

T.C.
BİTLİS EREN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
ACİL DURUM VE AFET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİNE YAPILAN ARAMALAR,
GÖREV YAPAN PERSONELLER VE YÖNLENDİRİLEN
MÜDAHALE ARAÇLARININ KULLANIMININ
DEĞERLENDİRİLMESİ: BİTLİS İLİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MAHSUM BAHADIR

DANIŞMAN
DOÇ. DR. CELAL İNCE

AĞUSTOS 2023

BİTLİS

T.C.
BİTLİS EREN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
ACİL DURUM VE AFET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİNE YAPILAN ARAMALAR,
GÖREV YAPAN PERSONELLER VE YÖNLENDİRİLEN
MÜDAHALE ARAÇLARININ KULLANIMININ
DEĞERLENDİRİLMESİ: BİTLİS İLİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MAHSUM BAHADIR

ORCID: 0000-0002-7887-5160

DANIŞMAN
DOÇ. DR. CELAL İNCE

AĞUSTOS 2023
BİTLİS

T.C.
BİTLİS EREN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI
ETİK BEYANI

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Acil Durum ve Afet Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisiyim. Hazırlamış olduğum “112 Acil Çağrı Merkezine Yapılan Aramalar, Görev Yapan Personeller ve Yönlendirilen Müdahale Araçlarının Kullanımının Değerlendirilmesi: Bitlis İli Örneği” başlıklı tezde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi; tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu; tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi; kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı; bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim./...../2023

İmza
Mahsum BAHADIR

T.C.
BİTLİS EREN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
TEZ YAZIM KILAVUZU UYGUNLUK BEYANI

“112 Acil Çağrı Merkezine Yapılan Aramalar, Görev Yapan Personeller ve Yönlendirilen Müdahale Araçlarının Kullanımının Değerlendirilmesi: Bitlis İli Örneği” başlıklı yüksek lisans tezi Bitlis Eren Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzuna uygun olarak hazırlanmıştır./...../2023

Tezi Hazırlayan

Danışman

İmza

İmza

Mahsum BAHADIR

Doç. Dr. Celal İNCE

Acil Durum ve Afet Yönetimi Anabilim Dalı Başkanı

İmza

Dr. Öğretim Üyesi Sebahattin KOÇ

T.C.
BİTLİS EREN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
TEZ ONAY SAYFASI

Bitlis Eren Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Acil Durum ve Afet Yönetimi Anabilim Dalı öğrencisi Mahsum BAHADIR tarafından hazırlanan “112 Acil Çağrı Merkezine Yapılan Aramalar, Görev Yapan Personeller ve Yönlendirilen Müdahale Araçlarının Kullanımının Değerlendirilmesi: Bitlis İli Örneği” adlı Yüksek Lisans Tezi ile ilgili tez savunma sınavı, .../.../... tarihinde yapılmış ve tezin oy birliği/ oy çokluğu ile kabul/ red edilmesine karar verilmiştir.

JÜRİ:

İMZA

Danışman: Doç. Dr. Celal İNCE
Bitlis Eren Üniversitesi

.....

Üye: Dr. Öğr. Üyesi

.....

Üye: Dr. Öğr. Üyesi

.....

Bitlis Eren Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu’nun tarih ve sayılı kararıyla jüri tarafından kabul edilmiş bu çalışmanın yüksek lisans tezi olarak kabulü onaylanmıştır.

..../...../2023

Doç. Dr. Mehmet Bakır ŞENGÜL

Enstitü Müdürü

T.C.

