oli palju lihtsam. Ta on (nüüd) ikka väga, väga, väga keeruline. Ta ei ole mingis loogilises järjekorras. Eelnev oli vähemasti ... tal oli mingi loogiline järjekord. Uues muidugi on asju, mis vajavad täiendamist ja muutmist ja mis ei ole alati isegi omavahel kooskõlas, et selliseid punkte seal ikkagi on.*

Paaril korral mainiti ka Agendi ja kõnede sidumise põhjalikuma õppe vajalikkus, kuid seda pigem täiendõppe kontekstis. Nimelt kipub see ununema.

Kuna programmid uuenevad, tuleb päästekorraldajal olla valmis pidevaks juurde õppimiseks.

### 3.2.4 Muud tööks vajalikud pädevused

- **Töökeskonna füüsiliste ja vaimsete ohuteguritega toimetuleku oskused.** Küsimusega püüti selgitada, kuivõrd intervjuueeritud olid omandanud pädevusi, mis aitavad neil töökeskonnas hoida füüsilist ja vaimset tervist. Neist teemadest oli intervjuudes üsna palju juttu, arvatavasti seetõttu et vaimse tervisega seonduv on üldiselt ühiskonnas suurema tähelepanu alla sattunud.

Staažikamate päästekorraldajate õpingute ajal neist teemadest juttu ei tehtud, kuigi oleks võinud.

*Seal nagu oligi üks tund vist, et kuidas toituda, midagi oli. Võimlemine ja toitumine. Öötööga see läheb sassi.*

Nooremaid on nendes küsimustes rohkem haritud, kuid paraku jätavad osa neist töösaalis õpitu kasutamata (nii vähemalt arvasid juhid ja vanemad kolleegid). Näiteks ei kasutata alati ergonoomilise mööbli ja liigutatava kuvari seadistamise võimalusi ega võeta pause välja.

Oluliseks teemaks osutus toimetulek töörežiimi ja öötööga. Arvati, et nende olemasolu peaks teadvustama juba enne õppima asumist (!), kuna kõik inimesed ei sobi öötöoks. Samas mõndi, et nooremad kui 30 aastased ilmselt ei pruugigi aduda öötöö kahjulikku mõju, sest see on kumulatiivne ja probleemid võivad hakata endast märku andma alles aastate pärast. Seega on ka enne õpinguid raske seda teadvustada.

*Ma saan aru, et seda on ka õppe ajal raske inimestele selgeks teha. Et see saab tulla alles töö käigus. Et alles 2-3 aastat töötades saada tegelikult aru kuidas öötöö sulle mõjub. Aga seda võiks küll õpetada, kuidas õppida öötööga toime tulla: et millal viimast kohvi juua, süüa jne. Ma näen siin kõrvalt, kuidas osa inimesi teeb endale sellega küll karuteene. /---/ Et keegi ei toeta, kas saad koju minnes magada või mitte. Seda võiks käsitleda juba õpingute ajal. Sest see on põhjuseks, miks paljud lähevad ära või muudavad oma töökoormust.*

Juttu tuli ka muudest töökeskonnas toimuvatest vahetutest stressoritest, mis võivad olla nii füüsilised kui vaimsed: ventilatsioonist, müra, mis tekib töösaalis kui on korraga palju kõnesid, meeskonnas töötamise oskustest jne. Rõhutati, et vaimse tervise hoidmisega seonduv peaks selgelt olema väljaõppe osa:

*Oleks vaja siiski seda loengut (koolis): et kus sa läbi põled. See töö on ikkagi raske ja ei ole igaühele. Sa pead ära tajuma selle hetke, kus sa pead tagasi astuma. Või abi otsima. Selle kohta oleks võib-olla võinud natuke rohkem õppida. Aga seda meile õpetati jah, et kuidas massaaži teha.*

Oluline on osata märgata mitte ainult enda, vaid ka kolleegide probleeme, kes ise ei pruugi taibata, millal abi vajavad või suuta seda tunnistada. Kõneks tulid ka tehnikad, kuidas kurnatust ja läbipõlemist ennetada ning „rasketest kõnedest“ välja tulla. Neid oli õpitud valdavalt kas täiendõppe või iseseisva õppe vormis, kuid osade intervjuueeritute arvates peaks see olema osa põhiõppest.

*Intervjuueeritav: uutele õpilastele peaks rääkima psühholoogiast, traumeerivatest kõnedest, kuidas nendega hakkama saada. Et kui inimene helistab ja ütleb: kõik, nüüd ma hüppan alla kuskilt. Või palub abi ja siis katkeb kõne ja sa ei saa inimest kätte. Ja hiljem tuleb välja, et inimene surigi ära. Et sa ei hakkaks ennast süüdistama. Kindlasti pea sellest rääkima (koolis). Oli ka minul selline kõne, mis katkes ja hiljem tuli välja, et inimene surigi ära. Ja siis ma pärast süüdistasin ennast, et äkki ma esitasin liiga palju küsimusi. Et kuidas sellest välja tulla.*

*Intervjuueerija: kas sellest peaks siis juba koolis rääkima?*

*Intervjueeritav: jah, siis ma oleksin juba tööle asudes teadnud kuidas ma oleks pidanud käituma.*

Mõned intervjueeritud on kasutanud töökoha pakutud võimalust psühholoogide külastamiseks. Nii seda võimalust kui siseveebis olevaid vaimse tervise soovitusi kasutatakse ja hinnatakse. Siiski leiti et vaimse tervise nõustaja peaks olema hästi kursis päästekorraldajate töö spetsiifikaga.

➤ **Erialane keeleoskus.** Ka see oli üks probleemsemaid aspekte antud uuringus.

Kõige teravamalt kerkisid teemana esile nooremapoolsete eesti rahvusest päästekorraldajate probleemid vene keele oskusega. Tõdeti, et värbamisel on keerukas leida võrdselt hea vene ja eesti keele oskusega noori: vene rahvusest noorte eesti keele oskus on küll üha parem, kuid eesti rahvusest noorte vene keele oskus väheneb ilmselt lähiajal veelgi, kuna üldhariduskoolides kaob vene keel kohustuslike ainete seast. Märksa parem on vene keele oskus karjääripöörajatel 50+.

Samas püsib venekeelsete kõnede arv üsna kõrgel tasemel. Päästekorraldajad tunnetavad, et venekeelseid kõnesid on kas eestikeelsetega ühepalju või vahel rohkemgi. Kuigi statistika seda ei kinnita, on vaieldamatult venekeelsete kõnede hulk suur ja on kaheldav, kas see lähiajal oluliselt langeb. Lasteaedu ja koole viiakse eestikeelsele õppele üle alles nüüd ning see põlvkond lähema 10 aasta jooksul veel hädaabiliinile helistama ei hakka. Seega tuleb päästekorraldajate väljaõppel arvestada hea vene keele oskuse vajalikkusega.<sup>52</sup>

*/---/ kuna vene inimesed on Eesti ühiskonnast nii ära lõigatud ja teadmised Eesti elust baastasemel on nii halvad, siis nad jäävad helistama ja oma igasuguseid probleeme kurtma. Need kes praegu lasteaedades eesti rühmades on, nendega läheb veel palju aega enne kui need meil kliendiks saavad. 5-10 aasta jooksul kindlasti venekeelsete kõnede arv ei vähene.*

Noortes päästekorraldajates võib venekeelsete kõnede suur hulk tekitada praktikašoki, eriti juhul kui õpitud on Sisekaitseakadeemias ja õpingute ajal pole seda teadvustanud.

*Natuke šokk oli ka see, et ... kuidas ma ütlen ... et kui suur osa on venekeelseid kõnesid. Koolis seda ei pandud südamele, et 60% on venekeelsed kõned tegelikult. Et õpid eesti keeles ja siis tekib ettekujutus et ka su töö on eestikeelne. Aga vahel tundub, et venekeelseid kõnesid on rohkem kui eestikeelseid.*

Vähem kui 5 aastase staažiga päästekorraldajad tõid välja, et nende arvates on Sisekaitseakadeemia vene keele test sisseastumisel liiga kerge. Nii pääsevad päästekorraldajaks õppima inimesed, kellel tuleb hilisemas tööelus tõsisid raskusi, sest õpingute vältel ei ole tegelikult võimalik vene keelt selgeks saada. Seda peaks piisaval määral oskama juba enne õppima asumist.

*Jah, vene keelt peaks oskama juba enne. Vene keele test, mis Sisekaitseakadeemia sisseastumisel oli – tohutult kerge. Kui ma ikkagi lähen kuhugi katsetele ja ma saan need katsed läbi, siis ma eeldan, et olen sobilik selle töö jaoks. Et see vene keele test nii kerge on, võib anda inimestele (vale signaali)... inimene arvab, et ta on valmis selle töö jaoks, et ta on vene keeles pädev, siis tegelikult ta seda ei ole.*

---

<sup>52</sup> Paraku tuleb arvestada ka Ukraina sõja mõjudega. Hetkel on Eestis märkimisväärne hulk põgenikke, kes eelistavad suhelda vene keeles. Pole ka teada, milline võib olla sõja lõpp. Halvimal juhul võib siin viibivate põgenike arv mitmekordistuda.

Intervjuudest selgus, et probleeme on nii kõnekeele kui erialase terminoloogiaga. Viimase puhul mainiti enim meditsiinalast sõnavara.

Üks grupijuht kirjeldas, kuidas noored päästekorraldajad oskavad helistajale küll vene keeles küsimusi esitada, kuid ei saa alati aru helistaja jutust. Põhjuseks on kõnepraktika puudumine vene keelt emakeelena rääkiva inimesega. Olles lehitsenud Sisekaitseakadeemia õppematerjale, leidis ta, et seal kasutatav vene keel on liiga „kunstlik“ ja „ametlik“ – tegelikult helistajad ei räägi niimoodi.

Üks hiljutine Sisekaitseakadeemia lõpetanu kinnitas seda:

*Vene keel näiteks Sisekaitseakadeemias on natukene liiga kerge ja paraku Häirekeskuses selle vene keelega, mida sa seal juurde õpid, ei ole kahjuks midagi teha. Jah, me õppisime sõnu ja ... aga reaalsuses, neid sõnu mis ma seal koolis õppisin, olen ma kasutanud üsna vähe. Olen õppinud praktika käigus uusi sõnu. Siamaani õpin ja panen kirja uusi sõnu. Inimesed siiski kasutavad täitsa teisi sõnu kui me õppisime.*

Kogenumatel päästekorraldajatel on kõnekeelest enam olnud probleeme meditsiinalase sõnavaraga (kehaosad, haigusseisundid)<sup>53</sup>. Mainiti ka teisi valdkondi, kuid märksa vähem. Elu muutub ja töö käigus tuleks tasapisi õppida uusi sõnu juurde. Näiteks kirjeldas üks päästekorraldaja, kuidas kõnes kordus pidevalt termin „hakkepuu“, mida ei tema ega kolleegid ei teadnud. Osa päästekorraldajaid on vilunud Google tõlkeäpi kasutamisel ja saavad sealt abi. Osa aga leiavad, et aeg-ajalt võiks toimuda erialaterminite täiendkoolitusi.

Ka vene keelt emakeelena kõnelevad päästekorraldajad töid välja probleemi, et oleksid soovinud Sisekaitseakadeemias õppida, kuidas erialast terminoloogiat tõlkida eesti ja vene keele vahel. Selle asemel suunati nad aga hoopis inglise keelt õppima.

Kuidas päästekorraldajate vene keele oskuse probleemi lähitulevikus lahendada? Intervjueeritud siin häid lahendusi ei näinud. Kiireim lahendus oleks tõsta sisseastumistesti raskusastet, õpetada Sisekaitseakadeemias rohkem vene keelt ja pakkuda ka töötamise ajal vene keele täiendõppe võimalusi. Osa päästekorraldajaid aga loodab tehisisintellekti arengute peale. Suureks abiks oleks näiteks kõne tõlke kohene kuvamine arvutiekraanile – lahendus, mis ju tehniliselt on olemas ja tuleks ka häirekeskuses kasutusele võtta. Kuna mõnikord on raske just kõnelejust arusaamine (purjus, šokis, halb diktsioon ja kuuldavus), siis aitaks see vene keele oskuse lävendit päästekorraldajaks asumisel allapoole tuua. Kuigi sellest otseselt juttu ei tehtud, võiks selline tehniline lahendus olla abiks ka inglise- ja soomekeelsete kõnede menetlemisel.

Venekeelsete kõnede suunamist kõnegruppi ei pidanud suurem osa intervjueeritutest lähiajal võimalikuks: sinna tekiksid tõenäoliselt suured kõnejärjekorrad samas kui ainult eesti keelt oskav päästekorraldaja istuks osa ajast käed rüpes.

