

Kindlam ja kiirem abi korraldamine

aastateks 2018–2021

**Programmi
nimetus ja kestus**

Tulemusvaldkond

siseturvalisus

**Tulemusvaldkonna
üldeesmärk**

„Siseturvalisuse arengukava 2015–2020“ üldesmärk on tagada, et Eesti inimesed tunneksid, et nad elavad vabas ja turvalises ühiskonnas, kus igapäevane väärtus, kaasatus ja panus kogukonna turvalisusesse loovad ühe turvalisima riigi Euroopas. Nutikate, optimaalsete ja mõjusate lahendustega parandatakse elukeskkonda, vähendatakse ohtu elule, tervisele, varale ja põhiseaduslikule korrale ning tagatakse kiire ja asjatundlik abi.

**Programmi
eesmärk**

Kõigile abivajajatele on tagatud hädaabiteate kiire vastuvõtmine ja asjatundlik teabe töötlemine Häirekeskuses ning parima võimaliku lahenduse või abiandja leidmine.

**Vastutaja
(kaasvastutajad)¹**

Siseministeerium. Kaasvastutajad: Sotsiaalministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Rahandusministeerium

Sisu lühikokkuvõte

Programmi elluviimisel keskendutakse eeskätt hädaabinumbri 112 toimimise ja kättesaadavuse tagamisele, hädaabinumbril laekuvate kiireloomuliste teadete kvaliteetsele menetlemisele ning kohe sekkumist vajavates olukordades kiirele ja oskuslikule teabe edastamisele õigetele abiandjatele. Abiandjad, kelle ülesanne on elu, vara ja keskkonna kaitsmine ning päästmine, saavad kiiresti ja adekvaatselt reageerida Häirekeskuses kvaliteetselt töödeldud teabe ning olukorrale antud õige hinnangu tõttu.

Teiseks keskendutakse hädaabinumbri 112 kättesaadavuse tagamiseks ja elanike teabevajaduse rahuldamiseks riiklike abi- ja infoteenuste koondamisele ühte infokeskkonda. Võimaldades paremat otsesuhtlust riigiga, suurendatakse elanike turvatunnet.

Juhtimiskorraldus

Programm ajakohastatakse vajaduse korral kord aastas riigieelarve koostamise käigus, et tagada kooskõla riigi eelarvestrateegia ja riigi rahaliste võimalustega. Programmi kooskõlastavad programmi vastutaja ja kaasvastutajad ning programmi kinnitab valdkonna eest vastutav minister pärast riigieelarve seaduse vastuvõtmist.

Siseministeeriumi päästepoliitika asekanstler juhhib programmi elluviimist, täiendamist ja teostab selle üle järelevalvet.

Programmi elluviimises osaleval ministeeriumil tuleb igal aastal koostada oma vastutusalaselle jäävate meetmete ja tegevuste rakendamise kohta tulemusaruanne ja esitada see hiljemalt iga aasta 1. veebruaril Siseministeeriumile. Siseministeerium koostab kokkuvõtte oma vastutusalaselle jäävate meetmete ja tegevuste rakendamise kohta. Programmide aruanded on aluseks „Siseturvalisuse arengukava 2015–2020“

¹ Programm kooskõlastatakse ministeeriumitega, kes panustavad programmi rahaliselt või toetavate tegevustega (rahalisel vahendil kajastatakse teiste tulemusvaldkondade raames) ning selle kinnitavad ministrid, kelle valdkonna ministeeriumid programmi rahaliselt panustavad.

aruandele, mis koostatakse Siseministeeriumi koordineerimisel Vabariigi Valitsusele.

Programm avalikustatakse Siseministeeriumi kodulehel.

Sisukord

Hetkeolukorra analüüs.....	3
Programmi eesmärk ja mõõdikud	5
Kokkuvõttev hinnang programmi täitmisele 2016. aastal.....	5
Meede 1: Hädaabiteadete menetlemise toimepidevuse ja hädaabinumbri kättesaadavuse parandamine	7
Meede 2: Hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi tõstmine	9
Meede 3: Riiklike abi- ja infotelefonide koondamine ühte infokeskkonda ning elanikega otsesuhtluse arendamine.....	12
Rahastamiskava.....	14
Lisa 1. Lisavajaduste taotluste nimekiri	15
Lisa 2. Dokumendis kasutatud lühendid	16

Hetkeolukorra analüüs

Elanike jaoks on riigi usaldusväarsuse üks olulisi näitajaid kindlustunne, et ohu ilmnemisel või ohtu sattumisel saavad nad loota riigi abile ning abi kutsumine on võimalik igal ajal ja igas kohas. Inimesele on tähtis, et hädaabiteade võetakse vastu kiirelt ja professionaalselt ning see edastatakse lahendamiseks õigetele abiandjatele.