Bitlis Eren Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Acil Durum ve Afet Yönetimi Anabilim Dalı

**112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİNE YAPILAN ARAMALAR, GÖREV YAPAN
PERSONELLER VE YÖNLENDİRİLEN MÜDAHALE ARAÇLARININ
KULLANIMININ DEĞERLENDİRİLMESİ:**

BITLİS İLİ ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Mahsum BAHADIR

Danışman: Doç. Dr. Celal İNCE

Ağustos 2023

ÖZET

Acil yardım hizmetlerinin, diğer hizmet ve sektörlerden önemli bazı farklılıkları vardır. Bunlar içerisindeki en önemli farklardan biri ise acil yardım ve müdahale hizmetlerinin ikame edilemez ve ertelenemez özelliğidir. Türkiye’de mağduriyet yaşayan, sağlık yardımı talep eden, can ve mal güvenliği tehlikeye girmiş olan, kısacası ilgili ve profesyonel ekiplerin yardımına ihtiyacı olan tüm bireylerin acil yardım hizmetlerinden faydalanabilmesi önem arz etmektedir. Bu öneme binaen teknolojinin sunmuş olduğu imkânlardan yararlanarak zamanla yeni sistem organizasyonlarına başvurulmaktadır.

Bu çalışmada acil yardım hizmetlerine yönelik geliştirilen yeni sistem organizasyonu ve kurumsal çalışmaların bir sonucu olarak ortaya çıkan, 2021 yılı itibarıyla Türkiye’nin 81 ilinde hizmete alınarak tamamlanan Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesinin Bitlis ili özelinde değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda Bitlis 112 Acil Çağrı Merkezi hedef alınarak 112 acil çağrı merkezine yapılan aramalar, görev yapan personeller ve yönlendirilen müdahale araçlarının kullanımının değerlendirilmesi başlıklı bir inceleme çalışması yapılmak istenmiştir. Bu kapsamda yeni sisteme, işleyiş ve çağrılarının birinci muhatapları olmaları sebebiyle çağrı karşılama ve çağrı yönlendirme personellerine nitel araştırma yöntemine başvurularak tez çalışması için hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formundaki 30 soru yöneltilmiştir.

Çalışmaya katılma rızası gösteren 44 personelden alınan cevaplar araştırmacı tarafından not edilmiş ve bulgular tematik olarak analiz edilmiştir.

Çalışma genel olarak üç başlık altında toplanmaktadır. Acil çağrı merkezine yapılan aramalar başlığı altında, çağrı merkezinin iş akış şemasına dair gözlemlere yer verilmekte ve çağrı verileri detaylı olarak değerlendirilmektedir. Görev yapan personeller başlığı altında, sistemin işleyişine ve yeniliklerine dair katılımcılara yöneltilen görüşme sorularına, katılımcılardan alınan cevaplara ve analizlere yer verilmektedir. Son olarak müdahale araçlarının kullanımının değerlendirilmesi başlığı altında ise vakaya dönüşerek müdahale ekibi yönlendirilen çağrıların istatistiksel verileri incelenmektedir.

Acil yardım hizmetlerinin dünyadaki hızlı gelişime paralel olarak modern ve güncel tutulması amacıyla yeni sistemin avantajları ve eksik noktaları tartışma ve sonuç kısımlarında ele alınarak, bu hususta alınabilecek tedbirlere ve tavsiyelere yer vermeye çalışılmıştır.

Anahtar kelimeler: Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması, Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi, Acil Çağrı Numaraları, 112 Acil Sağlık Hizmetleri

Republic of Türkiye

Bitlis Eren University Graduate School

Department of Emergency and Disaster Management

**EVALUATION OF CALLS MADE TO 112 EMERGENCY CALL CENTER,
PERSONEL ON DUTY AND USE OF DIRECTED INTERVENTION TOOLS:
BİTLİS PROVINCE EXAMPLE**

Master's Thesis

Mahsum BAHADIR

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Celal İnce

August 2023

ABSTRACT

Emergency services have some important differences from other services and sectors. The most important difference among these is the non-substitutable and non-deferrable feature of emergency aid and response services. It is important that all individuals who experience victimization in Turkey, who demand health care, whose safety of life and property are in danger, in short, who need the help of relevant and professional teams, can benefit from emergency aid services. Due to this importance, new system organizations are applied over time by taking advantage of the opportunities offered by technology.