Erialase inglise keele oskusega sellisel määral probleeme ei nähtud. Esiteks on neid hetkel veel väga vähe. Teiseks oskavad noored inglise keelt üsna hästi ja pole sellist probleemi tuleviku vaates nagu vene keele puhul. Praegust süsteemi, kus inglisekeelsed kõned käivad läbi grupi, peeti sobivaks ja hetkel ammendavaks.

---

<sup>53</sup> Probleemi olemasolu kinnitas ka 2022 HÄK-is läbiviidud uuringu „Numbrile 112 tehtud kõnedes esinevate sotsiaalsete probleemide kaardistus“ raames teostatud enam kui 3000 kõne kuulamine. Tuli ette olukordi, kus päästekorraldaja ajas segamini helistaja kehaosad või ei saanud kirjeldatud terviseprobleemist õigesti aru.

Mõningal määral võib probleeme tekkida olukorras, kus helistaja enda inglise keel on nii halb, et temast on raske aru saada. Siin on aga päästekorraldajal keeruline praeguste tehniliste võimaluste juures midagi enamata ära teha.

Ka inglise keele puhul peeti vajalikuks erialaste terminite täiendkoolitust. Osa päästekorraldajaid, kes praegu veel inglisekeelseid kõnesid menetleda ei julge, teeksid seda tõenäoliselt pärast mõningast täiendõpet. Siiski leiti, et spetsiifiline erialane sõnavara võiks saada selgeks juba õpingute käigus.

### 3.2.5 Täiendõppega vajadusega seonduvad küsimused.

Antud teema juures uuriti küll peamiselt seda, milliseid teadmisi tuleks omandada põhiõpingute ajal ja mida täiendõppes, kuid mõneti tuleb juttu teha ka teooria ja praktika vahekorraldust õppeprotsessis, sest see osutus uuringus sedavõrd oluliseks küsimuseks.

Esmalt tuleb rõhutada päästekorraldajate seisukohta, et Häirekeskus ja Sisekaitseakadeemia peaksid koostöös andma õppurile võimalikult tõelähedase pildi tööst, mis neid ees ootab ja seda tuleks teha võimalikult õpingute alguses (mõned arvasid isegi, et juba enne sisseastumiskatseid). See vältiks hilisema „praktikašoki“ ehk siis olukorra, kus koolis omandatud ettekujutus ja päästekorraldaja töö tegelikkus ei lange kokku.

Leiti ka, et juba enne kui inimene üldse õppima läheb, võiks olla töövarjutamise võimalus.

*Et inimene tuleb töösaali ja vaatab, mida see töö üldse kujutab endast. Mina soovitaks 1247 vabatahtlikuks hakata kõige pealt. Et ta võtaks mõned kõned vastu ja prooviks, kas see töö sobiks talle.*

Praktikašoki puudumine räägib töökohapõhise õppe kasuks, kuna selle puhul tekib inimesel tööst kohe realistlik pilt.

Õpingute ajal läbitud praktikale tagasi vaadates leidis osa intervjuueeritud, et praktikatundide arv oleks võinud olla suurem, kuid samas oleks seda võimatu mahutada praeguse nominaalse õppeaja sisse. Peamiselt puudutas see Sisekaitseakadeemias õppinuid, kuid vastav hinnang varieerus lisaks õppekohale ka õpinguaastate lõikes. Praktikad oleks võinud olla rohkem eelkõige töösaalis, kuid ka partnerite juures.

*Mina näen, et praktika osakaal oleks suurem. Kui ma võrdlen töökohapõhise õppe ja Sisekaitseakadeemia inimesi (õppureid), siis töökohapõhine õpib lühemat aega, ta praktika hulk on intensiivsem ja ta saab tööl paremini hakkama, see on silmaga näha, et see praktika hulk peaks olema Sisekaitseakadeemias pikem.*

Et praktika osakaal võiks suurem olla, leidsid ka intervjuueeritud partnerid. See aitaks kaasa hädaabivaldkonna kui terviku tajumisele ja annaks parema ülevaate enda rollist selles. Osataks ka helistajale asjakohasemaid küsimusi esitada, tõsta enesekindlust ning vähendada seeläbi tööstressi.

Intervjuueeritud päästekorraldajad hindasid kõrgelt seda, kui nende õppejõududeks olid oma eriala eksperdid-praktikud, kes tõid õppeprotsessi näiteid igapäevastest tööolukordadest. Samas toodi välja ka puudus: kuigi õppejõud õpetasid suurepäraselt oma valdkonda, kippus neil nappima teadmisi Häirekeskuse töö spetsiifikast või olid need teadmised vananenud. Leiti, et kool peaks kaasama õppeprotsessi rohkem Häirekeskuse inimesi ning õpetama koos nendega või saatma õppejõude ja töötajaid aeg-ajalt Häirekeskusesse teadmisi värskendamas.

*Kool võiks teatud regulaarsusega käia keskustes kohal töövarjutamas. Töö muutub palju ajas. Õppejõud võiks vaadata kuidas Härekeskuse töö päriselt välja näeb. Mina tajun, et meid alati kool ei kuula kui me räägime mis on meie ootused. Ja kool jääb kinni sellesse, kuidas kutseõppe õppekavasid on raske muuta.*

Kuigi praktika osas on teatud eelis töökohapõhistel õppijatel, eeldab see õppevorm keskmisest suuremat enesemotiveerimise ja iseseisva töötamise oskust, et paralleelselt tööga omandada hädavajalik teoreetiliste teadmiste pagas. Samuti vajaks töökohapõhiste õppijate puhul suuremat tähelepanu partnerite valdkondadest ülevaate saamine, mis paaris intervjuus valukohana välja tuli. Kuna töökohapõhises õppes õppinud ei olnud valimis väga noored, vaid pigem keskealised karjääripöörjad, polnud enda iseseisvaks õppimiseks motiveerimisega reeglina probleeme. Õppimist toetasid töö käigus tekkivad pakilised küsimused, mille lahendamisele otsiti teooriast toetust.

Teise teemana uuriti, milliseid teadmisi ja oskusi peaks päästekorraldaja omandama juba õpingute ajal ja mida oleks otstarbekam õppida töötamise kõrvalt täiendõppe vormis. See küsimus osutus vastajatele mõneti keerukaks. Üldiselt leiti, et põhiõppe ajal tuleks omandada see, mida tööl hakkab esimesest päevast vaja minema: arvutiprogramme, kõne juhtimist ning politsei-, pääste- ja kiirabisündmuste menetlemist. Siia võib lisada sündmuseks mittekvalifitseeruvate kõnede menetlemine, võõrkeelne ametialane terminoloogia ja psühholoogia alased teadmised selles osas, mis aitab tulla toime keerulise helistajaga (joores, šokis, psüühikahäirega, ärritunud jms).

Suitsiidsete kõnede menetlemise väljaõppe osas oli erinevaid arvamusi, kuid domineeris siiski mõte, et see peaks olema põhiõppe osa. Põhjenduseks toodi, et juhul kui algaja päästekorraldaja peaks sellise kõne saama kohe peale tööetulekut, ei oskaks ta seda menetleda, mis omakorda võiks sündmuse käiku ebasoodsas suunas mõjutada.

*Kindlasti koolis. Siin ei saa enam katsetada, hiljavõitu. See võib olla tema (päästekorraldaja) esimene kõne kui ta tuleb siis tööle. Ja siis ta ei tunne seda ära ja tuleb jama. Täiendõppes võiks minna sama teema sügavuti.*

Mida sooviksid praegused päästekorraldajad töö kõrvalt juurde õppida?

Üldiselt tundusid intervjuueeritud olema võrdlemisi õpihimulised. Üsna paljud õpivad juurde omal initsiatiivil ja üsna erinevatel viisidel: õppides kõrgkoolis, kutseõppeasutuses, koolitustel, lugedes tööks vajalikke teadmisi sisaldavaid raamatuid ja psühholoogiaalast kirjandust. Ka töökoha poolt pakutavaid võimalusi kasutatakse meeleldi: täiendkoolitusi kiideti ja peeti vajalikeks.

Valdav enamik nõustus, et täiendkoolitustel saadavad teadmised ei peagi olema tingimata midagi uut: mõistagi tuleks kõiki tööprotsessi lisanduvaid uuendusi juurde õppida, kuid väga oluline on ka vanade asjade meelde tuletamine ja mälu värskendamine. Siin toodi näidetena Agendist punaseks panemist ja kõnede sidumist, mis kipuvad meelest minema.

Täiendõppe vormis soovitakse kõige enam juurde õppida järgmisi oskusi ja teadmisi:

- politsei valdkonna ohuhinnangute määratlemist
- keeruliste klientidega suhtlemise võtteid
- sündmuseks mittekvalifitseeruvate kõnede menetlemist. Siin annaks parimaid tulemusi ühine keerulisemate juhtumite läbiarutamine – millised tegevused on olnud tulemuslikud, mida oleks võinud teisiti teha

- koostööd parteritega, eriti kui partnerite poole pealt toimub muutusi, mis mõjutavad päästekorraldaja tööprotsessi
- milliseid telefoninumbreid tuleks helistajale anda ja milliseid mitte
- mida peaks päästekorraldaja (ja eriti logistik) teadma päikesepaneelidega maja ja elektriauto kustutamise erisustest

Üks noor päästekorraldaja aga lisas, et tema sooviks lihtsalt „midagi, mis teda motiveeriks ja julgustaks, aitaks tõsta enesehinnangut päästekorraldajana“.

### 3.2.6 Töötamist pärssivad või soodustavad tegurid

- **Päästekorraldajale vajalikud isiksuseomadused.** Intervjuude käigus küsiti, millised peaksid olema päästekorraldajale vajalikud isiksuseomadused ja millised on ebasobivad. Sobivatena nimetati järgmisi:
  - empaatiavõime, inimlikkus, heatahtlikkus, soov inimesi aidata ja armastus nende vastu
  - rahulikkus, tasakaalukus, pingetaluvus, „külm närv“. Suutlikkus ka helistajat rahustada
  - tegutsemis- ja reaktsioonikiirus, suutlikkus tegeleda korraga mitme asjaga ja seda väga lühikese aja jooksul
  - julgus, otsustusvõime, „kaine mõistus“
  - suutlikkus toime tulla öötöö ja keerulise töörežiimiga
  - meeskonnatöö võime, suutlikkus taluda ümbritsevat müra, kannatlikkus kolleegide suhtes
  - säilenõtkus, kohanemisvõime, paindlikkus, uudishimu, süvenemisvõime
  - soov ja võime areneda, pidevalt uut juurde õppida
  - leplikkus, sallivus, eelarvamuslikkuse puudumine, valmisolek oma hoiakuid muuta
  - avar silmaring, elukogemus

Enamik päästekorraldajaid nõustus, et elukogemus on selle ameti puhul väga oluline. Nii mõnedki leidsid, et ideaalne päästekorraldaja on vanuses 30+ ja koolipingist tulevatele verinoortele pole Häirekeskus vast kõige õigem koht. Vastuargumendina toodi aga välja, et noored – eriti kui nad on julged ja motiveeritud – õpivad väga kiiresti. Seega on vanusest olulisem sobivate isiksuseomaduste olemasolu: eriti julgus küsida aga ka enesekindlus ja initsiatiivikus ning tõsine soov ja huvi päästekorraldaja ameti vastu.

Olulisena toodi veel välja, et kuna päästekorraldaja töö on sedavõrd raske ja nõuab sajabrotsendilist mõtetega kohalolu, peab inimene ise olema vaimses mõttes heas tasakaalus ja toonuses ning on hea, kui ka tema tööväline elu ja perekond teda toetavad.

*Kui endas puudub tasakaal, on seda tööd ka raske teha.*

Isiksuseomadused mida ebasobivaks peeti, on eelloetletutele vastandiks.

Ei tohiks olla närviline, kärsitu, ärrituda, minna paanikasse, olla ebakindel. Kõnesid ei tohiks liialt südamesse võtta, et mitte läbi põleda. Kindlasti ei tohiks olla üleolev ja eelarvamuslik teatud helistajaguppide suhtes – see kostub päästekorraldaja häälest välja ja seda tajuvad mõnikord ka kolleegid.

