



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 7 Sayı: 31 Volume: 7 Issue: 31

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

## AVRUPA BİRLİĞİ UYUM SÜRECİNDE TEK NUMARA ACİL ÇAĞRI SİSTEMİ UYGULAMASINA AMBULANS PERSONELİNİN BAKIŞI

### *THE PERSPECTIVE OF AMBULANCE STAFF TO THE SINGLE NUMBER EMERGENCY CALL SYSTEM IN THE PROCESS OF ADAPTATION TO THE EUROPEAN UNION*

Ali EKŞİ\*

Gül Özlem YILDIRIM\*\*

#### Öz

Acil çağrı hizmetleri, yaşam hakkı ile doğrudan ilişkili önemli bir kamu hizmetidir. Türkiye’de Avrupa Birliği (AB) uyum süreci ile bağlantılı olarak, hizmet alanında bir sistem değişikliği yaşanmaktadır. Çalışmada, şu an mevcutta yaygın olarak kullanılan sistem ile pilot uygulama aşamasında olan sistem değişikliğinin, ambulans personeli gözünden değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Mevcut çağrı sistemi uygulamasında, acil yardım sağlayan kurumlar arası koordinasyon, acil çağrı sisteminin teknik ve fiziki altyapısı yetersiz görülmektedir. AB uyum sürecinde uygulanan ve sistemin iyileştirilmesinde fırsat olarak görülen Tek Numara Acil Çağrı Sistemi uygulamasında beklentiler genelde iyimser olmakla birlikte, pilot uygulamanın devam ettiği Antalya’da daha düşüktür. Çalışmadan elde edilen sonuçların, pilot uygulama aşamasında olan değişim sürecine katkı sağlaması beklenmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Avrupa Birliği, Tek Numara Acil Çağrı Sistemi, Ambulans Personeli, Kamu Hizmeti.

#### Abstract

Emergency call services, an important public service directly related to the right of life. In Turkey, a system change is experienced in the field of services in conjunction with the European Union (EU) harmonization process. In this study, we aimed to evaluate the widely used and currently available system and the pilot phase of system changes, from the point of view of ambulance staff. In the current call system, inter-agency coordination in providing emergency aid, technical and physical infrastructure of emergency call system seems insufficient. Single Number Emergency Call System applied in the EU integration process and seen as opportunity to improve the system applications, expectations are generally optimistic about the prospects but application is lower in the pilot project continued in Antalya. The results obtained from this study are expected to contribute to the process of change which is in the pilot phase.

**Keywords:** European Union, Single Number Emergency Call System, Ambulance Staff, Public Service.

\* Öğr.Dr., Ege Üniversitesi Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu, Bornova, İZMİR

\*\*

## Giriş

Acil çağrı sistemleri, acil durumlarda yardıma gereksinimi olan kişilerin yardım isteğini iletebilmesi ve acil yardım hizmetlerinin organizasyonunun sağlanması amacıyla oluşturulmuştur. Yardım istemek için kişilerin merkez ile iletişim kurabileceği en kolay yol ise telefondur. Dünya'nın her yerinde, acil çağrı hizmetleri için kısa ve kolay akılda kalabilen numaralar kullanılmaktadır. Ülkeler acil yardım hizmetlerinin organizasyonunda, tüm acil yardım kurumları (ambulans, itfaiye, polis, sahil güvenlik vs) için ya ayrı ayrı numaralar kullanmakta ya da tüm acil yardım hizmetlerini tek numara ve merkezden yönettikleri ve tek numara acil çağrı sistemi (TNAÇS) olarak adlandırılan sistemi kullanmaktadırlar.

Türkiye'de acil yardım hizmetlerinin organizasyonu, her acil birimin ayrı bir çağrı numarası ve çağrı merkezi (Ambulans; 112, İtfaiye; 110, Polis İmdat; 155 vs) olacak şekilde yapılmıştır. Ancak AB uyum sürecinde tüm AB ülkelerinde kullanılan TNAÇS "112" uygulaması için çalışmalar yapılmış ve uygulama bazı illerde pilot uygulama seviyesinde başlatılmıştır. AB uyum sürecinde, kamunun sunduğu birçok hizmet alanında yenilikler, değişimler oluşmaktadır. Ancak çok azı, TNAÇS gibi vatandaşın genelinin günlük hayatında önemli değişimler oluşturmaktadır. Bununla birlikte acil çağrı hizmetleri, doğrudan yaşam hakkı ile bağlantılıdır. Dolayısıyla sistemde yaşanacak olan başarı ya da başarısızlıklar toplumun geneline ciddi şekilde etkileyecektir. Uygulamanın pilot aşamada olması, sistemin yararlanıcıları üzerinde yani toplum üzerinde yapılacak çalışmalarda, önemli kısıtlayıcı faktörler ortaya çıkarmaktadır. Bu açılarından bakıldığında TNAÇS pilot uygulamasında, sorun alanlarının tespiti ve çözüm önerilerinin oluşturulması için sistem ve süreç hakkında bilgi sahibi olan, sistemin parçası profesyoneller üzerinde yapılacak çalışmalar önemli görülmektedir (Ekşi, 2010:66).