In this study, it is aimed to evaluate the New Generation 112 Emergency Call Centers project, which emerged as a result of the new system organization and institutional studies developed for emergency services, in the province of Bitlis, which was completed by being put into service in 81 provinces of Turkey as of 2021. In line with this purpose, it was desired to conduct a study titled the evaluation of the calls made to the 112 emergency call center, the personnel on duty and the use of directed intervention tools, targeting the Bitlis 112 Emergency Call Center. In this context, 30 semi-structured interview questions prepared for the thesis study were asked to the call reception and call forwarding personnel due to the new system, its operation and the fact that they are the first addressees of the calls. The answers received from 44 personnel

who consented to participate in the study were noted and the findings were analyzed thematically.

The study is generally grouped under three headings. Under the heading of calls made to the emergency call center, observations on the work flow chart of the call center are included and call data is evaluated in detail. Under the heading of the personnel on duty, the interview questions asked to the participants about the operation and innovations of the system, the answers received from the participants and the analyzes are included. Finally, under the heading of evaluation of the use of intervention tools, the statistical data of calls that are turned into cases and directed to the response team are examined.

In order to keep the emergency services modern and up-to-date in parallel with the rapid development in the world, the advantages and deficiencies of the new system have been discussed in the discussion and conclusion sections, and measures and recommendations that can be taken in this regard have been tried to be included.

Keywords: Single Emergency Call Number Application, New Generation 112 Emergency Call Centers Project, Emergency Call Numbers, 112 Emergency Health Services

TEŞEKKÜR

Bu tez çalışmasının başlangıç aşamasından itibaren her türlü desteği sağlayan, çalışmanın planlanmasında, yürütülmesinde ve oluşturulmasında takip edilecek yolları özveri ile gösteren, bilgi birikimi ve tecrübeleri doğrultusunda beni yönlendiren akademik danışmanım Doç. Dr. Celal İNCE'ye teşekkürlerimi sunuyorum. Tez savunma jüri üyelerim olan sayın hocalarım Dr. Öğr. Üyesi Murat Abdulgani KUŞ ve Dr. Öğr. Üyesi Hatice ÖNTÜRK AKYÜZ'e de katkılarından dolayı çok teşekkür ediyorum.

Ayrıca çalışmanın yürütülmesi, görüşmelerin gerçekleştirilmesi ve çağrı verilerinin temini konusunda çokça yardımcı olan, Bitlis 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü personellerine ve idarecilerine sundukları katkılardan dolayı şükranlarımı sunuyorum.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	I
ABSTRACT	III
TEŞEKKÜR	V
İÇİNDEKİLER	VI
ÇİZELGELER DİZİNİ	VIII
ŞEKİLLER DİZİNİ	X
KISALTMALAR DİZİNİ	XI
1. GİRİŞ..	1
1.1. Acil Durumlar ile İlgili Temel Kavramlar.....	5
1.2. Dünya’da Acil Çağrı Hizmetlerinin Gelişimi	8
1.3. Acil Çağrı Sistemlerinin Dünyada Kullanım Örnekleri ve Alternatif Çağrı İhbar Uygulamaları.....	10
1.3.1. Acil Olaylara Müdahale ve Sunulacak Hizmetlerin Osmanlı’da Kurumsallaşmaya Başlanması	13
1.3.2. Türkiye’de Acil Sağlık Hizmetleri Kapsamında Kullanılmaya Başlanan Acil İhbar Hattının Gelişim Süreci	13
1.3.3. 112 Numarasının Acil Sağlık Hizmetlerinde Kullanılmaya Başlanması.	14
1.3.4. Acil Kodlu İhbarlarda Numara Birliği.....	15
1.4. Bir Acil Durum Yönetim Biçimi Olarak Yeni Nesil Acil Çağrı Merkezleri.....	16
1.4.1. 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi Faaliyet Durumu	18
1.4.2. Acil Çağrı Merkezi Modelleri.....	18
1.4.3. Acil Çağrı Merkezinde Hizmet Sunan Kurumsal Birimler	19
1.5. Güvenlik ve Acil Durumlar Koordinasyon Merkezi.....	27
1.6. 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği.....	28
1.6.1. Veri Paylaşımı ve Güvenliği Konusunda Sağlanan Güvenceler ve Uygulanan Yaptırımlar	32
1.7. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Türkiye Afet Müdahale Planında Üstlendiği Görevler	32
1.8. Bitlis İlinin Acil Durum Organizasyonları Açısından Türkiye Afet Müdahale Planına Göre İncelenmesi.....	33

