

# KUIDAS HELISTADA HÄDAABINUMBRILE 112?

Tõsise hädaolukorra puhul on oluline teada hädaabinumbrit **112** ning helistada sellele võimalikult kiiresti. Vaid nii saavad professionaalsed abistajad kiiresti kohale jõuda. Sõpradele või emale-isale helistamisele ei tohiks sellises olukorras aega raisata. Kui tekib kahtlus, kas olukord on nii tõsine, et peab abi kutsuma, siis tuleb kindlasti numbrile 112 helistada. Häirekeskuse 112 kõnedele vastav päästekorraldaja oskab kõige paremini hinnata, millist abi ja kui kiiresti sündmuskohale vajatakse. Kui aga päästekorraldaja teeb kindlaks, et vajatakse hoopis nõuannet, siis sunnab ta kõne edasi nõuandetelefonile või spetsialistile, kes on selles valdkonnas kõige pädevam nõuandja.

Alates 2015. a veebruarist mindi Eestis üle ühele hädaabinumbrile – **112**. Sellele numbrile tuleb edastada kõigi kolme valdkonna hädaabiteated: **kiirabi, päästeteenistus, politsei**. 112-le tuleb helistada ka siis, kui vajatakse appi demineerijaid ehk päästeameti pommigruppi kahtlase eseme kahjutuks tegemiseks.

Politsei lühinumbrile 110 helistatud kõned suunatakse automaatselt numbrile 112.

## HÄDAABINUMBRILE 112 SAAB HELISTADA

- lauatelefonilt. Lauatelefonilt numbri 112 valimisel peab eelnevalt selgeks tegema, kas sellelt telefonilt helistades tuleb ette valida telefonijaama kood. Paljudel telefonidel tuleb enne numbri valimist valida näiteks 0. Sel juhul peab ka 112 asemel helistama 0112;
- mobiiltelefonilt SIM-kaardiga;
- mobiiltelefonilt ilma SIM-kaardita (kasutage seda võimalust ka siis, kui mobiiltelefonside võrk on hõivatud, kuid olete sattunud hätta ja on vaja kiiresti saada ühendust häirekeskusega).

NB! Kontrollige, et mobiiltelefoni aku oleks laetud! Skype ei asenda tavatelefoni ning seda ei saa kasutada hädaabikõnede tegemiseks.

## 112 TÖÖTAB KÕIGIS EUROOPA LIIDU RIIKIDES

Euroopa Liidu riikides tuleb helistada hädaabinumbrile 112 siis, kui vajatakse appi päästjaid, kiirabi või politseid.

Hädaabinumbrile 112 saab Euroopa Liidus tasuta helistada nii mobiililt kui ka lauatelefonilt ilma suunakoodi valimata. Helistamine 112-le on kõigis riikides tasuta, kuid kiirabi, päästjate või politsei kohaletulemise eest võidakse küsida tasu. Seetõttu on kasulik enne reisile minekut teha selgeks, kas ja milliste hädaabiteenuste eest selles riigis tasu küsitakse.

Kui reisida väljapoole Euroopa Liitu, peab teadma kohalikke hädaabinumbreid ning hädaabiteenuste maksumust.

Helistades Euroopa Liidu riikides hädaabinumbrile 112, satub helistaja selle maa häirekeskusesse, kust ta kõne teeb. Seega tuleb osata oma mure selgeks teha võõrkeeles. Kõige rohkem osatakse vastata kindlasti inglise keeles. On hea, kui reisija oskab hinnata oma terviseriske ja suudab öelda mõne sõna ka kohalikus keeles.

## MILLAL HELISTADA HÄDAABINUMBRILE?

Hädaabinumbrile 112 tuleb helistada siis, kui on ohus kellegi elu, tervis, vara või keskkond. Samuti siis, kui vajatakse politsei kiiret abi või tahetakse teatada korrarikkumisest või kuriteost. 112-le tuleb helistada kas siis, kui on alust arvata, et eespool nimetatud sündmused võiksid juhtuda.

## HÄDAABINUMBRILE 112 HELISTAGE, KUI

- vajate kiiret arstiabi,
- on tulekahju või selle kahtlus,
- vajate appi politseid,
- soovite teatada korrarikkumisest,
- näete autot juhtimas joobes autojuhti,
- toimus plahvatus või on selle oht,
- on tugev õhureostus,
- inimene on kuskile kinni jäänud,
- ohtlik metsloom on linnas,
- on pinnareostus,
- inimene on uppumas,
- toimus varing või on selle oht,
- on gaasiavarii või -leke,
- on veereostus,
- toimus liiklus- või muu kannatanutega õnnetus.

