

Juhtivpäästekorraldaja omab kogu informatsiooni valvevahetuses toimuvast

Häirekeskuse Põhja-Eesti keskuse juhtivpäästekorraldaja Lily Kassi sõnul on hea, et Häirekeskuse töösaalis on alati olemas üks inimene, kes omab informatsiooni kõigest sündmusega seonduvast.

Lily Kass meenutab Ussisoo liiklusavariid 2009.a jaanuaris, kus põrkusid kokku kaks sõiduautoot ning mille tulemusel hukkus mitu noort inimest.

„Päästekorraldaja võttis vastu hädaabikõne ja tegi riskihinnangu. Vanempäästekorraldaja koostöös teiste päästekorraldajatega saatis juba samal ajal välja esimese kiirabibrigaadi ning päästemeeskonna. Toimis meeskonnatöö selle kõige paremas mõistes. Kui meeskond on hea, on ka minul hea ning lihtne oma tööd teha. Tänu efektiivsele infovahetusele töösaaliga oli mul olemas kogu vajalik info, mida edastada nii reageerivatele meeskondadele, kiirabibrigaadidele kui ka erinevate ametkondade vastutavatele ning mille põhjal teha edasisi otsuseid ressursi kaasamiseks“, meenutab Lily Kass. Lily arvates on hea, kui suursündmuste korral võtab juhtimise endale üks inimene, keda vajadusel toetavad teised. Tingimusel, kus kogu oluline ja kriitilise väärtusega info koondub ühe inimese kätte on vähem võimalusi midagi unustada, teha kuskil viga või jätta midagi kahe silma vahele. Eeltoodu ei tähenda aga sugugi seda, et erinevate otsuste langetamise, info kogumise ja jagamisega peab hakkama saama üks inimene. Alati tuleb mõelda ka ülesannete delegeerimisele.

„Olen tänulik oma kolleegidele, kes sellistel rasketel hetkedel annavad oma panuse, et kõik toimiks ja sujuks. Eestlane on oma loomult küllaltki kinnine ja häbelik, mistõttu tänu hästi õnnestunud sündmuse lahendamisele kaasaitamise eest ei pruugi alati üle huulte tulla. Eeltoodust ajendatuna tänangi veelkord oma kolleege, päästemeeskondi ja kiirabibrigaade väga hea koostöö eest“, tänab Lily Kass kõiki kolleege ja koostööpartnereid.

Lily Kassi hinnangul on töösaalile kõige raskemad need sündmused, kus Häirekeskuse töösaalis ei omata kogu informatsiooni, mis sündmuskohal täpselt toimub ning mis võib järgmisel hetkel toimuma hakata. Näiteks suured terminaamid, kus on koos palju erinevaid kemikaale. „Niisugustel objektidel toimuvate sündmuste puhul on oluline, et juhtivpäästekorraldaja suudaks ka pisut ette mõelda ning võimalikke riske hinnata. Vahel aitab selles osas ka väljakujunenud vaist, öeldes ette, milline tegevus järgmisena käivitada. On äärmiselt meeldiv tunne, kui päästetööde juht annab uue korralduse, kuid sa oled selle juba enne selle andmist täitnud. See on tunnustus, mis lisab meie tööle sära ning annab juurde vaid positiivseid emotsioone“.

Mida tähendab kaheastmeline kutsetööluse süsteem?

Kui abivajaja helistab hädaabinumbrile 112, siis vastatakse kõnele esimeses astmes tööd

