HÄDAABIKÕNEDE
TEENINDAMISE RAHULOLUM
UURING

Tellija: Siseministeerium

Läbiviija: FIE Ave Reinson

2008
Viljandimaa ................................................................. 86
Võrumaa ................................................................. 88

KOKKUVÕTE ................................................................. 90
Hädaabinumbrite tundmine ........................................... 90
Hädaabinumbritele helistamise kogemus ....................... 90
Hädaabinumbrite teenindusvaliteet ............................... 91
Hädaabiteenuste kättesaadavus ................................... 91

LISAD ........................................................................ 92
Lisa 1: Kodeeritud küsimustik .................................... 92
Lisa 2: Vastuste koond ................................................ 92

EESMÄRK


SIHTRÜHM


KÜSITLUSVIIS

Hädaabikõnede teenindamise rahulolu uuringu läbiviimiseks kasutati e-küsitlust. Tegemist on elektronikirja teel regionaalset aspekti arvestades koostatud valimi seas läbi viidava küsitlusega. Võrreldes suulise või telefoniküsitlusega on e-küsitluse eelisteks:

- Andmetöötlemiskiirus, mis saadakse küsitluse ettevalmistusetapis tehtavate programmeerimis- ja kodeerimistöödega.
- Usaldusväärsus. Võimaldab samade ressursside juures läbi viia suurema hulka osalejatega uuringu, mis toob kaasa väiksemate statistilise vea ja uuringutulemuste suurema usaldusväärsuse.

MEETOD

Uuringus kasutati kombineeritud kvoot- ja lumehallimeetodit. Sihtrühm jagati kvootideks maakondade järgi. Esimeses voorus saadeti kutsed küsitlusel osalemiseks 251 inimesele kõigist
Eesti maakondadest proportsionaalselt piirkonna elanike arvuga. Järgmistes voorudes osalejad saadi lumepalli meetodil, s.t iga vastaja andis kuni kolm kontakti, kellele küsimustik saadeti. Kui oli näha, et lumepall kasvas minimaalselt, lisati valimisse järgmised kvootide alusel juhuslikult valitud kontaktid Eesti erinevatest piirkondadest.

Andmebaasidena kasutati vaheldumisi Google’i keskkonda ja Eesti Kaubandus- Tööstuskoja liikmete nimel, kuivõrd esimene pakkus rohkem avaliku sektori ja teine erasektori asutuste kontakte.

**KVOODID**


![Joonis 1. Valim kvootideks jaotatuna piirkondade lõikes.](image)

Esmasses postitusringi kuulus igast piirkonnast 1/4 kvoodi suuruse jagu kontakte, kokku 251 meiliaadressi, mis leiti Google keskkonnast piirkonna märksõna (nt “võru”) alusel igalt kümnendalt
kodulehelt, millel oli vähemalt kaks e-postiaadressi, igu kümnendal kodulehel oli vähem kui kaks meiliaadressi või oli see leht juba valmisse sattunud, võeti järgmiseks 11, 12 jne, kuni saadi kontaktaadress. Igalt lehel valiti igu kümnenda töötaja e-post, ent kui kodulehel oli vähem kui kümne töötaja meiliaadressid, siis valiti neist viimane. Kui ühe otsisõnaga kirjed lõppesid, oli Google'i teiseks otsisõnaks piirkond (nt “võrumaa”). Edasi igu kümnend koduleht ja igu kümnenn kontakt (erandid samasugused nagu esimese otsisõna puhul eespool kirjas). Kui kirjed taas lõppesid, oli Google'i kolmandaks otsisõnaks konkreetse piirkonna kohalike omavalitsuste nimetused tähestikulisest järjekorras (nt Pärnumaa “are”, “audru” jne). Edasi igu kümnend koduleht ja igu kümnenn kontakt (erandid samasugused nagu esimese otsisõna puhul eespool kirjas).

2, 3, 4 ja 5 postitus olid tehtud lumepalli meetodil. 6, 11 j 12 postitus toimus kvootmeetodil, kus lisati taas ¼ piirkondliku kvoodi mahust. Kontakttide saamiseks kasutati Eesti Kaubandus-Tööstuskoja liikemete andmebaasi, kust valitud maakonnast koguti üheks sammuga igu liikmesettevõtte või -asutuse kodulehelt, kus oli vähemalt kaks kontaktemeiliaadressi, igu kümnenda töötaja e-posti aadress. Kui kodulehel oli vähem kui kümne töötaja meiliaadressid, siis valiti neist viimane.


Viiendas ringis tehti postitused Tallinnasse, Läänemaale, Pärnumaale, Valgamaale, Viljandimaale ja Võrumaale. Kodulehelt, kus oli vähemalt kaks meiliaadressi, võeti iga kümnenda töötaja e-mail.

KÜSITLUSE ÜLESEHITUS

I Hädaabiteenuste numbrite tuntus

Esimeses küsimustes plokis (küsimused 1-9) uuritakse hädaabiteenuste numbrite spontaaset tuntust, s.t kui suurele osale vastajatest meenuvad hädaabinumbrid ilma numbrit nimetamata. Selle küsimusel olemaks oli teada saada:

- Milline on inimeste teadlikkus hädaabinumbritest (hädaabinumbrite spontaanne tuntus)?
- Kas inimesed oskavad konkreetse ohuolukorra lahendada, kutsuda abi õigel hädaabinumbril? Kas inimesed teavad, milliste probleemide lahendamisega tegelevad politsei, päästeamet ja merepääste, ning kas nad oskavad probleemi korral pöörduda õige asutuse poole õigel numbril?
- Millistele telefoninumbritele tuleks inimeste arvates hädaolukordades abi saamiseks helistada (õiged ja valed numbrid)?
- Millised on hädaabinumbrite spontaanse tuntuse erinevused piirkonniti?

II Isiklik kasutuskogemus

Teine plokk moodustus küsimusest nr 10. Enne teenindusvalikuteedi uurimist esitatakse teises plokis küsimus, et teada saada, millised on vastaja kogemused ja milliste teenuste kohta on võimalik edasisi küsimusi esitada. Küsimusi hädaabitelefonide kohta, millega isiklikud kogemused puuduvad, ei küsita.

III Teenindusvalikuteet

Kolmanda ploki moodustavad küsimused 11-31. Kolmandas plokk on küsimused vastaja isikliku kogemuse kohta päästeteenistuse, politsei ja merepääste numbrite osas.

IV. Vanemate vahendatud kogemus

Neljanda ploki moodustavad küsimused 32-35. See plokk on lisatud, kuna e-maili ja interneti abil toimuv küsitlus võib uuringust kõrval jätta eakama elanikkonna. Kuivord tegemist oli vahendatud kogemusega, siis ei ole küsimused väga detailised.
V Häädaabiteenuste kättesaadavus

Viiendasse plokki kuuluvad küsimused 36-40. Selle ploki eesmärk on uurida inimeste käitumisharjumusi, eelistusi ning valmiseolekut nende muutmiseks.

VI Vastaja andmed

Kuuenda ploki moodustavad küsimused 41-45. Tegemist on vastajate sotsiaaldemograafiliste andmetega ja auhinna loosimise tõttu küsitud kontaktmeiliaadressiga, mida ühtlasi kasutati ka vastaja ID-na (võimalikaks samalt aadressilt tulevaid topeltvastuseid).

VII Soovitus sõbrale

Küsimus 46 on esitatud maakonna-lõikes, et antavad meiliaadressid ei jookse Tallinnasse kokku ja kõik piirkonnad oleks lume-veeremisel võrdselt esindatud.

AJAKAVA

15.-23.09.2008 Küsimustiku koostamine, kodeerimine, valimi moodustamine, e-küsitluse programmeerimise algus, auhinna valimine

24.-30.09.2008 E-küsitluse programmeerimine ja seadistus, auhinna fotografeerimine, küsitluse disain, kontaktandmebaasi loomine, programmi testimine

1.10.-03.11.2008 Küsitlus (Küsitlalemine oli plaanis lõpetada, kui vastajaid on 1000 või kui vastamiseks ettenähtud periood lõppes. Esialgu oli plaanis küsitlus lõpetada 18. oktoobril 2008, kuid kuna selleks ajaks oli täidetud 30% eesmärgiks olnud 1000 vastustest ehk saadud vaid 298 vastust, otsustas Siseministeerium küsitlust pikendada 30. oktoobrini 2008.)

01.11.-10.12.2008 Küsitlustulemuste analüüs
OSALEMINE

Küsitluse käigus saadeti laiali 2444 e-kirja 1738 erinevale kontaktile kutsega küsitluses osalema ning 703 korduspostitust e-postidel, kust 15. oktoobriks 2008 ei oldud veel vastatud.

Küsitluse üldinevastamismäär (saadud vastuste hulk loodud kontaktide kohta) oli 17%. Küsitlusele saadi 428 vastust, millest 417 olid unikaalsed (9 vastuse näol oli tegemist ühe isiku mitme vastusega, millest uuringus võeti arvesse esimene ja ülejäänud kustutati).

Piirkondlikult kõige rohkem postitusi tehti tulenevalt kvoodi suurusest, lumepalli veeremise edukusest ning küsitluse kestel jälgitud vastamismäärast järgnevalt:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Piirkond</th>
<th>Postitused (v.a. Tallinn)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Harjumaa (v.a Tallinn)</td>
<td>316</td>
</tr>
<tr>
<td>Tallinn</td>
<td>610</td>
</tr>
<tr>
<td>Hiiumaa</td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>Ida-Virumaa</td>
<td>294</td>
</tr>
<tr>
<td>Jõgevamaa</td>
<td>86</td>
</tr>
<tr>
<td>Järvamaa</td>
<td>55</td>
</tr>
<tr>
<td>Läänemaa</td>
<td>49</td>
</tr>
<tr>
<td>Lääne-Virumaa</td>
<td>164</td>
</tr>
<tr>
<td>Põlvaõmaa</td>
<td>79</td>
</tr>
<tr>
<td>Pärnuõmaa</td>
<td>142</td>
</tr>
<tr>
<td>Raplamaa</td>
<td>92</td>
</tr>
<tr>
<td>Saaremaa</td>
<td>52</td>
</tr>
<tr>
<td>Tartumaa</td>
<td>249</td>
</tr>
<tr>
<td>Valgamaa</td>
<td>52</td>
</tr>
<tr>
<td>Viljandimaa</td>
<td>107</td>
</tr>
<tr>
<td>Võrumaa</td>
<td>67</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Joonis 2. Postituste hulk piirkonniti.

Kui eesmärgiks oli saada 1000 vastust, siis kvoodi täitmine oli 42%. Iga vastaja esindab 3200


**Joonis 3. Vastamiskvoodi täitmine piirkonnitõlgendus.**

Kõige kõrgem oli vastamismäär Viljandimaal (24%) ja kõige madalam Valgamaal (13%).

<table>
<thead>
<tr>
<th>Piirkond</th>
<th>Vastamismäär</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Harjumaa (v.a Tallinn)</td>
<td>21%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tallinn</td>
<td>15%</td>
</tr>
<tr>
<td>Hiiumaa</td>
<td>19%</td>
</tr>
<tr>
<td>Ida-Virumaa</td>
<td>13%</td>
</tr>
<tr>
<td>Jõgevamaa</td>
<td>15%</td>
</tr>
<tr>
<td>Järvamaa</td>
<td>15%</td>
</tr>
<tr>
<td>Lääne-Virumaa</td>
<td>18%</td>
</tr>
<tr>
<td>Läänemaa</td>
<td>17%</td>
</tr>
<tr>
<td>Põlvamaa</td>
<td>18%</td>
</tr>
<tr>
<td>Pärnumaa</td>
<td>15%</td>
</tr>
<tr>
<td>Raplamaa</td>
<td>16%</td>
</tr>
<tr>
<td>Saaremaa</td>
<td>17%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tartumaa</td>
<td>16%</td>
</tr>
<tr>
<td>Valgamaa</td>
<td>13%</td>
</tr>
<tr>
<td>Viljandimaa</td>
<td>19%</td>
</tr>
<tr>
<td>Võrumaa</td>
<td>19%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Küsitlusele vastas 417 inimest. Naisi oli vastajate seas ligikaudu kaks korda rohkem kui mehi (naisi 67%, mehi 33%). Vanuseliselt oli vastajaid rohkem nooremas kui vanemas eas, mis küsitluse metoodika puhul oli ka ootuspärane. Üle poole vastajatest (54%) moodustasid inimesed vanuses 18-39 aastat, 40-aastaseid ja vanemaid inimesi oli vastajate seas 45%. Alla 18-aastased moodustasid 1% vastajaskonnast. Rahvuse poolest olid tugevas ülekaalus eestlased, kes moodustasid 97% kõigist vastajatest. 2% oli vastanute seas venelasi ja 1% soomlasi. Elukoha alusel olid kõige rohkem vastajaid Tallinnast (20%), Harjumaalt (v.a Tallinn) (16%), Ida-Virumaalt (12%) ja Tartumaalt (11%). Kõige väiksem oli vastajate osakaal Hiiumaa puhul (1%).

