

Mida tähendab kaheastmeline kutsetöötuluse süsteem?

Kaheastmelise kutsetöötuluse korral teenindab üks päästekorraldaja abivajajaid ehk 112-le helistajaid ja teine abiosutajaid ehk siis päästemeeskondi ja kiirabibrigaade.

Häirekeskuse sisemise töökorralduse muutmisega kaheastmeliseks alustati juba 2009. aasta alguses. Varasematel aastatel pidi päästekorraldaja tegelema kogu hädaabiteadete menetlemise protsessiga algusest lõpuni ehk siis võtma vastu hädaabikõne, selgitama välja abivajaduse, andma kiirabibrigaadile või päästemeeskonnale väljasõidukorralduse ning vahetama infot sündmuskohaga. Seega pidi üks ja sama päästekorraldaja küsitlema abivajajat ja saatma välja ka abi. Selline töökorraldus muutis kutsetöötuluse aeglasemaks.

Eriti kiiret abi vajavate kutsete korral oli päästekorraldajal raske anda reeglitega kehtestatud aja jooksul väljasõidukorraldus, sest kogu vajalikku informatsiooni ei olnud veel jõutud helistajalt küsida ehk väljasõidukorraldus tuli anda kõnetöötuluse ajal. Selline lahendus nõudis hädaabikõne peatamist väljasõidukorralduse andmise ajaks või siis täpsustavate andmete kogumiseks tagasi helistama. Kõne peatamise ajal võis aga kõne katkeda ning tagasihelistamisel ei pruukinud päästekorraldaja abivajajat koheselt või mõnikord ka enam üldse mitte kätte saada.

Kuna töösaali kõik tööol olevad päästekorraldajad ei pea uue töökorralduse kohaselt enam tegelema kogu tööprotsessiga, vaid kindlate ja konkreetsete tööülesannetega, siis kiirendab ja parendab uus töökorraldus kutsetöötulust ja infovahetust sündmuskohaga. Uue töökorralduse eelised tulevad 112-le helistajatele esile just kiiret abi vajavate hädaabiteadete korral.

Kutsetöötuluse esimene aste

Kui abivajaja helistab hädaabinumbrile 112, siis vastab kõnele päästekorraldaja, kes selgitab ettenähtud küsimuste põhjal välja, mis on juhtunud, millist abi vajatakse ning kui raske/kiire sündmusega on tegemist ehk kui kiiresti tuleb välja saata abi. Kui hädaabikõnest selgub, et tegemist on kiiret reageerimist nõudva sündmusega, kus inimese elu või vara on ohus (nt hingamisseiskus, teadvusetus, uppumine, liiklusõnnetus, tulekahju jne) tuleb päästekorraldajal välja selgitada sündmuse asukoht asutusüksuse täpsusega.

Seejärel teeb päästekorraldaja helistajale märkamatuult esmaste oluliste andmete salvestuse ja jätkab täiendava informatsiooni kogumist. Helistajale esitatakse täpsustavaid küsimusi abivajaja seisundi ja/või sündmuse asjaolude kohta. Maapiirkonnas toimuvate sündmuste puhul tuleb välja selgitada täpne teejuhatuse abivajaja või õnnetuse asukoha leidmiseks. Täpse teejuhatuse määratlemine võib võtta üsna palju aega, aga see on väga oluline, kuna täpne teejuhatuse kiirendab abi kohalejõudmist. Päästekorraldaja rahustab kiiret abi ootavat helistajat : "Abi on juba teie poole teel." Saadud täiendav informatsioon sisestatakse helistajaga rääkimise ajal st reaalselt andmebaasi väljakutse lehele. Täpsustava informatsiooni kogumise järel ühendatakse helistaja vajadusel abivajajale esmaste juhiste andmiseks Häirekeskuse arstiga. Näiteks elustamisjuhiste andmiseks on Häirekeskuse arst helistajaga ühenduses kuni kiirabi saabumiseni.