Çalışmada, şu an mevcutta yaygın olarak kullanılan sistem ile TNAÇS pilot uygulamasının, sistemin asli unsurlarından olan ambulans personeli gözünden değerlendirilmesi amaçlanmıştır. TNAÇS uygulamasının temel hedeflerinden olan, teknolojik altyapı ve organizasyon yapısının iyileştirilmesi ile sağlanması planlanan hizmetin hızlandırılması ve daha etkin hale getirilmesi konusunda, mevcut durum ve pilot uygulama değerlendirilecektir. Çalışmadan elde edilen sonuçların, pilot uygulama aşamasında olan TNAÇS uygulamasına ve konu ile ilgili daha sonra yapılacak olan bilimsel çalışmalara katkı sunması beklenmektedir.

## 1. Kavramsal Çerçeve

### 1.1. Acil Çağrı Hizmetleri

Acil durum; bir işi yapmak ya da önlem almak için kullanılacak sürenin kısıtlı olması, işin yapılmaması ya da önlemin alınmaması durumunda ölümcül bir riskin ortaya çıkabilmesini ifade eder. Acil yardım hizmetleri ise acil bir durumda, ek zararın oluşmaması ya da zararın daha kötü sonuçlar doğurmaması için yapılması gereken hizmetlerin organizasyonudur (Eryılmaz 2007:24). Gelişen teknolojinin de etkisiyle, vatandaşın acil yardım hizmetlerinden beklentileri sürekli artmaktadır. Karşılaştığı güvenlik sorununun mümkün olduğunca hızlı çözülmesini, acil sağlık hizmetine en kısa sürede ulaşmayı ve bir yangının mümkün olduğunca hızlı söndürülmesini istemek vatandaşın en temel haklarından. Acil durumlarda vatandaşa yardım ulaştırmak, yaşam haklarını korumak modern devlet olmanın en önemli öğelerindedir. Acil yardım hizmetlerinin değerlendirmesinde, vatandaş tarafından birinci öncelik hizmetin mümkün olduğunca kendisine hızlı ulaşması üzerinedir. Oysa refah düzeyi yüksek ülkeler bile, acil yardım hizmetlerinin organizasyonunu sınırlı kamu kaynaklarını etkin kullanmak adına, belli bir coğrafi dağılımda gerçekleştirmektedir. Acil durum yönetiminde, elde bulunan sınırlı kaynaklarla mümkün olduğunca fazla sayıda mağdura ulaşabilmek önemlidir (Vatansever, 2001:125; Smith, 2004:11-13).

Hizmetin hiç kimsenin mağdur olmayacağı bir hız ve etkinlikte sunulması, kurulan haberleşme sistemleri ile mümkün olmaktadır. Son yıllarda iletişim teknolojilerinde ki gelişmeler, hizmetin etkinliğini sağlamak adına acil çağrı hizmetlerini ön plana çıkarmaktadır. Acil durumlarda mağdur vatandaşa ihtiyacı olduğu hizmeti mümkün olduğunca hızlı ve kaliteli götürebilmek, ancak iyi organize olmuş ve çağın teknik altyapı gereksinimlerini karşılayan bir acil çağrı hizmetiyle mümkündür. Acil çağrı hizmetleri, sistemin kalbi olarak kabul edilen bir acil çağrı merkezinden yönetilmektedir. Acil çağrı merkezleri sadece yardım taleplerini cevaplayan merkezler değildir. Bu merkezlerde acil yardımın nasıl yapılacağı planlanır ve yardım operasyonları yönetilir. Acil çağrı sisteminin organizasyonunda, hizmetin yararlanıcı tarafından aktive edilmesi gerekir. Günümüz koşullarında, acil yardım talebinde olan mağdurların ya da yakınlarının yardım isteyebileceği en önemli haberleşme aracı telefondur. Vatandaş ile acil yardım haberleşmesini kolaylaştırmak ve hızlandırmak adına "acil çağrı numaraları" kullanılır. Acil durumlarda kullanılacak olan numaraların, kolay hatırdan kalır, kısa bir numara olması gerekir (Kaplan, 2006:1).