1.8.1. Bitlis İli Afet Profili	37
1.9. Acil Çağrı Hizmetinin İstismarı.....	42
1.10. Kamuda Teknoloji Kullanımı	43
1.10.1. Teknolojinin Afetselliği ve Teknolojinin Afetlerin Önlenmesindeki Rolü	44
1.11. 112 Acil Çağrı Merkezine Engelsiz ve Fonksiyonel Ulaşım Çalışmaları ..	46
1.11.1. E-Çağrı	46
1.11.2. Yabancı Dil Desteği	47
1.11.3. Engelsiz 112.....	47
1.11.4. Acil Durum Konum Hizmeti	48
1.11.5. Akıllı Ambulans.....	49
1.11.6. Sağlık Modülü.....	49
1.11.7.AFAD Acil Mobil Uygulaması Projesi.....	49
1.11.8. Panik Butonu Uygulaması	50
2. MATERYAL VE YÖNTEM.....	51
3. BULGULAR VE TARTIŞMA.....	55
3.1. Bulgular.....	55
3.2. Bitlis 112 AÇM İş Akış Şeması	55
3.3. 1. ve 2. Tema: Katılımcıların Sosyo-Demografik Bilgileri ve Mesleki Tecrübelerinin İncelenmesi	63
3.4. 3. Tema: Performans Değerlendirmesi	75
3.5. 4. Tema: Kurumsal Aidiyet Ve Duygusal Etkileşim	101
3.6. 5. Tema: Hizmet Sunumundaki Yenilikler	112
3.7. 6. Tema: Acil Çağrı Hizmetinin Gereksiz Kullanımı ve İstismarı	124
3.8. Çağrı Analizleri	136
3.9. Müdahale Araçlarının Kullanımının Değerlendirilmesi	139
3.10. Yeni Sistemde Tartışılan Konuların İncelenmesi ve Değerlendirilmesi ..	141
4. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	149
KAYNAKLAR	155
EKLER.....	163

ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 3.1. Görüşme gerçekleştirilen katılımcıların birimlere göre dağılımı.....	64
Çizelge 3.2. Katılımcıların cinsiyetlerinin birimlere göre dağılımı	65
Çizelge 3.3. Katılımcılara ve birimlere göre yaş grupları.....	65
Çizelge 3.4. Katılımcıların medeni durumları.....	66
Çizelge 3.5. Katılımcıların eğitim durumu	67
Çizelge 3.6. Katılımcıların 112 AÇM’de çalışma süreleri.....	68
Çizelge 3.7. Katılımcıların görev yaptıkları birimlere yönelik mesleklerinin ve eğitimlerinin tutarlılığı.....	69
Çizelge 3.8. İtfaiye birimi personellerinin sosyo-demografik ve mesleki durumları.....	70
Çizelge 3.9. AFAD ve Orman birimi personellerinin sosyo-demografik ve mesleki durumları.....	71
Çizelge 3.10. Jandarma birimi personellerinin sosyo-demografik ve mesleki durumları.....	71
Çizelge 3.11. Emniyet birimi personellerinin sosyo-demografik ve mesleki durumları.....	72
Çizelge 3.12. Çağrı karşılama birimi personellerinin sosyo-demografik ve mesleki durumları.....	73
Çizelge 3.13. Sağlık birimi personellerinin sosyo-demografik ve mesleki durumları.....	75
Çizelge 3.14. Görüşmedeki 3. temanın 1. sorusuna ait alt temaların analizi.....	76
Çizelge 3.15. Görüşmedeki 3. temanın 2. sorusuna ait alt temaların analizi.....	80
Çizelge 3.16. Görüşmedeki 3. temanın 3. sorusuna ait alt temaların analizi.....	84
Çizelge 3.17. Görüşmedeki 3. temanın 4. sorusuna ait alt temaların analizi.....	87
Çizelge 3.18. Görüşmedeki 3. temanın 5. sorusuna ait alt temaların analizi.....	91
Çizelge 3.19. Görüşmedeki 3. temanın 6. sorusuna ait alt temaların analizi.....	94
Çizelge 3.20. Görüşmedeki 3. temanın 7. sorusuna ait alt temaların analizi.....	97
Çizelge 3.21. Görüşmedeki 3. temanın 8. sorusuna ait alt temaların analizi.....	100