Abiandjad, olgu nendeks päästjad, politseinikud, kiirabitöötajad, keskkonnakaitsjad või teised, vajavad omakorda aga usaldusväärset ja täpset teavet võimaliku ohu või toimunud sündmuse kohta, et reageerida parimal võimalikul viisil ning vähendada kahju inimeste elule, tervisele, varale ja keskkonnale. Õiget ja täpset teavet saab hädaabiteate vastuvõtja koguda ja edastada abiandjatele aga ainult siis, kui reageerima kohustatud ametkonnad on oma teabevajaduse selgelt kindlaks määranud ning loonud hädaabiteate vastuvõtjale juhised, millest aga Häirekeskus praegu teabe kogumisel märkimisväärselt puudust tunneb. Õiguslikud alused, millele tugineb hädaabiteadete menetlemine ning pädevuse jaotumine Häirekeskuse ja teiste reageerimiskohustuslike asutuste vahel, peaksid olema selged ja üheselt arusaadavad. Hädaabiteadete menetlemise tegevusvaldkonda reguleeriv õigusruum on killustunud, kuna reeglid on sätestatud eri ministriumide valdkonda reguleerivates õigusaktides. Kindlama ja kiirema abi korraldamise huvides on vaja õigusruumi korrastada (nt koostada eraldi seadus).

Hädaabiteadete kvaliteetne menetlemine eeldab ka personali professionaalsust. 2016. aastal läbi viidud trendiuuringu kohaselt oli 88,4% vastanutest rahul hädaabiteadete menetlemise teenusega. Häirekeskusesse helistanud jäid enim rahule kõne vastuvõtjate arusaamisega probleemist (91% jäi pigem või täiesti rahule) ja ametialaste oskustega (89%).²

Erialaoskuste omandamine eeldab eriväljaõpet ning sobivaid isiksuseomadusi. Praegu on probleemiks palgatase, mis on ametikohale esitatavate nõudmistega arvestades liiga madal, sellest on tingitud juba pikema perioodi vältel ka suur personali voolavus (2015. aastal 14,29%, 2016. aastal 13,98%). Elutähtsa teenuse toimepidevuse tagamiseks tuleb tööjõu voolavust vähendada.

Hädaabikõnede arv vähenes 2016. aastal 10% võrra (1 033 931 hädaabikõnet), kuid registreeritud sündmuste arv kasvas võrreldes 2015. aastaga 0,7% võrra. Operatiivteenistuste väljasõite põhjustavaid sündmusi on umbes 44% kõikidest kõnedest.

Häirekeskuse statistika põhjal tehti Eestis 2016. aastal ühe elaniku kohta 0,78 hädaabikõnet .

Hädaabinumbri 112 kättesaadavus ja toimepidevus on elanike üldise turvatunde loomisel väga olulised. Ühele hädaabinumbrile üleminek vastas elanike ootustele ja parandas hädaabinumbri kättesaadavust, kuid tõi esile ka uusi probleeme, mille lahendamine nõuab jätkuvat arendustööd ning asutuste jõupingutusi, et elanikke kaitsta ja ohtusid tõrjuda. See tähendab, et kuigi enamik hädaabiteadetest edastatakse praegu telefoni teel (lisaks lühisõnumi saatmine numbril 112 ning automaatse tulekahjusignalisatsioonisüsteemi teadete ja avaliku ruumi valvekaamerate jälgimise teenus), sunnib info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (edaspidi *IKT*) areng (sealhulgas e-lahenduste ja automaatteateid edastavate seadmete, nt sõidukites eCall, laialdane kasutuselevõtt) arvestama elanike kasvavate ootustega menetleda

² Saar Poll (2016). STAK- i trendiuuring Tulemuste kokkuvõte.

hädaabiteateid, mis on edastatud alternatiivsete teabeedastusviiside ja -vahendite abil. Suuremad võimalused abi kutsumiseks nõuavad aga ka hädaabiteadete vastuvõtusüsteemi paremat kaitsmist. Suurimaks probleemiks siinjuures on nn tühikõned, mis moodustavad umbes viiendiku sissetulevatest kõnedest. Häirekeskuse ja koostööpartnerite pingutuste tulemusena vähenes 2016. aastal tühikõnede³ arv 33% võrra, ulatudes 122 793-ni, moodustades 12% kõigist 112-le tehtud kõnedest.

Hädaabiteadete menetlemise toimepidevus sõltub otseselt IKT-st, sellel põhinevad kõik töövahendid. Andmete kiire ja tõrgeteta töötlemine ning edastamine IKT süsteemide vahendusel on vältimatu eeldus abi kiireks korraldamiseks. Seega tuleb jätkuvalt arendada IKT süsteemide töökindlust.