*Näiteks tuli töötaja, kellel oma elust raske kogemus joodikutega. Ütles joobes helistajatele halvasti, pisendas nende probleeme, ei pidanud inimeseks.*

*Päästekorraldaja peab olema ka töötajana usaldusväärne, et see mida ta siin kuuleb ja näeb ei lähe siit kuhugi.*

### 3.2.7 Tööstressiga toimetulek

On tähelepanuväärne, et kui kõnede sisu emotsionaalse häirivusega oskavad päästekorraldajad sageli päris hästi toime tulla, siis märksa suuremaks stressiallikaks võib kujuneda ebakindluse tunne, kas ikka käituti kriitilises olukorras õigesti või oleks tulnud midagi teisiti teha. Kehvasti võivad mõjuda raskesti liigitatavad sündmused, mis eskaleeruvad kiiresti ja lõppevad halvasti, samuti kõned, kus eksisteerib abivajadus (nt sotsiaalkõned), kuid mida ei kvalifitseerita sündmuseks ning abi välja ei saadeta. Sellised olukorrad võivad jääda päästekorraldajat vaevama. Esiteks võib ta juurelda, kuidas oleks sündmus arenenud, kui tema oleks teinud teistsuguseid otsuseid. Teiseks võib tekitada muret kui helistaja jääb abita ja vahel jääb küsimus, kas teda üldse keegi aitab ja aidata suudab.

*Paljudel lähevad asjad koju kaasa. Ei lähegi sündmused! Nad võtavad koju kaasa selle, et mida mina oleksin pidanud teisiti tegema. Tööl tehtud vead ja puudujäägid, tunne et sa polnud ideaalne, tulevad sinuga rohkem kaasa kui see mis konkreetne sündmus oli.*

Enamik päästekorraldajaid tõi välja, et neil on omad meetodid ja tehnikad, kuidas tööstressiga toime tulla. Paljud ei mäleta peale vahetuse lõppu päeva jooksul menetletud kõnesid – neid on sedavõrd palju ja aja jooksul tekib harjumus unustada. Hoolega kasutatakse Häirekeskuse poolt pakutavaid võimalusi stressi ennetamiseks ja vaimse tervise hoidmiseks.

Aja jooksul oldi siiski oldud tunnistajaks kolleegide vaimse tervisega seotud probleemidele: näiteks võis mõni kõne mõjuda päästiku ehk „triggerina“ ja vallandada mälestuse oma elu rasketest olukordadest. Kindlasti on oluline õppida ära tundma mitte ainult enda, vaid ka kolleegi taolisi probleeme, sest mõnda asja on lihtsam kõrvalt märgata.

Stressi aitavad maandada pereliikmed, sõbrad, lemmikloom, hovid ja vaba aja tegevused. Kodustega tööst ei üldjuhul räägita – lähedased kas ei saa sellest aru või on tegemist infoga, mis on tundlikku laadi ja millest väljaspool Häirekeskust rääkida ei saa. Seega on kõnede sisust tulenevat emotsionaalset häiritust enamikul võimalik maandada vaid tööl.

Töökohas on paljudel intervjuueeritutel lähedane ja usaldusväärne kolleeg, kellega muresid jagada ja kellelt probleemide korral nõu saada. Valdav enamus intervjuueeritutest kiitis oma tööõhkkonda ja -suhteid ning neil on alati võimalik muresid jagada ja probleemide korral nõu ja abi saada. Kuid oli ka erandeid, kellel puudus selline toetav kolleeg või pole ümbritsevate kolleegidega suhted nii head, et julgetaks kõigist tööalastest probleemidest rääkida. Kui käeoleva uuringu valimisse mitu sellist vastajat sattus, siis võib eeldada, et neid on päästekorraldajate hulgas piisaval hulgal, et probleemile tähelepanu pöörata. Päästekorraldajate endi seast pakuti korduvalt välja supervisiooni ideed: kui oma keskuses või vahetuses sellist „ärakuulajast“ kolleegi ei juhtu olema, võiks see olla mõnes teises keskuses. Küsimus on vaid, kuidas omavahel klappivad inimesed kokku viia.

Häirekeskuse poolt vahendatava psühholoogi teenus leiti küll vajalik ja asjakohane olevat, kuid juhtudel kui mure tekib seoses spetsiifilise tööalase seigaga (aga enamik probleeme just sellised on), saab aidata vaid teine päästekorraldaja, kes ainsana olukorda süvitsi mõistab. Intervjuudes kordus üha mõte: „päästekorraldajat võib tõeliselt mõista ja aidata vaid teine päästekorraldaja“.

Intervjueeritud grupijuhtide probleemid olid mõnevõrra teistsugused ja nendest on juttu eraldi alapeatükis.

### 3.2.8 Algaja päästekorraldaja raskused töökeskkonnas

Intervjuude käigus tunti huvi, millised on probleemid, millega algajal päästekorraldajal on oma töökeskkonnas kõige raskem harjuda. Osa vastajaid meenutas küsimusele vastates enda tööletulekut, osa aga oli tähele pannud ka kolleegide probleeme. Peamiselt nimetati järgmisi tegureid:

- kõne juhtimine. Oskus kõnet lõpetada, kõne juhtimist üle võtta

*Inimesed tahavad rääkida mis kunagi on juhtunud jne. Aga päästekorraldajal peab olema oskus katkestada, kõne üle võtta. Me ei saa lasta inimesel liini kinni hoida. See on keeruline, sest teine pool võib solvuda ja võib lihtsalt sõimata saada. Kõne juhtimine jah.*

- üldine pinge, ärevus. Oli neid, kes kartsid alguses iga sissetulevat kõnet.

*Ma esimesed kuud olin väga pinges ja kartsin et mul tulevad ärevushäired.*

Siin oli ka paar vastajat, kes pigem kartsid koolis ja töösaali tulles kadusigasugune hirm. Sellised on siiski suures vähemuses ja enamiku tööle tulijate puhul tuleks arvestada vajadusega toetada ja julgustada.

- vastutustunne inimeste elu ja tervise pärast
- kõnede suur hulk
- venekeelsete kõnede suur hulk
- tühikõnede, pahatahtlike, joobes isikute kõnede suur hulk
- sündmuseks mitteminevate kõnede suur hulk
- väga piiratud ajalimiit kõne menetlemiseks
- korraga mitme tegevuse sooritamine
- ümbritsev müra
- öötöö, üldine töörežiim

Mõnede päästekorraldajate jaoks on olnud stressoriks 112 kõnede seire teenuse kvaliteedi hindamise ja parandamise eesmärgil ja nad on tundnud ennast justkui pingeväljas helistaja ja kontrolli vahel. Antud on ainult kriitilist tagasisidet. Mitte kõik ei suutnud sellega kohaneda.

*Ma ei tea ühtegi sellist töökohta, mida sa omal valikul valid ja tahad inimesi aidata ja siis oled nii mõõdetav, kontrollitav, hinnatav ... Mina alustasin siis kui meile tehti pidevalt kõnede kuulamisi. Sinu töö on järelkuulata, järelvaadata, seal on märgid peal kui kiiresti sa pead kõne vastu võtma, kui kiiresti salvestama ... see stress. Ja sulle võidakse kohe tagasiside anda, et mis sa valesi tegid. See stress on päris suur.*

Intervjuudest jäi mulje, et lisaks korrigeerivale tagasisidele oleks märksa enam vaja positiivset kinnitust ja julgustamist - mis läks kõne menetlemisel hästi ning millist praktikat võiks ka edaspidi kasutada.

*Positiivset tagasisidet antakse küllatki vähe ja see on halb. Oluliselt rohkem võiks anda. Ja ma ei räägi, et siseveebi tuleb kiitus. Ma ei taha isegi kõnede menetlemise poole pealt kiitust aga lihtsalt, et kogu selline positiivne tagasiside on praktiliselt minimaalne. Sa sattud ainult siis valgusvihku kui sa oled midagi super hästi teinud. Muidu valdavalt mitte.*

- **Töötamist soodustavad tegurid.** Intervjuude käigus tunti huvi, mis päästekorraldaja töö juures enim paelub ja miks seda tööd üldse tehakse. Enim mainiti järgmisi motive:

- amet pakub võimalust inimesi aidata, tunnet et sinust on kellelegi abi ja kasu raskel hetkel, saad päästa inimesi
- vajalikkus, olulisus ühiskondlikus plaanis, missioonitunne
- töö inimestega, võimalus suhelda
- pidev õppimine, uute teadmiste ja kogemuste saamine
- aktuaalsed probleemid, ühiskonnas toimuvaga kursisolek
- kiirus, põnevus, dünaamilisus, ootamatus, värskus, positiivne pingeline, mis hoiavad inimest virgena
- seotus meeldiva ja põneva valdkonnaga nagu nt meditsiin või pääste, kuhu poleks saanud/soovinud ise tööle minna

Näitena ka mõned tsitaadid intervjuudest:

*Tunne, et ma aitan inimesi.*

*Tunne, et ma kellegi elu päästsin või aitasin kellegi hädast välja.*

*Mulle meeldib, sest see on suure missiooniga, vajalik ja ka meditsiini valdkonda puutuv.*

*Minu iseloomust sõltuvalt mulle meeldib kiirus. Kogu aeg on põnev, aju saab ergutust, kogu aeg on pingeline, mis sind ees ootab ja mis kõne järgmisena tuleb. Ootamatus ja värskus. See hoiab meeled erksad. Sa pead valmis olema, et tuleb midagi suurt. Missioonitunne, et ma olen midagi head ära teinud. Eriti kui õhtuks on tunne, et olid mingid kõned, mis läksid eriti hästi.*

Mis aitaks töötamisele üldises plaanis kaasa?

Palgateemast tuli siin juttu minimaalselt. Pigem mainiti töökeskkonna ja teadmiste/oskustega seotud tegureid. Näiteks peeti väga oluliseks töörežiimi. Paljusid aitab kindel rutiin ja nad sooviksid, et neil oleks kindel töögraafik.

*2-2-4 süsteem, kui see oleks kogu aeg, siis parandaks see kõike, tervist ja muud. Reaalsus on natuke teine.*

Teised aga hindavad kõrgelt paindlikkust ja asutuse vastutulelikkust graafiku sättimise osas.

Teiseks toodi välja koolituste olulisust ja muutuste kommunikeerimist. Samuti peavad olema asjakohased ja toimivad töövahendid ja programmid.

Kuna sündmuseks mittekvalifitseeruvate kõnedega on probleeme, eelistaks osa päästekorraldajaid, et saaksid sellised kõned kellelegi ära suunata.

*Et saaksin sellised kõned (sotsiaalkõned) edasi suunata inimesele, kes sellega tegeleks.*

Kuna päästekorraldajad töötavad avatud ruumis külge-külge kõrval, on tööühikud ja inimeste vahelised suhted lausa ekstreemselt olulised. See mõjutab töövaliteeti ka üldisemalt: kui töösaalis valitseb halb kollegiaalne õhkkond, ei kipu päästekorraldajad halvaks panu kartuses kolleegide abi paluma olukordades, kus seda tegelikult väga vaja oleks. Seega on väga olulised inimeste vahelised suhted ja meeskonnatöö ning seda mitte ainult professionaalsetes küsimustes, vaid ka teineteise toetamise ja ära kuulamise osas.

### 3.2.9 Päästekorraldaja töö ja vajalikud pädevused 10 aasta pärast

Päästekorraldajad olid ühel nõul selles, et tõenäoliselt muutuvad nende ameti juures järgmise 10 aasta jooksul kõige enam tehnilised lahendused, tarkvara ja töövahendid. Muutused on sedavõrd kiired, et täpsemalt on raske ette kujutada, kuidas töö siis välja nägema hakkab, kuid

spontaanselt nimetati kõige enam videokõnede, transkriptsiooni- ja tõlkeprogrammide ning tehisintellekti kasutuselevõttu.

- **Videokõned.** Selles näevad päästekorraldajad „kahe teraga mõõka“. Tundus, et veidi enam domineerivad sellega seotud hirmud, kuid mingil kujul peetakse videokõnede kasutuselevõttu tulevikus siiski vältimatuks. Kõige enam kardetakse videokõnede mõju päästekorraldajate vaimsele tervisele: on väga frustreeriv näha päevast päeva „koledaid pilte“ rasketest vigastustest, avariidest, õnnetustest, joomingutest, jne. Oli päästekorraldajaid, kes videopildi kasutuselevõtu järel kaaluks töölt lahkumist.

Kõige suurem hirm on seotud lahendusega, kus päästekorraldaja ja helistaja mõlemad üksteist näevad. Intervjueeritud kardavad, et nad on hiljem tänaval äratuntavad ning võivad langeda kättemaksu ohvriks.

*Meie inimesed ei taha, et neid nähakse. Võidakse tänaval ära tunda. Me tahame oma anonüümsust säilitada. Meil on vedanud, et meid ei tunta nägupidi nagu kiirabi või politsei inimesi. Me ei peaks kartma kättemaksu.*

Paar noort neiu väljendasid hirmu ahistamise ees:

*Pilt ei tohiks olla sisse lülitatud – hirm on tänaval ära tundmise ja kättemaksu ees, mehed hakkavad ligi ajama kui näevad seal noort neiu. Näidatakse siivutuid pilte, suguelundit.*

Üks päästekorraldaja nimetas ohutegurina ka seda, et videopildi nägemine võib süvendada päästekorraldaja eelarvamuslikkust ja mõjutada tema otsuseid päästekorraldajana.

