



Suomen kuudessa hätäkeskuksessa työskentelee satoja hätäkeskuspäivystäjiä. Heitä on töissä vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä.

# 112, APUA!

Hätänumero on helppo muistaa, mutta tiedätkö, milloin ja miten sinne soitetaan? Näillä vinkeillä osaat soittaa oikealla tavalla apua.

TEKSTI AGNES JAKOBSON KUVAT HÄTÄKESKUSLAITOS



**H**ätänumero eli 112 tunnetaan Suomessa hyvin. Siitä huolimatta aina aikuisetkaan eivät tiedä varmaksi, milloin sinne pitäisi soittaa. Hätäkeskuksiin tulee paljon turhia soittoja, mutta usein käy niinkin, ettei hätäpuhelua soiteta, vaikka olisi aiheita.

Millainen hätätilanne sitten on? Parhaiten sen tunnistaa siitä, ettei paikan päällä enää pärjää ilman apua. Ajatellaan vaikka, että saat haavan. Jos saat haavan hallintaan laastarilla, kyseessä ei ole hätätilanne. Jos haava on syvä, mutta pääset itse nopeasti päivystykseen, et välttämättä tarvitse ambulanssia. Mutta, jos verta vuotaa paljon, etkä osaa toimia tilanteessa, tulee soittaa apua.

Tai, jos tulet kotiin ja huomaat, että pyöräsi on varastettu, on hätätilanne jo ohi. Silloin tulee tehdä rikosilmoitus poliisille. Taas, jos

**Hätänumeroon soittaminen on nopeaa, helppoa ja aina ilmaista. Etukäteen ei tarvitse osata mitään, mutta oman kodin osoite kannattaa aina opetella ulkoa.**

näet, miten pyörää varastetaan, kyseessä on juuri nyt tapahtuva hätätilanne. Tarvitset poliisin paikan päälle heti.

## Apua neljässä sekunnissa

Jos joudut hätään ja paikalla on luotettavia aikuisia, kannattaa aina mennä kertomaan nopeasti asiasta heille. Aikuisilta voi saada ensimmäisen avun tilanteeseen.

Hätätilanne ei myöskään aina liity suoraan sinuun. Saatat todistaa, miten ystäväsi leikkivät vaarallisesti tai kuinka jollekin tehdään pahaa. Silloinkin tehtäväsi on puuttua, jos se on itsellesi turvallista, ja pyytää apua.

Jos näet sinulle vieraan ihmisen makaamassa liikkumattomana maassa esimerkiksi kadun varressa, sinun tulee soittaa hätäkeskukseen. Hätäpuhelussa päivystäjä arvioi tilanteen ja päättää, voitko lähetyä maassa makaavaa henkilöä.

Kun tunnustat hätätilanteen, ei tarvitse osata enää muuta kuin soittaa hätänumeroon. Sieltä avuk-

## HÄTÄNUMEROON PYSTYY LÄHETTÄMÄÄN MYÖS VIESTIN. TEKSTIViestipalvelu on tarkoitettu ihmisille, jotka eivät pysty puhumaan. Palvelu otetaan käyttöön Suomi.fi-sivuston kautta.

sesi hälytetään tarpeen mukaan joko poliisi, ambulanssi, paloauto tai vaikka ne kaikki tarvittaessa.

Kun hädässä oleva soittaa 112, puheluun vastaa aina hätäkeskuspäivystäjä, joka on saanut pitkän koulutuksen tehtävään. Viime vuonna hätäpuheluun vastattiin keskimäärin neljässä sekunnissa eli todella nopeasti. Hätäkeskuspäivystäjä välittää tehtävän eteenpäin viranomaiselle, jota paikalle tarvitaan. Puheluun ei siis vastaa suoraan poliisi, ensihoitaja tai pelastaja.

Hätäpuhelun aikana hätäkeskuspäivystäjä kysyy kysymyksiä, joiden avulla hän selvittää, millaista apua soittaja tarvitsee. Jos päivystäjä tulkitsee, että apua ei tarvitse lähettää, hän voi kuitenkin antaa ohjeita.

Kysymyksiin pitää vastata rehellisesti, jotta paikalle osataan hälyttää oikeanlainen apu. Puhelussa ei siis kannata liioitella, mutta ei myöskään vähätellä. Rehellisyys on myös tärkeää siksi, ettei poliisi-ajoneuvoja, ambulansseja tai paloautoja aina välttämättä riitä kaikille apua tarvitseville samaan aikaan. Silloin ensimmäisenä apua saavat suurimassa hädässä olevat.

Hätäkeskuspäivystäjä opastaa soittajaa aina siihen asti, kunnes apu saapuu paikalle. Puhelimessa pystytään antamaan hyvin ohjeita kaikenlaisissa tilanteissa. Mitään ei

tarvitse siis osata ulkoa etukäteen. Kodin osoite tosin kannattaa aina opetella ulkoa. Sinun ei myöskään tarvitse tietää, minkä hätäkulkuneuvon haluat avuksi. Sen päättää hätäkeskuspäivystäjä. Puhelua ei myöskään saa lopettaa, ennen kuin saa päivystäjältä luvan.