## HÄDAABINUMBRILE HELISTADES

- **Teatage võimalikult kiiresti ja selgelt, mis on juhtunud: kirjeldage ohtu või õnnetust, mis sundis teid helistama.**

Helistades hädaabinumbrile 112, öelge esmalt, mis on peamine põhjus 112-le helistamiseks. Nii saab päästekorraldaja kiiresti hinnata ohtu ja saata juba kõne ajal sündmuskohale kõige lähema vaba päästemeeskonna ja/või kiirabibrigaadi ning kaasata teisi operatiivteenistusi, nagu näiteks politsei või pommigrupp. Mitteajakriitiliste teadete puhul antakse teile vajaduse korral juhised, kuhu oma probleemiga pöörduda.

- **Teatage, kus juhtus ehk sündmuskoht. Selleks et sündmuskoht kiiresti kindlaks määrata, positsioneerib Häirekeskus 112-le helistaja asukohta.**

Häirekeskus positsioneerib kõigi hädaabinumbrile 112 helistajate asukohad ehk 112-le helistades annab inimene Häirekeskusele õiguse tema asukohta positsioneerida. Sellega ei riku Häirekeskus inimeste põhiõigusi: hädaabinumbrile helistaja positsioneerimiseks on Häirekeskusel olemas seadusest tulenev õiguslik alus.

Üleeuroopalisele hädaabinumbrile 112 helistaja positsioneerimist nõuab EL-i universaalteenuse direktiiv. Sideettevõtja peab Euroopa ühtsele hädaabinumbrile 112 helistamise korral tegema Häirekeskusele tasuta kättesaadavaks helistaja telefoni numbri ning helistaja asukohta. Eestis sätestatakse vastavad õigused Päästeseadusega.

Hädaabikõne tegija asukoht kuvatakse Häirekeskuse päästekorraldaja arvuti kaardil nii täpselt, kui see tehniliste vahenditega võimalik on. Lauatelefonilt helistades positsioneeritakse helistaja asukoht maja täpsusega.

Mobiiltelefoni positsioneerimise täpsus sõltub mobiilifirmade mastide tihedusest, mobiili GPS võimekust seejuures ei arvestata. 3G seadistusega mobiililt helistaja asukoht kuvatakse kaartidel täpsemini.

**Adressi ütlemine ja asukohta täpsustamine on endiselt vajalik.** Kuna positsioneerimise tulemuseks ei kuvata mobiililt helistaja asukohta kaardil mitte punktina, vaid nii täpse piirkonnana, kui see on selles asukohas tehniliselt võimalik, siis peab helistaja ütleva aadressi ning andma asukohta täpsustamiseks lisainfot. Tänu positsioneerimisele ja kaardi otsinguvõimalustele kulub sündmuskoha leidmisele tunduvalt vähem aega.

**Kaart aitab sündmuskohta täpsustada.** Kui inimene ütleb nt valla ja talu nime, siis näitab kaart kohe ära täpse asukohta ning pole vaja enam pikka teejuhatust, et kohale jõuda. Kui inimene on maanteel või hajaasustusalal, tuleks nimetada lähim objekt, nt maantee ja kilomeetripost, vald ja bussipeatus, vald ja ühiskondlik rajatis (koolimaja, pood, firma nimi), ning kaart näitab selle asukohta. Nii aitab uus töövahend päästekorraldajal võimalikult täpselt ja kiiresti kaardil õnnetuskoha üles leida. Uus süsteem on eriti tõhus siis, kui helistaja ei ole asustatud punktis ega tea, kus ta parajasti viibib, näiteks on metsa või rabasse eksinud.

**Abivajaja asukoht määratakse seega võimalikult täpselt nii helistaja ütluste, telefoni positsioneerimise kui ka kaardiotsingu abil.**