Enamik intervjueeritud nägi siiski videokõnedes lisaks negatiivsele ka positiivset poolt. Näiteks arvati, et nähtav videopilt võib olla sedavõrd kõnekas, et mõnikord polegi vaja õige ohuhinnangu ja kriteeriumite otsimisele aega kulutada, vaid saab kõik olulise hetkega teada ja kirja. Lisaks võib videopildist ilmnedu olulisi asjaolusid, millest helistaja ei räägi.

*Ma olen kuulnud, kuidas TikTokis on videod joomingutest ja mida seal siis tehakse – no kujutage ette, kui päästekorraldaja peaks seda nägema mis seal toimub. Aga samas võib ka päästekorraldaja näha seal taustal musta, näljast last. Ja samas peame arvestama ka sellega, et päästekorraldaja võtab ka selle pildi „koju kaasa“.*

Mõnikord võib videopildist nähtav aidata läbi näha manipuleerimist. Näitena nimetati siin tervises seisundeid nagu verejooksud või verevalumid. Kui inimene ütleb, et tal on „kogu jalg sinine“ saab päästekorraldaja paluda tal näidata, kui ulatuslik verevalum ikkagi on või lisab hädaline olukorrale „värve juurde“.

*Pluss on see, et inimene sageli ei oska sõnadega kirjeldada ja siis meil oleks hea näha küll seda pilti oma silmaga. Meedikutele võiks see olla eriti hea võimalus.*

Videopildis nähti isegi suuremat kasutegurit tõusvat partneritele, eriti meedikutele.

Ühes oldi aga videopildi võimaluse suhtes ühel nõul – pildi sisselülitamine ei tohiks olla päästekorraldajale kohustuslik. Tal peab olema võimalus edastada see avamata operatiivjuhile või partneritele, kes otsustavad ise selle võimaluse kasutamise või mittekasutamise üle.

- **Vestlusaken.** Muuhulgas uuriti ka päästekorraldajate suhtumist sellesse, et hädaabiteade jõuaks nendeni vestlusakna vahendusel, mis on seotud sotsiaalmeedia või rakendustega, mis sisaldavad *messengeri*. Vastamisel tuginedi peamiselt enda kogemustele SMS-dele vastamisel, mis toimub päästekorraldaja vaates samuti läbi vestlusakna.

Päästekorraldajad olid selles osas üsna üheselt eitavad. Nende senine kogemus SMS-dele vastamisel on näidanud, et valdavas enamuses kasutavad seda võimalust kuritarvitajad. Vaid mõni üksik vastaja mainis, et on oma pika praktika jooksul saanud sellisel viisil asjakohaseid teateid. Enamasti saadetakse aga roppusi, pahatahtlike valeteadeteid või siis lihtsalt tähemärke. Ka SMS-i teel teadete edastamise võimalus peaks olema vaid neile, kes oma abivajadusest häälega teada anda ei saa (nt kõne- ja kuulmispuudega inimesed). Hädaabiteate edastamise võimalus läbi sotsiaalmeedia tõenäoliselt suurendaks pahatahtlike ja valeteadete massi märkimisväärselt ning mõnede intervjuueeritute arvates ka devalveeriks 112 hädaabitelefonid.

- **Tehisintellekt.** Sellest oodatakse päästekorraldajale abilist juba lähitulevikus. Eelkõige oodatakse abi helistaja kõne tõlkimisel, info kirjanekul, alarmeerimisel ja helistajatele triiaži tegemisel nii, et pahatahtlikud ja ekslikud ning sotsiaalkõned ei sattukski tulevikus päästekorraldaja töölauale.

*Äkki meil on tehisintellekt abiks, kes juba tõlgib. Eriti soome keelt, mida meil siin väga vähesed oskavad. Siis võiks olla see programm nagu lubatud, et kui ma võtan sealt kõrvalt loetelust tüüpjuhtumi, et siis sinna kutsele ilmukski see tekst, mis seal kirjas on, et ma ei pea hakkama seda eraldi kirja panema. Nagu lubati!*

*Andmekogumist ja tehnilist tööd teeb rohkem ära programm ja päästekorraldaja ei pea iga sõna ümber trükkima. /---/ Me olime selle proovimisele juba lähedal. Et kui on liiklusõnnetus, siis sellest kõnest tehisintellekt juba selekteerib vajalikud märksõnad välja.*

- **Muud arengud.** Ka siin avaldati lootust, et leitakse lahendus arvukale pahatahtlike, ekslike ja sotsiaalprobleemidega helistajate hulgale.

*Ma tahaks loota, et on olemas teisi liine. Näiteks meile helistavad inimesed kes ongi lihtsalt joobes. Et võiks olla „eesliin“, kes võtab kõigepealt kõne vastu, saab teada, kas on üldse probleem ja mis valdkonna probleem. Või on inimene lihtsalt joobes. Või on sotsiaalprobleem. Et eesliin tegeleks nendega ja kui on kiirabi, politsei, pääste (vajadus), et siis suunavad edasi teisele liinile.*

Loodetakse ka tööprotsessi lihtsustumisele läbi tehniliste arengute: näiteks, et mõned programmid liidetakse või automatiseeritakse ja seeläbi jääb päästekorraldajal nõ kohustuslikke liigutusi vähemaks.

*See 4 ekraani vahel liikumine on natuke ... õhtu lõpuks ajab pea ringi käima ja tekib tähelepanuhäire juba. Kui tuleks 3 ekraani, siis äkki on vähem üleliigseid liigutusi.*

### 3.2.10 Järgmise 10 aasta jooksul päästekorraldajale vajaminevad oskused

Päästekorraldajad arvasid, et kuna tõenäoliselt suurimad muutused järgmise 10 aasta jooksul on seotud tehisintellekti kasutuselevõtuga, läheb ka nende ametis ilmselt vaja lihtsamal ja ülevaatlikumal tasemel teadmisi TI toimimise põhimõtetest tööprotsessis: kui TI sinna on integreeritud, tuleks mingil määral teada, mida see seal konkreetselt teeb, kust infot võtab, kuidas mingi toiming sooritatakse jne. Samas oli vastajatel mõistagi raske ette kujutada, mida TI juures täpsemalt õppida tuleks.

Nõus oldi sellega, et tehisintellekt kindlasti ei hakka asendama inimese rolli hädaabiteadete vastu võtmisel. Esiteks on kõnede variatiivsus siiski väga suur ja nende sisu muutub koos ühiskonnas toimuvaga. Praegu on raske ette kujutada, et TI-d oleks võimalik õpetada kõiki nüansse ära tundma ja menetlema. Teiseks ei soovi ilmselt keegi raskes olukorras rääkida robotiga. Kuigi mõttemängudena seda võimalust intervjuudes mainiti, oli valdav seisukoht, et päästekorraldaja töö jääb ja vähemalt inimestega suhtlemise osas siin väga palju muutuda ei saa.

Kindlasti peaksid päästekorraldajad õppima toime tulema erinevates kriisiolukordades. Millistega täpselt, seda me ka ei pruugi kuigi pikalt ette näha, kuid tõenäolisematest nimetati küberrünnakuid, tehniliste vahenditega seotud katkestusi, automaatkõnede ja SMS-dega tehtavaid ummistusrünnakuid.

*Küberrünnakutega arvestamine. Mida siis teha kui ummistatakse automaatkõnede või SMS-dega. Kui hõivatakse liinid ja jooksutatakse süsteemid kokku, mida siis teha.*

Kuna inimesed muutuvad järjest liikuvamaks, tuleks õppida ka kultuuriliste erinevustega arvestamist ning sealjuures õppida mõistma ohtusid, mis nendega kaasnevad.

Oluline oleks edaspidi aga ka ühiskonnaliikmete harimine, näiteks kuidas ennast ise aidata ja millisel puhul otsida (kiiret)abi. Riik peab välja töötama ka muid mehhanisme, kuhu kodanikud saaksid abi saamiseks pöörduda. See ei saa olla ainult 112. Enese abistamise põhitõed peaksid olema osaks kodanikuõpetuse programmist. Täna on paraku nii, et inimene omandab keskkariduse nii, et ta ei tea mitte midagi ka kõige elementaarsematest esmaabi võtetest: ei tea, et peavaluga tuleks võtta Ibuprofeeni, kuidas väiksemat verejooksu peatada jne.

*/---/ See peaks olema kasvõi kodanikuõpetuse baasosa ja see juba muudaks palju. Meil väga paljud kõned on täiesti primaarsete probleemidega, mida täiskasvanud inimene peaks nagu ise teadma.*

### 3.2.11 Juhtide nägemus päästekorraldajate väljaõppest

Grupijuhtidele ja keskuse juhile intervjuu käigus esitatud küsimused puudutasid nii neid endid kui tööle asuvaid algajaid päästekorraldajaid. Kuna osadel juhtidest oli märkimisväärne tööstaaž, oli neilt võimalik saada infot ka pikemaajaliste arengute kohta päästekorraldajate kutse ja väljaõppega seonduvalt.

Grupijuhiks edutatakse nii, et inimene jääb oma endiste kolleegide sekka töösaali edasi, kuid töötab nüüd nende juhina (ja teatud määral kontrollina). Ta peab võitma töösaali kolleegide usalduse, lahendades nende probleeme ja samas viima neid probleeme ka oma juhtideni nii, et probleemi „allikas“ ei tunneks end puudutatuna. Grupijuhid tajuvad oma rolli mõneti keerulisena ja tundlikuna, kus usalduse võitmine ja säilitamine on lausa ekstreemselt oluline.

*See usalduse küsimus on nagu nõrgal jääl käimine.*

*Unustatakse täiesti ära see, et ma olen saalist välja kasvanud, et mul on saali taust. Et see rollivahetus ei tulnud inimestega kontakti saavutamisel saalis kasuks. Kui grupijuhiks sain, siis suhtumine minusse saalis muutus: „sinuga enam rääkida ei saa, sa oled nüüd kontori poole peal!“.*

Ja teiselt poolt võivad nad tunda end ka oma muredes üksi – mitte alati pole võimalik kõiki tööprobleeme jagada ja lähedal olevate kolleegidega arutada. Intervjuudest selgus, et grupijuhtide vajadused ja mured nõuavad süvendatud tähelepanu, et need ei süveneks ega muutuks stressi allikateks. Nendel ei pruugi olla sellist usaldusväärset ja toetavat sõbralikku kolleegi käepärast nagu päästekorraldajatel, mistõttu nende puhul tuleks võib-olla kaaluda supervisiooni võimalusi.

Võrreldes päästekorraldajatega on ka nende väljaõppe vajadused erinevad. Eelkõige rõhutati juhtimisoskusi, sh konfliktidega toimetulekut. Samuti on oluline õppida tööstressiga toimetulekut.

*Osata suhelda inimestega nii et ise mitte katki minna. Et olla ise terve ja et sa ka inimesi katki ei tee. See eeldab väga head juhtumisoskust, psühholoogilisi võtteid. Kuidas öelda ebameeldivat asja, jne.*

*Inimeste juhtimist, konfliktijuhtumist, stressi juhtumist. Kõike mis seotud konfliktide ja juhtimisega.*

Mida aga arvasid juhid alustavate päästekorraldajate oskustest ja teadmistest?

Peamiselt nähti probleeme järgmistes aspektides:

- nooremate töötajate kehv vene keele oskus (üha raskem leida töötajaid, kes oskaks võrdselt hästi nii eesti kui vene keelt)
- kõnede menetlemine mis sündmuseks ei kvalifitseeru (vähene üldpildi nägemise võime, enesekindlus, silmaring)

*Sa seostad mingeid sündmusi erinevate infokildudega mis kõnest kuuled, sa suudad mõelda natukene kaugemale kõnes öeldust. Noored võtavad nagu on kõnes ja ega nad rohkem juurde mõtlema ei kipu.*

- kõnede juhtimine (ebakindlus)
- toimetulek töökeskkonnas (vähene meeskonnatöö oskus, töödistsipliin, suutlikkus kohaneda töörežiimiga)

*Ei ole piisavalt enesedistsipliini. Ja unustavad meid isegi teavitada et nad sisse magasid. Kui on näha, et ei ole hommiku inimene, siis pakume talle hilisemat vahetust. Tuleb siis kl 12. Noored ei saa aru, et kui sina ei tule tööle, siis see on koormus teistele. Nad võtavad elementaarselt, et võib tulla juhi juurde ja öelda, et homme ma ei saa tulla, sest mul on sõbranna sünnipäev. Tööl käimist kui sellist on vaja noortele õpetada.*

Üldiselt siiski tuleb rõhutada, et ka grupijuhid ei eelista üht vanuserühma teisele – alati on pigem olulisemad isiksuseomadused. Mõni inimene lihtsalt sobib päästekorraldajaks paremini.

