

Kokkuvõte uuringust: Numbrile 112 tehtud kõnedes esinevate sotsiaalsete probleemide kaardistus

Teadusuuringu eesmärgiks oli välja selgitada, kui paljud hädaabinumbrile 112 tehtavatest kõnedest seonduvad sotsiaalprobleemidega, kui palju on ekslikke ja pahatahtlikke kõnesid ning mis on iseloomulik sarihelistajatele. Lisaks viidi uurimistöö käigus läbi kuus intervjuud päästekorraldajatega, et võrrelda nende kogemuspõhiseid arusaamu uuringu käigus selgunud tulemustega ja pakuti Häirekeskusele välja mõned ettepanekud edasiseks koostööks sotsiaalpartneritega.

Uuring viidi läbi vahemikus 15.08.2022 kuni 30.12.2022 ja selle käigus kuulati numbrile 112 tehtud hädaabikõnesid vahemikust 01.12.2021 kuni 30.11.2022. Kõnesid analüüsiti nii kvantitatiivselt kui kvalitatiivselt.

Uurimistöö põhijäreldused

1. Kõigist 3609-st kuulatud kõnest sisaldas sotsiaalprobleeme **868 kõnet ehk 24,1% kõnedest**. Uuringus läheneti mõistele „sotsiaalprobleem“ üsna kitsa määratluse alusel, mis vaatlus sotsiaalprobleemidena peamiselt selliste valdkondade probleeme, millega tegelevad meie sotsiaalpartneritest asutused (KOV-id, riigiasutused). Need on valdavalt alkoholi (kuri-) tarvitamise, vaimse tervise probleemide, sotsiaalmajandusliku toimetuleku, abivajavate laste ja lähisuhtevägivallaga seonduv.

Sotsiaalprobleemide kontekstis ei uuritud näiteks korteriühistutes ja naabruskondades esile kerkivaid probleeme, kõikvõimaliku infovajadusega seonduvaid kõnesid ning erinevaid häiringuid (müra, hais, reostus jms). Kuid kuna sellist tüüpi kõnesid oli üsna palju, siis võib väita, et koos sotsiaalkõnedega võivad need moodustada kolmandiku või enamgi numbrile 112 tehtavatest kõnedest.

2. Kuude lõikes oli sotsiaalprobleemidega kõnede pilt üsna varieeruv: suurem mais (25,1%) ja juunis (27,1%) ning samuti oktoobris (29,3%) ja novembris (26,6%). See trend ei järginud 112 kõnede üldist suvist „tõusulainet“, kuid võib öelda, et võrreldes aasta esimeste kuudega oli aasta teises pooles märgata üldiselt kergem tõusu.

3. Põhja ja Ida piirkondadest tehakse hädaabinumbrile (võrreldes elanikkonna üldproportsiooniga) veidi enam kõnesid kui Lõuna ja Lääne piirkondadest, kuid sotsiaalprobleemidega kõnede osas olulisi piirkondlikke erisusi ei ilmne.

4. Üllatuslikult selgus, et vene keele kõnelejad on numbrile 112 helistajate hulgas enam esindatud kui on nende tegelik proportsioon elanikkonnast. Samas aga pole neid rohkem sotsiaalprobleemidega helistajate hulgas. 868-st sotsiaalprobleeme sisaldanud kõnest 583 ehk

67,2% tehti eesti keeles, 280 ehk 32,3% vene keeles ning vaid 5 kõnet (0,6%) mõnes muus keeles. See proportsioon on lähedane Eesti tegelikule keelelisele jaotusele. Seega võib järeldada, et vene keele kõnelejad helistavad veidi enam, kuid teistsugustes küsimustes. Nt teevad nad rohkem nõ infokõnesid. Mõneti on tunda ukraina põgenike mõju, kuid tõenäoliselt pole see ainus mõjutegur ja pigem püstitub küsimus riigiinfo telefoni 1247 täiendava reklaamimise vajaduse osas vene keelt kõnelejate seas.