tegeva päästekorraldaja poolt, kelle ülesandeks on välja selgitada mis on juhtunud, mis liiki sündmusega on tegemist ning kui raske/kiire sündmusega on tegemist. „Kui hädaabikõnest selgub, et tegemist on kiiret reageerimist nõudva sündmusega (nt hingamisseiskus, uppumine, liiklusõnnetus raskelt kannatanutega jne) tuleb päästekorraldajal äärmiselt lühikese aja jooksul välja selgitada ka sündmuse asukoht. Maapiirkonnas toimuvate sündmuste puhul võib mõnikord täpse teejuhatuse/täpse asukoha määramine võtta üsna palju aega, mistõttu suund, kuhu poole meeskonnad juba kõne vältel Häirekeskuse teises astmes töötavate vanempäästekorraldajate poolt välja saadetakse, omab määravat tähtsust. Vahel on abivajaja närvis ja solvunud, et mis te seal küsite niipalju, saatke juba abi, teadmata, et abi on juba teel“, selgitab Kass töösaali tööd. Kassi sõnul rahustab helistajat tihti just päästekorraldaja poolt antav info, et kiirabi või päästemeeskond juba sõidab, kuid häirekeskus soovib veel täpsustada teejuhatust ning olukorda sündmuskohal.

Väljakutse menetlemise teises astmes saadab vanempäästekorraldaja (kokkuleppeliselt logistik) välja abi. Põhja-Eesti keskuses töötab ühes valvevahetuses korraga kolm logistikut: 2 meditsiinivaldkonna logistikut ja 1 päästeala logistik.

Meditsiinivaldkonna logistikud jälgivad eelkõige päästekorraldajate poolt vastuvõetud kiirabi reageerimist vajavaid väljakutseid, püüdes leida nende teenindamiseks parimaid logistilisi lahendusi. Suures plaanis jaguneb Põhja-Eesti keskuses kiirabilogistikute töö kaheks: Tallinna linna ning selle lähiümbrusesse jäävate kiirabiliste väljakutsete teenindamine ning Harjumaale, Raplamaale ja Järvamaale vastuvõetud kiirabiliste väljakutsete teenindamine. On äärmiselt oluline, et kiirabibrigaadid ei sõidaks teineteise suhtes risti, kulutades sellega väljakutse teenindamiseks liialt aega ja ressursi. Üsna tavapärane on logistikute töös ka see, et kiirabibrigaade tuleb ühelt kutselt suunata ümber teisele, kiiremale väljakutsele.

Kui kiirabilogistikud saadavad välja ning peavad infovahetust kiirabibrigaadidega, siis päästeala logistik teeb analoogseid tegevusi päästeala väljakutsete korral. Tema väljasõidukorralduse alusel reageerivad sündmusele lähimad päästemeeskonnad ning just tema on ka häirekeskuse poolseks esimeseks kontaktiks üle raadioetri. Päästeala logistiku töö erineb kiirabi logistiku tööst eelkõige selles osas, et kui kiirabilogistikud alarmeerivad ühele sündmusele enamus juhtudel vaid ühe kiirabibrigaadi, siis päästeala väljakutsete puhul võib korraga väljasaadetavaid meeskondi olla rohkem kui 10.

Logistikute töös on äärmiselt oluline omavaheline koostöö ning kogu meeskonna tugi. Üksteist tuleb toetada olenemata sellest, kas tegemist on puhtalt kiirabilise või päästevaldkonna sündmusega või kompleksisündmusega, kuhu reageerivad nii pääste kui kiirabiressursid. Kui väljakutseid on palju, kuid ressursi napib tuleb teha kiireid otsuseid, mis võivad mõnikord nõuda ka juhtimistasandi sekkumist, mistõttu ei ole välistatud, et ressursihaldusega tegeleb lisaks 3-le logistikule ka juhtivpäästekorraldaja.

Juhtivpäästekorraldaja on ka „piksevardaks“

Lily Kass meenutab ühte hiljutist kõnet, kus üks härrasmees elas oma pahameelt välja

Häirekeskuse peale. „Ma rääkisin temaga, kuid lõppkokkuvõttes ei saanudki ma aru, millest oli tema pahameel tekkinud. Ta ütles: „Pange oma 112 kinni, seda ei ole üldse vaja. Teile on Stalinit vaja!“. Kuna mina jäin antud fraasi järgselt rahulikuks ning üritasin endiselt teada saada, millega saaksin teda aidata, ärritas minu käitumine helistajat veelgi. Kõne lõppes härrasmehe arvamusevaldusega, et me oleme kõik siin mestis riigikogu ning politseiga, mistõttu ei helista tema enam kunagi numbrile 112.