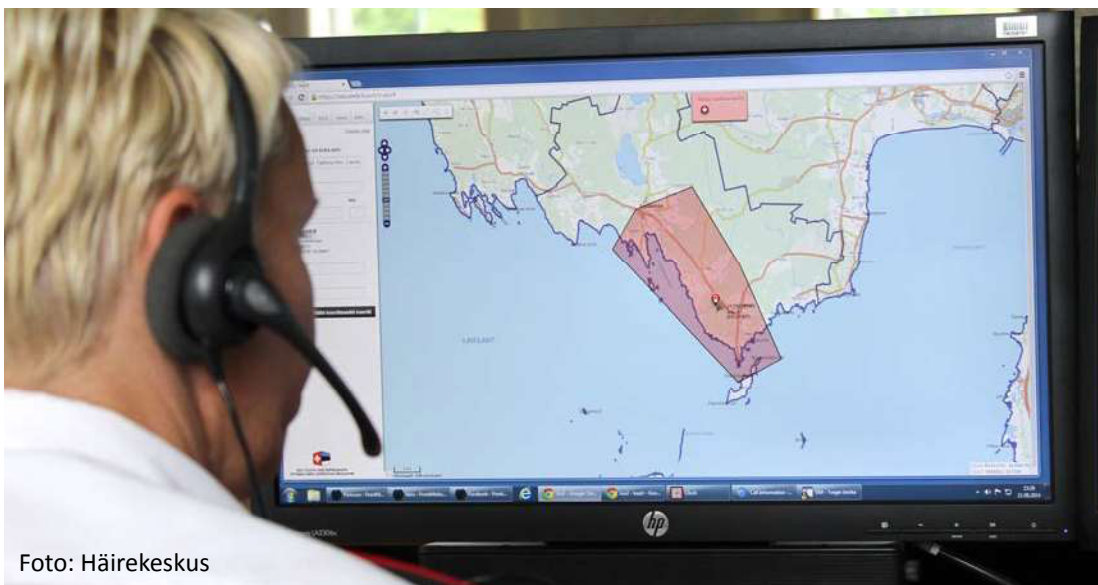


Foto: Häirekeskus

- **Jääge rahulikuks ja vastake esitatud lisaküsimustele.**

Häirekeskuse päästekorraldajale on väga oluline kiiresti välja selgitada hädaabinumbrile 112 teatatud sündmuse tõsidus. Seetõttu esitatakse helistajale täpsustavaid küsimusi, mis aitavad välja selgitada, millist abi ja kui kiiresti helistaja vajab. Päästekorraldaja küsimustele tuleb vastata **võimalikult konkreetselt ja lühidalt** ning järgida juhiseid. Nii hoitakse kiiret abi vajavate sündmuste korral aega kokku. Juba küsimuste esitamise ajal edastab teine päästekorraldaja sündmuse kohta kogutud info kiirabi-brigaadile, päästjatele või politseile. Seega ei maksa karta, et küsimuste esitamise tõttu abi viibib.

Kui vajatakse politsei abi, on oluline kirjeldada päästekorraldajale sündmusega seotud isikuid (mees/naine, oletatav vanus, kasv, riietuse kirjeldus), sõidukeid (reg number, mark, värvus) ja muid asjaolusid.

Kõige täpsemini oskab infot edastada see inimene, kes abi vajab. Parimate tulemusteni jõutakse töehusa koostöö kaudu!

- **Ärge lõpetage kõnet enne, kui päästekorraldaja on kogu vajaliku info kätte saanud ning annan kõne lõpetamiseks loa.**

Pärast kõne lõppu peab abivajaja oma telefoniliini vaba hoidma, sest talle võidakse tagasi helistada, et infot täpsustada või anda nõu.

- **Kui olukord sündmuskohal muutub (halveneb või läheb paremaks), helistage kohe numbrile 112 ja andke lisainfot.**

Hädaabinumber 112 ei ole naljanumber. Ükski helistaja ei jää tänapäeval anonüümseks **NB! Kõik hädaabinumbrile saabunud kõned salvestatakse.**

**Ära helista hädaabinumbrile 112, kui olukord ei nõua kiiret sekkumist!**

- Ära helista hädaabinumbrile 112, kui olukord ei ole tõsine ega kiireloomuline, nalja pärast ega küsimuste esitamiseks.
- Konsultatsiooni saamiseks helista perearsti nõuandetelefonile 1220, päästevaldkonna kohta info hankimiseks 1524, politsei infokõned 612 3000 (näiteks kui soovid teavet lubade, sõiduki- ja liiklusõuete või toimunud kuriteo uurimise kohta), keskkonnaga seotud infokõned 1313.
- Mõnes häireolukorras (näiteks elektrikatkestus või liiklusummik) võivad info saamiseks tehtavad telefonikõned hädaabiliini ummistada, nii et tõeline abivajaja ei saa helistada.
- Häirekeskus ei suuna telefonikõnesid edasi.
- Ära luba lastel mängida sisselülitatud mobiiltelefoniga, sest laps võib kogemata valida numbrile 112.
- Hoolitse, et sinu telefon ei saaks automaatselt helistada numbrile 112. Nii võib juhtuda ka siis, kui telefoni klahvid on lukustatud.

Pea meeles, et asjatu telefonikõne tõttu võib abi jõuda tõelise hädasolijani liiga hilja ning põhjustada pöördumatuid tagajärgi.

Hädaabinumbri teadlik kasutamine valel või pahatahtlikul eesmärgil on karistatav.