5. Meessoost isikud olid sotsiaalprobleemidega kõnedes märksa enam esindatud kui naissoost isikud: jaotus vastavalt 62% vs 29%. Põhjuseks alkoholi (kuri-)tarvitamisega seonduvate kategooriate esinemissagedus valimis.

6. Valimisse sattunud kõnedest 22,8% korral ei saanud kõnest sündmus ja 77,2% korral sai, see tähendab, et kõne tulemusel reageeris politsei, pääste või kiirabi. Kõnedest, kuhu operatiivressursid ei reageerinud, sisaldas sotsiaalprobleeme 29,2% ehk ligi kolmandik. Kõnedele, millele reageerisid operatiivressursid ehk need, millest said sündmused, sisaldas sotsiaalprobleeme aga 22,5%.

7. Sotsiaalprobleemidest olid enim esindatud alkoholisõltuvus või selle kahtlus (50,2%), vaimse tervise probleem (17,3%) ja abivajav laps (12,2%). Ka kategooriad nagu lähisuhtevägivald (8,6%), muu sotsiaalprobleem (7,4%) ja hooldusvajadus (5,2%) olid esindatud rohkem kui viie protsendiga. Ülejäänud probleemid olid valimis vähem esindatud.

8. Alkoholisõltuvuse või selle kahtluse puhul on märgatav meessoos suur ülekaal (74,8%). Kõige tüüpilisem oli olukord, kus joobnud isik oli maas pikali ja ei saanud või ei püsinud püsti – selletaolisi juhtumeid oli 24,8% kõigist alkoholiga seotud kategooria juhtumitest. Alkoholisõltuvuse või selle kahtlusega seotud juhtumite esinemissagedus ei sõltu aastaajast, kuid päästekorraldajate sõnul on seoses suuremate pühade ja palga- ning pensionipäevadega.

9. Vaimse tervise probleemide puhul andsid eelkõige tooni rasked psüühikahäired – paranoia, skisofreenia, psühhoos olid esindatud 32%-ga. Vaimse tervise probleemid võisid ilmned väga erineval moel ning eeldasid ka üsna erinevat reageerimist.

10. Lastega seotud juhtumitest tulid esile kodust/hooldusasutusest ära jooksmine (23,5%), süüteo toimepanemine (12,3%) ja alkoholitarbimine (12,3%).

11. Valimisse sattunud lähisuhtevägivalda juhtumid olid üldjuhul seotud täiskasvanutega. Juhtumid kalduvad olema keerulised ja kiirestimuutuvad, mistõttu esimese kõne puhul on üsna raske saada ülevaadet tegelikust olukorrast. 64% juhtudest oli vägivallatsejaks pooleks mees, 24% juhtudest naine, osadel juhtudel ei olnud kõne põhjal võimalik kindlalt välja tuua, kumb osapool oli vägivallatseja või ohver.

12. Paljud hooldusvajaduse juhtumid eeldavad kiiret reageerimist, kuigi tervisliku seisundi mõttes võib olukord olla stabiilne. 40%-l hooldusvajaduse juhtumitest olid sellised, milles eakas ja/või tõsiste terviseprobleemidega isik oli kukkunud ja ei saanud enam ise püsti. Sageli ei suutnud ka lähedane või naaber teda aidata, kas siis enda tervisliku seisundi või vanuse tõttu. Halvimal juhul oli kukkunu lebanud põrandal juba pikemat aega. Oli ka selliseid juhtumeid, mille puhul eakas

inimene ei saanud halvenenud kuid mitte otseselt eluohtliku tervises seisundi tõttu enam ise nt voodist välja, end ise hooldada või oli tekkinud raskusi igapäevaselt iseseisvalt hakkama saada.