Lily sõnul ongi vahel kõige parem see niiöelda paha tuju jutt ära kuulata ja tänada helistajat. Kui „vanemad“ ja kogenenumad päästekorraldajad saavad analoogsete kõnedega hästi hakkama, siis vähese praktikaga päästekorraldajad ei ole sellise suhtumisega harjunud, mistõttu võetakse töösse puutuvat liialt hinge. Seda tuleks aga enese säästmise eesmärgil vältida.

Lily meenutab veel ühte juhtumit Tallinna lähistelt Mõigust, kus inimene helistas ja soovis kiirabi. „Kui ma asusin meditsiini küsimustiku abil väljakutset töötlema, et selgitata välja, mis juhtus, keeldus helistaja minuga koostööd tegemast. Selle asemel, et vastata minu poolt esitatavatele küsimustele, alustas ta sõimamist ning ähvardamist. Kõigest hoolimata ütles mu sisetunne, et antud väljakutsele on vaja reageerida. Minu sisemise veendumuse sunnil saatsime sündmuskohale kiirabi omamata sealjuures mingitki ettekujutust sündmuskohal toimuvast. Sündmuse arenedes selguski, et toimunud oli liiklusavarii, mille tagajärjel sai kannatada kaks inimest, neist üks raskelt“, räägib Lily Kass.

Sündmust tagantjärgi analüüsid leia Lily, et õige otsuseni aitas jõuda eelkõige rahulik ning sihikindel kutsetöötlus. Jäädes ise rahulikuks on võimalik saada olukord kontrolli alla. "Kui häirekeskus, kiirabi või päästemeeskond käitub abivajajate või nende lähedaste hinnangul valesti/halvasti, satutakse sellega koheselt meedia tähelepanu alla. Kui aga abiandjate, sh häirekeskuse päästekorraldaja suhtes võetakse jõupositsioon, mis päädib ähvarduste ja roppustega, ei võta ühiskond selles osas hukkamõistvat hoiakut“, on Kass nõrдинud avalikkuse suhtumisest. Ülalkirjeldatud juhtumi korral esitas Häirekeskus avalduse politseile, mille tulemusel hädaabikõne sooritajat ka karistati ebatsensuursete väljendite kasutamise eest. Kass leiab, et Häirekeskusel tuleb ennast kaitsta.

Päästekorraldaja peab hädaabikõnet töödeldes jääma ise alati rahulikuks. Väga rasked on suitsiidikõned. Siin ei tohi olla pealetükkiv. Kui päästekorraldaja saab aru, et abivajaja ei ole valmis kõne suunamisega nõustajale või psühholoogile, võetakse üldjuhul väljakutse vastu kiirabikutsena. Mõni inimene ütleb: „Ma ei taha mitte kellegagi rääkida, mulle meeldib teie hääl, ärge suunake mind mitte kusagile, ärge saatke kiirabi. Kui te suunate, siis ma sooritan enesetapu“. Selline kõne on vähese kogemusega päästekorraldajale raske.

Lilyle meenub juhus, kus helistaja ütles suhteliselt lühikest aega tööl olnud päästekorraldajale, et ta tapab ennast ära. Järgmisel hetkel kostus telefonitorust rongi vile ning kõne katkes. Päästekorraldaja üritas küll abivajajale korduvalt tagasi helistada, kuid keegi ei vastanud. Järgmisel hetkel helistas häirekeskusesse rongijuht ja teatas, et inimene on jäänud rongi alla. Õnnetuseks sattus rongijuhi kõne samale päästekorraldajale, kes oli juhtunust üpris šokeeritud.