Joonis 5. Vastajate struktuur soo, vanuse, rahvuse ja elukoha järgi.
Küsitlustulemuste analüüs näitab, et hädaabinumbrite tuntus on üldiselt väga hea. 80% küsitletustest helistaks hädaolukorras õigele hädaabinumbrile. 11% respondentidest tunnistas, et ei tea, millisele numbrile helistada. 9% puhul võis vastustest järeltada, et ohuolukorras oleksid vastajad helistanud valele telefoninumbrile.

Joonis 6: Hädaabinumbrite spontaanne tuntus.

90% või rohkem vastanuist teab, millisel numbril kutsuda abi liiklusõnnetuse, kiirabi vajava terviserikke, uppumisohu ja tulekahju korral. 74-80% vastanuist suudaks õigele telefoninumbrile helistada ka kuriteo(ohu) ja plahvatus(ohu) korral. Seevastu merepäästega seonduv, keskkonnareostus ja ohtliku metsloomalinnasattumine on olukorrad, kus abi saamiseks suudaks õigele numbrile helistada vaid 62-66% küsitletuist.

Kuivõrd liiklusönnetust käsitlevas küsimuses ei olnud välja toodud, kas önnetuses oli ohvreid või ei, on vastustena õigeeks loetud vastusevariandid 112 ja 110. Liiklusönnetuse korral helistaks hädaabinumbritele 112 või 110 kokku 98% küsitletuist. Liiklusönnetuse korral kutsaks 51% vastanuist politsei ja 46% kiirabi. Politseisse eelistavad inimesed helistada Harjumaal (v.a Tallinn) (52%), Tallinnas (60%), Jõgeva (53%), Järva (56%), Lääne (67%), Lääne-Viru (52%), Põlva (58%), Valga (71%) ja Viljandi (62%) maakonnas. Häirekeskusesse eelistavad liiklusönnetuse korral helistada Hiiumaa (75%), Ida-Virumaa (54%), Pärnumaa (52%), Raplamaa (50%), Saaremaa (75%), Tartumaa (50%) ja Võrumaa (62%) elanikud.

Kiirabi kutsumiseks helistaks 96% küsitletuist numbrile 112. Tulekahju korral helistaksid 90% küsitluses osalenutest numbrile 112. Uppumisohu inimesest teatamiseks helistaks 90% vastanuist numbrile 112. Politsei poole oskaks numbril 110 pöörduda 80% küsitluses osalenutest. Plahvatusest või plahvatusohust teataks telefoninumbrile 112 74% küsitletutest.

Merepääste abi vajades oskaks õigel numbril abi küsida 66% vastanutest. Merepääste puhul eelistavad inimesed helistada hädaabinumbrile 112, merepääste pikki numbreid praktiliselt ei tunta, näitas küsitlus. Hädaabinumbrile 112 helistaks merepääste abi vajades 65% küsitletust ja
merepääste numbrile 692 2500 ainult 1% vastanuist. Raadiosaatja teel abi kutsumist kui kontakteerumisvõimalust merepääste abi saamiseks selles küsimuseplokkis välja ei toodud, samuti mitte numbrit 692 2222.

Ohtliku metslooma linnasattumise olukorras helistaks 88% küsitluses osalenutest numbrile 112.


Kõige suuremat teadmatust, milliselt hädaabinumbrile helistada, tunnistasid vastajad merepääste abi vajamisel ning vee-, pinnase- või õhureostuse puhul. Mõlemal juhul vastas 31% respondentidest, et ei tea, millisel numbril abi kutsuda. Merepäästele ja keskkonnareostusele järgnes ohtliku metslooma linna sattumise juhtum, kus 14% vastanuist tunnistas teadmatust, milliselt numbrile helistades abi paluda. Mõningast teadmatust tunnistati ka uppumisohus inimesest teatamise olukorras (7%) ja plahvatuse või plahvatusohu olukorras (6%). Tulekahju, kiirabi vajaduse ja liiklusõnnetuse korral ei teaks õiget hädaabinumbrit 2% vastanuist. Politsei lühinumbri kohta vastas vaid 1% respondentidest, et ei tea seda.

Eeltoodud tulemused ei tähenda aga seda, et kui mitteadjad on vähe, et siis teadjad oleks väga palju. Ehkki 1% tunnistab, et ei tea politsei lühinumbrit, helistab samas 19% vastanuist valele numbrile. Selle tulemusena saab politseiga kiire ühenduse 80% vastanuist.

**ÕIGED JA VALED NUMBRID**

Kõige sagedamini helistatakse valele hädaabinumbrile ohtliku metslooma sinna sattumisel (21% vastanuist), plahvatuse või plahvatusohu korral (21%), kuriteo või kuriteo ohu korral (19%). Tulekahju korral helistaks valele numbrile 8% vastanuist, keskkonnareostuse korral 7% vastanuist. Uppujale abi kutsumiseks, merepääset või kiirabi vajaduse helistaks valele telefoninumbrile 3% vastanuist. Liiklusõnnetuse korral helistaks valele numbrile alla 1% vastanuist.

Eksimised numbriga saab jagada kolme kategooriasse. Esiteks: valede hädaabinumbrite pakkumine teadmatusest, millega üks või teine ametkond tegeleb (nt ohtlikud loomad linnas, plahvatusohut).

Kõige rohkem valed numbril kõnesid tehakse käsitsel politseisse; põhjusteks kiirabi vajadus, tulekahju, merepääste vajadus, uppumisoht, keskkonnareostus, plahvatus(oht) ja ohtliku metsloomalinnasattumine. Antud vastustest tulenevalt helistaks valed põhjusel politseisse 8% kõigist ohuolukorda sattunuist.

Päästeametisse helistaks valed põhjusel 9% kõigist häädaolukorda sattunuist. Küsitlus näitas, et nüüd 18% inimestest, kes soovivad politseisse helistades teatada kuriteost või kuriteo ohust, valiksid hoopis häädaabinumbri 112. Sisuliselt tähendab see liini 112 pidavat koormat valede kõnedega, raskendab 112 kätesaadavust ja abi osutamise kiirust nii 110 kui 112 teenustele.

Küsitlusest selgub, et 112 häädaabinumberile helistab õigel põhjusel 64% ja politseisse 65% inimestest.

Kõige rohkem erinevaid numbrit esines keskeses keskkonnareostusega. Üksikjuhtudele pakuti, et keskkonnareostuse puhul tuleks helistada Neste klienditeenindusse (tel 1424), taksofirmasse (tel 1212), venekeelsesse raadiosse (tel 1331), Eesti Energia riketesse (tel 1343) või kohalikku omavalitsusse (Tallinna abitelefonile, tel 1345 või Avinurme Vallavalitsusse, tel 3397431).

Joonis 8. Häädaabikõned õigetele ja valedele numbritele.
Ühe vastaja arvates oli telefoninumber 119 (infotelefon) universaalne hädaabinumber kõigi ohuolukordade tarvis. Kas antud juhul on tegemist eksimuse, nalja või harjumusega (saada infost õige number), on paraku võimatu öelda.

Valede numbritena pakutu välja ka kasutusel mitteolevaid telefoninumbreid 100,101,111 ja 113.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Telefoninumber</th>
<th>Asutus</th>
<th>Vastuste hulk</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>110</td>
<td>Politsei</td>
<td>211</td>
</tr>
<tr>
<td>112</td>
<td>Päästeamet</td>
<td>75</td>
</tr>
<tr>
<td>1313</td>
<td>Keskkonna inspektsioon</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>1345</td>
<td>Tallinna abitelefon</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>119</td>
<td>Infopluss Eesti</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>111</td>
<td>Ei ole kasutusel</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>113</td>
<td>Ei ole kasutusel</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>100</td>
<td>Ei ole kasutusel</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>101</td>
<td>Ei ole kasutusel</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>1212</td>
<td>Krooni Takso</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>1331</td>
<td>Russkoje Radio info- ja kontakttelefon</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>1343</td>
<td>Eesti Energia rikketelefon</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>1424</td>
<td>Neste klienditeenindus</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>3397431</td>
<td>Avinurme Vallavalitsus</td>
<td>1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabel 1: Numbrid, kuhu hädaolukordades ekslikult helistatakse.
PIRKONDLIKUD TULEMUSED

Küsitlus näitab, et 80% hädaolukordadest valitakse abi saamiseks õige telefoninumber. Hädaabinumbrite spontaanne tuntus on keskmiselt kõige suurem Saaremaal (85%) ja kõige väiksem Valgamaal (70%). Tallinnas on hädaabinumbrite spontaanne tuntus keskmiselt 83%, Viljandimaal ning Võrumaal kummaski 82%, Pärnumaal 81%, Ida-Virumaal 80%, Harjumaal (v.a Tallinn), Jõgevamaal ja Jäänemaal võrdselt 79%, Hiiumaal 78%, Põlva- ja Raplamaal 76%, Tartumaal 75% ning Lääne-Virumaal ja Järvamaal 72%. Seega on hädaabinumbrite tuntuse erinevused piirkonniti vahesed, kõikudes üldiselt 15% piires siia-sinna.


Kiirabi numbrit teatakse kõige halvemini Hiiumaal (75%) ja Võrumaal (83%). Tulekahju korral on hädaabinumbritele 112 helistajate hulk eeldatavasti kõige väiksem Hiiumaal (75%) ja Jõgevamaal (80%). Saartele on iseloomulik politsei lühinumbri halvem tundmine kui mandril (Hiiumaal 25%, Saaremaal 63%). Merepääste numbrile helistamisega jääksid kõige enam hättata sellised sisemaa piirkonnad nagu Lääne-Virumaa, Tartu- ja Valgamaa. Merepääste poole osaks võrdub 42% Lääne-Virumaa, ning 57% nii Tartu- kui Valgamaa elanikest. Uppumisohust teatamine tekitaks kõige rohkem probleeme Järva-, Jõgeva- ja Raplamaa. Uppujale osaks abi kutsuda 78% Järva, 80% Jõgeva ja 81% Raplamaa elanikest.

Vee-, pinnase- või õhureostusest teavitamisega jääksid tõsiselt hättata Järvamaa ja Valgamaa elanikud. Õigele hädaabinumbriile oskaks sellises ohuolukorras helistada vaid 33% järvamaalastest ja 14% valgamaalastest. Plahvate jäävad 33% plahvatajate korral jääksid teavitamisega kõige rohkem hättata.
Põlvamaa, Järva- ja Jõgevamaa elanikud. Õigel numbril oskaks plahvatuse või selle ohu korral helistada 58% põlvamaalastest ning 67% järva- ja jõgevamaalastest. Linna sattunud ohtlikust metsloomast teatamine tekitaks kõige suuremaid probleeme Lääne, Järva ja Valga maakonnas. Läänemaal oskaks ohtliku metslooma linnasattumisest õigel numbril teada anda vaid 33% elanikest, Valgamaal 43% ja Järvamaal 44% elanikest, näitavad küsitluse tulemused.
**KASUTUSKOGEMUS**

**ISIKLIK KASUTUSKOGEMUS**

Uuringus osalenute test on kiirabisse ja päästekeskusse numbritel 112 helistanud 77% (323 inimest), politseisse lühinumber 110 59% (244 inimest), merepääste numbril 692 2500 1% (4 inimest), merepääste numbril 692 2222 0,2% (1 inimene) ning veesõiduki raadiosaatja teel on merepäästega ühendust võtnud 1% (4 inimest). 72 uuringus osalenut (17% kõigist vastjaist) teatas, et ei ole kunagi helistanud numbridel 112, 110, 692 2500, 692 2222 ega ka püüdnud kunagi merepäästega raadiosaatja teel ühendust saada. Uuringus osalejad on keskmiselt helistanud või võtnud merepäästega ühendust raadiosaatja teel 1,4-ile hädaabinumbrile.

![Hädaabinumbrile tehtud kõned](image)

**Joonis 10. Hädaabinumbrile tehtud kõned.**

Piirkondlikult kõige vähem on hädaabinumbrile helistanud hiidlased, kus tervelt 75% küsitletuist tunnistas, et ei ole kunagi helistanud ühelgi hädaabinumbril. Väikese hädaabinumbrile helistamise kogemusega paistis silma ka Lääne-Virumaa, kus hädaabinumbrile ei ole kunagi helistanud 32% küsitletud läänevirulastest. Kõrge hädaabinumbrile helistamise kogemus oli seevastu Jõgeva- ja Valgamaal, kus kõik vastajad olid helistanud vähemalt ühele hädaabinumbrile.
Hädaabinumbrite isiklik kasutuskogemus piirkonniti

Merepääste numbritele 692 2500 ja 692 2222 oli kokku helistanud 5 inimest. Numbrile 692 2500 oli helistanud 2 harjumaalast, 1 läänemaalane ja 1 tartumaalane. Numbrile 692 2222 oli helistanud 1 harjumaalane. Veesõiduki raadiosaatjaga oli merepäästega ühendust võtnud kokku 4 inimest ehk 1% küsitluses osalenutest. Raadiosaatjat olid abikuulutuseks kasutanud 2 tallinlast, 1 harjumaalane ja 1 idavirulane.

