

Mis juhtub siis, kui Häirekeskuse liinid on hõivatud?

Janel Laev
Häirekeskuse direktor

Häirekeskusel on üle Eesti neli regionaalset keskust, mis asuvad Põhja-Eestis Tallinnas, Ida-Eestis Jõhvis, Lõuna-Eestis Elvas ning Lääne-Eestis Pärnus. Iga keskus töötleb oma piirkonda tulevaid kõnesid. Korraga on ühes tavavahetuses minimaalselt tööl Põhja – Eesti Keskuses päeval 10 ja öösel 6 päästekorraldajat, Idas päeval 5 ja öösel 4, Lõunas nii päeval kui öösel 6 ning Läänes päeval 5 (koos Saaremaal asuva keskusega) ja öösel 4 päästekorraldajat.

Aga mis saab siis, kui ühes piirkonnas oleva keskuse kõik liinid on hõivatud? Kas hätta sattunud inimene jääb sellisel juhul abita või peab helistama mõne aja pärast tagasi, kuni liinid vabanevad?

Üleriigiline hädaabinumber peab olema kiirelt kättesaadav ning tagama õnnetusteadetele operatiivse reageerimise ka olukorras, kus üks või mitu regionaalset keskust on kõnedest üle koormatud. Kui tekib olukord, et ühes keskuses on kõik liinid kinni, suundub kõne automaatselt teise keskusse. Elu on näidanud, et arendades välja mistahes suurusega häirekeskuseid, ei suudeta lõpuni tagada olukorda, kus suuremate sündmuste korral (Pärnu veeõnnetus, suurpõlengud linnades jne) ei oleks häirekeskus kõnedest üle koormatud. Analoogselt juhtus ka Londonis ja Madridis kurikuulsate pommilahvatuste käigus. Seega on vajalik võtta tarvitusele täiendavad abinõud. Olukorda ei päästa ka lisatööjõu kaasamine, kuna inimeste (lisatööjõu) saabumine võtab paratamatult aega ning kõige keerukam on olukord just sündmuse algfaasis.

Kuidas toimub kõnede suunamine ülekoormuse ajal?

Kui näiteks Ida-Eesti Keskuses on kõik liinid hõivatud, suundub kõne automaatselt teise keskuse töösaali. Helistaja niisugust suunamist ei tunneta.

Õnnetusteate võtab vastu, töötleb ja sisestab vastavasse programmi reaalajas see keskus, kuhu kõne tuleb. Vastu võetud kutse tehakse teisele keskusele nähtavaks ning kiireloomulise väljakutse korral helistatakse üle olemaks kindel, et väljakutse on kätte saadud. Kui tegemist on pika ja/või keerulise teejuhatusega, siis võtab ressursi haldav piirkondlik keskus helistajaga ise vajadusel täiendavalt ühendust, et asukohta täpsustada ning vajadusel abivajaja ja kiirabibrigaad või päästemeeskond omavahel ühendada. Selleks küsitakse õnnetusteate edastajalt kontakttelefon ja palutakse telefoniliin vaba hoida, et vajadusel saaks tagasi helistada. Kui valvevahetuse vanem näeb, et naaberkeskuse poolt programmi sisestatud kutse on juba vastu võetud, siis annulleerib ta topeltkutse.

Selline kõnede suundumine on tüüpiline näiteks suuremate sündmuste ajal (jõulud, uusaasta, jaanipäev), kui Häirekeskusesse helistajaid on tavapärasest rohkem.

Kui nüüd helistaja satub teise piirkonna keskusesse, pole tarvis muretseda, et abi jääb saamata või saabub viivitusega. Selliseid kõnesid töödeldakse samadel põhimõtetel nagu kohaliku regiooni kõnesidki. Kui tegemist ei ole õnnetusteatega ning soovite kindlasti sattuda just selle regiooni keskusesse, kus hetkel viibite, võib proovida lihtsalt mõne hetke pärast uuesti valida.