## 1.2. Tek Numara Acil Çağrı Sistemi (TNAÇS)

Toplumlarda acil yardım gereksinimi olan insan sayısının artması ve hizmetin sosyalleşmesi ile acil yardım merkezlerinin müdahale etmesi beklenen olay sayılarında önemli artışlar olmuştur. Bu durum, her acil yardım hizmeti için farklı bir yönetim merkezi oluşturan ve farklı acil çağrı numaraları kullanan ülkeler için farklı acil birimlerin koordinasyonunu sağlamada ve hizmeti yeterince etkin sunmada sorunlar oluşturmuştur. Bununla birlikte, çok sayıda birbirinden farklı acil çağrı numarasını vatandaşın aklında tutması zorlaşmakta ve yardımların ulaşım süresi olumsuz yönde etkilenmektedir. Hizmetin etkinliğini ve acil yardım kurumları arasında ki koordinasyonu güçlendirmek adına, son yıllarda TNAÇS ülkeler tarafından daha çok önemsenmekte, tüm acil yardım kuruluşlarının entegrasyonunun sağlandığı acil çağrı merkezleri oluşturulmaktadır<sup>†</sup> (Terpstra, 2009; Morandini, 2007:6-8).

Avrupa Komisyonu 1991 yılında AB vatandaşlarının serbest dolaşım hakkından yola çıkarak, AB sınırlarında tüm acil durumlar için tek bir acil çağrı numarasının "112" kullanılmasına karar vermiştir (European Commission, 1991). 2002 yılında yayınlanan, Avrupa Komisyonu Kararı uygulamanın önemini ve gerekliliğini pekiştirmiş, üye devletlerden acil çağrı numarasını arayan kişilerin otomatik olarak yerlerinin belirlenebilmesi için gerekli çalışmalar yapılmasını istemiştir. Nisan 2008'e gelindiğinde ise tüm üye devletler 112 TNAÇS uygulaması geçiş sürecini tamamlamışlardır (European Commission, 2011; EENA, 2010). Türkiye, AB uyum sürecinde TNAÇS ile ilgili çalışmalara, 2003 yılında Hollanda Hükümeti ve T.C. İçişleri Bakanlığı'nın işbirliği ile yürütülen "MATRA Projesi"<sup>‡</sup> kapsamında başlamıştır. Nisan 2005'de, Antalya ve Isparta pilot il olarak seçilmiş, bu illerde pilot uygulama 2009 yılında başlamıştır. 81 ilde TNAÇS geçişin sağlanması için çalışmalar devam etmektedir. Geçiş sürecinde acil yardım hizmetlerinde görevli personelin rol ve sorumluluklarında bir takım değişiklikler olmuş, sistem değişikliği ile ilgili çeşitli tartışmalar yaşanmıştır (Ekşi, 2010:109). Uygulamanın temel gerekçelerinin içerisinde, 112 acil çağrı numarası aracılığıyla tüm acil durumlar için yardım istenebilmesi ve dolayısıyla hizmetin ulaşımının hızlanması, acil yardım organizasyonunun tek merkezden yapılması ile kurumlar arası koordinasyonun artırılması, hizmetin sunumu için teknik ve fiziki altyapının iyileştirilmesi ve

hizmetin etkinliğinin artırılması amaçlanmaktadır (European Union, 2009; COCOM, 2010).

## 2. Materyal ve Yöntem

Çalışmada, TNAÇS pilot uygulama ili Antalya ile "sosyo-ekonomik durum", "turizm sektörü gelişmişliği" konularında benzerlik gösteren, İzmir ili kapsama alınmıştır. Çalışma evreni, Antalya ve İzmir illerinde TC Sağlık Bakanlığı 112 acil sağlık sistemi ve acil çağrı merkezinde görev yapan ambulans personelinde oluşturulmuştur. Çalışmanın örneklemini her iki ilden 100'er kişi olarak belirlenmiş ve anket formları iş adreslerine elden bırakılmıştır. İzmir ilinden 62 kişi, Antalya ilinden 56 kişi olmak üzere toplam 118 kişi formları doldurarak araştırmacılara teslim etmiştir. Çalışma, Mart 2010 – Temmuz 2012 tarihleri arasında Ege Üniversitesi Bilim-Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi (EBİLTEM) Bilimsel Araştırma Projesi Desteği ile gerçekleştirilmiştir. Anket formunun ilk bölümünde katılımcıları tanımlayıcı bilgiler yer almıştır. İkinci bölümde, ambulans personelinin mevcut acil çağrı sistemi ve TNAÇS pilot uygulaması ile ilgili algılarını değerlendirmeye yönelik sorular yer almıştır. Çalışmadan çıkacak sonuçlarda Türkiye geneli ile ilgili genellemeler ve değerlendirmeler hedeflenmemiştir. Toplanan veriler SPSS (Statistical Package for the Social Sciences Chiago, III, USA) 16,0 istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Veri çözümlenmesinde frekans dağılımı ve yüzdelerden yararlanılmış, değişkenler arasındaki farkın belirlenmesinde ki-kare testi kullanılmıştır. P <0.05 istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