„Selliseid asju meie töös juhtub, mistõttu on tihtipeale just juhtivpäästekorraldajal, kui oma meeskonna juhil, vaja kolleege toetada mitte ainult tööga seonduvates küsimustes, vaid ka emotsionaalse tasakaalu taastamisel. Inimesel ei tohi lasta läbi põleda“, selgitab Kass oma tööülesandeid.

Lily hinnangul on küll väga pikkade ning keerukate kõnede korral võimalik juhtivpäästekorraldaja konverentskõnena sündmuse lahendamisse kaasata, kuid sekkumine ja abistamine ei ole sageli siiski võimalik. Helistajal on tekkinud päästekorraldajaga eriline side, misõttu ta hoiab kiivalt kinni just sellest päästekorraldajast ning ei ole valmis teistega rääkima. „Ma olen küll läinud vahele ja vahetanud päästekorraldaja välja, kui on näha, et ta hakkab väsima, kuid hetke, millal seda teha, peab ära tundma. Kord oli üks noormees, kes oli läinud oma tüdrukuga riidu, mistõttu ta oli otsustanud endalt elu võtta. Kuna õnneks oli tegemist ööga ning tööd oli vähe, kestis meie vestlus 45 minutit. Hommikul valvevahetust lõpetades, helistas Häirekeskusesse seesama noormees ning tänas mind selle eest, et leidsin aega tema ärakuulamiseks ning nõu andmiseks. Võimalik, et päästsin ühe noore inimese elu“ meenutab Lily.

Hädaabikõne töötlemisel on kindlad reeglid

Täna, kus kiirabiväljakutsed on ülekaalus, on päästekorraldaja peamiseks igapäevaseks töövahendiks meditsiinalaste väljakutsete töötlemise küsimustikud. Päästeala väljakutsete töötlemisel juhendatakse samuti etteantud küsimustest seotuna sündmuse liigi ning objekti tüübiga, kuid lisaks tuleb tunda ka Päästeameti poolt kehtestatud riiklikku väljasõidukorda. Lisaks reguleerivad päästekorraldajate tööd mitmesugused töökorralduslikud juhendid ning reeglisitikud. Nt sündmuse asukoha määratlemise ning Häirekeskuse andmebaasi kirjeldamise juhend. Kui päästekorraldaja töötleb hädaabikõnet korrektselt, on ka logistikul kerge oma tööd teha. Niisamuti kui pingutavad päästekorraldajad sündmuse asukoha määramisel, peaksid vaeva nägema ka inimesed ise kiire ning võimalikult täpse asukoha edastamisel. Häirekeskuses on kasutusel kõnede ülevoolu süsteem, mistõttu võib nt Põhja-Eesti keskus vastata ka Lõuna-Eesti keskuse, Ida-Eesti keskuse ja Lääne-Eesti keskuse kõnedele. Kuna sarnase kohanimega asustusüksuseid on palju ning kõne võib tulla väga erinevatest Eesti piirkondadest tuleb päästekorraldajal alati täpsustada, kust maakonnast/vallast helistatakse. Siinjuures võib aga ette tulla ka seda, et kui küsida Tallinna inimese käest, kust te helistate, siis ta nagu solvub: „No kust ma siis ikka helistan. Tallinnast loomulikult.“ Tõenäoliselt abistaks päästekorraldajat asukoha määratlemisel ka see, kui inimene ütleks kohe esimeses lauses, tere, ma helistan Valgast. Asukoha nimetamine on orientiir, mis aitab mõelda õiges suunas ning leida sündmuse täpne asukoht võimalikult lühikese aja jooksul.

Põhja-Eesti keskuse kogemus näitab, et juhtiv- ja peapäästekorraldajad jagavad oma tarkust ja teadmiste pagasit meeleldi. On ju koolis õppimine turvaline, argipäev aga hoopis teine. Uutel tulijatel ei ole põhjust karta ning häbeneda. Ei ole rumalaid küsimusi, võivad olla vaid rumalad vastused.

Artikkel ilmus ajakirjas Häire 112 nr 2/2009