Kutsetöötuse teine aste.

Väljakutse menetlemise teises astmes annab vanempäästekorraldaja (kokkuleppeliselt nimetatakse teda logistikuks) esimeses etapis päästekorraldaja poolt salvestatud andmete alusel kiirabibrigaadile ja/või päästemeeskondadele väljasõidukorralduse.

Logistikud jälgivad kogu aeg tööprogrammi sisestatud väljakutseid, selgitavad välja nende teenindamiseks parimad logistilised lahendused ning annavad seejärel väljasõidukorralduse. Muuhulgas on oluline jälgida, et kiirabibrigaadid ei sõidaks teineteise suhtes risti, kulutades sellega väljakutse teenindamiseks liialt aega ja ressursi.

On perioode, kus kiirabi vajavaid väljakutseid on rohkem, kui hetkel vabased kiirabibrigaade. Selleks ongi kiirabi vajavatele väljakutsetele abivajaja seisundi järgi määratud teatud prioriteet ehk raskusaste. Kiiret abi vajavate sündmuste korral on logistikul kiirabibrigaadile väljakutse andmiseks aega olenevalt raskusastmest 1–4 minutit. Madalama prioriteediga juhtumil tuleb anda väljakutse esimesel võimalusel, kuid vähemalt kahe tunni jooksul. Vajadusel tuleb kiirabibrigaade ühelt (madalama prioriteediga) väljakutselt suunata teisele, kiiremat abi vajavale väljakutsele. Väljakutsele saadetud kiirabibrigaadile antakse raadioside või mobiiltelefoni teel päästekorraldaja poolt kogu täiendav informatsioon abivajaja seisundi kohta ning täpne teejuhatus abivajaja leidmiseks.

Päästesündmuste korral tähendab sündmuse raskusaste eelkõige sündmuse ulatust, kohalesaadetavate päästemeeskondade varustust ja aega. Logistik alameerib sündmuse liigist ja raskusastmest lähtuvalt väljasõiduplaani alusel sündmuskohale päästemeeskonnad ja kiirabibrigaadid. Suurema sündmuse korral võib ühele sündmusele reageerida rohkem kui kümme meeskonda. Väljasaadetud meeskondadele antakse raadioside kaudu sündmuse kohta täiendavat informatsiooni ja täpne teejuhatus sündmuskohale sõitmiseks. Saadud informatsiooni alusel saavad kohale sõitvad päästemeeskonnad ja kiirabibrigaadid koostada juba sõidu ajal esmase tegevusplaani.

Kui abi on välja saadetud, teavitavad logistikud koostatud plaanide alusel sündmustest vastavaid ametkondi. Lisaks toimub pidev infovahetus sündmuskohaga. Kogu infovahetus dokumenteeritakse logistikute poolt väljakutsekaardile. Täiendavate küsimuste korral võtab raadioside kaudu või mobiiltelefoni teel kiirabibrigaad või päästetöödejuht ühendust logistikuga. Kui varasema töökorralduse kohaselt soovis näiteks päästetööde juht anda häirekeskusele täiendavat infot sündmuskohalt või küsida lisateavet, siis ei pruukinud ta tagasi helistades sattuda samale päästekorraldajale, kellega ta eelnevalt rääkis. Nii oli sündmuskohaga seotud info laiali mitme päästekorraldaja käes ja see raskendas kiiret tegutsemist. Nüüdsest omavad kiirabibrigaadidele ja päästemeeskondadele väljasõidukorralduse andjad ehk logistikud kogu informatsiooni kogu piirkonna sündmuste kohta ning see lihtsustab ja kiirendab infovahetust ja sündmuse lahendamist.

Uue töökorralduse korral toimub sündmuskohaga infovahetus spetsiaalsete numbrite vahendusel ning sellega hoitakse 112 liin ainult hädaabiteadete vastuvõtuks.