Merepääste erinumbritele (692 2222, 692 2500) helistamise aktiivsus näitab, et tegemist on ebaefektiivse kasutusega (numbri-, aja- ja inimressurss). Kuivõrd inimesed ei tea merepääste pikki numbreid ega oska nimetada ka veesõiduki raadiosaatja teel abikuulutuseks võimalust ning pikkade numbrite ja raadiosaatja kasutamine praktikas on 1% näol kaduvväike, tekib merepäästeks kasutatavate sidevõimaluste rohkus küsitavusi.

Politsei lühinumbrile 110 oli helistanud 244 inimest üle Eesti. Vastavalt uuringu tulemustele on politseisest helistanute osakaal kõige suurem Harjumaa (v.a Tallinn), Läänema ja Ida-Virumaa. Numbrile 110 on helistanud 70% küsitluses osalenud harjumaalaltest, 67% läänemaalaltest ning 66% idavirulastest. Politseisest helistamise kogemus puudus küsitluses osalenud Hiiumaa elanikel (0%). Vähe olid politseisest helistanud ka Saaremaa (25%) ja Valgamaa (29%) elanikud.

Kiirabi ja päästeteenistuse numbrile 112 oli abi saamise eesmärgil helistanud 323 küsitletud üle Eesti. Vähene hädaabinumbrile 112 helistamise kogemus ilmnes Hiiumaa ja Lääne-Virumaa puhul.
Küsitletud Hiiumaa elanikest oli numbrile 112 helistanud ainult 25% ning Lääne-Virumaa elanikest vaid 58%. Kõige suurem oli hädaabinumbrile 112 helistamise osakaal Valgamaal (100%) ning samuti Jõgevamaal (93%).

Kõige rohkem hädaabikõnesid erinevatel numbritel olid keskmiselt teinud läänemaaalased: 1,3 erinevatele hädaabinumbritele helistamise kogemust vastaja kohta. Kõige väiksem erinevatel numbritel tehtud hädaabikõnede keskmine kogemus oli hiidlastel: 0,3 erinevatele hädaabinumbritele helistamise kogemust vastaja kohta. Eesti keskmine erinevatele hädaabinumbritele helistamise kogemus vastaja kohta oli 1,4.

Rahvuse alusel erines hädaabinumbritele helistamise kogemus ainult soomlaste osas, mis oli tingitud vastajate väikesest osakaalust. Eestlaste ja venelaste hädaabinumbritele helistamise kogemus oli äärmiselt sarnane. Numbrile 112 oli helistanud 77% eestlastest ja 78% venelastest, numbrile 110 oli helistanud 58% eestlastest ja 56% venelastest, numbrile 692 2500 1% eestlastest ja 1% venelastest, numbrile 692 2222 0% eestlastest ja 0% venelastest, veesõiduki raadiosaatjat oli merepääste kutsumiseks kasutanud 1% eestlast ja 0% venelasi ning hädaabinumbritel ei olnud kunagi helistanud 17% eestlastest ja 11% venelastest.

**Hädaabinumbritele helistamise kogemus rahvuse alusel**

![Graph showing the percentage of people from different nationalities that called each emergency number.](image)

Vanuseliselt inimeste osakaal, kes ei ole kunagi helistanud ühelgi uuringus käsitletud hädaabinumbril, vanuse kasvades kasvab samuti, erandiks alla 18 ning 18 kuni 29 aastased. Kiirabisse ja päästeteenistusse helistamise kogemusega inimesi on kõige rohkem vanuses 30-39 (83%). Samuti on suure 112 helistamise kogemusega vanusegrupid 18-29 ning 40-49, kellest numbrile 112 helistanute osakaal moodustab vastavalt 78% ja 77%. 50-59aastaste ning 60-69aastaste seas on 112 kiirabisse ja päästeteenistusse helistamise kogemusega inimest osakaal 71%. Politsei lühinumbrile 110 helistamise kogemus on kõige märkimisväärsem noorte seas, vanusegrupis 18-29 (65%). Politsei lühinumbrile 110 on vanuserühmast 30-39 helistanud 57%, 40-48aastaste vanuserühmast 58%, 50-59aastaste vanuserühmast 55% ja 60-69aastaste vanuserühmast 53%.

70-aastaste ja vanemate vanuserühmas on seoses väikese vastajate arvuga (3 70-aastast ja vanemat kõigi 417 vastaja seas) suurem veavoimalus, mistõttu ei ole väga usaldusvääärne tulemus, nagu oleks iga kolmas selle vanusegrupi liige helistanud numbril 110, 692 2500, 692 2222 ning võtnud raudiosaatja teel ühendust merepäästega ning kaks kolmandikku sellest vanusegrupist helistanud numbrile 112 ning 1/3 vastajaist pole kunagi helistanud ühelgi hädaabinumbril. Sama usaldusväärsuse probleem seoses vastajate vähemusega (alla 18 ja kõigi vastajate suhtarv on 3/417) 17-aastaste ja nooremate vanuserühmas.

**Joonis 13. Hädaabinumbritele helistamise kogemus vanuseliselt.**

Kui kõigist merepääste poole pöördunutest jätta seoses üldise väikesee vastajate arvu ning sellest tuleneva usaldusväärsusega kõrval te abaliste (alla 18aastased) ja eakate (70 ja vanem)
vanusegrupid, on tulemused järgnevad. Merepäästega on veesõiduki raadiosaatja teel ühendust võtnud 3% 18-29-aastastest, muudes vanuserühmades on see näitaja 0%. Merepääste telefoninumbrile 692 2500 on helistanud 1% 18-29aastaseid ja 1% 40-49aastaseid. Merepääste telefonile 692 2222 ei ole helistamise kogemust üheski vanusegrupis.

Politsei lühinumbrile 110 helistanute osakaal on suurem 18-29aastaste noorte seas, seevastu vanuses 40-69 olulisi erinevusi politseisse helistamisel ei ilmne. Kiirabisse ja päästeteenistusse on helistanud rohkem nooremad inimesed aastates 18-39, vanuse kasvades numbrile 112 helistamise osakaal vanuserühmas kahaneb.

Hädaabinumbritele helistamise kogemus on meestel reeglina kõrgem kui naistel. Kiirabi ja päästeteenistuse numbrile 112 on helistanud 83% meestest ja 75% naistest. Politsei lühinumbrile 110 on helistanud 75% meestest ja 47% naistest. Merepääste numbrile 692 2500 on helistanud 1% meestest ja samuti 1% naistest. Merepääste numbrile 692 2222 on helistanud siiski rohkam naisi (3%) kui mehi (1%). Veesõiduki raadiosaatjat on kasutanud merepäästega ühenduse saamiseks 2% meestest ja 0% naistest. Naiste seas on neid, kes kunagi ei ole helistanud ühelgi küsimustikus toodud hädaabinumbril 21%, meeste seas on see näitaja samas 9%.
VANEMATE VAHENDATUD KOGEMUS

Ehkki 45% küsitluses osalenutest tunnistas, et ei tea, kas ja millistel hädaabinumbritel nende vanemad on helistanud ning 14% vastanute vanemad ei olnud enam elus, saime me teada, et 37% vastajate vanematest on helistanud numbrile 112 ja 16% numbrile 110.

55% vastanute arvates ei ole nende vanematel hädaabiteenuste kättesaadavusega probleeme olud. 27% ei osanud sellele küsimusele vastata. 18% arvates on nende vanematel olnud probleeme hädaabiteenuste kättesaadavusega. Valdavalt on tegemist olud päästekeskuse numbriga 112 (66%), ent kättesaadavuse probleeme on olud ka politsei lühinumbriga 110 (34%).

Vaadeldes isikliku kogemuse kaudu saadud ühendusi politsei ja päästekeskusega, kus ühenduse saamine võttis kaua aega, ning vanemate vahendatud kogemusi, kus esines probleemid 110 ja 112 kätesaadavusega, näeme suuri erinevusi. Samades piirkondades on vanemate vahendatud
kogemused mitmekordselt negatiivsemad kui isiklikud kogemused, eriti kehtib see päästeteenistuse puhul. Selline erinevus võib olla tingitud pigem vahendatud kogemuste negatiivsete aspektide võimendumisest, vastaja eelarvamustest ja murest kui tegelikust olukorrast, kus et vanuritele osutatud abi on viiekordselt halvem noortele osutatavast abist.
HÄDAABINUMBRITE TEENINDUSKVALITEET

112 TEENINDUSKVALITEET

Hädaabinumbri 112 teeninduse kvaliteedi kohta esitati küsimused 323 inimesele, kes vastasid eelmises küsimusteplokis, et on millalgi helistanud hädaabinumbrile 112.

Hädaabinumbrile 112 helistamise valdavaks põhjuseks on arstiabi vajadus, mis moodustas 71% numbrile 112 tehtud kõnede põhjustest. Teiseks põhjuseks oli tulekahju või selle oht, mis moodustas 9% päästeteenistusse pöördumistest. Kolmanda gruppi moodustasid valed põhjusted, mis moodustasid 8% numbrile 112 pöördumistest ja oleksid eeldanud pöördumist politseisse lühinumbril 110. Sageduselt neljandaks põhjuseks osutus kannatanuteega liiklusõnnetusest teatamine, mis moodustas 7% kõigist 112 numbrile tehtud pöördumistest. Harvemini etetulnud probleemideks olid linnas hulkuvast ohtlikust metsloomast teatamine (2% juhtudest), varingust või selle ohust teatamine (1%), plahvatusest või selle ohust teatamine (1%) ning külmumisohus (kodust või purjus) inimesest teatamine (1%). Keskkonnareostusest või selle ohust, uppumisohus või kinnijäänud inimese päästmiseks tehti paar üksikut könet, mis ei küündinud 1%-ni vastustest.
Piirkonnit olid 112 helistamise põhjuste erinevused järgnevad. Kõige suurem arstiabi vajadusel numbrile 112 helistanute osakaal oli Põlvamaal (90%). Kannatanutega liiklusõnnetusest teatamise osakaal oli suurim Viljandimaal (15%). Tulekahjudest teatati kõige rohkem Järvamaal (29%).
Hädaabinumbrile 112 helistamise põhjused piirkonniti


Hädaabinumbril 112 helistades sai kiire ja väga kiire ühenduse 84% ning aeglaseks pidas ühendust 5% vastanutest. Kõige sagedamini hindasid hädaakõne vastuvõtmise kõrreks Lääne-Virumaa ja Tallinna elanikud, kus kõned võeti 100% vastu kiiresti või väga kiiresti. Kiire kõnele vastamise piirkonnana paistsid silma ka Viljandimaa ja Ida-Virumaa, kus kõire kindlalt ja väga kiirelt vastu võetukse hinnati 92% numbrile 112 tehtud kõnedest. Kiire vastamine 112 kõnede on ka Läänemaal (88%), Valgamaal (86%), Raplamaal (82%) ja Põlvamaal (80%).

Tervelt 67% Hiiumaa elanikest leidis, et päästteenistusega ühenduse saamine on aeganõudev. Hädaabinumbri 112 vastuvõtmist pidades aeglaseks ka 13% Järvamaa, 12% Tartumaa, 11% Võrumaa, 10% Põlvamaa, 9% Raplamaa, 7% Jõgevamaa ja 4% Viljandi- ning Harjumaa (v.a Tallinn) elanikest.

Mitte ükski küsitletu ei vastanud, et on 112 numbrile helistades ühenduseta jäänudki. Seega on hädasolijate teenindamine päästteenistuse poolt olnud 100% ja seejuures kiire.


Viimatise hädaabinumbrile 112 helistamise tulemusiks teatas 67% vastanuist, et abi saadeti kohale ja 19% sai abi nõuande edastamise teel. 7% juhtudest soovitati helistada mujale. 5% hädaabikõnede puhul saabus abi liiga hilja ning 3% leidis, et ei saanud mingit abi. Abi kohale saatmine oli kõige sagedasem Järva-, Põlva- ja Jõgevamaal. Abi saadeti kohale 86% Järvamaa, 80% Põlvamaa ja 79% Jõgevamaa elanikele. 50% juhtudel saadeti abi kohale Saaremaal, 55% Raplamaal, 57% Valgamaal ja 58% Tartumaa.
Liiga hilja kohale saabunud abi tunnistasid 2 läänevirulast (moodustab 11% piirkonnas tehtud 112 kõnedest), 5 harjumaalast (v.a tallinlased) (10%), 1 põlvamaalane (10%), 1 raplamaalane (9%), 1 võrumaalane (9%), 2 tartumaalast (6%), 2 idavirumaalast (5%) ja 1 tallinlane (2%).

112 kõnede teenindamisel anti kõige sagedamini telefoni teel nõu Hiiu- (94%), Saare- (33%), Valga- (29%) ja Pärnumaa (27%) elanikele. Tallinna ja Järvamaa elanikele ei tehtud kordagi telefoninõustamist.


Abi mittesaanud jaotusi piirkondade lõikes järgnevalt: kaks läänemaalast (25% 112 numbrile helistanutest), üks saarlane (17%), üks raplamaalane (9%), üks viljandimaalane (5%), üks idavirulane (3%), üks tallinlane (2%) ja üks harjumaalane (v.a tallinlased) (2%).