Töökohapõhiste õppijatega on juhtidel hea kogemus ja nad arvavad, et see õppevorm on ennast igati õigustanud. Töökohapõhise eelis on päriselu nägemine ja praktika ja teooria seotus. Üks juht arvas, et töökohapõhise õppe edukus on tõestanud, et päästekorraldajate väljaõpe võiks ajaliselt isegi vähem kesta, nt 6 kuud.

Intervjueeritud juhtidel oli ka rida ettepanekuid Häirekeskuse ja Sisekaitseakadeemia vahelise koostöö osas.

Esiteks toodi välja, et Sisekaitseakadeemia võiks anda Häirekeskusele konkreetsemaid suuniseid, mida ootab praktikajuhendajatelt. Samuti võiksid praktikajuhendajad juba ette olla paremini kursis praktikale tulijate tugevate ja nõrkade külgedega, et teaksid nendega arvestada.

Õppuritele seevastu tuleks akadeemia poolt aegsasti anda selged juhised praktika tähtaegade osas (mis kuupäevaks sooritada mingid tegevused, esitada aruanded, jne) ning teavitama tudengeid nende juhtrollist praktikaga seotud asjaajamisel. Grupijuht ja praktika juhendaja neid tegevusi oma põhitöö kõrvalt teha ei suuda. Praegu tuleb ette olukordi, kus õppurid jäävad liigselt lootma sellele, et Häirekeskus ja Sisekaitseakadeemia praktikaga seonduva asjaajamise nõ omavahel ära korraldavad.

Töösaaalis toimuvad muudatused peaksid kiiremini jõudma kooli ja saama seal õppeprotsessi osaks. Akadeemia õppejõud võiks teatud regulaarsusega käia Häirekeskuses töövarjuks, kuna töö muutub ajas üsna kiiresti. Seetõttu peaks töövarjutamas käima ka need, kes varasemalt on Häirekeskuses töötanud. Üks intervjueeritu märkis, et ka laiemalt võiks Häirekeskuse ja

Sisekaitseakadeemia vaheline muutuste kommunikeerimine olla tõhusam ja need jõuda ka kiiremini õppekavamuudatuste näol praktikasse.

Koostöö kolmas osapool on partnerid – politsei, pääste ja kiirabi, kellega peaks samuti olema koostöö väljaõppe läbiviimisel, sest ainult nii saab anda õppuritele võimalikult tõepärase pildi neid ootavast tööst.

*Koostöö asutuse ja partnerite ja kooliga peaks olema palju tihedam, et pildi andmine alustavale päästekorraldajale oleks parem. Et tal tööle tulles oleks tunne, et see on jätk, mitte algus nullist. Siis ei teki ka pettunuid.*

Kuigi partnerasutuste poolt käivad päästekorraldajaid õpetamas praktikud, ei pruugi nad alati olla kõige paremini kursis Häirekeskuse tegevustega. Selle probleemi lahendamiseks tuleks nende poolt läbiviidavasse õppetöösse kaasata praktikuid Häirekeskusest, kes saaksid kajastada ka Häirekeskuse vaadet. Kindlasti peaks akadeemia kaasama rohkem Häirekeskuse töötajaid menetlustundidesse, kus mängitakse erinevaid juhtumeid läbi. Ühe intervjuueeritu sõnul oli see varem nii olnud, kuid aja jooksul „ära vajunud“.

Juhtide soovitus päästekorraldajate väljaõppele oli ka praktika osakaalu suurendamine. Nagu varem juttu oli, näeksid seda hea meelega ka õppurid ise.

Mis puudutab täiendõpet, siis siin arvati, et kõige tõhusamalt õpivad päästekorraldajad keerukamate sündmuste ühise läbiarutamise käigus, kus osalevad ka Häirekeskuse eksperdid, kes räägivad mis on antud sündmuse puhul kõige olulisem ning kuidas seda edasi menetleda. Ka päästekorraldajad tõstsid ühiste arutelude olulisust õppemeetodina esile.

## 5. Intervjuude kokkuvõte

Poolstruktureeritud intervjuud tehti vahemikus detsember 2023 kuni jaanuar 2024 Häirekeskuse põhipartnerite (15 intervjuud) ja päästekorraldajatega (16 intervjuud). Viimaste hulgas olid ka mõned intervjuud päästekorraldajate juhtidega. Intervjuude põhieesmärgiks oli kaardistada puudujäägid päästekorraldajate teadmistes ja oskustes, mille alusel teha ettepanekud päästekorraldajate kutsestandardi ja õppekava uuendamiseks. Lisaks oli intervjuudel veel rida kõrvalteesmärke, näiteks uuriti päästekorraldajate toimetulekuoskusi töökeskkonnas, millised on antud ametikohal vajalikud isiksuseomadused, väljaõppe ja täiendkoolitusega seonduvat, võimalikke muutusi päästekorraldaja ametis ja oskustes 10 aasta perspektiivis, jm.

Intervjuude põhijäreldused:

1. Teadmised ja oskused tööprotsessi eri etappides.

Enim probleeme esineb tööprotsessi esimeses osas.

Kõige keerulisem on päästekorraldajate jaoks **ohuhinnangu määramine** ehk otsustamine kas tegemist on sündmusega või mitte. Seda, et antud menetlusetapis esineb enim probleeme, rääkisid nii partnerid kui päästekorraldajad ise. Teatud raskusi põhjustab ka prioriteedi seadmine, kuid vähem.

Kõige keerulisem on ohuhinnangu määramine politseivaldkonna kõnede puhul. Päästekorraldajate sõnul on valdkonna „äärealad“ ja piiripealsed juhtumid nende jaoks kõige segasemad ja juhtumid raskesti määratletavad. Politseiametnikud leiavad aga, et politseid saadetakse pahatihti sinna, kuhu neil poleks üldse vaja reageerida. See tuleneb nende arvates asjaolust, et päästekorraldajate üldpilt politseivaldkonnast on nõrk ja nende valdkonda kiputakse nägema kui „ülejääkide kasti“ ja määrama väljakutseid, mida kellelegi teisele suunata ei osata. Tuleb ette ka seda, et prioriteeti kiputakse seadma kõrgemat, kui politsei arvates asjakohane.

Probleeme esineb sagedamini algajate päästekorraldajate juures, kuid raskusi politseivaldkonna kõnedega tunnistavad ka kogenud töötajad. Sisekaitseakadeemia lõpetanud päästekorraldajad rääkisid, et akadeemias toimunud menetlustundides läbimängitud kõned olid „liiga puhtad tüüpikõned“. Märksa rohkem oleks pidanud õppima just ebatüüpiliste kõnede menetlemist.

Kiirabi valdkonna kõnede puhul on samuti probleemiks ohuhinnangu andmine, kuid siin oli isegi enam mureks prioriteedi seadmine. Kogenumad päästekorraldajad, kes olid harjunud vana manuaaliga, sattuvad prioriteetide seadmisel kimbatusse või ei leia tihti üles õiget kriteeriumi. Raskusi tekitab ka see, et erinevad inimesed võivad sama terviseprobleemi kirjeldada täiesti erinevalt või erineva intensiivsusega ning krooniliste tervisehädadega inimesed kalduvad kõnes rääkima kroonilistest haigustest, mitte aga akuutsest kaebusest. Juhul kui ühel isikul on mitu tervisehäda, võib ta rääkida vähemohtlikumast ja jätta ohtlikuma „tahaplaanile“.

Kiirabimeedikute arvates kipuvad päästekorraldajad määrama liiga kõrgeid prioriteete. Nende arvates tuleneb see liiga vähestest meditsiinalastest teadmistest. Nad olid üsna ühel nõul, et päästekorraldajal peaks olema kiirabitehniku pädevus, kuna märkimisväärne osa hädaabikõnedes kirjeldatavaid juhtumeid on nõustamisega lahendatavad ja sellisel juhul poleks kiirabibrigaadi vajadust nii tihti välja saata.

Kõige vähem toodi probleeme ohuhinnangu ja prioriteediga esile päästevaldkonna intervjuudes. Ka päästekorraldajad ise tõdesid, et see valdkond on kõike selgem.

Probleeme tuleb ette ka **kõnede menetlemisel, mis sündmuseks ei kvalifitseeru**. Siin eristuvad päästekorraldajad tööstaaži ja vanuse (elukogemuse) alusel: kogenumatel on parem arusaam ühiskonna toimimisest ja institutsioonidest, kuhu soovitada abivajajatel pöörduda. Nooremad kolleegid aga töid intervjuudes välja, et esitleks oleks nad pidanud õpingute ajal saada adekvaatse pildi, kui palju selliseid kõnesid tegelikult on ja teiseks õppima ka seda, kuidas vastavaid kõnesid menetleda, millistel puhkudel ja kuhu soovitada abivajajatel pöörduda.

Päästekorraldajad avaldasid oma intervjuudes soovi, et tulevikus sellist tüüpi kõned üldse nende töölauale ei jõuaks või saaks need kohe kellelegi teisele menetleda suunata.

Sündmuseks mittekvalifitseeruvad kõned mõjuvad pikapeale päästekorraldajatele frustreerivalt: tihti esineb neis kõnedes abivajadus, kuid keegi sinna ei reageeri ja vahel on abivajajat üldse raske aidata. Need kõned võivad jääda päästekorraldajat rohkem vaevama, kui sündmuseks läinud kõned.

**Kõne juhtimise ja info kirjapaneku** puhul töid partnerid probleemseks välja, et vahel küsitakse nende valdkonna vaates mitteasjakohaseid küsimusi või küsitakse helistajalt üldse liiga vähe (isegi siis kui juhtumi olemus seda võimaldaks). Enim kurtsid seda politseinikud, veidi vähem kiirabi ja pääste. Samuti tuleb ette, et infosüsteemi on sisestatud päästekorraldaja poolt liiga vähe infot või on see raskesti arusaadav.

Päästekorraldajad ise töid välja raskusi teatud klienditüüpide (manipulatiivne, joobes, psüühikahäirega, suitsiidne) kõnede juhtimisel. Seda oleks tulnud väljaõppe ajal rohkem harjutada. Koolis oli aga suurem osakaal klienditeenindusel ning psühholoogia pool jäi pigem kesiseks.

**Vene keele oskus** oli üks kriitilisemaid punkte uuringus, mida töid välja nii päästekorraldajad ise kui partnerid. Praegust Sisekaitseakadeemia vene keele sisseastumistesti peetakse liiga kergeks, mis annab vale ettekujutuse tööks vajalikust vene keele tasemest. Koolis õppides seda puudujääki tasa ei tee. Muret tekitab nii erialase terminoloogia (eriti meditsiinisõnavara) kui kõnekeele oskus. Eesti rahvusest noored oskavad vene keelt üha vähem, venekeelsete kõnede hulk aga samas tempos ei vähene. Mõistlikku lahendust siin ei nähtud ja pikemas perspektiivis soovitakse tehisintellekti tõlkeroboti abi.

## 2. Töökeskkonnas toimetuleku oskused

Päästekorraldajate intervjuudest kerkis teravalt esile vajadus anda seda ametit õppima asujatele võimalikult adekvaatne ja tõele vastav ettekujutus tööst, mis neid ees ootab, sh töökeskkonna eripäradest: öötöö, töögraafikud, töödistsipliin, tiheda meeskonnatöö vajalikkus, „mürarikas“ töökeskkond, et poleks hilisemat pettumist ja kiiret töökohalt lahkumist. Eelnimetatud teguritega toimetulekut tuleks samuti õpetada juba koolis.

Kuna töö on stressirohke ja ka füüsilist pingutust nõudev, peaks väljaõppe ajal omandatama ka teadmised sellest, kuidas ennast töökeskkonnas säästa (psühholoogilised tehnikad, ergonoomika jne.).

Päästekorraldaja ametis on väga oluline usaldusväärsete kolleegide võrgustik, kellega oma tööst tekkivaid emotsioone (koheselt) jagada. Seda keegi teine asendada ei saa.

Päästekorraldajad ja partnerid nimetasid suure hulga isiksuseomadusi, mis peavad selles ametis olema. Isiksuseomadusi peeti isegi olulisemaks teguriks ametisse sobivusel kui selliseid kategooriaid nagu vanus või staaž. Ühed olulisemad on missioonitunne ja pühendumus, milleta seda tööd tulemuslikult teha ei saa.