## 3. Bulgular

### 3.1. Katılımcıları Tanımlayıcı Bilgiler

Çalışmaya İzmir ve Antalya ilinden (62+56) toplam 118 kişi katılmıştır. Katılımcıların %55'i (n=65) kadın ve %45'i (n=53) erkektir. %11,9'u (n=14) 19-23 yaş, %44,1'i (n=52) 24-28 yaş, %8,5'i (n=10) 29-33 yaş, %12,7'si (n=15) 34-38 yaş, %12,7'si (n=15) 39-43 yaş, %8,5'i (n=10) 44-48 yaş ve %1,7'si (n=2) 49 ve üzeri yaş grubundadır. Ambulans hizmetlerinde görevli katılımcıların %45,8'i (n=54) 1-3 yıl, %23,7'si (n=28) 4-6 yıl, %9,3'ü (n=11) 7-9 yıl, %10,2'si (n=12) 10-12 yıl ve %10,8'i (n=13) 13 ve daha üzeri iş deneyimine sahiptir. Katılımcıların, %69,5'i (n=82) acil sağlık istasyonunda, %30,5'i (n=36) acil çağrı merkezinde görev yapmaktadır. Katılımcıların, %52,5'i (n=62) TNAÇS'ni olumlu bir uygulama olarak görürken, %41,5'i (n=49) olumsuz bir uygulama olarak gördüğünü, %5,9'u da (n=7) bu konuda fikrinin olmadığını belirtmiştir.

<sup>†</sup> ABD ve Kanada'da "911", Avustralya'da "000", AB'de "112" gibi.

<sup>‡</sup> MATRA Projesi: Türkiye'nin AB uyum sürecinde, Hollanda Hükümeti işbirliği ile yürütülen bir hibe programıdır. Proje kapsamında Türkiye'de birçok farklı proje oluşturulmuş ve Hollanda Hükümeti işbirliği ile tamamlanmıştır.

### 3.2. Ambulans personelinin mevcut acil çağrı sistemi ile ilgili algılarının değerlendirilmesi

Katılımcılar, “acil yardım sağlayan kurumlar arası (polis, itfaiye, ambulans hizmetleri) işbirliği ve koordinasyonun yeterliliğine”, %7,6 (n=9) oranında kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, % 31,4’ü (n=37) kesinlikle katılmadığını belirtmiştir. Katılımcıların sadece %16,1’i (n=19) “mevcut acil çağrı merkezlerinin teknolojik altyapısının yeterli olduğu” fikrine kesinlikle katıldığını belirtmiş, bu oran “acil çağrı merkezlerinin fiziki altyapısının yeterli olduğu” görüşünde %8,5 (n=10) ve “acil çağrı hizmetlerinde kullanılan iletişim araçlarının yeterli olduğu” görüşünde % 22 (n=26) olarak bulunmuştur (Tablo 1).

Tablo 1: Ambulans personelinin mevcut acil çağrı sistemi ile ilgili algıları

	Kesinlikle katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle katılmıyorum	
	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Acil yardım veren kurumlar arası işbirliği ve koordinasyon yeterlidir.	7,6	9	32,2	38	8,5	10	20,3	24	31,4	37
Acil çağrı merkezlerinin teknolojik altyapısı yeterlidir.	16,1	19	30,5	36	8,5	10	22	26	22,9	27
Acil çağrı merkezlerinin fiziki altyapısı yeterlidir.	8,5	10	23,7	28	10,2	12	17,8	21	39,8	47
Acil çağrı hizmetlerinde kullanılan iletişim araçları yeterlidir.	22	26	32,2	38	6,8	8	16,9	20	22	26

### 3.3. Ambulans personelinin TNAÇS pilot uygulaması ile ilgili algılarının değerlendirilmesi

Ambulans personelinin, %36,4’ü (n=43) TNAÇS uygulaması ile “acil durumlarda vatandaş tarafından aranabilecek acil çağrı numarası karışıklığının sona ereceği” görüşüne kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu oran, “Acil yardım hizmetinin olay yerine ulaşım süresi kısılacağı” görüşünde %15,3 (n=18), “acil yardım veren kurumlar arası işbirliği ve koordinasyonun artacağı” görüşünde %32,2 (n=38), “acil

yardım hizmetinin kalitesinin artacağı” görüşünde %25,4 (n=30) olmuştur (Tablo 2).