Numbril 112 tehtud hädaabikõne vastuvõtmud teenindajal suhtlemisoskus hinnati valdavalt rahulavaks. 74% küsitletuist leidis, et hädaabikõne teenindajal suhtlemisoskus oli rahulav, 8% leidis, et väga hea, ja sama palju, 8% leidis, et suhtlemisoskus oli halb. 10% sellele küsimusele vastanust ei osanud oma hinnangut anda. Piirkondade lõikes oli kõige suurem rahulolu suhtlemisoskusega Põlva- ja Tartumaal (mõlemas leidis 17% piirkonna vastanuist, et suhtlemisoskus oli väga hea). Halvaks hinnati teenindajate suhtlemisoskus Valgamaal (40%
Rahulolu 112 hädaabikõne teenindaja suhtlemisoskusega


112 hädaabikõne teenindamisel esitatud küsimuste hulka hindas 78% vastanuist optimaalseks. Liiga palju esitati täpsustavaid küsimusi 6% ja liiga vähe 7% vastanute arvates. 5% märkis, et küsimusi ei esitatud. 4% ei osanud sellele küsimusele vastata. Kõige kõrgemalt hindasid hädaabinumbri 112 teenindajate küsimuste esitamise oskust Pärnumaa ja Põlvamaa elanikud, kus piisvaks hindas küsimuste esitamise 93% ja 90% vastava piirkonna elanikest. Võrumaa elanikest 25% leiab, et hädaabinumbril 112 helistades esitati liiga palju küsimusi. See Võrumaa näitaja on Eesti kõrgeim. Liiga vähe esitatud küsimusi Lääne-Viru ja Saare maakonna elanike arvates, kus seda arvas vastavalt 22% ja 17% piirkonna elanikest. Üldse ei esitatud küsimusi ühe hiidlase teatel (moodustab 100% piirkonna vastustest).
Telefonitsi osutatud päästeteenistuse abiga jäi rahule 86% vastanuist, sealjuures 54% neist jäi täiesti ja 32% enam-vähem rahule. Rahulolemutud on 9% vastanuist. Vastanutest 5% ei osanud öelda, kui rahule nad telefoniteel osutatud abiga jääid. Kõige sagedamini jäädi telefoniteel osutatud päästeteenistuse abiga rahule Hiiu, Pärnu ja Põlva maakonna elanikud, kus kõigis kolmes maakonnas oli rahulejäänute osakaal 100%. Kõige väiksem rahulejäänute osakaal ilmnes Raplamaal (64%) ja Saaremaal (67%). Kõige suurem rahulolematute osakaal oli Saaremaal, kus 33% ei jäänud rahule telefoniteel osutatud päästeteenistuse abiga, ning samuti Läänemaal, kus 25% läänemaalastest ei jäänud rahule telefoniteel osutatud päästeteenistuse abiga.
Päästeteenistuse poolt osutatud abi ja numbrile 112 helistanu rahulolu vahel valitseb seos, et mida tõhusam oli abi, seda suurem on rahulolu. Niisutiksi, kes ei saanud enda väitel 112 numbrile helistades mingit abi, ei jäänud 88% mõistetavalt ka abiga rahule. Kui abi saabus liiga hilja, oli rahulolematute hulk 33%. Kui soovitati helistada mujale, oli rahulolematute osakaal 17%. Kui päästeteenistusse helistamise tulemuseks oli telefoni teel antud nõu, oli rahulolematute osakaal 10%. Kui päästteenistus abivajaja juurde kohale sõitis, oli rahulolemtuid 2%.

Joonis 23. Rahulolu 112 kõneteenindusega.
Meeste ja naiste rahulolus 112 hädaabikõne teenindusega erinevusi ei ole. Vanuse ja rahulolu osas ilmnes, et mida noorem inimene, seda enam jäi ta rahule päästeteenistuse osutatud abiga. Kõige suurem oli rahulolu 18–29aastaste seas (88%) ning kõige väiksem 60–69aastaste seas (75%).

VIimaste aastate jooksul on üldine rahulolu 112 hädaabikõne teenindusega pisut kasvanud. Kui mõned aastad tagasi oli rahulolu 83% ja 2007. aastal 84%, siis 2008. aastal on see olnud 88%.
110 TEENINDUSKVALITEET


![Viimatine politseisse helistamine](image)

Joonis 27. Viimatine politseisse helistamine.

Politsei lüthinumbrile 110 helistamise põhjusteks olid liiklus (39%), avaliku korra rikkumised (32%), vargused (14%), perevägivald (5%), hulkuvad koerad (3%), narkojuhtumid (1%) ja tänaval lebavad inimesed (1%) ja muud probleemid (5%). Liiklusprobleemid jagunesid peamiselt kolmeks: purjus juhist teatamine (19% kõigist numbrile 110 helistamise põhjustest), liiklusõnnetusest teatamine (14% kõigist numbrile 110 helistamise põhjustest) ning muudest liiklusprobleemidest teatamine (6% kõigist numbrile 110 helistamise põhjustest). Avaliku korra rikkumise probleemid olid kõige sagedasemad Pärnu (62%), Järva (60%), Valga (50%), Lääne-Viru (44%), Võru (43%), Põlva (40%), Jõgeva (38%), Ida-Viru (36%), Lääne (33%), Viljandi (31%) ja Tartu (25%) maakonnas. Valgamaal politseisse pöördumised jagunesid pooleks avaliku korra rikkumistest (50%) ja liiklusõnnetustest (50%) teatamise vahel. Saarlased helistasid politseisse kas purjus juhist (50%) või liiklusõnnetusest teatamiseks (50%). Läänemaalaste peamisteks politseisse helistamise põhjusteks olid avaliku korra rikkumised (33%) ja vargused (33%). Purjus juhist teatamine oli peamiseks politseisse helistamise põhjuseks Harjumaal (v.a Tallinn), Tallinnas, kus see näitaja moodustas vastavalt 23% ja 24% kõigist politseisse pöördumistest. Narkojuhtumist teatamist on ette tulnud 4% politseisse pöördunud tallinlastest ja 3% politseisse pöördunud idavirumaalastest.
Perevägivallast teatamine on politsesse helistamise põhjuseks olnud 11 korral, neist neli könet on tulnud Harjumaalt (v.a Tallinn), kaks Ida- ja kaks Lääne-Virumaalt, üks Tartu, üks Lääne ja üks Viljandi maakonnast. Hulkuvad koerad on politsisse sundinud helistama võrumaalasi (14%), raplamaalasi (13%) ja tallinlasi (6%).


Politsei lühinumbrile 110 helistanutest 23% leidis, et sai ühenduse väga kiiresti, 57% arvates kiiresti, 12% arvates aeglaselt ning 2% ütles, et ei saanudki ühendust. 7% ei mäletanud enam, kui kiiresti nad politsei lühinumbrile 110 helistades ühenduse said.

110 vastamiskiirus
Numbrile 110 helistamise tulemuseks oli 50% juhtudel abi kohalesaatmine, 22% juhtudel anti telefoni teel nõu, 4% juhtudel soovitati helistada mujale, 12% juhtudel tuli abi kohale liiga hilja ning 13% juhtudel ei saadud mingit abi. Abi kohale saatmine oli kõige kõrgem Valgamaal (100%) ja Põlvamaal (80%). Kõige harvemini saadeti politseiabivahemikud kohale Lääne-Virumaa ja Raplamaal, mõlemas piirkonnas iga helisadamist juhul (25%). Nõu andmist telefoni teel praktiseeritakse kõige sagedamini Võru (33%) ja Lääne (33%) maakonnas. Kõige sagedamini soovitati mujale helistada Lääne-Viru ja Rapla maakonnast tehtud könede puhul (mõlemad 13%). Liiga hilja abi saabunud politseiabivahemikud üle kurdistakse enim Harjumaal väljaspool Tallinnet, kus sagedamini jõuab abi kohale liiga hilja (39%) kui õigesõnast (34%). Abi kohele jõuamise viibimisele on probleemiks ka Lääne-Virumaa, kus 25% õigest esineb abi kõrval tervelt 19% juhtudest saabub liiga hilja. Ülekaalus on siiski piirkonnad, kus abi kohalejõuamise viibliikemine mingeid probleeme ei ole: Jõgeva, Järvama, Lääne, Põlva, Pärnu, Saare, Valga, Viljandi ja Võru maakonnas. Et politseiori lühinumbri 110 helistamisest ei olnud mingit abi, öeldakse kõige sagedamini Saare- (50%) ja Järva maakonnas (40%). Saaremaa ja Järvamaa on politseiga kontaktierakumise tulemuses kas abi kohale saatmine või siis ei saada mingit abi, telefoni teel nõu ei anta või ei loeta seda abiks. Ainult Valga- ja Võrumaa elanikud ei tunne nagu oleksid nad politseisse helistades kunagi abita jäänud.

**Politsei lühinumbri 110 helistamise tulemus**

![Diagram representing the results of police calls to number 110.](image-url)
Politsei lühinumbri 110 teenindajate suhtlemisoskus on rahuldab. Politsei telefoniteenindajate suhtlemisoskust hinnatakse väga heaks (43%) või rahuldavaks (43%). Ent on ka neid (8%), kes leiavad, et 110 teenindaja suhtlemisoskus on halb. Oma hinnangut ei osanud suhtlemisoskusele anda 6% vastanutest. Valdavalt väga heaks on politsei lühinumbri teenindajate suhtlemisoskust hinnatud Viljandimaal (67%) ja Jõgevamaal (63%). Valdavalt rahuldavaks on suhtlemisoskus hinnatud Lääne-Virumaal (63%), Raplamaal (63%), Järvamaal (60%), Võrumaal (57%), Pärnumaal (54%) ja Ida-Virumaal (52%). Kõige suuremas osakaalus negatiivseid hinnanguid pälvis politsei lühinumbri 110 teenindajate suhtlemisoskus Saaremaa elanike silmis (50%).


Politsei poolt esitatud täpsustavate küsimuste hulka peeti üldiselt piisavaks (63%). Samas leidis 4% vastanuist, et küsimusi esitati liiga palju ja 14%, et liiga vähe. Küsitletutest 8% tõdes, et küsimusi ei esitatud. Kui palju täpsustavaid küsimusi esitati, ei osanud öelda 5% vastanuist. Piirkondlikud erinevused on järgmised: Võru ja Lääne maakonna elanikud leidsid 100-protsendiliselt, et esitatud küsimuste hulk oli piisav. Küsimuste hulgaga olid kõige vähem rahul Järvamaa elanikud, kus neid inimesi, kelle arvates numbrile 110 helistamise ajal politsei poolt esitatud küsimuste hulk oli piisav, 40%. Järvamaalaste arvates kiputi esitama pigem liiga vähe kui palju küsimusi, kuivõrd liiga vaheseks pidas küsimuste hulka 40% ja paljuks 0% järvamaalastest. Vajalikust rohkem küsimusi
esitas politsei lühinumbri teenindaja 13% Raplamaa ja 13% Jõgevamaa elanike arvates.

**Hinnang 110 köneteeninduses esitatud küsimustele**

Joonis 32. Hinnang 110 köneteeninduses esitatud küsimustele.

Politsei lühinumberile 110 helistanutest jäi 86% telefoniteenindusega rahule, kusjuures 54% neist jää täiesti ja 32% enam-vähem rahule. Rahule ei jäänud 9% kõigist numbrile 110 helistanute. 5% vastanuid ei osanud oma rahulolu hinnata. Kõige rohkem jäid politsei osutatud telefoniteenindusega rahule valgamaalased, kellest 50% jää täiesti ja 50% enam-vähem rahule. Ka viljandimaalased andsid kõrgeid rahulolu hined: täiesti rahule jää 58% ja enam-vähem rahule 33% viljandimaalastest (kokku rahulolu 92%). Kõige rahulolematumad on küsitluse andmete põhjal saarlased, kellest 50% ei jäänud rahule politsei telefoniteenindusega. Rahulolematuid ei olnud Valgamaal.
110 numbrile helistamise tulemuse ja telefoni teel osutatud abi koos vaadeldes näeme, et kõige rohkem jäid telefoniteenindusega rahule inimesed, kelle kõne peale saadeti välja ka politseipatrull. 94% inimestest, kelle kõne tulemusena saadeti välja abi, jäid telefoniteenindusega rahule (s.h 63% täiesti rahule ja 31% enam-vähem rahule). Kui 110 numbrile helistamise tulemuseks oli telefoni teel antud nõuanne, langes rahulolu ning suurenes nende inimeste osakaal, kes ei jäänud täiesti, vaid enam-vähem rahule: rahulolu oli 88%, sellest 31% täiesti ja 57% enam-vähem rahul. Neil juhtudel, kui abi saabus hilja, on üldine rahulolu 45%, millest 3% moodustavad täiesti rahulolevad ja 41% enam-vähem rahulolevad vastajad. Kui politsei lühinumbrit 110 soovitati helistada mujale, langes rahulolijate osakaal 67%-le, kellest 22% olid täiesti ja 44% enam-vähem rahul. Kui telefoninumbrile 110 helistamise tulemuseks oli toodud, et ei saadud mingit abi, oli rahulolematusest mõjutatud ka telefoniteenindusega rahulolu: 79% neist, kes politseilt mingit abi ei saanud, ei jäänud rahule ka telefoniteenindusega.
Joonis 34. Hädaabinumbrile 110 helistamise tulemus ja rahulolu.