Kui kõnede emotsionaalselt häiriva sisuga oskavad intervjuueeritud päästekorraldajad päris hästi toime tulla, siis märksa raskemaks võib osutuda tunne, et poldud piisavad, eksiti või tehti midagi valesti. Just see tunne võib jääda päästekorraldajat pikemalt vaevama, mistõttu tunnustamine, julgustamine ja kinnitamine on selles ametis ekstreemse tähtsusega. Paraku just viimast pidasid intervjuueeritud väheseks.

### 3. Väljaõpe ja täiendõpe

Väljaõppest rääkides nimetasid nii päästekorraldajad ise kui partnerid **praktika suurema osakaalu vajalikkust**. Õppejõud peaksid olema oma eriala eksperdid-praktikud, kuid kindlasti väga hästi kursis ka Häirekeskuse töö spetsiifikaga ja/või tegema õpetamisel tihedat koostööd Häirekeskuse inimestega.

Intervjuude käigus toodi mõlema osapoole poolt välja suur hulk kõikvõimalikke tähelepanekuid ja soovitusi päästekorraldajate väljaõppega seonduvalt. Nendega on detailsemalt võimalik tutvuda vastavate alapeatükkide all. Partnerid rääkisid igaüks enda valdkonna põhjalikuma õpetamise vajalikkusest, kuid kui see üldpilti seada, viiks see paratamatult päästekorraldajate spetsialiseerumisele, sest sellises ulatuses ei ole ühel inimesel süvitsi võimalik neid erialasid ilmselt ka paari aasta jooksul soovitud määral selgeks õppida.

Päästekorraldajate poolt viidatud puudujääkidest nende teadmistes ja oskustes oli juba juttu tööprotsessi käsitleva punkti all. Väljaõppe ajal tuleks omandada need oskused, mida kõnede menetlemiseks nõ esimesest päevast vaja läheb. Täiendõppes pole alati esmatähtis uute asjade juurde õppimine, vaid ka vanade meelde tuletamine, värskendamine. Kindlasti tuleks teha koolitusi, et olla kursis muudatustega partnerite valdkondades. Need, kes tundsid, et väljaõppe ajal jäi midagi vajaka, sooviskid seda nüüd õppida täiendõppe vormis. Peamiselt nimetati politseikõnede menetlemist, mida teha kõnedega mis sündmuseks ei lähe, raskete klientide kõnede menetlemist ja erialast võõrkeelt.

### 4. Päästekorraldaja amet ja vajalikud oskused 10 aasta perspektiivis

Antud teemast rääkides puudutati peamiselt eeldatavat uute tehnoloogiate tormilist arengut ja sellega seonduvate teadmiste ja oskuste vajalikkust.

Tehnilistest lahendustest tulid peamiselt kõneks tehisintellekt ja videokõned, kuid küsiti ka vestlusakna kasutamise kohta. Tehisintellektist loodetakse päästekorraldajale abilist, mis paneks kõnes kuuluvat infot kirja ja tõlgiks. Kuid samuti avaldati ka lootust, et kunagi võiks tehisintellekt teha kõnede triiaži ja suunata nt sotsiaalkõned päästekorraldaja töölaualt ära. Samuti võiks tehisaru võtta üle partnerite alarmeerimise.

Videokõnedes seevastu nähakse „kahe teraga mõõka“, mis ühelt poolt teeb kõnes kirjeldatava arusaamise lihtsamaks, teisalt aga võib mõjuda väga halvasti päästekorraldaja turvatundele ja psüühilisele heaolule.

Hädaabiteadete vastamisse läbi vestlusakna suhtuti kriitiliselt, kuna praegust SMS teavituste võimalust kasutavad peamiselt kuritarvitajad. Leiti, et vestlusaken peaks jääma ennekõike neile, kes helistada ei saa.

Arengud järgmise 10 aasta perspektiivis eeldavad päästekorraldajalt paindlikkust ja õpivõimet, et minna kaasa arengutega uue tehnoloogia valdkonnas. Isegi kui tehisintellekt võtab teatud tööprotsessi osad üle, peaks päästekorraldajal olema algteadmised tehisintellekti toimimisest – kust ja millistel põhimõtetel ta infot hangib. Videokõnede puhul tasuks kaaluda, kes sellised kõnesid menetlema hakkavad ehk siis kas need peavad olema kindlasti telefonikõnesid vastuvõtvad päästekorraldajad või võiks selleks moodustada eraldi grupi.

Valmis tuleb olla võimalikeks suurteks kriisideks ning nende ajal tekkivateks infosüsteemidega seotud katkestusteks ning oskama tööd ka sellistes olukordades jätkata. Uute tehnoloogiate areng toob kaasa palju riske, millega peaks ka päästekorraldaja kursis olema – ta peaks teadma, kuidas selliseid olukordi ennetada ja probleemide korral toimida.

## 6. Rühmaarutelu kokkuvõte

### 6.1 Taust

02.04.24 viidi projektijuht Liina Kilemiti ja personaliosakonna koolitus- ja arenduseksperti Teele Kantsi poolt läbi rühmaarutelu, mille käigus sooviti selgitada, milliseid täiendavaid ametialaseid pädevusi, teadmisi ja oskusi võiks Häirekeskuse ekspertide ja valdkondade spetsialistide vaates päästekorraldajatel edaspidi vaja minna. Rühmaarutelu aluseks said Häirekeskuse põhipartnerite ja päästekorraldajate seas läbiviidud intervjuude tulemused, mida osalejatele enne rühmaarutelu juurde asumist tutvustati. Järgnes arutelu väiksemates gruppides (üks veebis ja teine kohapeal). Käsitleti kahte suuremat teemaplokki: a) päästekorraldaja tööprotsessi erinevaid etappe ja b) töökeskkonna ja väljaõppega seonduvat nüüd ja tulevikus. Mõlemad plokid koosnesid reast alateemadest, mida käsitlesid ka partnerite ja päästekorraldajatega tehtud intervjuud. Töörühmad pidid iga alateema juures vastama kolmele küsimusele:

1. Milliseid kompetentse vajab päästekorraldaja nendes etappides teie ametikohast vaadatuna?
2. Kuidas neid kompetentse tõsta?
3. Millised peaksid olema eeldused sellele ametikohale asumisel ja mida tuleks omandada õpingute käigus?

Arutelu käigus täideti töölehed ja saadud tulemusi tutvustati vastastikku rühmatöö lõpus.

Rühmatööst eraldi toimus vestlus arendusosakonna teenuste juhi ja sotsiaalvaldkonna eksperdiga. Kõigi panustanute nimekiri koos ametikohtadega on ära toodud aruande lisas.

### 6.2 Tulemused

**Ohuhinnangu ja prioriteedi määramine.** Antud tööprotsessi etappide juures vajaminevatest kompetentsidest nimetati valdkondlikke (politsei, kiirabi, pääste) teadmisi, laia silmaringi, otsustusvõimet, julgust võtta vastutust, oskust eraldada olulist ebaolulisest, digipädevust (vähemalt märksõnaotsingu sooritamise piires HKSOS-is), kohanemisvõimet, võimekust ja tahtmist muutustega kaasa minna, „kastist väljas“ mõtlemist, kiiret taiplikkust ja rõõprähklemise võimet.

Samu kompetentse pidasid oma intervjuudes oluliseks ka partnerid, kuid päästekorraldajad ise nimetasid mõneti teistsuguseid teadmisi ja oskusi, mis on ka arusaadav, kuna nemad esindavad tööprotsessis nõu sisemist vaadet.

Loetletud kompetentside tõstmiseks tuleks anda esmalt laiemaid teadmisi partnerite valdkondadest ning seostada seda praktikaga, seejärel viia läbi täiendõpet vastavalt konkreetse päästekorraldaja vajadustele (erinevatel inimestel on probleeme erinevate oskustega). Mõistagi on täiendõpe vajalik kõigile juhul kui toimuvad muutused kas Häirekeskuse või partnerite tööprotsessides. Vajalikuks peeti ka seiret ja päästekorraldaja eneseanalüüsi. Ka rühmaarutelu osalejad, sarnaselt teistele intervjuueeritud rühmadele, leidsid et (elu)kogemus on üks asju, mis päästekorraldaja tööle olulisel määral kasuks tuleb.

Väljaõppe ajal tuleks päästekorraldajatele õpetada valdkondlikke teadmisi ja oluline oleks ka praktika töövarjutamise näol. Praegu menetlustundides harjutatavad kõned ei ole mitte ainult „liiga puhtad“ tüüpjuhtumid, vaid mõnede töörühma liikmete arvates ka liiga lihtsad.

Ametikohale asumise eeldustena, mis aitaksid selles tööetapis edukad olla, nähti algteadmisi siseturvalisuse valdkonnast, otsustusvõimet, digipädevust, rõõprähklemise võimet, kohanemisvõimet, kohusetundlikkust, pingetaluvust, missioonitunnet, enesekriitilisust, tagasiside vastuvõtmise oskust ning kollegiaalsust.

**Sündmuseks mittekvalifitseeruvate kõnede menetlemine.** Vajaminevatest kompetentsidest nimetati siin teadmisi ühiskonna ja eriti sotsiaalvaldkonna toimimisest, avarat silmaringi. Kompetentside tõstmiseks tuleks tähelepanu pöörata täiendõppele, mis tasandaks päästekorraldajate puudulikke teadmisi antud tööetapis. Siin tuleks kindlasti läheneda töötajatele individuaalselt, selgitades esmalt välja nende nõrgad kohad. Suuremate muudatuste puhul töökorralduses või partnerite valdkondades tuleks täiendõpet teha kõigile päästekorraldajatele.

Väljaõppe ajal tuleks sündmuseks mittekvalifitseeruvate kõnede menetlemisele senisest oluliselt suuremat tähelepanu pöörata. Oluline on praktika (s.h töövarjutamise) osakaal. Rõhuasetus peaks olema teadmiste omandamine selle kohta, kuhu abivajaja suunata, kui sündmuskohale ei reageeri operatiivressurssid. Siin on ka asutusel suur roll: päästekorraldajatele oleks vajalikud konkreetset juhendid (manuaalid), kuhu abivajaja suunata.

Eeldusena, mis aitaks selles tööprotsessis edukas olla, nähti heatahtlikku suhtumist nii abivajajatesse kui partneritesse, oskust eraldada olulist ebaolulisest, empaatiavõimet, suhtlemise ja aktiivse kuulamise oskust.

Selles etapis kattusid kõigi kolme intervjuueeritud grupi arusaamad ja hoiakud.

**Kõne juhtimine.** Vajaminevateks kompetentsideks on oskus eristada olulist mitteolulisest, suhtlemisoskus, empaatiavõime, küsimuste formuleerimise ja aktiivse kuulamise oskus. Pädevuse tõstmisel on olulised kõnede seire tulemuste omaksvõtt ja eneseanalüüsi võime. Väljaõppe ajal tuleks õpetada küsimuste formuleerimist ja oskust eristada olulist mitteolulisest. Kindlasti tuleks püüda kasutada reaalseid kõnesid. Juhul kui see ei õnnestu, peaksid „simulatsioonikõned“ olema võimalikult realistlikud. Praegu olevat sellega probleeme. Tasuks kaaluda, kas panna simulatsioonikõnesid esitama näitlejad.

Klienditeenindust tuleks tingimata õpetada Häirekeskuse keskselt, see ei tohiks olla samasugune õpe nagu nt pangatelleritel. Võiks kaaluda taas Tiina Naaritsa kaasamist õpetajana, kuna tema tundidele on saadud head tagasisidet.

Omadusteks, mida see tööprotsessi lõik eeldab, on selge diktsioon, positiivne suhtumine abivajajasse/kolleegi/partnerisse, oskus eraldada olulist mitteolulisest, aktiivne kuulamisoskus, suhtlemisoskus, empaatiavõime.

Kõne juhtimise osas läksid taas erinevate gruppide vaated lahku, kuid kõik grupid töid oma nurga alt välja olulisi ja eristuvaid probleeme.

**Infosüsteemid, asukoha määrangud.** Antud etapis vajalikeks kompetentsideks peeti digipädevust, oskus mõista juhendeid, elementaarset kaarditundmist, IT lahenduste võimaluste kasutamist, kiirust ja õige programmi kasutamise oskust või julgust vastavat nõu küsida. Vastavate kompetentside tõstmine peaks eelkõige tulema läbi pideva programmide kasutamise

(seda saab teha vaid Häirekeskuses kohapeal), kuid tähtis on ka täiendõpe, mille puhul arvestatakse päästekorraldaja individuaalset vajadust.