## Hätätilanne ei ole leikin asia

Pilapuhelut hätänumeroon ovat ehdottomasti kiellettyjä, koska ne voivat tukkia hätälinjan niin, ettei joku saa apua ajoissa. Siksi tahallinen hätälinjan häiritseminen on rangaistava teko niin kuin on valheellisen ilmoituksen tekeminenkin.

Valeilmoitus on esimerkiksi sitä, että soitat ja kerrot, että kaverisi on hukkumassa, vaikka oikeasti näin ei olekaan. Hätäpuhelut nauhoitetaan, joten tällaisesta häirinnästä jää todisteita, joiden perusteella Hätäkeskuslaitos tekee soittajasta rikosilmoituksen. Pahimmillaan pilailusta on tuomittu vankilaan. Suomen hätäkeskukset saavat vuodessa yli kolme miljoonaa ilmoitusta, josta reilu prosentti eli noin 33 000 on ilkeävaltaisia puheluita.

Tällaiset puhelut tuhlavat aikaa, sillä puheluihin vastataan aina soittojärjestyksessä. Pilapuhelu on siis poissa oikeasti apua tarvitsevilta ihmisiltä.



Suomessa on verkottunut hätäkeskustoiminta. Maan kuudessa hätäkeskuksessa on aina tietty määrä ihmisiä töissä. Puhelut ohjautuvat aina oman alueen hätäkeskukseen. Jos kuitenkin esimerkiksi Helsinkiin iskee myrsky, Helsingin alueen hätäkeskus ruuhkautuu nopeasti. Sitten jos muutamassa sekunnissa kukaan ei vastaa hätäpuheluun, puhelu ohjautuu eteenpäin vapaalle päivystäjälle missä tahansa Suomessa. Näin turvataan hätäkeskustoiminta.

112  
SUOMI

## LATAA 112 SUOMI -SOVELLUS

- ➔ Sovellus on paras tapa varautua hätätilanteisiin.
- ➔ 112 Suomella on jo yli 3 000 000 käyttäjää.
- ➔ Sovelluksesta pystyy soittamaan suoraan 112 ja se välittää hätäkeskukseen puolestasi tarkan sijaintisi. Tämä on kätevää etenkin lenkkipoluilla ja muualla maastossa, jossa tarkkaa sijaintia ei voi itse tietää.
- ➔ Sovelluksessa on myös runsaasti ohjeita erilaisiin tilanteisiin. Siitä näkee esimerkiksi, missä sijaitsee lähin sydäniskuri. Sovellukseen saa myös vaara- ja viranomaistiedotteet.
- ➔ Jotta 112-sovellus toimii, se täytyy myös käynnistää eli pelkkä lataus ei riitä. Sovellukseen kannattaa tutustua hyvin, niin hätätilanteessa osaat käyttää sitä.



**HÄTÄKESKUSLAITOKSEN TYÖNTEKIJÄT SAIVAT VALITA ITSELLEEN MASKOTIN. HE PÄÄTYIVÄT SÖPÖÖN MANGUSTIIN, KOSKA SE ON VALPAS KUIN HÄTÄKESKUSPÄIVYSTÄJÄ.**

Puhelua ei kuitenkaan pidä jännittää, jos on vähääkään olo, että apua tarvitaan. Hätäpuhelussa tilanne selviää viimeistään ja siitä ei rangaista, että teki parhaansa, vaikka apua ei tarvitsisikaan lopulta lähettää.

Epävarmassa tilanteessa on aina parempi soittaa kuin jättää soittamatta, koska avun viivästyttämisellä tai soittamatta jättämisellä voi pahimmassa tapauksessa olla kohtalokkaita seurauksia.

## Hätäpuhelu pitää pystyä soittamaan

Nykymaailmassa olemme tottuneet lähettämään paljon viestejä, mutta hädän hetkellä pitää pystyä soittamaan, vaikka puhelu jännittäisikin. On nimittäin jokaisen kansalaisvelvollisuus soittaa hätätilanteessa apua.

Hätäkeskuspäivystäjän työtä on nimenomaan vastata hätäpuheluihin. He ovat siellä siis juuri hädässä olevia varten ja vastaavat puheluusi mielellään.

Hätänumeroon soittaminen on aina ilmaista. Vaikka sinulla olisi esimerkiksi prepaid-liittymä ja saldo loppu, voit silti soittaa 112-numeroon. Tai vaikka puhelimessa olisi lukitus, hätäpuhelun pystyy silti soittamaan.

*Juttuun on haastateltu Hätäkeskuslaitoksen viestintäasiantuntijaa Katri Kalliomäkeä.*



**Suomessa on vain yksi hätänumero 112. Kaikkialla ei kuitenkaan ole näin, ja Suomesta otetaan siksi mallia ulkomailta. Yksi numero on tosi toimiva ja avun tarvisijoille helpoin, kun ei tarvitse muistaa monia numeroita.**