Joonis 35. Hädaabinumbri 110 telefoniteenindusega rahulolu ajas.

110 numbri teenindamisega rahulolu on nii meestel kui naistel ühesugune. Naistest jää politsei poolt
osutatud abiga rahule 74% ja meestest 75% vastanuist. Vanusegruppide lõikes oli kõige suurem rahulolijate osakaal vanusegrupis 50-59 aastat (79%). 40-49aastaste seas oli rahuolu 75%, 30-39aastaste ning 18-29aastaste seas kummaski 73%. Kõige väiksem oli rahuolu 60-69aastaste seas, 67%.

110 teenindusega rahulolu soo järgi

Joonis 36. Hādaabinumbri 110 telefoniteenindusega rahulolu soo järgi.
MEREPÄÄSTE TEENINDUSKVALITEET

Merepääste telefoninumbrite teenindamise küsimustele vastas 6 inimest ehk 1% küsitletutest. Merepäästega on kontakteerunud neli meest ja kaks naist. 18-29aastastesi oli nende seas neli, üks inimene vanuses 40-49 aastat ja üks inimene vanuses 70 aastat või rohkem.

2008. aastal ei olnud keegi küsitletutest helistanud merepääste numbritele 692 2500, 692 2222 ega võtnud merepäästega ühendust veesõiduki raadiosaatja teel. 2007. aastal võttis merepäästega ühendust 2 inimest (33% merepäästega ühendust võtnutest) ning 2006. aastal ja enne seda 4 inimest (50% merepäästega ühendust võtnutest).

![Diagram showing the percentage of last emergency calls](image)

**Joonis 37. Viimatine merepäästesse helistamine.**

Merepäästega ühenduse võtmise põhjuseks oli 60% juhtudest võimalikust merereostusest teavitamise vajadus, 20% puhul oli tegemist merehätta sattunud veesõidukist teatamisega ning 20% muu põhjus (ohtliku, tundmatu eseme leidmine).

83% merepääste poole pöördumistest saadi ühendus kiiresti või väga kiiresti (vastavalt 67% ja 17%) ning 17% ei mäleta enam, kui kiiresti nad ühenduse said.
Joonis 38. Merepääste vastamiskiirus.

Merepäästega kontakteerumise tulemuseks oli 50% juhtudest, et abi saadeti kohale. 17% juhtudest anti nõu telefoni teel ja 17% juhtudest ei saanud mingit abi.


Viimase merepäästesse tehtud kõne või veesõiduki raadiosaatjaga saadud ühenduse vastu võtnud teenindaja suhtlemisoskus hinnati rahuldavaks. 50% vastanuist leidis, et suhtlemisoskus oli väga hea ja 17% ei osanud oma hinnangut anda.
Merepäestega kontakteerunute arvates oli neile esitatud küsimuste hulk piisav (50%). 33% leidis, et küsimusi esitati liiga vähe ning 17% ei osanud küsimuste piisavust hinnata.

Merepääste abiga jäi rahule 66% vastanuist. 17% ei jäänud rahule ning 17% ei osanud küsimustele vastata. Kui helistajale anti abi telefoni teel või saadeti abi kohale, oli rahulolu merepäästega tagatud (84%) juhtudest. Kui helistajale abi ei osutatud, ei jäänud ta abiga ka rahule (17%). 2007. aastal merepäästega ühendust võtnudtest jäid rahule mõlemad uuringus osalejad, 2006. ja varasematel aastatel merepäästesse pöördunutest jäid rahule pooled merepäästesse pöördunud
(50%), 17% ei jäänud rahule ja 17% ei osanud hinnagnut anda.

Joonis 42. Rahulolu merepääste telefoniteenindusega.
RAHULOLU HÄDAABITEENUSTEGA

Päästeteenistuse ja politsei hädaabinumbrite telefoniteenindusega ollakse väga rahul ning merepääste köneteenidusega ollakse rahul. Inimesed on ühevõrra rahul nii politsei kui päästeteenistuse abiga. Rahulolu merepäästega on pisut väiksem. Merepääste hädaabinumbrite telefoniteenindusega on rahul 66%, politsei ja päästeteenistuse telefoniteenindusega mõlemal juhul 86% vastanutest.

**Rahulolu hädaabiteenuste telefoniteenindusega**

![Diagram](image)

Joonis 43. Rahulolu hädaabiteenuste köneteenindusega.

Hädaabinumbritele helistamine on vähemalt igal teisel juhul lõppenud abi kohalesaatmisega ja igal viiendal juhul telefoninõustamisega. Hädaabinumbrile 112 tehtud könedest 66%, 110 könedest 50% ja merepääste könedest 60% lõpeb abi kohalesaatmisega. Telefoni teel saab nõu 22% politsei lühinumbrile 110 helistanutest, 20% merepäästega kontakteerunutest ja 19% häirekeskuse numbrile 112 helistanutest. Ilma abita jäämine on kõige suurem merepäästega kontakteerumisel (20%). Politseisse helistanutest jääb abita 13% ja häirekeskuse numbrile 112 helistanutest 3%. Merepäästel ei esinenud probleeme abi hilinemisega, küll aga päästeteenistusel (3%) ja politseil (13%).
Hädaabinumbrite helistamise tulemused

Hädaabinumbrite teenindajate suhtlemisoskus on rahuldav. 74% hädaabinumbritele 112 helistanutest, 50% merepäästega kontakteerunutest ja 43% politseisse helistanutest peab teenindajate suhtlemisoskust rahuldavaks. Kõige probleemsem on hädaabinumbri 112 teenindajate suhtlemine.

Joonis 44. Hädaabinumbrite helistamise tulemused.

Hädaabinumbrite teenindajate suhtlemisoskus on rahuldav. 74% hädaabinumbritele 112 helistanutest, 50% merepäästega kontakteerunutest ja 43% politseisse helistanutest peab teenindajate suhtlemisoskust rahuldavaks. Kõige probleemsem on hädaabinumbri 112 teenindajate suhtlemine.

Joonis 45. Hädaabikõnede teenindajate suhtlemisoskus.

Joonis 44. Hädaabinumbrite helistamise tulemused.

Hädaabinumbrite teenindajate suhtlemisoskus on rahuldav. 74% hädaabinumbritele 112 helistanutest, 50% merepäästega kontakteerunutest ja 43% politseisse helistanutest peab teenindajate suhtlemisoskust rahuldavaks. Kõige probleemsem on hädaabinumbri 112 teenindajate suhtlemine.

Joonis 45. Hädaabikõnede teenindajate suhtlemisoskus.
HÄDAABITEENUSTE KÄTTESAADAVUS

MITME NUMBRI VÕIMALUS

Võimalus helistada õnnetusjuhtumi korral mitmele hädaabinumbreile, tekitab vastakaid arvamusi. Puudub ühtne seisukoht, kas hädaabinumbreid peaks olema üks või mitu, kas hädaabinumbrite paljusus muudab abi saamise paremaks või halvemaks.

Joonis 46. Mitme hädaabinumbri mõju abisaamisele.

29% vastanute arvates muudab mitme hädaabinumbri olemasolu abi saamise paremaks ning 23% arvab risti vastupidi, et mitme numbri olemasolu muudab abi saamise halvemaks. 22% vastanute arvates ei ole vahet, kas abi antakse ühelt või mitmelt numbrilt. Numbrite paljususe ja abi vahelist seost ei osanud hinnata 26% vastanutest. Hiiumaalased on täielikult üksmeelel, et mitu hädaabinumbrit muudavad abisaamise halvemaks (100%). Sama arvavad ka 38% harjumaalastest (v.a Tallinn) ja 31% tallinlastest. Seda, et mitu numbrit muudavad abisaamise paremaks, arvavad 46% viljandimaalastest, 44% raplamaalastest ja 42% põlvamaalastest. Meeste seas on nende osakaal, kes eelistaksid vähem hädaabinumbreid, suurem kui naiste seas. 28% meeste ja 21% naiste arvates muudab numbrite rohkus abi saamise halvemaks. Numbripaljususe positiivses mõjus kahtlevad inimesed vanuses 30-39, kellest 31% leiab, et mitme hädaabinumbri kasutamise võimalus muudab abi saamise halvemaks. Vanusegruppides 18-29, 40-49, 50-59 ja 60-69 domineerib arvamus, et mitu hädaabinumbrit mõjuvad abi saamisele positiivselt. 70-aastased ja vanemad

Piirkondlikult usuvad mitme numbri paralleelset kasutusest sündivasse abisaamise paranemisse viljandimaalased (46%), raplamaalased (44%), põlvamaalased (42%). Seevastu 100% hiidlas, 38% harjumaalasi (v.a Tallinn) ja 31% tallinnlaste leiab, et mitu samaaegselt kasutatavat hädaabinumbrit muudavad abisaamise hoopis halvemaks. Eestlaste osas on pilt kirjum, aga kerges ülekaalus on arvamus, et kui on mitu numbrit, kuju abi saamiseks helistada, siis on abi käitumine parem. Seisukohta, et abi saamine ei sõltu sellest, mitu hädaabinumbrit kasutusel on, jagab suurem osa võrumaalastele (46% võrumaalastest), läänemaalastele (44% läänemaalastest), idavirumaa (34% idavirumalastest) ja lõunavirumaa (30% lõunavirumalastest). Kõige nõutumad oma seisukohta võtmas osa saarelased, jõgevamaalased, järvamaalased ja valgamaalased, kus mitme numbri mõju abi kättesaadavusele ei oska hinnata vastavalt 63%, 47%, 44% ja 43%.

| Piirkond          | 26% | 38% | 14% | 23% | 24% | 31% | 24% | 21% | 100% | 34% | 10% | 34% | 22% | 42% | 17% | 17% | 17% | 25% | 35% | 22% | 17% | 26% | 44% | 19% | 13% | 25% | 35% | 0% | 63% | 38% | 36% | 18% | 20% | 25% | 14% | 14% | 29% | 43% | 46% | 15% | 12% | 27% | 8% | 15% | 46% | 31% |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

Joonis 47. Mitme hädaabinumbri mõju abisaamisele. Tulemused piirkonnit.
Joonis 48 tõendab, et hädaabinumbrite tundmise/mittetundmise ja ühe/mitme numbri eelistamise vahel ei ole seost. Mitme või ühe hädaabinumbri pooldamine ei olene sellest, kui hea on inimese numbrimälu, kui hästi või halvasti ta hetkel kehtivate hädaabinumbrite meelespidamise ja kasutamisega hakkama saab. Ilmselt on ühe või mitme hädaabinumbri pooldamise puhul eelkõige tegemist personalsete teguritega nagu hirm/ükskõiksus võimalike ümberkorralduste ees jms.

Joonis 48. Numbritundmine ja numbripaljusus.

Joonised 49 esitleb numbritundmist/mittetundmist ja numbripaljususse suhtumist piirkonniti. Protsendid näitavad osakaalu piirkonna kõigist vastustest.
31% küsitluses osalenutest on nõus helistama politsei, päästeteenistuse ja teiste spetsiaalsetele infonumbritele. 59% küsitletutest ei ole nõus helistama politsei, päästeteenistuse, meditsiini, kohaliku omavalitsuse, keskkonnaalaste nõuannete ja muu informatsiooni saamiseks teistele, spetsiaalselt selleks loodud infonumbritele (näiteks; 1220 perearsti nõuanded, 1345 Tallinna abitelefon jne). 10% uuritavaist ei osanud sellele küsimusele vastata.
Piirkondlikult kõige suurem valmisolek erinevatele infonumbritele helistamiseks on Lääne-, Saare- ja Pärnumaal, kus infonumbritele on valmis helistama vastavalt 67%, 50%, 48% piirkonna elanikest. Teistele infonumbritele ei taha helistada Jõgevamaa (80%), Võrumaa (77%) ja Lääne-Virumaa (74%) elanikud.

ÜKS HÄDAABINUMBER

Küsimusele, kas politsei, päästeteenistus, kiirabi ja merepääste peaksid olema kättesaadavad ühel telefoninumbril, vastati eitavalt. 85% küsitletutele leidis, et politsei, päästeteenistus, kiirabi ja merepääste peaksid olema kättesaadavad ühel telefoninumbril. 51% pooldajaist olid kindlal ja 49% vähem kindlal seisukohal. Ühte numbrit politsei, päästeteenistuse, kiirabi ja merepääste jaoks ei ole vaja 12% vastanute meelest. Ühe ühtse hädaabinumbri vastastest 75% olid köhkileval ja ainult 25% kindlal seisukohal. Oma arvamust ühe hädaabinumbri kohta ei osanud öelda 3% küsitletute.