Väljaõppes tuleks tähelepanu pöörata kaarditundmisele, töövõtetele ja programmide kasutamisele. Tasuks kaaluda, kas mitte taastada kunagi edukalt kasutatud täiendõppe vormi, mille puhul päästekorraldajatele tehti bussiekskursioone keerukamatesse asukohtadesse, kust tuleb rohkelt väljakutseid. See võimaldaks maastikul ettekujutust saada mitte ainult asukoha täpsustamisega seonduvast, vaid ka reageerijate ees seisvatest probleemidest (ligipääsetavus jms). Samuti tuleks mõelda, kuidas õpetada menetlema keerulistes asukohtades toimuvaid sündmusi. Siin toodi näiteks, et praegu on liiga esiplaanil linnakeskkond, kuid väljakutseid tuleb näiteks ka RMK telkimisaladelt ja seda tuleks ka väljaõppes arvestada.

Eeldustena nimetati elementaarset kaarditundmist ja digipädevust ning rohkem kui ühe näpuga info arvutisse sisestamise suutlikkust (!).

**Keelteoskus.** Rühmaarutelus osalejad väljendasid ootust, et edaspidi tuleb poliitiline otsus, kas ja mil määral on vene keele kasutamine Häirekeskuse jaoks kohustuslik. On aga ilmne, et abita keegi ei tohi jääda, mistõttu võiks vaheastmeks olla venekeelsete kõnede grupp analoogselt praegusele inglisekeelsete kõnede gruppidele. Siin lahkesid seisukohad märkimisväärselt partnerite ja päästekorraldajate omadest. Viimased leidsid, et päästekorraldajate jaoks on vene keele oskus hädavajalik. Päästekorraldajad tõid ka välja, et vene keele testi raskusastet SKA-sse sisseastumisel tuleks tõsta. Rühmaarutelus see ettepanek tagasisidet ei leidnud.

**Toimetulekuoskused töökeskkonnas.** Siin nimetati tervet rida vajalikke oskusi:

- hea meeskonnatööoskus
- kohanemisvõime
- enesejuhtimise oskus (nt töö ja eraelu lahus hoidmine)
- psüühiliselt frustreeriva kõne tulemusena tekkinud vaimsest situatsioonist lahti laskmise oskus
- julgust kolleegidelt abi küsida
- oskust tunnistada enda puudujääke ja nendest õppida
- oskus toime tulla töödistsipliniga, vahetustega ja öötöoga

Oluline on ka turvaline tööõhkkond, mis aga peaks olema suurel määral asutuse mure: päästekorraldajal ei tohiks olla hirmu oma kolleegi või koostööpartneri võimaliku reaktsiooni pärast ning tal peaks olema oskus ja julgus juhtida probleeme ära tunda ning neile tähelepanu juhtida. Samuti peaks päästekorraldaja oskama kasutada olemasolevaid võimalusi füüsilise töökeskkonna parandamiseks, näiteks juhtima asutuse tähelepanu töökeskkonna probleemidele (tool ei sobi, valgus tundub vale, müra on suur, ventilatsioon ei tööta hästi, jne). Samuti peab tal olema oskus enda vaimse olukorraga toime tulla ja õigel hetkel probleemi olemasolu aduda.

Kompetentside tõstmise all nähti peamiselt päästekorraldajate teadlikkuse tõstmist eelnimetatud asjaolude suhtes.

Väljaõppe ajal tuleks julgustada päästekorraldajaks õppijaid töökeskkonda sattudes probleemide korral abi küsima, samuti tuleks õpetada oskusi, kuidas seista oma vaimse ja füüsilise tervise ja heaolu eest tööl. Nagu ka päästekorraldajate intervjuudes, tõstatas ka siin ettepanek, et juba õpingute ajal tuleks anda õppuritele reaalne pilt Häirekeskuse töökorraldusest, öötööst, vahetuste pikkusest jne. koos selgitustega, miks selline töökorraldus on oluline (järjepideva teenuse tagamise tähtsus ja kolleegidega arvestamine).

Ametikohal tegutsemise eelduseks on aga meeskonnatööoskus, enesejuhtimine, enda tugevuste ja puuduste tundmine, julgus abi küsida ning suutlikkus öösel töötada.

**Toimetulekuoskused töö sisust tuleneva stressiga.** Vajalikeks kompetentsideks peeti siin oskusi suure pinge ja psüühiliselt raskete olukordadega toime tulla. Viimase puhul nimetati näiteks enda „trigerite“ ja nõrkade kohtade teadmist, mis kõnede ajal võivad akuutseks muutuda. Kuid selle aspekti all nimetati ka toimetulekut tagasisidest tekkiva pingega ja oskust sellest õppida. Nagu ka eelmiste aspektide all, nimetati siingi enesejuhtimise oskust (töö ja eraelu lahus hoidmine), kollegiaalsust ja julgust õigel hetkel abi otsida.

Pädevust oleks siin võimalik tõsta vastavate teadmiste täiendamise kaudu. Oluline on ka meeskonnas positiivse meelsuse hoidmine, milles on oma osa organisatsiooni juhtidel.

Kõrge pingetaluvus ja enesekriitilisus peaksid olema ametikohale asumisel eelduseks, väljaõppel tuleks juurde õppida enesejuhtimist (nt töö ja eraelu lahus hoidmist) ning meeskonnatöö oskusi. Asutus saaks aidata turvalise kolleegide võrgustiku olemasolu ja mentorlussüsteemi pakkumisega. Polevat hea, kui praktikajuhendaja ja mentor on samas isikus: nende rollid on ja peavad jääma erinevaks. Juhul kui nad on ühes isikus, tähendab see enamasti, et mentori roll jääb tegelikult katteta ja oluline lüli toetussüsteemis puudulikuks. Igal töötajal peab olema vähemalt üks usaldusväärne kolleeg, kellega vajaduse korral „ventileerida“<sup>54</sup>.

**Koostöö partnerite ja Sisekaitseakadeemiaga.** SKA rolliks oleks esmalt värvata päästekorraldaja tööks sobivaid inimesi, kes vastavad eelduslikele kompetentsidele.

Õpetamine peaks toimuma reaalsest kõnede lähtuvalt. Suuremat tähelepanu tuleks pöörata sündmuseks mittekvalifitseeruvate kõnede ja raskete klientide kõnede juhtimise õpetamisele. Praktika ja teooria õpetamine peaks toimuma omavahelises tihedas seoses.

SKA ja Häirekeskuse koostöö väljaõppe korraldamisel peaks olema järjepidevalt tihe. Menetlustundidesse tuleks tingimata kaasata häid praktikuid töösaalidest. Pakuti välja ka mõte, et SKA õpe peaks olema veebipõhiselt regionaalne, praegu on see täielikult Põhja regiooni keskne.

Õpetada tuleks ka päästekorraldajate õpetajaid nii SKA-s kui Häirekeskuses. Praegu õpetavad nad sageli ilma igasuguste pedagoogiliste teadmisteta, kuid see pole siiski päris õige. Mingid algteadmised peaksid olema, kasvõi sellest, kuidas õppematerjale luua. See aspekt tuli välja ka partnerite intervjuudest, kus mõned intervjuueeritud mõõnsid, et logistikud võivad olla küll suurte kogemustega, kuid neil napib pedagoogilisi oskusi.

Partneritele polevat ammu töösaalikoolitusi tehtud aga neid tuleks edaspidi kindlasti teha, sest partnerite teadmisi Häirekeskuse tööst tajutakse puudulikuna ja vaieldamatult on see probleemiks. Häirekeskuse poolt on käidud küll loengu vormis oma asutuse tööd tutvustamas, kuid väidetavalt selline õppevorm hästi ei tööta. Märksa enam töötab see, kui partnerite esindajad käivad Häirekeskuses töövarjuks. Et seda tuleks tunduvalt rohkem kasutada, kinnitasid ka partneritega tehtud intervjuud. Esiteks hindasid partnerid ise seda võimalust kõrgelt ning teiseks jäi intervjuude põhjal mulje, et varjutanutel (eriti politseis ja päästes) on tõepoolest Häirekeskuse tööprotsessidest parem arusaam.

**Järgmised 10 aastat Häirekeskuses: mis muutub ja mida peaks päästekorraldaja oskama?** Rühmatöös osalenute arvamus oli, et suhtuskanaleid hädaabiteate edastamiseks tuleb kindlasti

---

<sup>54</sup> Siin all mõeldakse võimalust ennast tühjaks rääkida.

juurde (videokõne, vestlusaken jmt). Robot kindlasti ei võta päästekorraldaja rolli üle, sest hädas olija soovib suhelda inimese, mitte robotiga.

Lähitulevikus on tulekul videokõned. Tõenäolised on ka tehisintellekti (TI) rakendused, mis saavad olema päästekorraldajale abiks. TI võiks näiteks eristada muudest kõnedest sotsiaalkõned ja suunata need mujale. Samuti võiks TI olla abiks info kirjapanijana. Pakuti välja ka viiplitisrobotit, mis aitaks päästekorraldajal suhelda kurtumma inimesega. Tõlkerobotist, mida pidasid esmatähtsaks päästekorraldajad, töörühmas osalejad aga üldse juttu ei teinud.

Leiti, et kaaluda tasuks päästekorraldajate spetsialiseerumist: kes jääb telefonikõnesid vastu võtma, kes muude suhtluskanalite peale. Kui võetakse kasutusele sotsiaalmeedia suhtlusaknad, hakkavad noored neid tõenäoliselt ka kasutama.

Paratamatult kerkib eelkirjeldatud uudsete lahenduste kasutuselevõtu järel esile päästekorraldajate anonüümsuse küsimus: osa neist kartvat väga oma nime all suhelda. Tuli jutuks, et osalt on see mure ka põhjendatud, kuna on olnud juhtumeid, kus hädaabivaldkonna töötaja nimi on Google otsimootori abiga kõrvalistele isikutele teatavaks saanud ja nad on seejärel üritanud töötajat tülitada.

Avaldati lootust, et tööprogrammid saavad intuitiivsemad ja tänu sellele enam päästekorraldajad toetavad. Päästekorraldaja omakorda peab olema suuteline ja valmis uuendustega kaasa minema. Töörühmas osalejad leidsid ka, et ühiskonnaliikmed muutuvad ajas ilmselt üha abitumaks ja pöörduvad üha enam 112 poole, mis läbi probleemide variatiivsuse, millega tuleb tegeleda, üha suureneb.

Ka tulevikuküsimuste käsitlemisel lahkesid päästekorraldajate „sisemine vaade“ ja ekspertide vaade mõnes küsimuses üsna tuntavalt.

## Lisad

### Lisa 1. Kasutatud internetiallikad

Amir, E. (2019). 5 Ways 911 Emergency Services Will Advance This Year.

<https://www.gov1.com/products/technology/articles/5-ways-911-emergency-services-will-advance-this-year-rR6ZEJixy99GAaUW/>

Dash, P., Neustaedter, C., Jones, B., & Yip, C. (2022). The design and evaluation of emergency call taking user interfaces for next generation 9-1-1. *Frontiers in Human Dynamics*, 4, 670647.

<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fhumd.2022.670647/full>

Dispatch into the Future. The Journal of Emergency Dispatch. Eye on the Future. Ed 2019.

<https://cdn.emergencydispatch.org/IAED-JOURNAL/HistoricalEditions/Eye-on-the-Future-5-8-2019-web.pdf>

Gardett, I., Clawson, J., Scott, G., Barron, T., Patterson, B., & Olola, C. (2016). Past, present, and future of emergency dispatch research: a systematic literature review. <https://www.aedrjournal.org/past-present-and-future-of-emergency-dispatch-research-a-systematic-literature-review>

Gruner, M., Schrills, T., & Franke, T. (2023). Pre-defined Emergencies on Demand: Simulation-Based Analysis of Information Processing in Emergency Dispatching. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 368-382). Cham: Springer Nature Switzerland. [https://www.researchgate.net/publication/372298784\\_Pre-defined\\_Emergencies\\_on\\_Demand\\_Simulation-Based\\_Analysis\\_of\\_Information\\_Processing\\_in\\_Emergency\\_Dispatching](https://www.researchgate.net/publication/372298784_Pre-defined_Emergencies_on_Demand_Simulation-Based_Analysis_of_Information_Processing_in_Emergency_Dispatching)

Hosseini, S. M. R., Maleki, M., Gorji, H. A., Khorasani-Zavareh, D., & Roudbari, M. (2018). Factors affecting emergency medical dispatchers' decision-making: a qualitative study. *Journal of multidisciplinary healthcare*, 391-398. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30174433/>

Leatherman, S.(2022) Accelerate AI-Voice to End the 911 Phone Line Staffing Crisis.