Tablo 2: Ambulans personelinin TNAÇS uygulaması ile ilgili algıları

	Kesinlikle katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle katılmıyorum	
	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
Acil durumlarda vatandaş tarafından aranabilecek acil çağrı numarası karışıklığı sona erer	36,4	43	21,2	25	7,6	9	8,5	10	26,3	31
Acil yardım hizmetinin olay yerine ulaşım süresi kısalmıştır	15,3	18	19,5	23	12,7	15	8,5	10	44,1	52
Acil yardım veren kurumlar arası işbirliği ve koordinasyon artar	32,2	38	27,1	32	5,9	7	15,3	18	19,5	23
Acil yardım hizmetinin kalitesi artar	25,4	30	23,7	28	14,4	17	7,6	9	28,8	34

### 3.4. TNAÇS genel bakış açısını etkileyen durumlar

TNAÇS genel değerlendirmesi ile cinsiyet, yaş, görev süresi ve görev yeri arasında anlamlı istatistiksel ilişki bulunmazken (p>0,05), TNAÇS genel değerlendirmesi ile görev yapılan il arasında istatistikî açıdan anlamlı ilişki bulunmaktadır (p<0,05). İzmir ilinde uygulamaya olumlu bakanların oranı %69,4’ken (n=43), bu oran Antalya’da %33,9 (n=19) olmuştur (Tablo 3).

Tablo 3: TNAÇS uygulamasına genel bakış ve görev yapılan ilin karşılaştırılması

İL		TNAÇS uygulamasına genel bakış?			p
		Olumlu	Olumsuz	Fikrim yok	
İzmir	n	43	14	5	0,000
	%	69,4	22,6	8,1	
Antalya	n	19	35	2	
	%	33,9	62,5	3,6	
Toplam	n	62	49	7	
	%	52,5	41,5	5,9	

### 3.5. Ambulans personelinin TNAÇS uygulamasından beklentilerini etkileyen durumların değerlendirilmesi

TNAÇS uygulamasından beklentiler ile cinsiyet, yaş, görev süresi ve görev yeri arasında anlamlı istatistiksel ilişki bulunmazken ( $p>0,05$ ), TNAÇS uygulamasından beklentiler ile görev yapılan il arasında istatistikî açıdan anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). TNAÇS ile elde edilmesi planlanan kazanımlar ile ilgili tüm başlıklarda, pilot uygulamanın devam ettiği Antalya ilinde olumlu bakış açısı daha düşük bulunmuştur (Tablo 4).

Tablo 4: Ambulans personelinin TNAÇS uygulaması ile elde edilmesi planlanan kazanımları etkileyen durumların değerlendirilmesi

		Acil durumlarda vatandaş tarafından aranabilecek acil çağrı numarası karışıklığı sona erer						P	
		Kesinlikle katılıyor	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum			
İl	İzmir	n	31	10	7	5	9	0,000	
		%	50,0	16,1	11,3	8,1	14,5		
	Antalya	n	12	15	2	5	22		
		%	21,4	26,8	3,6	8,9	39,3		
Toplam		n	43	25	9	10	31		
		%	36,4	21,2	7,6	8,5	26,3		
		Acil yardım hizmetinin olay yerine ulaşım süresi kısadır							P
		Kesinlikle katılıyor	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum			
İl	İzmir	n	17	18	11	5	11		0,000
		%	27,4	29	17,7	8,1	17,7		
	Antalya	n	1	5	4	5	41		
		%	1,8	8,9	7,1	8,9	73,2		
Toplam		n	18	23	15	10	52		
		%	15,3	19,5	12,7	8,5	44,1		
		Acil yardım veren kurumlar arası işbirliği ve koordinasyon artar						P	
		Kesinlikle katılıyor	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum			
İl	İzmir	n	29	20	3	5	5	0,000	
		%	46,8	32,3	4,8	8,1	8,1		
	Antalya	n	9	12	4	13	18		
		%	16,1	21,4	7,1	23,2	32,1		
Toplam		n	38	32	7	18	23		
		%	32,2	27,1	5,9	15,3	19,5		

			Acil yardım hizmetinin kalitesi artar					P
			Kesinlikle katılıyor	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum	
İl	İzmir	n	26	18	6	5	7	0,000
		%	41,9	29	9,7	8,1	11,3	
	Antalya	n	4	10	11	4	27	
		%	7,1	17,9	19,6	7,1	48,2	
Toplam		n	30	28	17	9	34	
		%	25,4	23,7	14,4	7,6	28,8	