![Joonis 52. Üks number kõigile hädaabiteenustele?](image)

**Joonis 52. Üks number kõigile hädaabiteenustele?**

Kõige tugevam toetus ühele hädaabinumbrile on Hiiumaal (100%). Ülekaalukas toetus ühtsele hädaabinumbrile on ka kõigis teistes piirkondades: Viljandimaal (92%), Tallinnas (89%), Harjumaal (v.a Tallinn) (89%), Läänemaal (88%), Valgamaal (86%), Võrumaal (85%), Lääne-Virumaal (84%), Tartumaal (84%), Pärnumaal (83%), Raplamaal (81%), Ida-Virumaal (80%), Järvamaal (78%), Põlvamaal (75%), Jõgevamaal (71%) ja Saaremaal (63%).
Joonis 53. Toetus ühele hädaabinumbrile. Tulemused piirkonniti.

- Harjumaa (v.a Tallinn): 89% Jah, 11% Ei
- Tallinn: 89% Jah, 11% Ei
- Hiiumaa: 100% Jah
- Ida-Virumaa: 80% Jah, 14% Ei
- Jõgevamaa: 71% Jah, 22% Ei
- Järva: 76% Jah, 24% Ei
- Läänemaa: 88% Jah, 0% Ei
- Lääne-Virumaa: 84% Jah, 16% Ei
- Põlvamaa: 75% Jah, 25% Ei
- Pärnumaa: 63% Jah, 37% Ei
- Raplamaa: 61% Jah, 39% Ei
- Saaremaa: 63% Jah, 25% Ei
- Tartumaa: 84% Jah, 16% Ei
- Valgamaa: 86% Jah, 14% Ei
- Viljandimaa: 92% Jah, 8% Ei
- Võrumaa: 88% Jah, 12% Ei
HÄDAABIKÕNEDE OOTEAEG

Hädaabitelefoni maksimaalne ooteaeg peaks 6% arvates olema 0 sekundit, 39% arvates 5 sekundit, 30% arvates 10 sekundit, 16% arvates 20 sekundit. 40 sekundi pikkust ooteaega taluks 3% ja ühe minuti pikkust ooteaega 4% vastanuist. 3% küsitluses osalenutest ei osanud öelda, kui pikk ooteaeg olema peaks. Üldist rahulolu silmas oleks uuringu tulemustele tuginedes 5 sekundi pikkuse ooteaja puhul rahul 92% ja 10 sekundi pikkuse ooteaja puhul 53% elanikkonnast.

Joonis 54. Maksimaalne ooteaeg.

Hädaabikõne teenindamise juures toodi poolte vastuste (49%) puhul välja, et hädaabikõne vastuvõtukiirus, probleemi mõistmine, abi osutamise kiirus ja asjatundlikkus on võrdsetelt tähtsad. Üksikuna võttes on kõige olulisem abi osutamise kiirus (22%), järgnesid abi osutamise asjatundlikkus (12%), probleemi mõistmine (11%) ja hädaabikõne vastuvõtukiirus (7%).
Joonis 55. Ootused häädaabikõnedele.

Häädaabikõne puhul on kõige tähtsam:

- Kõik on võrdselt tähtsad: 49%
- Abi osutamise kiirus: 22%
- Abi osutamise asjatundlikkus: 12%
- Probleemi mõistmine: 11%
- Häädaabikõne vastuvõtukiirus: 7%
Tulemused piirkonnitit

Harjumaa (v.a Tallinn)

- Harjumaa (v.a Tallinn) kvoodi täitmine oli kõige suurem (71%).
- Vastas 66 harjumaalast (v.a tallinlased), kes moodustasid 16% kõigist vastanutest.
- Harjumaa (v.a Tallinn) hädaabinumbrite tuntus on 79%-ga Eesti keskmisel tasamel.
- Harjumaalased (v.a tallinlased) helistaksid liiklusõnnetuse korral pigem politseisse (52%).
- 44% kõigist merepäästega loodud kontaktidest olid teinud harjumaalased (v.a tallinlased).
- Harjumaalastest (v.a tallinlased) valdav osa (78%) ütleb, et 112 hädaabikõnede vastuvõtmise kiirusega esineb mõningaid probleeme.
- 4% harjumaalastest (v.a tallinlased) leidis, et 112 hädaabikõnede vastuvõtmine on aeglane.
- 112 abi mittesaanute osakaal Harjumaa (v.a Tallinn) on väga väike (2%).
- Harjumaa (v.a Tallinn) elanikest 10% tunnistas, et 112 hädaabi jõudis kohale liiga hilja.
- Harjumaa (v.a Tallinn) elanikete jõudis politseabi kohale ennem liiga hilja (39%) kui õigesaegselt (34%).
- Harjumaa (v.a Tallinn) politseisse helistanute osakaal (70%) on Eesti kõrgeim.
- Harjumaa (v.a Tallinn) elanik helistab politseisse kõige sagedamini selleks, et teatada purjus juhist (23%).
- Harjumaalt (v.a Tallinn) on perevägivalla juhtumite pärast Eestis kõige sagedamini politseisse helistatud (4 könet).
- Iga teine Harjumaa (v.a Tallinn) elanik leiab, et politseisse kõnekeskuse teenindajate suhtlemisoskus on väga hea.
- 38% harjumaalastest (v.a tallinlased) arvab, et see, et praegu on võimalik helistada mitmel hädaabinumbril, muudab abi saamise halvemaks.
- Keskkonnaestuse puhul helistaks 60% harjumaalastest hädaabinumbrile 112 ja 5% Keskkonna Inspeksiooni lühinumbrile 1313.
82% Harjumaa (v.a Tallinn) elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 64% politsei telefoniteenindusega.

Joonis 56. Hädaabinumbrate tuntus Harjumaaal (v.a Tallinn).
TALLINN

- Tallinnast tuli 84 vastust ja Tallinna vastajate osakaal oli Eesti kõrgeim (20%).
- Tallinnas on hädaabinumbrite tuntus 83%, mis on Saaremaa järel teine tulemus.
- Kõige rohkem paistis silma tallinlaste teadlikkus merepäästenumbrite alal. Tervelt 80% küsitluses osalenu tallinlastest on võimeline merehüda puhul õigele numbrile pöörduma (Eesti keskmine vaid 66%). Lisaks hädaabinumbrile 112 oskas üks tallinlane nimetada ka Piirivalveameti Merevalve ja -pääste Koordinatsioonikeskuse numbrit 692 2500 (merepääste).
- Liiklusõnnetuse korral helistab kuus tallinlast kümnest politseisse.
- 112 kõnede vastuvõtukiiruse Tallinnas on eeskujulik: 112 kõnedele vastatakse kiiresti või väga kiiresti (kokku 100%).
- 24% tallinlaste tehtud hädaabikõnedest numbrile 112 lõppes telefoninõustamisega.
- 84% tallinlaste hädaabikõnedest numbrile 112 lõppes õnnelikult abi kohale saatmisega.
- Tallinlastele ei tehtud hädaabinumbrilt 112 kordagi telefoninõustamist.
- Pooled veesõiduki raadiosaatjaga tehtud kõnedest tegid tallinlased.
- 112 numbril helistanud 50 tallinlasedest jää üks ilma abita.
- Kaks kolmandikku narkojuhtumitest teatamistest tuleb Tallinnast.
- Kõige sagedamini on tallinlase politseisse helistamise põhjuseks avaliku korra rikkumised (31%).
- 6% tallinlasi helistab politseisse, et teatada hulkuvast koerast.
- 31% tallinlastest arvab, et mitu hädaabinumbrit muudab abisaamise halvemaks.
- 80% tallinlastest on võimeline merehüda puhul helistama õigele numbrile.
- Keskkonnareostuse puhul helistaks 6% Keskkonna Inspeksiooni lühinumbrile 1313 ja 63% hädaabinumbrile 112.
- 87% Tallinna elanikest jää rahule päästeteenistuse ja 84% politsei telefoniteenindusega.
Joonis 57. Häädaabinumbrite tuntus Tallinnas.
HIIUMAA

- Vastanud 4 hiidlast moodusavad kõigist vastajaist 1%.
- Hiiumaa asukad asuvad oma hädaabinumbrite tuntusega (78%) Eesti keskmisest tasamest pisut allpool.
- Hiidlastel on hädaabiteenustega kõige väiksemad kogemused Eestis. Ainult 25% hiidlasi oli helistanud hädaabinumbritele.
- Hiiumaal on absoluutne valmisolek uppumisohus inimesele abi kutsumiseks, liiklusõnnetusest ja plahvatusest või plahvatusohust teatamiseks.
- Üks hiidlane oli helistanud päästteenistusse numbrile 112, mitte ükski hiidlane polnud helistanud politseisse ega mepästäesse.
- Hiidlased on kõige halvemad kiirabi, tulekahju ja politsei hädaabinumbri tundjad Eestis. Kiirabi numbrit tunneb 75%, tulekahju numbrit 75% ja politsei numbrit vaid 25% hiidlastest.
- Hiiumaal on päästteenistusega ühenduse saamine aegonõudev (67%).
- Hiidlased on 112 kõnede teenindamisega 100% rahul.
- Hiidlastele antakse numbrilt 112 kõige rohkem telefoninõu (94%).
- Päästekeskuse abi kohalejõudmisega Hiiumaal probleeme ei ole.
- Autoavarii korral helistab 75% hiidlastest päästekeskuse numbrile 112.
- Hiiumaalased on täielikus üksmeelus, et mitu hädaabinumbrit muudavad abisaamise halvemaks (100%).
- 100% Hiiumaa elanikest jäi rahule päästteenistuse telefoniteenindusega.
Joonis 58. Härdaabinumbrite tuntus Hiiumaal.
IDA-VIRUMAA

- Küsimustele vastas 50 idavirulast, mis on 12% kõigist vastajaist.
- Ida-Virumaa on hädaabinumbrite tuntuselt (80%) Eesti keskmisel tasemel.
- Paljudel (66%) idavirulastel on politseisse helistamise kogemus.
- Ida-Virumaa on politseisse helistamise põhjusteks on avaliku korra rikkumised (36%), purjus juht (24%), vargus (12%), liiklusõnnetus (9%), perevägivald (6%) ja narkojuhtum (3%).
- Iga kolmas narkojuhtumist teatamine tuleb Ida-Virumaalt.
- 18% perevägivalla juhtumite teadetest tuleb Ida-Virumaalt.
- 1 idavirulane on merepäästega võtnud ühendust veesõiduki raudiosaatja teel.
- 92% numbrile 112 tehtud Ida-Virumaa kõnedest vastatakse kiiresti või väga kiiresti.
- Kahe idavirulase juurde 36st saabus päästeteenistuse abi liiga hilja.
- Üks idavirulane (3%) jäi numbrile112 helistades ilma abita.
- Küsitletute Ida-Virumaal elavatest vanematest 80%-l on olnud probleeme 112 numbri kätesaadavusega.
- 54% idavirulastest helistab liiklusõnnetuse korral helistada numbrile 112.
- Keskkonnareostuse korral eelistab 57% idavirulastest helistada hädaabinumbrile 112 ja 12% Keskkonna Inspeksiooni lühinumbrile 1313.
- 89% Ida-Virumaa elanikest jää rahule päästeteenistuse ja 79% politsei telefoniteenindusega.
JÖGEVAMAA

- Vastas 15 jõgevamaalast.
- Jõgevamaa on hädaabinumbrite tuntuselt (79%) Eesti keskmine.
- Politsei lühinumbri 110 tundmine on Jõgevamaal Eesti kõrgeim – 93%.
- Kõik jõgevamaa elanikud on helistanud vähemalt ühele hädaabinumbrile.
- Keskkonnareostuse korral helistab 71% jõgevamaalastest hädaabinumbrile 112.
- 52% jõgevamaalastest helistab liiklusõnnetuse korral politseisse.
- 80% Jõgevamaa elanikest teab peast tulekahju hädaabinumbrit 112. See on Eesti üks nõrgimaid tulemusi tuletõrje kontaktumbri osas.
- Uppujale oskab abi kutsuda 80% Jõgeva maakonna elanikest.
- Plahvatuse ja plahvatusohu korral oleksid jõgevamaalased ühed hättajääjamad Eestis. Õige numbri osaks valida vaid 67% jõgevamaalastest.
- 7% jõgevamaalastest leiab, et 112 kõnede vastuvõtmine on aeglane.
- 112 abi kohale saatmine Jõgevamaal on ühe Eesti parima näitajaga: abi saadeti kohale 86% juhtudest.
- Vastajate Jõgevamaal elavatel vanematel on kõigil olnud probleeme 112 kättesaadavusega.
- Politseisse helistab jõgevamaalane avaliku korra rikkumiste (38%), purjus juhist teatamise (25%), varguse (13%) ja harvem muudel põhjustel.
- Politsei abi kohalejõudmisega Jõgevamaal mingeid probleeme ei ole.
- 63% jõgevamaalastest hindab politsei lühinumbri teenindajate suhtlemisoskust väga heaks.
- 13% jõgevamaalastest leiab, et politsei küsib liiga palju küsimusi.
- 86% Jõgevamaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 63% politsei telefoniteenindusega.
Joonis 60. Hädaabinumbrite tuntus Jõgevamaal.
JÄRVAMAA