13. Ekslike kõnede analüüsimiseks kuulati neid 774. 53% neist olid eestikeelsed ning 35% venekeelsed; 41% neist kõnedest olid teinud naised, 47% mehed. Nii eesti- kui ka venekeelsete helistajate seas kõige sagedasemad olid kõned, mille käigus probleem ära lahenes (39%) ja kõned, milles anti lihtsalt infot/teavet (30%). Sageduselt teine grupp on eakate inimeste poolt tehtud kõned (23%). Selle peamine põhjus: oskamatus oma telefoniga ümber käia (58% eakate kõnedest). Ja kolmandaks: hääle järgi joobes ja/või kõne jooksul alkoholi tarvitamist tunnistanud isikute poolt tehtud ekslikud kõned (10%). 43% kõikidest sellistest kõnedest sisaldasid ebaselget probleemi ja 31% helistajatest rääkisid seotut juttu.

14. Pahatahtlike kõnesid kuulati 365. Neist 55% olid eestikeelsed ja 44% venekeelsed; 33% neist kõnedest tegid naised ja 65% mehed. Peamised motiivid: hääle järgi joobes ja/või kõne käigus alkoholi tarvitamist tunnistanud isikud (43%) või kõne sisaldas sotsiaalset probleemi (30%). Siin kategoorias hääle järgi joobes isikute pöördumistest enamike puhul jääb ebaselgeks, mille tõttu on isik 112 numbrile helistanud (40%). See tähendab, et ei suudeta selgitada, milles seisneb abivajadus ja/või ei ole tegemist probleemiga, mida Häirekeskus saaks lahendada. Tihti on jutt seotetu, kuid on aru saada, et isikul puudub otsene politsei, pääste või kiirabi abivajadus (näiteks isik tahab rääkida üldisest olukorrast riigis, poliitikast, väga ammu aega tagasi toimunud sündmustest jne). Pahatahtlike kõnede seas leidub ka sellised kõnesid, milles isik tunnistab, et tahtis lihtsalt nalja teha või et tal abivajadus puudub, kuid on päästekorraldaja suhtes ebaviisakas.

15. Sarihelistajate TOP 20 uurimisel selgus, et kõige enam helistanud sarihelistaja oli Häirekeskusega uuritava perioodil ühendust võtnud 1744 korral. See teeb umbes 140 kõnet kuus. Kokku vastati sarihelistajate TOP 20 kõnedele 12 995-l korral. Sellist tüüpi helistajate hulgas oli 10 meest, viis naist ja kahel juhul jäi sugu teadmata. 8 helistajat kasutasid kõnes eesti keelt ning 7 vene keelt, kahe helistaja puhul jäi kõne keel teadmata. Enamus helistajate vanused jäid vahemikku 38-64 aastat, eakaid (65+ vanuses) helistajaid oli 5. Tihti iseloomustavad sarihelistajaid vaimse tervise probleemid või sõltuvusprobleemid, vahel soovitakse ka lihtsalt kellegagi rääkida. Osad sarihelistajad on ka pahatahtlikud, tehes oma kõnedega valeväljakutseid.

16. Uuringu käigus päästekorraldajatega läbiviidud intervjuud suuresti kinnitasid uuringu tulemusi. Nii näiteks annavad sotsiaalpoliitilised muutused end kõnedes selgelt tunda. Ukraina kodanike tulek on suurendanud infoküsimuste hulka. Päästekorraldajad täheldavad, et ajalisel perspektiivis on inimesed üldiselt läinud julgemaks, nõudlikumaks, kuid samas vajavad varasemast enam abi. Kasvanud on suitsiidimõtete arv. Kõnede jaotuse osas leitakse, et kõige suurema kõnede arvuga periood on nädalavahetus ja pühade aeg. Lisaks on rohkem kõnesid oodata alati ka pärast palga- ja pensionipäevasid. Päästekorraldajad väitsid, et kõnede sisu osas eesti- ja venekeelsete kõnede ja eri piirkondade vahel olulisi erinevusi ei ole. Seda kinnitas ka uuring.