Tavaolukorras suudab Häirekeskus tagada, et hädaabikõnedele vastatakse kümne sekundi jooksul ja abivajaja ei pea liinile pääsemist ootama. Hädaabikõnedele vastamise võimekuse probleemid tekivad suuremate õnnetuste ja suure hulga samaaegsete sündmuste korral (nt suurte tormide ajal), kui hüppeliselt kasvab ühel ajal hädaabinumbril helistajate hulk. Sellisel juhul pikeneb kõne vastuvõtmise aeg oluliselt. Lisaks suurenenud abivajadusele kasvab suuremate õnnetuste ajal ka elanike teabevajadus. Riik vajab meetmeid, kuidas vähendada mitteaegkriitiliste kõnede hulka hädaabinumbril 112.

Hädaabinumbri koormatus sõltub suurel määral ka elanike teadlikkusest, kuidas ohuolukorras käituda, millal hädaabikõne teha ning kust abi paluda. Võrreldes suurt hädaabikõnede hulka ja väikest väljakutsete arvu võib järeldada, et inimesed ei tea, kust oma probleemidele lahendust leida, või ei ole vajalik infotelefon kättesaadav. Eestis on palju erinevaid abi- ja infotelefone, näiteks perearsti nõuandetelefon 1220, Eesti Energia rikketelefon 1343, Maanteeinfokeskuse telefon 1510, päästeala infotelefon 1524, kohaliku omavalitsuse üksuste abitelefon 1345, Keskkonnainspektsiooni valvetelefon 1313, politsei kliendiinfo telefon 612 3000 jne. Oluline on tõhustada erinevate asutuste koostööd ohuolukordade kõrvaldamisel ning teha teavitustööd, et vähendada hädaabinumbril 112 tehtavate mitteaegkriitiliste kõnede osakaalu. Tegelike hädaabikõnede ja mitteaegkriitiliste kõnede eraldamine üksi ei võimalda koormust oluliselt vähendada, sest peab olema võimalus teenindada ka mitteaegkriitilisi kõnesid.

Üks võimalik lahendus elanike teabevajaduse rahuldamiseks on moodustada riiklik teabevahenduse kompetentsikeskus Häirekeskuses abi- ja infokeskuse baasil, kus saaks ühele numbrile koondada kõik põhilised infoteenused, mis omakorda annavad vajalikku teavet ka ohuolukordadele paremaks reageerimiseks. Kompetentsikeskuse loomise kaudu saaks rahuldada ka koostööpartnerite vajadusi laiendada oma turvalisusteenuseid ja tõsta nende kvaliteeti, lähtudes elanike ootustest.

³ 112 numbrile tehtud kõned, mis kestavad kuni 10 s ja mis katkestatakse enne vastuvõtmist või mille käigus päästekorraldajaga pärast kõne vastuvõtmist ei suhelda.

Programmi eesmärk ja mõõdikud

Programmi eesmärk: Kõigile abivajajatele on tagatud hädaabiteate kiire vastuvõtmine ja asjatundlik teabe töötlemine Häirekeskuses ning abivajajale tagatakse parim võimalik lahendus või abiandja.

Tabel 1. Programmi mõõdikud

	Algtase 2014	2015 (tegelik)	2016 (tegelik)	2017	2018	2019	2020	Allikas
Hädaabinumbril 112 tehtud kõnede arv ühe elaniku kohta	1,05	1,05 (0,87)	1,00 (0,78)	1,00	0,90	0,90	0,90	HäK

Kokkuvõtlik hinnang programmi täitmisele 2016. aastal

2016. aasta olulisimad suundumused, programmi eesmärkide saavutamine

Abivajajate ühenduse saamine hädaabinumbriga 112 on paranenud – 93,5% hädaabikõnedele suutis Häirekeskus vastata 10 sekundi jooksul. Samas ei olnud 2016. aastal Eestis suuri kriise, mis oleks märkimisväärselt suurendanud Häirekeskusele kõnekoormust ja seeläbi võinud vähendada kõnedele vastamise kiirust. Siiski oli ka nn tavaolukorras eelmise aasta jooksul 0,5% hädaabikõnesid, millele vastamiseks kulus 20 sekundit kuni 2 minutit.

Hädaabinumbrile 112 tehti 2016. aastal 1 033 931 miljonit hädaabikõnet, mis on 0,78 kõne ühe elaniku kohta. Nende kõnede hulgas oli varasema aastaga võrreldes rohkem neid kõnesid, kus inimesed ka tegelikult kiiret abi vajasid ning Häirekeskusest saadeti välja kiirabi, pääste või politsei. Ka 2016. aastal tehtud avaliku arvamuse uuring kinnitas, et inimeste teadlikkus ühest hädaabinumbrist 112 on suur. Uuringu kohaselt teab numbrit 112 kiirabi kutsumiseks 97% elanikest, päästjate kutsumiseks 95% ja politsei kutsumiseks 91% elanikest.