- Järvamaalt saadi 9 vastust.
- Järvamaa hädaabinumbrite tuntus (72%) on üks vabariigi nõrgemaid.
- Kiirabi ja liiklusõnnetuse korral teatakse Järvamaal 100%, kuhu helistada.
- Liiklusõnnetuse korral eelistav järvamaalane helistada pigem politseisse (56%).
- Uppujale oskaks abi kutsuda 78% järvamaalastest.
- Vaid iga kolmas järvamaalane oskab vee-, pinnase- või õhureostusest teatamiseks helistada anda õigele telefoninumbrile.
- Plahvatuse või selle ohu korral oskaks abi kutsuda 58% järvamaalastest.
- Linna sattunud ohtlikust metsloomast oskaks teatada 44% Järva maakonna elanikest.
- Järvamaal oli numbrile 112 helistamiste kõige sagedasemaks põhjuseks tulekahju (29%).
- 13% Järvamaa elanikest peab hädaabinumbri 112 vastuvõtmist aeglaseks.
- 112 kõne tulemusena saadeti abi kohale 86% järvamaalastest.
- Järva maakonnas ei esinenud probleeme liiga hilja saabunud päästeteenistuse ega politseiabiga.
- 112 numbrile helistades ei tehtud Järvamaa elanikele kordagi telefoninõustamist.
- 60% järvamaalastest helistab politseisse avaliku korra rikkumise tõttu.
- 40% järvamaalastest ütleb, et ei saanud politsei lühinumbrile helistades mingit abi.
- Järvamaal on politseiga kontaktpeerumise tulemuseks kas abi kohale saatmine või siis ei saada mingit abi, telefoniteel nõu ei anta või ei loeta seda abiks.
- Politsei lühinumbri teenindajate suhtlemisoskus on rahuldav, leidis 60% järvamaalastest.
- 40% järvamaalastest arvab, et politsei lühinumbril esitatakse liiga palju küsimusi.
- 71% Järvamaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 60% politsei telefoniteenindusega.
LÄÄNEMAA

- Küsitlusele vastas 9 läänemaalast.
- Läänemaa on hädaabinumbrite tuntus 79% ehk Eesti keskmine.
- Kõige suurem on teadlikkus liiklusõnnetuste ja tulekahju korral abi kutumiseks (100%).
- Vaid 33% Läänemaa elanikest oskaks ohltkus metslooma linnasattumisest teatada õigele numbrile.
- Merepääste numbrile 692 2500 helistas üks läänemaalane.
- 88% läänemaalastest leiab, et 112-kõnedele vastatakse kiiresti.
- 25% numbrile 112 helistanud läänemaalastest ei saanud mingit abi.
- 25% järvamaalastest hindab hädaabinumbri 112 teenindajate suhtlemisoskuse halvaks.
- 25% läänemaalastest ei jäänud rahule telefoni teel osutatud päästeteenistuse abiga.
- 67% läänemaalastest on helistanud politsei lühinumbrile 110.
- Läänemaalaste peamisteks politseisse helistamise põhjusteks olid avaliku korra rikkumised (33%) ja vargused (33%).
- Pooled politseisse helistanud läänemaalastest peavad politsei infotelefoniteenindajad suhtlemisoskust rahuldavaks.
- 75% Läänemaa elanikest jää rahule päästeteenistuse ja 67% politsei telefoniteenindusega.

LÄÄNE-VIRUMAA

- Lääne-Virumalt vastas 31 inimest.
- Lääne-Virumaa on hädaabinumbrite tuntuselt (72%) üks Eesti nõrgemaid.
- Kuna tegemist on sisemaaga, on arusaadav, et nt merepääste on läänevirumaa juurde jaoks teema, millega eriti sageli kokku ei puututa. Merepääste numbrit teab vaid 42% Lääne-Virumaa elanikest.
- 52% läänevirumaltest eelistab liiklusõnnetuse korral helistad politseisse.
- 32% läänevirumaltest ei ole kunagi helistanud ühelegi hädaabinumbrile.
- 58% läänevirumaalastest on helistanud kiirabi ja päästesteenistuse numbrile 112.
- 100% läänevirumaalastest leiab, et 112 kõned võetakse vastu kiiresti või väga kiiresti.
- 22% läänevirumaalastest arvab, et numbrile 112 helistades küsitakse liiga vähe täpsustavaid küsimusi.
- Päästesteenistuse ja kiirabi abi jõuab Lääne-Virumaa liiga hilja kohale 11% juhtudest.
- 44% Lääne-Virumaa elanikest helistab politseisse avaliku korra rikkumisest teatamiseks.
- 18% perevägivalla juhtumitest teatamisi on tulnud Lääne-Virumaalt.
- Ainult iga neljanda 110 numbrile tehtud hädakõne tulemuseks Lääne-Virumaa on abi kohe saatmine.
- 13% läänevirulaste politsei lühinumbrile 110 tehtud kõnede puhul soovitati abi saamiseks helistada teisele numbrile.
- Politseiabi jõub Läänevirumaal 25% kohale õigeaegselt ja 19% liiga hilja.
- 63% läänevirumaalastest hindab politsei lühinumbri teenindaja suhtlemisoskuse rahuldavaks.
- 89% Ida-Virumaa elanikest jää rahule päästeteenistuse ja 81% politsei telefoniteenindusega.

Joonis 63. Hädaabinumbrite tuntus Lääne-Virumaa.

![Joonis 63. Hädaabinumbrite tuntus Lääne-Virumaa.](image-url)
PÕLVAMAA

- Põlvamaalt vastas 12 inimest.

- Põlvamaa hädaabinumbrite tuntus (76%) on alla Eesti keskmise.

- Eesti kõige plahvatusevõõram piirkond näib selle küsitluse põhjal olevat Põlvamaa. Plahvatusse või selle ohu korral oskab Põlva maakonna elanikest abi kutsuda vaid 58%.

- 100% põlvamaalastest oskab abi kutsuda liiklus- ja terviseprobleemide korral.

- Liiklusõnnetuse korral helistab 58% põlvamaalastest politseisse.

- 90% põlvamaalastest helistab hädaabinumbrite 112 arstiabi vajamise tõttu.

- 80% põlvamaalastest leiab, et 112 kõnedele vastatakse kiiresti ja 10%, et aeglasest.

- 80% põlvamaalaste poolt numbrile 112 tehtud kõnedel lõppes abi kohale saatmisega.

- 112 abi saabumine jääb põlvamaal hiljaks igal kümnendal korral.

- Ühelegi põlvamaalasele, kes helistas 112 numbrile, ei soovitatud helistada mujale.

- Põlvamaalased on kõige paremal arvamisel 112 telefoni teenindajate suhtlemisoskusest. 17% põlvamaalastest peab 112 numbri teenindajate suhtlemisoskust väga heaks.

- 90% Põlva maakonna elanikest leiab, et hädaabinumbrile 112 helsitades küsiti piisavalt täpsustavaid küsimusi.

- 100% põlvamaalastest jäi telefoni teel osutatud päästeteenistuse abiga rahule.

- 40% põlvamaalastest pöördub politsei poole numbril 110 avaliku korra rikkumise tõttu.

- 80% politsei lühinumbrile 110 tehtud kõnedel lõpeb Põlvamaal abi kohale saatmisega.

- Politseiabi õigeaegse kohalejõudmisega Põlvamaal probleeme ei ole.

- 42% põlvamaalastest leiab, et mitu hädaabinumbrit muudavad abisaamise paremaks.

- 100% Põlvamaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 80% politsei telefoniteenindusega.
Joonis 64. Hädaabinumbrite tuntus Põlvamaal.
PÄRNUMAA

- Küsitusest võttis osa 23 Pärnumaa elanikku.
- Pärnumaal on hädaabinumbrite tuntus Eesti keskmisest veidi kõrgem – 81%.
- Liiklusõnnetuse korral helistab 52% pärnumaalastest numbrile 112.
- Pärnu maakonnas liiga hilja kohe saabunud päästeteenistuse abiga probleeme ei esinenud.
- 27% pärnumaalaste 112 numbrile helistamistest lõpeb telefoninõustamisega.
- 112 kättesadavusega on olnud probleeme Pärnumaal elavatel vanematel inimestel.
- 93% pärnumaalastest pidades päästeteenistuse esitatud küsimusi telefonikõne ajal piisavaks.
- Pärnumaalased jääd päästeteenistuse poolt telefoni teel osutatud abiga 100% rahule.
- 62% pärnumaalastest jää rahule politsei telefoniteenindusega.
- 62% pärnumaalastest helistab politsei avaliku korra rikkumisest teatamiseks.
- Pärnumaal politseiabi kohalejõudmisega mingeid probleeme ei ole.
- Politseiametnike suhtlemisoskust 110 numbrile helistades peab 54% pärnumaalastest rahuldavaks.
- Nii keskkonnareostuse kui merepäaste väjaduse puhul helistavad pärnumaalased hädaabinumbrile 112.
- 35% pärnumaalastest leiab, et mitme numbri kasutamisvõimalus muudab hädaabiteenuste kättesaadavuse paremaks.
- 100% Pärnumaa elanikest jää rahule päästeteenistuse ja 62% politsei telefoniteenindusega.
Joonis 65. Hädaabinumbrite tuntus Pärnumaal.
RAPLAMAA

- Raplamaalt tuli 16 vastust.
- Raplamaa on hädäabinumbrite tuntusega (76%) pisut alla Eesti keskmise.
- Raplamaad iseloomustab Eesti kõige väiksem võimekus kutsuda abi liiklusõnnetuse ja uppumisohu korral.
- Liiklusõnnetuse puhul oskaks õige numbri valida 88% ja uppumisohu korral 81% raplamaalastest.
- 50% Raplamaa elanikest helistab liiklusõnnetuse korral häirekeskuse numbrile 112.
- 82% Raplamaa elanikest leiab, et 112 kõnedele vastatakse kiiresti.
- 57% päästteenistuse numbrile 112 helistamistest lõppes Raplamaal abi kohalesaatmisega.
- 9% raplamaalastest on kogenud liiga hilja kohale jõudnud päästteenistuse abi.
- 112 keskusest soovitatakse raplamaalastele sageli (18%) helistada teisele telefonile.
- Purjus juhist teatamine on 50% juhtudel numbrile 110 helistamise põhjuseks Raplamaal.
- 13% raplamaalalisi on politseisse helistanud hulkuvast koerast teatamiseks.
- Politseiabi jõuab Raplamaal kohale iga neljanda kõne peale.
- 13% raplamaalaste 110 kõnede puhul soovitati abi saamiseks helistada teisele numbrile.
- 63% raplamaalalasi peab politsei suhtlemisoskust rahuldavaks.
- 13% Raplamaa elanikest arvab, et politseisse helistades küsitakse liiga palju küsimusi.
- 44% raplamaalalastest usub, et mitu hädäabinumbrit muudavad abisaamise paremaks.
- 64% raplamaalalastest jää rahule päästteenistuse ja 50% politsei telefoniteenindusega.

Hädaabinumbrite tuntus Raplamaal


80
SAAREMAA

- Saaremaalt vastas küsitlusele 8 inimest.
- Saarlasi iseloomustab kõrge teadlikkus, nõudlikkus ja rahulolematu hädaabiteenustega.
- Saaremaal tuntakse Eestis kõige paremini hädaabinumbreid.
- 85% küsitluses osalenud saarlastest oskaks valida õige numbri ohuolukordades abi kutsumiseks.
- Kiirabi vajaduse, tulekahju, uppumisohu, liiklusõnnetuse ning linna sattuva ohtliku metsloomu puhul teavad saarlased 100% õiget telefoninumbrit, kust abi saab.
- Saartele on iseloomulik politsei lühinumbri halvem tundmine kui mandril. Seal näikse harvemini tarvis minevat politsei abi. Saarlastest teab politsei telefoninumbrit 63%.
- Merepääste väljakutsumiseks eelistavad saarlased loota hädaabinumbreile 112. Merehädas helistab 63% saarlastest numbrile 112. Merepäästekeskuse numbred 692 2222 ega 692 2500 ei osanud saarlased merepääste hädaabinumbritevälja pakkuda.
- Häirekeskusesse eelistab liiklusõnnetuse korral helistada 75% Saaremaa elanikest.
- Pooled saarlaste 112 numbrile tehtud kõned tehtud lõppesid abi kohale saatmiseks.
- 33% saarlastele anti 112 numbrile helistades abi telefoninõustamise teel.
- 17% saarlastest jää numbrile 112 helistades ilma abita.
- Saaremaal liiga hilja kohale saabunud abiga probleeme ei esinenud.
- Kuivõrd saarlaste numbriteadlikkus on kõrge, ei soovitatud ühelgi 112 numbrile helistanud saarlasel abi saamiseks mujale pöörduda.
- 17% saarlaste arvates esitab häirekeskuse teenindaja liiga vähe küsimusi.
- Saarlased helistasid politsei seisus kas purju juhist (50%) või liiklusõnnetusest teatamiseks (50%).
- 50% saarlastest ei saanud politsei abist helistades mingit abi.
- Politseiabiõigeaegse kohalejõudmisega Saaremaal probleeme ei ole.
- Politsei lühinumbri 110 teenindajate suhtlemisoskust peab iga teine saarlane halvaks.
- 50% saarlastest ei jäänud rahule politsei lühinumbri 110 teenindusega.
- 67% saarlastest jää rahule päästteenistuse ja 50% politsei telefoniteenindusega.
Joonis 67. Hädaabinumbrite tuntus Saaremaal.
TARTUMAA