Çizelge 3.22. Görüşmedeki 4. temanın 1. sorusuna ait alt temaların analizi.....	102
Çizelge 3.23. Görüşmedeki 4. temanın 1. sorusuna ait 2. kısmın alt temalarının analizi.....	105
Çizelge 3.24. Görüşmedeki 4. temanın 2. sorusuna ait alt temaların analizi.....	107
Çizelge 3.25. Görüşmedeki 4. temanın 3. sorusuna ait alt temaların analizi.....	107
Çizelge 3.26. Görüşmedeki 4. temanın 4. sorusuna ait alt temaların analizi.....	110
Çizelge 3.27. Görüşmedeki 5. temanın 1. sorusuna ait alt temaların analizi.....	113
Çizelge 3.28. Görüşmedeki 5. temanın 2. sorusuna ait alt temaların analizi.....	117
Çizelge 3.29. Görüşmedeki 5. temanın 3. sorusuna ait alt temaların analizi.....	119
Çizelge 3.30. Görüşmedeki 5. temanın 4. sorusuna ait alt temaların analizi.....	122
Çizelge 3.31. Görüşmedeki 5. temanın 5. sorusuna ait alt temaların analizi.....	124
Çizelge 3.32. Görüşmedeki 6. temanın 1. sorusuna ait alt temaların analizi.....	125
Çizelge 3.33. Görüşmedeki 6. temanın 2. sorusuna ait alt temaların analizi.....	128
Çizelge 3.34. Görüşmedeki 6. temanın 3. sorusuna ait alt temaların analizi.....	130
Çizelge 3.35. Görüşmedeki 6. temanın 4. sorusuna ait alt temaların analizi.....	133
Çizelge 3.36. 19.06.2023 ile 10.05.2023 tarihler arası çağrı istatistikleri.....	137
Çizelge 3.37. 19.06.2023 ile 10.05.2023 tarihler arası çağrılarının kurumsal dağılımı ve personel sayısı.....	138
Çizelge 3.38. 19.06.2023 ile 10.05.2023 tarihler arası çağrı reaksiyon süreleri.....	140
Çizelge 3.39. Çağrı yönlendiricilere gelen çağrılarının vakaya dönüşme oranları ve yönlendirilen müdahale araçları.....	140

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. Bitlis ili komşu illeri ve ilçeleri gösteren haritalar	38
Şekil 1.2. Afet olay sayısı bazında afetlerden etkilenen illerin dağılımı	39
Şekil 1.3. Bitlis ili deprem haritası	41
Şekil 1.4. Bitlis’te meydana gelen afet olay dağılımı	42