Üldistatult saab eesmärkide ja alaeesmärkide täitmise kohta tuua välja järgmised positiivsed suundumused:

- Hädaabinumbril tehtud kõnede arv ühe elaniku kohta on vähenenud 10% võrra (kokku tehti 1 033 931 hädaabikõnet).
- Abivajajate riigiga ühenduse saamine on paranenud – 93,5% helistajatest saab ühenduse 10 sekundi jooksul.
- Tühikõnede hulk kõigist hädaabinumbril 112 tehtud kõnedest on vähenenud 4% võrra. Sisuliste pöördumiste hulk hädaabinumbril 112 on kasvanud 3310 võrra.
- Elanike teadlikkus abi- ja infotelefonidest on paranenud (2015. aastal oli see 15% ning 2016. aastal 22,8%). Elanike teadlikkuse suurenemine on jätkuvalt vajalik, kuna see aitab tagada, et teave saadakse õigest allikast ning hädaabinumbrist 112 kasutatakse kiire abi kutsumiseks.
- Elanikkonna usaldus Häirekeskuse vastu on jätkuvalt väga suur (91%).

Kokkuvõttes on kõikide meetmete puhul 2016. aasta tegelikud tulemused paremad kui püstitatud sihttase.

Ülevaade meetmete ja tegevuste elluviimisest

Meetmes 1 seatud eesmärgi – tagatakse, et hädaabinumber 112 on abivajaja jaoks alati kättesaadav – täitmiseks **kaardistas ja analüüsis Häirekeskus hädaabiteadete menetlemise teenuse ristsõltuvust teistest teenustest ja uuendas tühikõnede vähendamise tegevuskava**, mis on aluseks järgmistele tegevustele seoses hädaabiteadete menetlemise teenuse toimepidevuse parendamisega. **Samuti tegi Häirekeskus aasta ringi teavitustööd** (nt videoreklaamid, artiklid ajakirjanduses, trükireklaamid, ohutus- ja infopäevadel osalemine), et suurendada inimeste teadlikkust hädaabinumbrist 112.

Meetmes 2 on seatud eesmärgiks tagada, et abivajaja saab kiiresti parima võimaliku abi ja abiandjad saavad juhtunu kohta täpse ja õige teabe. Meetme eesmärgi täitmiseks **töötas Päästeamet välja reageerimise tüüpjuhtumite kirjeldused, ohtude hindamise juhendid ja sündmustele reageerimise reeglustiku**. Kokku lepiti 2017. aasta lõpuks rakenduva eCalli süsteemi kasutuselevõtuks vajalikud ametkondade (Häirekeskus, Terviseamet, Päästeamet ja Politsei- ja Piirivalveamet) tööprotsessid. Viimase aja ühe innovaatilise uuendusena võttis **Häirekeskus 2016. aasta suvel kasutusele hädaabinumbrile 112 helistaja täpsema positioneerimise**, mis annab Androidi operatsioonisüsteemiga telefonilt helistaja asukoha enamikel juhtudel kuni 50-meetrise raadiusega, mõnel juhul ka 2–3 meetrise täpsusega.

Meetme 3 eesmärk näeb ette, et elanikele osutatakse info käitlemise teenuseid, et vabastada 112 liinid kiire ja elutähtsa abi jaoks ning lihtsustada suhtlemist teavet vajavate elanikega riigi ja kohaliku omavalitsuse pädevusse kuuluvate probleemide lahendamisel. Üks meetme tegevusi on analüüsida kriisiinfotelefoni võimalikke lahendusi ja koostada teenuse osutamise mudel. Selle täitmiseks töötati Häirekeskuse eestvedamisel välja **üleriigilise kriisiinfotelefoni rakendamise mudel**. Mudel lähtub põhimõttest, et kriisiinfotelefon töötab ühel numbril ning see käivitatakse ja seda kasutatakse kriiside lahendajate vahel kokkulepitud reeglite alusel. Selle tulemusel ei pea elanikud pöörduma kriisiga seotud usaldusväärse info saamiseks mitme riigiasutuse poole mitmel erineval telefoninumbri. Sama meetme raames tehti Häirekeskuse tellimisel uuring, et välja selgitada valitsussektori asutuste infotelefonide ülalpidamise kulud ja teenistujate arv ning hinnata nende Häirekeskusesse toomisega kaasnevaid võimalusi.

Arengukavas seatud eesmäärke 2016. aastal ei muudetud.

2018 ja 2019. aasta olulisimad ülesanded

- suurendada inimeste teadlikkust, et 112 on ainus hädaabinumber Eestis;
- suurendada inimeste teadlikkust, et 112 on ainult kiire abi kutsumiseks;
- säilitada hädaabinumbri 112 kättesaadavus ja sellelt saadav teenuse kvaliteet;
- valmistada ette üleriigilise kriisiinfotelefoni teenuse rakendamise võimekus;
- vähendada personali volavust ning konkurentsi asutuste vahel – peab korrastama eriteenistujate palgapoliitikat ning tagama võrreldava palgataseme ja võimalikult stabiilse töökeskkonna, et oleks võimalik siseturvalisuse teenuseid pakkuda.