### 4. Tartışma

TNAÇS uygulaması ile birlikte önemli hedeflerden birisi, tüm acil durumlar için tek bir acil çağrı numarasının kullanılabilir olması ve sistemde numara karışıklığının sona ermesidir. Ekşi ve Torlak'ın 2011 yılında yapmış olduğu çalışmada, 112 ambulans numarasının bilinirliği %90'lar oranındayken, "polis 155", "itfaiye 110" ve "jandarma 156" numaralarının bilinirliği anlamlı oranda düşmektedir (Ekşi ve Torlak, 2011:151). Acil çağrı numaralarının hatırlanabilirliğinin düşük olması, birbiri ile karıştırılabilmesi acil çağrı hizmetlerinin etkinliğini olumsuz etkilemektedir. Dolayısıyla, TNAÇS uygulaması sistemin hızının ve etkinliğinin artırılması adına önemli bir uygulama olarak görülmektedir (EENA, 2010a). Bu çalışmada yer alan katılımcıların yaklaşık %60'ı, uygulama ile numara karışıklığının sona ereceğini düşünmektedir.

Ambulans personeli, mevcut sistemde acil çağrı sisteminin teknik altyapısı ve iletişim araçlarını yaklaşık %40 oranında, acil çağrı merkezlerinin fiziki alt yapılarını da yaklaşık %50 oranında yetersiz bulmaktadır. Avrupa Komisyonu TNAÇS uygulaması ile hizmetin hızını ve etkinliğini arttırmak adına, bazı teknolojik altyapı yatırımlarını zorunlu kılmıştır. Bunlardan en önemlisi sayılabilecekler; yardım talebinde bulunan kişinin yerinin otomatik olarak belirlenmesi ve 112 acil çağrı numarasını kaza yapan aracın otomatik arayarak kazayı haber vermesi üzerine kurulmuş olan "HeERO Projesi"dir (COCOM, 2010; HeERO, 2013). Bu çalışmaya katılanların genel algısı TNAÇS uygulaması ile yaklaşık %60 oranında acil çağrı hizmetinin kalitesinin artacağı yönünde olmuştur.

TNAÇS uygulaması ile hizmetin etkinliğinin ve hızının artacağı yönünde ki görüşlerde, sistemin pilot uygulamasının yapıldığı Antalya'da görev yapan ambulans personelinin olumsuz düşündüğü görülmektedir. Uygulama ile hizmetin sunumunun hızlanacağını düşünenlerin oranı İzmir'de %60'lardeyken, bu oran Antalya'da %10'lara düşmektedir. Pilot uygulama ile oluşan ilk yıl verilerine bakıldığında da ambulans personelinin görüşünü

destekleyen bir sonuç çıkmaktadır. Antalya ilinde, TNAÇS uygulamasından önce, acil çağrı merkezine çağrı geldikten sonra ambulansın 10 dakika içerisinde olay yerine ulaşma oranı %95'ken, pilot uygulama ile birlikte bu oran %70'lere düşmektedir (AAHD, 2010). Bunun en önemli nedeni, Türkiye'de tüm acil yardım kuruluşlarının ortak görev yaptığı, entegrasyonunun sağlandığı acil çağrı merkezinde, tüm acil durumlar için görev yapabilecek, özel yetişmiş personelin (Emergency Medical Dispatcher-Acil Tıbbi Yönlendirme personelinin) istihdamının olmamasıdır. TNAÇS Türkiye pilot uygulamasında, vatandaş tek numaradan yardım talep edebilmektedir. Ancak telefonda ilk karşısına çıkan ve santralist olarak adlandırılan görevli, kişinin talep ettiği acil yardımın çeşidine göre telefonu muhatabına aktarmaktadır. Dolayısıyla yardım isteme süresi kısalmamakta, tam tersi uzayabilmektedir (Ekşi, 2010:112).