- Tartumaalt tuli 44 vastust, mis moodustab 11% kõigist vastustest.
- Tartumaal on hädaabinumbrite spontaanne tundmine 75%, seega alla Eesti keskmise.
- Tartumaalaste jaoks on ohuolude korral kus telefoni teel vähem abi osatakse kutsuda keskkonnareostus (48%) ja merepääste abi vajadus (57%).
- 74% tartlasteks teab politsei lühinumbrit.
- 68% tartumaalastest teab, kuhu teatada plahvatusest või selle ohust.
- 61% tartumaalastest teab, kuhu linna sattunud ohutust metsloomast.
- 43% tartumaalastest jääks hättu merepääсте numbrile helistamisega.
- Häirekeskusesse eelistab liiklusõnnetuse korral helistada 50% Tartumaa elanikest.
- Üks tartumaalane oli helistanud merepääste numbrile 692 2500.
- 12% Tartumaa elanikest peab hädaabinumbri 112 kättesaamist aeglaseks.
- 58% numbrile 112 tehtud kõnedest Tartumaal lõppes abi kohalesaamisega.
- 6% juhtudel joudis 112 abi Tartumaal kohale liiga hilja.
- 15% Tartumaal tehtud 112 kõnedeh puhul soovitatakse abi saamiseks teisele telefoninumbrile.
- 17% tartumaalastest peab häirekeskuse telefoniteenindajate suhtlemisoskust väga heaks.
- 25% tartumaalastest helistab politsei lühinumbrile 110 avaliku korra rikkumisest teatamiseks.
- 85% tartlastest jää rahule päästeteenistuse ja 50% politsei telefoniteenindusega.

### Joonis 68. Hädaabinumbrite tuntus Tartumaal.

![Hädaabinumbrite tuntus Tartumaal](image_url)
VALGAMAA

- Valgamaalt tuli 7 vastust.
- Valgamaa paistab silma paljude kõige nõrgemate tulemustega, kus otoamatult sees ka mõned väga positiivsed üllatused.
- Valgamaa küsitluses osalemise aktiivsus (13%) oli Eesti madalaim.
- Valgamaal on hädaabinumbrite spontaanne tuntus 70% ehk kõige nõrgem Eestis.
- Vee-, pinnase- või õhureostusest oskab õigele numbrile teavitada vaid 14% valgamaalastest.
- Keskkonnareostusest oskab õigele hädaabinumbrile teatada vaid 17% Valgamaa elanikest.
- Linna sattunud ohtlikust metsloomast oskaks õigele numbril teada anda 43% valgamaalastest.
- Merepääste poole oskaks pöörduda 57% Valgamaa elanikest.
- Politseisse eelistab liiklusõnnetuse korral helistada 71% Valgamaa elanikest.
- Kiirabi kutsumise, liiklusõnnetusest teatamise ja uppumisohuga Valga maakonnas probleeme ei teki, kuivõrd õigele numbrile helistajate osakaal oleks nende juhtumite puhul 100%.
- Hädaabinumbrile 112 olid helistanud kõik ja politsei lühinumbrile 110 29% küsitletud valgamaalastest.
- 86% valgamaalastest peab 112 kõnedele vastamist kiireks.
- 112 kõnedest 57% lõppes Valgamaal abi kohalesaatmisega.
- Valga maakonnas liiga hilja kohale saabunud abiga probleeme ei esinenud.
- 112 kõnedede teenindamisel anti telefoni teel nõu 29% valgamaalastest.
- Häirekeskuse 112 telefoniteenindajate suhtlemisoskust hindas 40% valgamaalastest halvaks.
- Valgamaal politseisse pöördumised jagunesid pooleks avaliku korra rikkumistest (50%) ja liiklusõnnetustest (50%) teatamiste vahel.
- Politseiabi kohale saatmine oli kõige kõrgem Valgamaal (100%).
- Valgamaa elanikud ei tunne nagu oleksid nad politseisse helistades kunagi abita jäänud.
- Politsei lühinumbri teenindaja suhtlemisoskus Valgamaal köigub hea ja rahuldava vahel.
- Kõige rohkem jääd politsei lühinumber osutatud abiga rahule valgamaalased, kellest 50% jää
täiesti ja 50% enam-vähem rahule.

- 86% Valgamaa elanikest jää rahule päästeteenistuse ja 100% politsei telefoniteenindusega.

Joonis 69. Hädaabinumbrite tuntus Valgamaal.
VILJANDIMAA

- Viljandimaalt vastas 26 inimest.
- Viljandimaa vastamismäär (24%) oli kõige kõrgem.
- Viljandimaa hädaabinumbrite tundmine on 82%-ga kolmandal kohal Eestis.
- Uppumisohu ja liiklusõnnetuse korral oskavad abi kutsuda 100% küsitluses osalenud viljandimaalastest.
- Tervelt 80% küsitluses osalenud viljandimaalastest osaks ohuolukorras merepääste poole pöörduda öigel telefoninumbril.
- Merepääste poole pöördumiseks kasutaksid viljandimaalased päästekeskuse numbrit 112.
- Liiklusõnnetuse korral helistab 62% Viljandimaa elanikest politseisse.
- Hädaabinumbrile 112 helistamise põhjuste seas oli kannatanutega liiklusõnnetustest teatamise osakaal suurim Viljandimaal (15%).
- Kiirelt vastu võetuks hinnati 92% numbrile 112 tehtud kõnedest Viljandimaal.
- Viljandi maakonna elanikele ei soovitatud 112 numbrilt kordagi teisele numbrile helistada.
- 5% viljandimaalastest jää 112 numbrile helistades ilma abita.
- Viljandimaa on avaliku korra rikkumisest teatamine politseisse helistamise peapõhjuseks (31% juhtumitest).
- Politseiabi öigeaegse kohalejõudmisega Viljandi maakonnas probleeme ei ole.
- 67% Viljandimaa elanikest peab politsei lühinumbri teenindajate suhtlemisoskust väga heaks.
- Politsei lühinumbri 110 teenindusega jäi rahule 92% viljandimaalastest.
- 46% viljandimaalastest leiab, et mitu hädaabinumbrit muudavad abisaamise paremaks.
- 91% Viljandimaa elanikest jäi rahule päästeteenistuse ja 92% politsei telefoniteenindusega.
Joonis 70. Hädaabinumbrite tuntus Viljandimaal.
VÕRUMAA

- Võrumaalt tuli 13 vastust.
- Võrumaa on hädaabinumbrite tundmise poolest 82%-ga üks paremaid Eestis.
- Võrumaal on Eesti kõige suurem kompetents keskkonnareostuse korral öigele telefoniumbrile helistamiseks. 77% võrumaalastest oskaks keskkonnareostuse korral helistada öigele hädaabitelefonile.
- Keskkonnareostuse korral helsitab 64% võrumaalastest päästekeskusse numbrile 112 ja 7% Keskkonnakaitse Inspeksiooni numbrile 1313.
- Liiklusõnnetuse korral helistab 83% võrumaalastest häirekeskusesse.
- 11% Võrumaa elanikest peab hädaabinumbrii 112 vastuvõtmist pidasid aeglaseks.
- 9% võrumaalastele saabus päästeteenistuse abi abiga hilja.
- Võrumaal ei soovitatud numbrit 112 kordagi abisaamiseks teisele numbrile helistada.
- 25% Võrumaa elanikest leiab, et hädaabinumbril 112 listades esitatakse liiga palju küsimusi.
- 43% Võrumaa elanikest helistas politseisse avaliku korra rikkumise töötu.
- Hulkuvad koerad on politseisse sundinud helistama 14% võrumaalasi.
- 33% võrumaalastest saab politseisse tehtud kõne tulemusena telefoni teel nõu.
- Võru maakonnas ei ole politseiabi õigedega kohalejõudmisega probleeme.
- Võrumaa elanikud ei tunne, et oleksid nad politseisse helistades kunagi abita jäänud.
- 57% võrumaalastest peab politsei lähinumbril vastanud teenindaja suhtlemisoskust rahuldavaks.
- 100% võrumaalastest peab politsei poolt esitatud küsimustele hulka piisavaks.
- 92% võrumaalastest jää rahule päästeteenistuse ja 86% politsei telefoniteenindusega.
Joonis 71. Hädaabinumbrite tuntus Võrumaal.
KOKKUVÕTE

HÄDAABINUMBRITE TUNDMEINE

- Hädaabinumbrite spontaanne tuntus on üldiselt hea: hädaolukordades helistatakse 80% juhtudest abi saamiseks õigele telefoninumbrile.
- Hädaabinumbrite tundmise tõstmine annaks vähendada valehäirete hulka 110 numbril 8% ja 112 numbril 9%.
- Merepäästet vajades helistatakse hädaabinumbrile 112, merepääste pikki numbreid praktiliselt ei tunda.
- Liiklusõnnetuse korral kutsuks 51% vastanuist politsei ja 46% kiirabi. Liiklusõnnetuse korral teguvad avatud teadlikkuse tõstmist: millisel juhul on tarvis helistada politseisse ja millisel juhul päästeametisse; või siis hoopis lihtsam standardse käitumismudeli loomist (praeguse olukorrast tuleneva tegutsemise asmele).

HÄDAABINUMBRITELE HELISTAMISE KOGEMUS

- Häirekeksusesse on helistanud 77%, politseisse 59% ja merepäästega on pikka numbriga rünnitunud 1% vastamastest.
- Merepääste erinumbritele (692 2222, 692 2500) helistamise vähene aktiivsus näitab, et tegemist on ebaefektiivse kasutusega (numbrid-, aja- ja inimressurss). Kuivõrd inimesed ei tea merepääste pikki numbreid ega oska nimetada ka veesõiduki raadiosaatja teel abi kutsumise võimalust ning pikkade numbrite ja raadiosaatja kasutamine praktikas on 1% näol kaduvvääke, tekib merepäästeks kasutatavate sidevõimaluste rohkuse küsitavusi. Kas merepääste peaks toimima läbi häirekeskuse numbri 112? Kas merepääste pikad numbrid 692 2500 ja 692 2222 kaotada või tõsta oluliselt inimete teadlikkust nendest? Kui veesõiduki raadiosaatja on oluliselt alternatiiviks telefonisidele, siis kuidas selle võimalustest elanikkonda paremini teavitada?
• Isikliku ja vanemate vahendatud kogemuse vahel on suur vahe: vanematel inimestel on vahendatud kogemuse kaudu politsei kättesaamine kaks korda ja päästteenistuse kättesaamine viis korda raskem kui isikliku kogemuse põhjal. Selline erinevus võib olla tingitud pigem vahendatud kogemuste negatiivsete aspektide võimendumisest, vastaja eelarvamustest ja murest kui tegelikust olukorrast, kui et vanuritele osutatud abi on viiekordselt halvem noortele osutatavast abist.

HÄDAABINUMBRITE TEENINDUSKVALITEET

• Päästteenistuse ja politsei hädaabinumbrite telefoniteeninduseega ollakse väga rahul ning merepääste kõneteenusega ollakse rahul.
• Merepääste hädaabinumbrite teenindusega on rahul 66%, politsei ja päästteenistuse teenindusega 86% vastanutest.
• Hädaabinumbrite teenindajate suhtlemisoskus on rahuldav.
• Hädaabinumbrite helistamine on vähemalt igal teisel juhul lõppenud abi kohase saamisega ja igal viiendal juhul telefoninõustamisega.
• Ilma abita on jäänud 20% merepääste, 13% politsei ja 3% häirekeskusesse helistanutest.

HÄDAABITEENUSTE KÄTTESAADAVUS

• Inimesed ei ole meelegi valmis oma tänast käitumist hädaabinumbritele helistamisel.
• Ühtset seisukohta, kas mitmele hädaabinumbrile helistamise võimalus muudab abi saamise paremaks, halvemaks või ei mõjuta seda üldse, ei ole.
• Iga kolmas inimene on valmis helistama teistele infonumbritele (riiklik perearstiabi, Tallinna abitelefon jne).
• Ollakse selgelt selle poolt, et kõigi hädaolukordade tarvis on üks number. Üt numbrit toetab 85% vastanuist.
• Hädaabikõne teenindamisel on võrdselt tähtsad abi osutamise kiirus, abistamise asjatundlikkus, probleemi mõistmine ning hädaabikõne vastuvõtukiirus.
• Hädaabikõne optimaalne ootekaug peaks olema 5 sekundit.
LISAD

LISA 1: KODEERITUD KÜSIMUSTIK

LISA 2: VASTUSTE KOOND