Meetmete rahastamises toimunud muudatused ja peamised kitsaskohad

Tegevuste elluviimisel vahendite kasutamises ega eelarves muudatusi ei tehtud.

Meede 1: Hädaabiteadete menetlemise toimepidevuse ja hädaabinumbri kättesaadavuse parandamine

Meetme eesmärk: Tagatakse, et hädaabinumber 112 on abivajaja jaoks alati kättesaadav.

Tabel 2. Meetme mõõdikud

	Algtase 2014	2015 (tegelik)	2016 (tegelik)	2017	2018	2019	Sihttase 2020	Allikas
Hädaabinumbril 112 tehtud kõnedele vastamise kiirus	88% kõnedest vastatud 10 s jooksul	90% kõnedest vastatud 10 s jooksul	sama (93,5%) kõnedest vastatud 10 s jooksul	sama	sama	sama	90% kõnedest vastatud 10 s jooksul	HäK
Elanike teadlikkus hädaabi- numbrist 112								Hädaabi- teadete menetle- mise rahulolu uuring, STAK trendi- uuring
- Pääste	-	93%	94% (95%)	95%	95%	96%	96%	
- Kiirabi	-	96%	96% (97%)	96%	96%	96%	96%	
- Politsei	-	82%	85% (91%)	88%	91%	93%	96%	
Tühikõnede hulk kõigist hädaabinumbril 112 tehtud kõnedest	26%	22% (16%)	20% (12%)	18%	16%	15%	15%	HäK

Olulised probleemid

Hädaabiteadete menetlemine on elutähtis teenus, mille toimimine peab olema tagatud nii tavalise hädaolukorras sellisel, et kõikidele hädaabikõnedele suudetakse vastata, abivajaduse kohta teavet koguda ja reageerijatele edastada teave võimalikult lühikese aja jooksul. Hädaabiteadete menetlemise toimepidevus võib olla häiritud töökeskkonna vähese kaitstuse ning pahatahtlike helistajate, küberrünnete ja tehniliste rikete tõttu.

Hädaabinumbril 112 on hulgaliselt helistajaid, kes otsivad teavet või edastavad probleeme, mis ei vaja kiiret sekkumist ega reageerivate ametkondade (kiirabi, pääste, politsei) kohe kaasamist. Selliste kõnede suur arv võib põhjustada olukorra, kus kiiret reageerimist vajav hädaabikõne jääb ebamõistlikult kauaks ootele.

Oodatavad tulemused

Hädaabiteadete menetlemiseks vajalike IKT lahenduste ja vahendite töökindlus ning rünnete eest kaitstus on tagatud.

Teenuse osutamiseks vajalik töökeskkond vastab kõrgendatud toimepidevusnõuetele.

Suurendatud on võimekust tulla toime ülekoormusega.

Vastatakse kõikidele hädaabikõnedele ka hädaolukorras.

Inimesed on teadlikud, millisel juhul tuleb helistada hädaabinumbril 112, ning mitteaegkriitiliste probleemide korral helistatakse abi-, nõuande- ja infotelefonidel (nii Häirekeskuse infotelefonidel 1313, 1524, 1345 kui ka teiste asutuste infotelefonidel, näiteks perearsti nõuandetelefon 1220).

Tegevused

	Vastutaja	Kaas-vastutaja	Aasta	Vahendid
1. Tagatakse hädaabiteadete menetlemiseks vajalike IKT töövahendite kaasajastamise planeerimise ja juurutamise võimekus.	HÄK		2018–2021	RE
2. Tagatakse hädaabiteadete menetlemise tagamiseks riskide hindamise ja maandamise meetmete väljatöötamise ning rakendamise võimekus.	HÄK		2018–2021	
3. Kaardistatakse ja analüüsitakse hädaabiteadete menetlemise sõltuvust teistest teenustest ning töötatakse välja ja rakendatakse meetmed hädaabiteadete menetlemise teenuse toimepidevuse parandamiseks.	SiM	HäK, PäA, PPA, SKA, SMIT; RaM (RKAS), SoM (TA)	2018–2020	RE
3.1. Koostatakse analüüs ja tegevuskava hädaabiteadete menetlemise teenuse toimepidevuse parandamiseks.	HäK	PäA, SoM (TA), PPA, SKA	2018	RE
3.2. Rakendatakse lahendusi hädaabiteadete menetlemise teenuse toimepidevuse parandamiseks.	HäK	SMIT, PäA, PPA, SKA, SoM (TA); RaM (RKAS)	2018–2020	RE
4. Tõstetakse elanike teadlikkust ennetustöö ja kommunikatsiooni abil, et inimesed teaksid, kuidas ohuolukorras käituda, millal hädaabikõne teha ning millistelt numbritelt on peale 112 võimalik abi saada.	SiM (HäK, PPA, PäA); SOM (EH, TA)		2018–2020	RE
4.1. Kommunikatsiooniplaani põhjal tehakse teavitustööd, et tõsta inimeste teadlikkust Eesti ainsast hädaabinumbrist 112 kiirabi, päästjate ja politsei kutsumiseks ning millal ja kuidas teha hädaabikõnet.	HäK		2018–2020	RE
4.2. Tehakse teavitustööd, et tõsta inimeste teadlikkust infokanalitest, mille vahendusel on lisaks HäK-ile võimalik abi saada (pidev tegevus).	SoM (EH, TA); PPA, PäA		2018–2020	RE