Acil çağrı hizmetleri, kamu yararının en üst seviyede olduğu hizmetlerdendir. Ortaya çıkabilecek acil durum sorunları, bireyleri etkilediği gibi zamanında müdahale edilmediğinde, diğer bireylere ve topluma da zarar verebilir, kamu güvenliğini olumsuz etkileyebilir. Hatta bazı durumlarda Devlet otoritesinin tartışılmasına neden olabilir (Ekşi, 2010:69). Acil çağrı hizmetinin başarılı bir şekilde organize edilmesi, vatandaş ile Devlet arasındaki güveni arttırmakta, kamu güvenliğine katkı sunmaktadır. Acil çağrı hizmetinin etkinliği için, özellikle büyük trafik kazaları, yangınlar gibi kitlesel olaylarda acil yardım sağlayan (ambulans, itfaiye, güvenlik) kurumların koordinasyonu son derece önemlidir. Türkiye'de yaygın olarak kullanılan acil çağrı sisteminde tüm acil yardım kuruluşları farklı acil çağrı numaraları ile aktive edilmekte ve farklı merkezlerden yönetilmektedir. Bu çalışmada sistemde aktif olarak sorumluluk alan ve acil yardım operasyonlarında diğer acil yardım kurumları ile birlikte görev yapan ambulans personelinin yarısından fazlasının mevcut sistemde, acil yardım sağlayan kurumlar arasındaki koordinasyonu yetersiz görmektedir. Ekşi ve arkadaşlarının 2002 yılında yapmış oldukları çalışmada polis ve acil sağlık personelinin oluşan örneklem grubu, acil yardım sağlayan kurumlar arasındaki koordinasyonu yüzde seksenin üzerinde yetersiz bulmuştur (Ekşi vd., 2002:36). Türkiye'nin mevcut acil yardım organizasyonunda kurumlar arası koordinasyon, sistemde görev yapan personel tarafından yetersiz görülmektedir. Bu aşamada, AB uyum sürecinde yürütülen TNAÇS uygulaması sistemi iyileştirmek adına fırsat olarak kabul edilmelidir. TNAÇS uygulamasında, ambulans personelinin yaklaşık %60'ı sistem değişikliği ile kurumlar arası koordinasyonu arttıracaklarını düşünmektedir. Ancak bu oran sistemin pilot uygulama aşamasında uygulandığı Antalya'da %37'ler oranına düşmektedir.

TNAÇS uygulaması ile sistemde oluşması beklenen iyileştirmeler değerlendirildiğinde, tüm konularda iyileşme beklentisi, uygulamanın pilot olarak uygulandığı Antalya'da görev yapan personelde, uygulamanın henüz başlamadığı İzmir'e göre daha düşüktür. Acil çağrı hizmetleri gibi birçok önemli kurumu ilgilendiren önemli bir kamu hizmetinde yaşanan sistem değişikliğinden sonra, bir takım sıkıntıların yaşanması muhtemeldir. AB'nin resmi araştırma şirketi olan Eurobarometer 2010 yılında hazırlanmış olduğu raporda, TNAÇS geçiş yapan üye devletlerde, teknik sorunlar başta olmak üzere hizmet kalitesini olumsuz etkileyen bir takım sorunların yaşandığını ortaya koymaktadır (Eurobarometer, 2010:8). Türkiye'de sistem değişikliği sırasında, bazı sorun alanlarının yaşanması olağandır. Ancak bu sorun alanları, uygulamanın içerisinde yer alan profesyonellerin algısında, uygulamanın geneli hakkında olumsuz algı oluşturmaması için önlemler alınmalıdır. Türkiye AB aday ülkesidir ve birçok hizmet alanında olduğu gibi acil çağrı hizmetlerinde de bir değişim yaşamaktadır. TNAÇS uygulaması gibi insanların yaşam hakkı ile doğrudan bağlantılı bir değişimin, amacına ulaşması için sistemin içerisinde yer alan personelin paydaş olarak kabul edilmeli, sorun alanlarının çözümü için ortak öneriler geliştirilmelidir.

## 5. Sonuç

Acil çağrı hizmetlerinin önemli bir unsuru olan ambulans personeli, mevcut çağrı sisteminde, acil yardım sağlayan kurumlar arası koordinasyonu, acil çağrı sisteminin teknik ve fiziki altyapısını yetersiz görmektedir. AB uyum sürecinde uygulanan ve sistemin iyileştirilmesinde fırsat olarak görülen TNAÇS uygulamasından beklentiler genelde iyimserdir. Pilot uygulamanın devam ettiği Antalya'da sistem değişikliğinden beklentiler ilk yılın sonunda, ambulans personeli tarafından olumsuz olarak değerlendirilmektedir. TNAÇS uygulaması, Avrupa Komisyonunun uygulamanın amacı çerçevesinde koymuş olduğu hedefler doğrultusunda devam etmeli, pilot uygulamalardan çıkarılacak dersler iyi değerlendirilmeli ve uygulama ülke geneline yaygınlaştırılırken fırsata dönüştürülmelidir. AB uyum sürecinde, TNAÇS uygulaması gibi toplumun önemli bir kısmını doğrudan ilgilendiren uygulamalarda, personel yapısı gibi ülkenin kendi dinamikleri de dikkate alınmalıdır. Sistem değişikliklerinin başarı ile gerçekleştirilebilmesinde, en önemli etken mevcut sistemde görev yapan personel olabilmektedir. TNAÇS'nin daha başarılı bir şekilde yaygınlaştırılabilmesi için sorun alanlarına yönelik çözümler geliştirilirken, sistemde çalışanların önerileri dikkate alınmalıdır.