KISALTMALAR DİZİNİ

112 AÇM	: 112 Acil Çağrı Merkezleri
112 AÇMGÇY	: 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği
AB	: Avrupa Birliği
ABEK	: Avrupa Birliği Ekonomik Topluluğu
AÇS	: Acil Çağrı Sistemi
AADK	: Afet ve Acil Durum Kurulu
ADKH	: Acil Durum Konum Hizmeti
AFAD	: Afet ve Acil Durum Yönetim Başkanlığı
ASELSAN	: Askeri Elektronik Sanayi
ATS	: Araç Takip Sistemi
ATT	: Acil Tıp Teknisyeni
AYDES	: Afet Yönetim ve Karar Destek Sistemi
BİTVOM	: Bitlis İl Tarım ve Orman Müdürlüğü
BİY	: Belediye İtfaiye Yönetmeliği
BTİK	: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
CBS	: Coğrafi Bilgi Sistemleri
COVID-19	: Yeni Korona Virüs Hastalığı
CPR	: Kardiyo Pulmuner Resüsitasyon
ÇEDÇİŞM	: Çevre Etki Değerlendirmesi ve Çevre İzinlerinden Sorumlu Şube Müdürlüğü
BÇŞİM	: Bitlis Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü
DADB	: Deprem Araştırma Dairesi Başkanlığı
EGM	: Emniyet Genel Müdürlüğü
ELS	: Emergency Location System
ETK	: Emniyet Teşkilatı Kanunu
GAMER	: Güvenlik ve Acil Durumlar Koordinasyon Merkezi
GSM	: Global Mobil İletişim Sistemi
İAADYM	: İl Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezi
ICD-10	: Uluslararası Hastalık Sınıflandırması 10
İBBİDB	: İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı
İBİİGM	: İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü
İSDEM	: İl İlçe Salgın Denetim Merkezi

İTKGEDEDY	: İtfaiye Teşkilatı Kuruluş, Görev, Eğitim ve Denetim Esaslarına Dair Yönetmelik
KADES	: Kadın Destek Uygulaması
KM	: Kilometre
KM ²	: Kilometre Kare
PVSK	: Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu
S	: Seviye
SMS	: Kısa Mesaj Hizmeti
SSAKBEKGÇEDY	:Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Birlikleri ve Ekiplerinin Kuruluşu, Görevleri, Çalışma Usul Ve Esaslarına Dair Yönetmelik
STK	: Sivil Toplum Kuruluşları
TAMP	: Türkiye Afet Müdahale Planı
TCKK	: Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
UMKE	: Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi
SİM	: Abone Kimlik Modülü
IMEI	: Uluslararası Mobil Cihaz Kodu
WİFİ	: Wireles Fidelity
YY	: Yüz Yıl

1. GİRİŞ

Neşe ile başlayan bir parti bir anda büyük bir kavgaya, küçük bir kıvılcım büyük bir yangına, serinlemek için girilen su boğulmaya, hazırlıksız çıkılan doğa yürüyüşü kaybolan ve haber alınamayan kampçılara, az bir uykuyla yapılan seyahat büyük trafik kazalarına, soğuk bir gecede yakılan soba aile üyelerinin zehirlenmesine, basit bir ağrı ölümle sonuçlanabilecek bir kalp krizine neden olabilir ve işler bir anda karışabilir. 112 Acil Çağrı Merkez(ler)i (AÇM) ve personelleri işlerin en karmaşık olduğu ve insanların olaylar karşısında en savunmasız kaldıkları anlarda onlara destek olmak ve yardımlarına koşmak için hazırda beklemektedir. Onlar çağrılarını alırken adeta tüm ülkenin gözleri ve kulakları, müdahaleye giderken elleri ve ayakları olmaktadır (Alkan, 2021).