Meede 2: Hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi tõstmine

Meetme eesmärk: Tagatakse, et abivajaja saab kiiresti parima võimaliku abi ning abiandjad saavad juhtunu kohta täpse ja õige teabe.

Tabel 3. Meetme mõõdikud

	2014	2015 (tegelik)	2016 (tegelik)	2017	2018	2019	Sihttase 2020	Allikas
Elanike rahulolu hädaabiteadete menetlemise teenusega	93%	93% (90%)	93% (-)	93%	93%	93%	93%	HäK

Olulised probleemid

Hädaabiteadete kvaliteetseks menetlemiseks, see tähendab selleks, et ohuolukorda ei hinnataks valesti ega suunataks sündmuskohale valet ressursi, on sündmuse lahendamise eest vastutavatel asutustel vaja kehtestada lisaks olemasolevatele juhenditele sündmuste tüüpjuhtumite kirjeldused, ohtude hindamise juhendid ja sündmustele reageerimise reeglistik. Need on kehtestamata veel Terviseametil.

Hädaabiteadete menetlejal puuduvad Terviseameti kehtestatud juhendid, kuidas abi saabumiseni abivajajat juhendada.

Kõigi hädaabinumbri helistajate asukoha kindlaks tegemine ei ole veel piisavalt kiire ja täpne.

Infotehnoloogia kiire arengu tõttu on elanikel kõrgemad ootused hädaabiteadete menetlemise tehnilisele võimekusele ja seetõttu on vaja tehnoloogiat järjepidevalt kaasajastada, et inimeste ootustele vastata (nt e-lahendused, automaatsete hädaabiteadete edastamise lahendus eCall, targa kodu lahendused jms). Hädaabiteadete menetlemiseks vajaliku IKT arendamise ressursid on piiratud ja arendustegevused ei toimu piisavalt kiiresti.

Töajõu volavus hädaabiteadete menetlemise valdkonnas on liiga suur. Arvestades hädaabiteadete menetlemisega seotud tegevuste ja tööprotsesside keerukust ning sellega kaasnevat suurt vastutust, on palgatase liiga madal (töötajalt oodatakse professionaalsust väga erinevates valdkondades, analüüsi-, otsustus-, vastutus- ja empaatiavõimet, võõrkeelte oskust ning pingetaluvust).

Hädaabiteadete menetlemise tegevusvaldkonda reguleeriv õigusruum on killustunud, kuna reeglid on sätestatud eri ministriumide valdkonda reguleerivates õigusaktides.

Oodatavad tulemused

Kõik hädaabiteated menetletakse kvaliteetselt, neile antakse asjakohane ohuhinnang ning sündmusele reageerimine korraldatakse reageerivate ametkondade väljatöötatud põhimõtete alusel.

Kõik korraldusorganid on korraldanud oma töö nii, et ohtudele reageeritakse võimalikult kiiresti, et vältida kahju tekkimist või suurenemist. Pädevus, volitused, rollid ja reageerimisvõimekus on kindlaks määratud.

Abivajajad saavad pädevate asutuste kinnitatud käitumisjuhiseid juba hädaabiteate menetlemise käigus.

Kõikide abivajajate asukoht on võimalik tuvastada kiiresti ja täpselt.

Vajalike IKT valdkonna arendustegevuste algatamine ja läbiviimine on lihtsam ja kiirem ning tagab, et hädaabiteadete menetlemise tehnoloogiline areng on kooskõlas tehnoloogia üldise arenguga.

Tööjõu voolavus on vähenenud määrani, mis kindlustab teenuse stabiilse kvaliteedi. Kvaliteedi tagamise eelduseks on piisava arvu professionaalide ning sobivate eeldustega töölesoovijate olemasolu.

Hädaabiteadete menetlemise valdkonna õigusruum on korrastatud.