<https://coruzant.com/ai/accelerate-ai-voice-to-end-the-911-phone-line-staffing-crisis/>

Maletzki, C., Grumbach, L., Rietzke, E., & Bergmann, R. (2023). Towards Hybrid Intelligent Support Systems for Emergency Call Handling. <https://ceur-ws.org/Vol-3433/paper16.pdf>

Anthony, T., Mishra, AK., Stassen, W., Son, J. The Feasibility of Using Machine Learning to Classify Calls to South African Emergency Dispatch Centres According to Prehospital Diagnosis, by Utilising Caller Descriptions of the Incident. *Healthcare*. 2021; 9(9):1107. <https://www.mdpi.com/2227-9032/9/9/1107>

Meischke, H., Chavez, D., Bradley, S., Rea, T. & Eisenberg, M. (2010) Emergency Communications with Limited-English-Proficiency Populations, *Prehospital Emergency Care*, 14:2, 265-271, DOI: 10.3109/10903120903524948. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20095823/>

Mukhopadhyay, A., Pettet, G., Vazirizade, S. M., Lu, D., Jaimes, A., El Said, S., ... & Dubey, A. (2022). A review of incident prediction, resource allocation, and dispatch models for emergency management. *Accident Analysis & Prevention*, 165, 106501. Training of Emergency Call Takers. EENA. <https://eena.org/knowledge-hub/documents/training-of-emergency-calltakers/>

Olasveengen, T. M., & Hardeland, C. (2019). Man vs. machine? The future of emergency medical dispatching. *Resuscitation*, 138, 304-305. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30885537/>

---

## Lisa 2. Intervjuu kavad

### Intervjuukava LOG + PK-LOG + PK

*Intervjuu läbiviimise protseduuri, eesmärgi ja tausta tutvustus. Loa küsimine salvestamiseks.*

I plokk (küsitakse ainult LOG + PK-LOG)

1. Palun rääkige natuke PK-LOG-ide ja LOG-ide rollidest. Mille poolest need erinevad? Kas on olemas mingi spetsialiseerumine, teemade jaotus?
2. Kuidas nende väljaõpe ja eeldused erinevad nõ tavalise PK väljaõppest?
3. Milline on info liikumise protsess PK-de ja PK-LOG-ide/LOG-ide vahel?  
.... GJ – palun rääkige natuke GJ-i rollist: mida ta teeb, kes GJ-ks hakkavad, mida tuleb õppida? Kui kaua olete GJ-ina töötanud

II plokk (küsitakse kõigilt)

4. Kui kaua Te olete päästekorraldajana (või päästekorraldaja-logistikuna) töötanud?
5. Kus Te PK-ks/PK-LOG-iks/LOG-iks õppisite?
6. Kui kaua on lõpetamisest aega möödunud?
7. Miks otsustasite päästekorraldajaks õppida? Kust leidsite selle kohta infot?
8. Näitan teile järgmisena ekraanilt valdkondade loetelu. *Palun vaadake seda ja püüdke iga valdkonna kohta öelda*, millisel määral selle valdkonna kohta õpitu tegelikult vastas nendele nõudmistele, mida töö Häirekeskuses Teile esitas?  
Mida oleks tulnud rohkem õppida ja mida vähem? Kuivõrd tasakaalus olid Teie arvates teooria ja praktika?
  - Politsei valdkond
  - Pääste valdkond
  - Meditsiini valdkond
  - Klienditeenindus/suhtlemine
  - Tehnoloogia (erinevad programmid, töövahendid)
  - Füüsiline ja vaimne töökeskkond (kuidas ennast paremini hoida)
  - Erialane keeleoskus (RUS, ENG, EST)
9. Millistes teemades ja oskustes tundsite ennast kindlalt, millistes aga pigem ebakindlalt, kui lõpetasite ja asusite tööle?
10. Millistes tööloikudes olete Te praegusel ajal tundnud, et vajate enim kõrvalseisja abi ja nõuandeid? Palun tooge näiteid ettetulnud olukordadest. *Näitan taas loetelu ekraanilt/kaardilt.*
  - GJ-lt: millistes valdkondades praegu uued PK-d vajavad enim kõrvalseisja abi ja nõuandeid.
    - a. Programmid
    - b. Ohuhinnangute määramise kriteeriumid
    - c. Kõnede menetlemine, mis ei lõpe sündmusega
    - d. Füüsiline töökeskkond
    - e. Vaimne töökeskkond
    - f. Meeskond (suhtlus tiimiga ja juhtidega)
    - g. Üldine töökorraldus (tööaeg, info liikumine)
11. Milliseid oskusi ja teadmisi sooviksite juurde omandada?

- 
12. Milliseid oskusi ja teadmisi peaks teie ametis omandama juba õpingute ajal ja milliseid oleks mõistlikum juurde õppida töötamise ajal täiendõppe vormis?
  13. Millega on alustaval PK kõige raskem töökeskkonnas harjuda?
  14. Mis aitaks teil teie tööd paremini teha?
  15. Mis keeltes teie arvates peaks olema kohustuslik hädaabi teadetele vastamine ja millised keeled võiksid käia läbi grupi?

### III plokk

16. Millised isiksuseomadused peaksid PK-I/PK-LOG-il/LOG-il olema? Millised isiksuseomadused ei ole sobilikud?
17. Kuidas te tööst tekkiva stressiga toime tulete?
18. Millisena kujutate Te seda elukutset ette 10 aasta pärast?
19. Milliseid raskusi näete hädaabi kõnede menetlemisel videokõnede ja vestlusakna vahendusel?
20. Milliseid uusi oskusi ja teadmisi peate päästekorraldajale tulevikus oluliseks?
21. Kas te soovite seoses PK/PK-LOG-i/LOG-i ametialaste oskustega seoses veel midagi välja tuua, millest jäi intervjuus rääkimata?

### Intervjuukava partnerid (POL, KA, pääste)

Tegemist on üldise kavaga. Intervjuud varieeriti vastavalt asutuse eripäradele.

1. Esmalt, kui kaua Te olete ...süsteemis töötanud? Aga konkreetset ametikohal?
2. Millised on Teie kokkupuuted päästekorraldajate tööga? Kui hästi olete enda arvates sellega kursis?
3. Kas ja millisel määral Te eristate, milline info jõuab Teieni päästekorraldajalt ja milline info OTT-ilt (logistikult)? Palun kirjeldage lühidalt info liikumist
4. Palun mõelge nüüd tavapärastele olukordadele oma igapäevatöös, kus puutute kokku päästekorraldajate ja nende edastatava infoga: kuidas Te üldiselt nende tööga rahul olete? Mis seda iseloomustab? Palun tooge näiteid konkreetsetest olukordadest.
5. Näitan Teile järgnevalt nimekirja tegevustest, mida päästekorraldaja sooritab hädaabiteadete menetlemisel. Mind huvitab, kui võrd rahul olete Teie viimaste aastate jooksul olnud päästekorraldajate toimimisega nendes olukordades:
  - kas ja mis võiks olla teisiti, pidades silmas eelkõige nende oskusi ja vilumusi, mitte aga institutsionaalset töökorraldust? Palun tooge võimalusel näiteid ja seletage veidi pikemalt.

Te ei pea vastama kõigi aspektide kohta. Vaadake neid rahulikult järgemööda ja kui mõne aspektiga seoses meenub midagi, millest Te veel ei rääkinud, siis võite seda nüüd teha. Kui tunnete, et Te mõne aspekti kohta ei oska midagi öelda või see ei seostu teie tööga, võite selle rahulikult vahele jätta.

- a) ohuhinnangu määratlemine
  - tüüpjuhtumi valimine
  - küsimustiku kasutamine
  - prioriteedi määramine
  - kompleksündmuse vormistamine
  - esmase informatsiooni sisestamine
  - lisainformatsiooni sisestamine
- b) sündmuskoha määramine
  - GIS112 kasutamine
  - teejuhatuse sisestamine

- 
- c) dokumenteerimine
    - sündmuse salvestamise aeg
    - kõne sidumine
    - hädaabiteate edastaja andmete sisestamine
    - seotud isikute välja täitmine
  - d) klienditeenindus
    - kõne alustamine
    - kõne juhtimine
    - kõne lõpetamine
    - ebavajalik kommentaar
    - keeleoskus
  - e) tähelepanekud
    - juhiste andmine
    - kõne suunamine/konverentskõne
    - salvestamata hädaabiteade
    - muu

Kas sooviksite sellele loetelule midagi täienduseks öelda?

6. Millistele oskustele ja vilumustele tuleks Teie arvates päästekorraldajate väljaõppes enam tähelepanu pöörata?

7. Milliseid isiksuseomadusi töö hädaabi valdkonnas Teie arvates eeldab?

8. Kuidas on teie valdkonna töö muutunud selle aja jooksul kui Teie olete seal töötanud?

9. Kuidas see võiks muutuda järgmise 10 aasta jooksul? Võite julgelt mõelda ka võimalike selliste lahenduste peale, mida täna veel ei kasutata nagu nt erinevad kaasaegsed tehnoloogiad jms.

10. Milliseid nõudeid need eeldatavad muutused võiks esitada hädaabivaldkonna töötajate oskustele ja teadmistele?

---

### Lisa 3. Intervjueeritute nimekiri

#### Partnerid

|                |                                                                  |
|----------------|------------------------------------------------------------------|
| Katrin Laasik  | PPA OTT, Põhja prefektuur, grupijuht                             |
| Viktor Tammik  | PPA OTT, Põhja prefektuur, ekspert                               |
| Ivar Kärner    | PPA OTT, Põhja prefektuur, grupijuht                             |
| Allar Lohu     | PPA, Põhja prefektuur, grupijuht                                 |
| Rein Jõgeva    | PPA, Lääne prefektuur, grupijuht                                 |
| Taisto Paju    | PPA, Lõuna prefektuur, grupijuht                                 |
| Gabriel Kase   | PäA, Lääne päästekeskus, meeskonnavanem                          |
| Germo Kalpus,  | PäA, Lääne päästekeskus, välijuht                                |
| Mait Penjam    | PäA, Ida päästekeskus, meeskonnavanem                            |
| Pavel Leontjev | PäA, Ida päästekeskus, välijuht                                  |
| Madis Klaassen | PäA, Põhja päästekeskus, välijuht                                |
| Ivetta Sakkart | KA, Karell Kiirabi juhatuse liige ja Ida piirkonna teenuste juht |
| Kadi Laanemaa  | KA, Lääne HÄK töösaali meedik, Pärnu Haigla kiirabi              |
| Taavet Reimers | KA, Tallinna Kiirabi                                             |
| Aire Voogla    | KA, Tartu Kiirabi                                                |
| Raino Adamka   | KA, Tartu Kiirabi, Jõgeva brigaad                                |

#### Päästekorraldajad ja juhid

|                    |       |        |
|--------------------|-------|--------|
| Annabel Mägi       | Põhja | PK-LOG |
| Terje Tänav        | Lääne | PK-LOG |
| Küllli Kaarlep     | Lääne | PK     |
| Diana Ilves        | Ida   | PK-LOG |
| Sirli Punn         | Ida   | PK     |
| Ranno Hiire        | Lääne | PK     |
| Malle Parts        | Lääne | PK-LOG |
| Ave Oskar          | Lääne | PK-LOG |
| Anna Jaanson       | Lääne | PK-LOG |
| Darja Hekkonen     | Põhja | PK     |
| Mari-Liis Naumets  | Põhja | PK     |
| Merike Hanson      | Lõuna | PK     |
| Tiiu Blauberg      | Ida   | GJ     |
| Meelika Ehte-Suve  | Lõuna | GJ     |
| Anne-Liis Taalmann | Põhja | KJ     |
| Andeia Keäry       | Põhja | GJ     |

#### Töörühma liikmed + vestlus

|                        |                                                |
|------------------------|------------------------------------------------|
| Mari-Liis Jaanipere    | Ida keskuse juht                               |
| Meelika Ehte-Suve      | Lõuna keskuse grupijuht                        |
| Pille Kallavus         | Lõuna keskuse PK-LOG                           |
| Krislin Tigase         | 112 grupi PPA ja PäA valdkondade juhtivekspert |
| Margit Kallas          | 112 grupi meditsiinivaldkonna juhtivekspert    |
| Janek Murakas          | HÄK kriisijuht                                 |
| Küllike Uzjukin        | Lääne keskuse juht                             |
| Anu Aaviste            | Lääne keskuse grupijuht                        |
| Mirjam Karp            | HÄK põhiteenuste arendusekspert                |
| Anne-Liis Taalmann     | Põhja keskuse juht                             |
| Liisa Soosuu           | HÄK IT valdkonna juht                          |
| Sindia Saar- Jürgenson | 112 grupi meditsiinivaldkonna ekspert          |
| Karmen Oks             | HÄK teenuste juht                              |
| Sirli Seegar           | HÄK sotsiaalvaldkonna ekspert                  |