**KAYNAKÇA**

- AAHD (Acil Ambulans Hekimleri Derneği) (2010). *112 Tek Numara ve Antalya Gerçeği*, <http://www.aahd.org.tr/112teknunara.html> (erişim tarihi:28.12.2013).
- COCOM (European Commission- Communications Committee) (2010). *Implementation of the European emergency number 112 – Results of the third data-gathering round*, Working Document, [http://www.eena.org/ressource/static/files/cocom\\_report2010.pdf](http://www.eena.org/ressource/static/files/cocom_report2010.pdf) (erişim tarihi:30.12.2013).
- EENA (European Emergency Number Association) (2010), *What is 112?* <http://www.eena.org/view/en/About112/whatis112.html> (erişim tarihi: 25.12.2013).
- EKŞİ, Ali, KOLAÇ, Zülal, TÜLEK, Ayhan, ANIK, Nurcan, ÜNLÜOĞLU, İlhami (2002). "Tek Numara Çağrı Sistemi İle İlgili Bir Anket Çalışması", *Acil Tıp Dergisi*, C.2, S.1, s.34-37.
- EKŞİ, Ali (2010). *Kamu Hizmetinden Yararlanma Hakkı Çerçevesinde Acil Çağrı Merkezlerinin Yönetimi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- EKŞİ, Ali ve TORLAK, S. Evinç (2011). "Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulama Sürecinde Acil Çağrı Hizmetlerinden Yararlanma Durumu: Antalya ve İzmir İllerinin Karşılaştırılması", *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, C.11, S.4, s.149-154.
- ERYILMAZ, Mehmet (2007). *Afet Tıbbi Terminoloji Sözlüğü*, Afet Tıbbi, Editörler; Mehmet Eryılmaz ve Ufuk Dizdar, Cilt:1, s.23-28, Ankara: Ünsal Yayınları.
- Eurobarometer (2010). *The European Emergency Number 112, Analytical Report, Wave 3*, The Gallup Organization, European Commission, [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_285\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_285_en.pdf) (erişim tarihi:23.12.2013).
- European Commission (1991). *Council Decision*, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1991:217:0031:0032:EN:PDF> (erişim tarihi:29.12.2013).
- European Commission (2011). *112 Your lifeline in the EU*, [http://ec.europa.eu/information\\_society/doc/factsheets/044-112-blurev-en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/doc/factsheets/044-112-blurev-en.pdf) (erişim tarihi: 28.12.2013).
- European Union (2009). *112: Commission Says EU Single Emergency Number Must get Multilingual*, [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-09-240\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-09-240_en.htm) (erişim tarihi: 28.12.2013).
- HeERO (2013). *eCall Hakkında*, <http://www.heeropilot.eu/view/tr/ecall.html> (erişim tarihi: 29.12.2013).
- KAPLAN, M. Orhan (2006). GPS, GPRS ve GIS Teknolojileri Kullanılarak 112 Acil Yardım Merkezi Otomasyon Merkezi Tasarımı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri: Erciyes Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- MORANDINI, O. Paul (2007). *112 in Europe A key factor against disability*, Consensus Conference, Peschiera del Garda, 8 - 9 November 2007, <http://internazionali.ulss20.verona.it/docs/projects/rdd/ppt/plenary/EENA.pdf> (erişim tarihi: 28.12.2013).
- SMITH, Phillip (2004). *Emergency Call Management*, Office of The Deputy Prime Minister, The Commissioner of the London Fire, England. <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100410180038/http://www.communities.gov.uk/documents/fire/pdf/130277.pdf> (erişim tarihi: 28.12.2013).
- TERPSTRA, Tjerk (2009). *Slovak Roundtable on 112*, November 19, 2009, [http://www.eena.org/ressource/static/files/Tjerk\\_Terpstra.pdf](http://www.eena.org/ressource/static/files/Tjerk_Terpstra.pdf) (erişim tarihi: 28.12.2013).
- VATANSEVER, Kevser (2001). *Acil Sağlık Hizmetlerinin Organizasyonu*, Afetlerde Sağlık Hizmetleri Yönetimi, Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Müdürlüğü, Ankara: Takav Matbaacılık.