Tegevused

	Vastutaja	Kaas- vastutaja	Aasta	Vahendid	Märkused, seosed
1. Tagatakse hädaabiteadete menetlemise tööprotsesside ajakohastamise, väljatöötamise ja juurutamise võimekus.	HäK		2018– 2021	RE, lisavajadus	
2. Tagatakse hädaabinumbril 112 vastamise, hädaabiteadete vastuvõtmise ja töötlemise võimekus.	HäK		2018– 2021	RE, lisavajadus A	
3. Tagatakse operatiivinformatsiooni vahetamise ning kiirabi ja pääste abiosutajate logistika korraldamise võimekus.	HäK		2018– 2021		
4. Oma tegevusvaldkonnas töötatakse välja ja kehtestatakse sündmuste käsitlemise tüüpjuhtumid, ohtude hindamise juhendid ning sündmustele reageerimise reeglistik.	SiM (PäA, HäK); SoM (TA)		2018	RE	
4.1. Kaasajastatakse meditsiini valdkonna hädaabiteadete menetlemise küsimustikku.	HäK		2018	RE	
5. Reageerimisvalmiduses ressursside haldamiseks luuakse ühine infotehnoloogiline keskkond. ⁴	SMIT	HäK, PäA, PPA, SoM (TA)	2018	RE, lisa- vajadus B	

⁴ 2015. aastal valminud uus hädaabiteadete menetlemise tarkvaralahendus lõi uued võimalused pääste- ja kiirabiressursside tõhusamalt kasutada. Samal ajal lõpetatud üleminek ühele hädaabinumbrile 112 nõuab ka politseiressursside integreerimist ühisesse ressursihaldustarkvarasse.

6.	Analüüsitakse võimalusi suurendada hädaabinumbri 112 helistajate asukoha tuvastamise täpsust ning võimaluse korral toetatakse temaatilist teadus- ja arendustegevuse rahastamist erinevatest fondidest.	MKM	side- ettevõtted jt	2018– 2020	RE
7.	Tõstetakse võimekust võtta kasutusele uued tehnoloogilised lahendused.⁵	SMIT		2018– 2020	RE
7.1.	Rajatakse täiendav kaasaegne andmekeskus.	SMIT		2020	RE
8.	Päästekorraldaja kutseõppes luuakse võimalus rakendada osaliselt e-õpet ja tagatakse õppimisvõimalused liikumispuudega inimestele.	SKA		2020	RE
9.	Analüüsitakse, kas otstarbekam on korrastada kõiki hädaabiteadete menetlemist reguleerivaid õigusakte või valmistada ette eraldi valdkondlik seaduseelnõu.	SiM		2018– 2020	RE
10.	Esitatakse õigusaktide muudatusettepanekud või koostatakse hädaabiteadete menetlemise seaduse eelnõu.	SiM		2020	RE
11.	Tagatakse PPA operatiivinfo ja ressursside juhtimise võimekus.	PPA		2018– 2021	RE
11.1.	Väljakutse teated on edastatud patrulltoimkonnale, vajadusel on väljakutse lahendamisele saadetud lisajõud ning väljakutse lahendamise andmed on infosüsteemis fikseeritud.	PPA		2018– 2020	RE

⁵ Kiirema abi korraldamisel on abivajajate ja abiandjate kokkuviiimine tänapäeval peamiselt tehnoloogiline väljakutse, sest peaaegu kogu protsess põhineb IKT lahendustel. Hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi ja kiiruse edasine tõstmine nõuab põhimõttelisi uuendusi kogu Siseministeriumi IKT teenuste haldamise kontseptsioonis.

Meede 3: Riiklike abi- ja infotelefonide koondamine ühte infokeskkonda ning elanikega otsesuhtluse arendamine

Meetme eesmärk: Elanikele osutatakse info käitlemise teenuseid, et vabastada 112 liinid kiire ja elutähtsa abi jaoks ning lihtsustada suhtlemist teavet vajavate elanikega riigi ja kohaliku omavalitsuse pädevusse kuuluvate probleemide lahendamisel.

Tabel 4. Meetme mõõdikud

	Algtase 2014	2015 (tegelik)	2016 (tegelik)	2017	2018	2019	Sihttase 2020	Allikas
Elanike teadlikkus abi- ja infotelefonidest	16,5%	16,5% (15%)	16,5% (22,8%)	17%	18%	20%	20%	HäK, STAK trendi- uuring

Olulised probleemid

Riigis on palju riigi teenuseid pakkuvaid ning siseturvalisusega seotud abi-, nõuande- ja infotelefone, seetõttu on elanike jaoks aeganõudev ja keeruline leida sobiv abistaja.

Abi-, nõuande- ja infotelefonide teenuste paiknemine erinevates infotöötlemise keskkondades aeglustab teabe vahetamist eri ametkondade vahel, samuti tekitab see teabekadu. Probleemiks on ka see, et abi-, nõuande- ja infotelefonid ei ole suutelised vastama kõikidele kõnede olukorras, kus teabevajadus kasvab hüppeliselt (nt veeavarii).

Riigis puudub kriisiinfotelefoni teenus, mis annaks elanikele suurõnnetuste või hädaolukordade korral olulist, kuid mitteaegkriitilist teavet (nt millisesse haiglasse on patsient paigutatud, milline on ohuprognos jms).

Oodatavad tulemused

HäK abi- ja infokeskuse baasil on välja arendatud riigi teenustega ja siseturvalisusega seotud teabe vahendamise keskus, mis ühendab riiki, kohaliku omavalitsuse üksusi ja elanikke. Teabe vahendamise keskus tagab mitteaegkriitiliste kõnede töötlemise ja võimaldab aegkriitiliste kõnede korral hädaabinumbri 112 kiiremini ühenduse saada.

Suurõnnetuse või muu hädaolukorra puhul on elanikel võimalik saada ja anda sündmusega seonduvat teavet ühel telefoninumbri.

Tegevused

	Vastutaja	Kaas- vastutaja	Aasta	Vahendid
1. Tagatakse infoteadete vastuvõtmise tagamise ja töötlemise võimekus.	HäK		2018– 2021	RE
2. Hinnatakse võimalusi abi- ja infotelefonide konsolideerimiseks ühte infotöötluskeskkonda (lisaks HäK-is olevatele infotelefonidele nt mürgistusteabekeskus 16662, Maanteeameti infotelefon 1510 jms).	HäK, SoM		2020	RE
3. Analüüsitakse kriisiinfotelefoni teenuse võimalikke lahendusi ning koostatakse teenuse	SiM	HäK, SMIT	2018– 2020	RE, lisa- vajadus C

osutamise mudel ja luuakse vajalikud infotehnoloogilised lahendused.			
3.1. Ettevalmistustööd üleriigilise kriisiinfotelefoni teenuse rakendamiseks.	HäK	2018	RE
3.2. Töötatakse välja riikliku kriisiinfotelefoni infosüsteem.	SMIT	2018	Lisa- vajadus C

Rahastamiskava

Tabel 5. Programmi „Kindlam ja kiirem abi korraldamine“ olemasolev eelarve aastate kaupa (eurodes)

	2018	2019	2020	2021	KOKKU
Meede 1: Hädaabiteadete menetlemise toimepidevuse ja hädaabinumbri kättesaadavuse parandamine	5 844 000	5 846 000	5 838 000	5 868 000	23 396 000
Meede 2: Hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi tõstmine	8 635 000	8 624 000	8 647 000	8 702 000	34 608 000
Meede 3: Riiklike abi- ja infotelefonide koondamine ühte infokeskkonda ning elanikega otsesuhtluse arendamine	439 000	439 000	439 000	441 000	1 758 000
Kokku	14 918 000	14 909 000	14 924 000	15 011 000	59 762 000

Tabel kajastab riigi eelarvestrateegias aastateks 2018–2021 siseturvalisuse valdkonnale kavandatud eelarve programmi „Kindlam ja kiirem abi korraldamine“ osa. See ei ole aga piisav, et saavutada kõik arengukava eesmärgid. Puuduvate vahendite kohta on esitatud lisataotlused riigi eelarvestrateegia koostamise ajal.

Kuna 2018. aasta riigieelarveseadus võetakse Riigikogus vastu 2017. aasta lõpus, siis ei ole käesolevas tabelis esitatud olemasoleva eelarve numbrid lõplikud ning võivad eelarve menetlemise ajal muutuda.

STAK-i programmi toetavaid tegevusi ja ressursi kajastatakse teistes arengudokumentides täpsemalt dokumendi koostaja otsusel.

Lisa 1. Lisavajaduste taotluste nimekiri

Tabel 6. Programmi „Kindlam ja kiirem abi korraldamine“ lisavajaduste taotluste nimekiri

Meede 2: Hädaabiteadete menetlemise kvaliteedi tõstmine	2018	2019	2020	2021	KOKKU
A. Häirekeskuse hädaabiteadete menetlemise andmekogu isikuandmete umbisikustamise ja kustutamise arendus	100 000	0	0	0	100 000
B. Andmekogu HKSOS arendamine	100 000	0	0	0	100 000
Meede 3: Riiklike abi- ja infotelefonide koondamine ühte infokeskkonda ning elanikega otsesuhtluse arendamine					
C. Üleriigilise kriisiinfotelefoni rakendamine	390 000	66 000	66 000	66 000	588 000
Üldkulud sh palgatõus, IKT, varade elutsükli põhine uuendamine, EL eesistumine jm.	1 121 000	1 812 000	2 298 000	2 889 000	8 120 000
Kokku	1 711 000	1 878 000	2 364 000	2 955 000	8 908 000

Lisa 2. Dokumendis kasutatud lühendid

EH – Eesti Haigekassa

HäK – Häirekeskus

MKM – Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

PPA – Politsei- ja Piirivalveamet

PäA – Päästeamet

RaM – Rahandusministeerium

RE – tegevuse elluviimiseks on vahendid olemas

RKAS – Riigi Kinnisvara AS

SiM – Siseministeerium

SKA – Sisekaitseakadeemia

SMIT – Siseministeeriumi infotehnoloogia- ja arenduskeskus

SoM – Sotsiaalministeerium

TA – Terviseamet

TJA – Tehnilise Järelevalve Amet