Acil yardım sistemini insanların hizmetine sunmak, onları kolaylıkla ve ücretsiz bir şekilde hizmetten faydalanmalarını sağlamak ulaşılması gereken en önemli amaçtır. Ancak toplumun ve imkanların hızlı bir dönüşüm yaşadığı şu süreçte acil yardım sisteminde başvuru yöntemi ve kullanılan araçlar da değişmektedir. Bu nedenle hizmetin sunulmasına ilişkin yöntemleri belirlemek, ihtiyaçlara cevap verebilecek uygulama ve yapılandırma çalışmaları ile kapasiteyi geliştirmek, ilgili yeni ve nitelikli uygulamaları takip etmek, toplumun ihtiyaçları da göz önünde bulundurularak mevcut hizmet kalitesinin revize edilmesini ve teknolojik imkânlar doğrultusunda güncel tutulmasını sağlamak gerekmektedir.

Bir anda meydana gelerek kısa süre içerisinde ardından yıkımlar, ölümler ve sakatlıklar bırakabilen olaylar, beraberinde bir kriz ortamı da oluşturmaktadır. Bu durumlar ile mücadele edebilmek, sorunların üstesinden gelebilmek ve oluşabilecek hak kayıpları ve mağduriyetleri en aza indirebilmek amacıyla tüm afetlerde ve acil kodlu ihbarlarda müdahale ekipleri zamanla yarışmaktadırlar. Acil yardım hizmetlerinin ertelenemez ve devredilemez oluşu ise sistemin ve hizmetin sekteye uğramayacak şekilde organize edilmesini ve aktif olarak kullanımda tutulmasını gerekli kılmaktadır. Bu nedenle hizmetin kaliteli, kolay ve efektif bir şekilde kullanıma hazır olması zaruriyet taşımaktadır. Hizmet sunumuna dair eksikliklerin giderilmesi adına sürekli olarak yenileme ve güncelleme çalışmalarının yürütüldüğü acil yardım hizmetlerinde mevcut sorunların çözümü yeni sistem organizasyonlarına olan ihtiyacı meydana getirmektedir.

Türkiye'nin Avrupa Birliği (AB)'ne uyum süreci kapsamında, 2002 yılında acil çağrılarının tek bir numara üzerinden alınması tavsiyesi üzerine, 2005 yılında projenin

başlatılması için Türkiye’de de çalışmalara başlanmıştır. Bu çalışma ile beraber acil yardım sisteminin önemli bir bileşenini oluşturan AÇM’nin Türkiye’deki pilot iller öncülüğünde kurulum ve inşa sürecine başlanmıştır. Önemli birtakım yenilikler ve sistem organizasyonu ile hizmet sunmaya başlayan AÇM’ler, yeni fonksiyonları ve acil durumlardaki organizasyonun sağlanmasında üstlendikleri görevler sebebiyle dikkatleri üzerine çekmektedir. Bu çalışmada da acil yardım hizmetlerine dair yapılan yenileme çalışmasının sonucunda ortaya çıkan yeni sistemin ve hizmetin; istenen verimi sağlayıp sağlamadığı, hizmeti kullanmakta olan personelin ve vatandaşların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığı sorularına cevaplar aranmakta bu sayede hizmetinin eksik olan kısımlarının tamamlanması amaçlanmaktadır.

2021 yılı itibari ile Türkiye’nin 81 ilinde faaliyete geçerek tamamlanan Yeni Nesil 112 AÇM Projesi ile ilgili mevcut akademik çalışmaların az olması, bu alanla ilgili çalışmalarının yapılması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca yaşanan Yeni Korona Virüs Hastalığı (COVID-19), Türkiye’nin tamamını dolaylı bir biçimde etkileyen Kahramanmaraş merkezli deprem gibi güncel sorunların ana çözüm ortağı ve destek çözüm ortağı olarak AÇM’nin önemli hizmetler sunduğu düşünülmektedir. Bu açıdan AÇM’nin incelenmesi, sistemin dizaynı ve işeyişinin takip edilmesi, kriz durumunda sorunlara pratik bir şekilde çözüm sunabilecek potansiyelde personel kadrosuna sahip olması, sistemin aksaklıklara sebebiyet vermeyecek şekilde güncel tutulması, modern uygulama örneklerinin takip edilmesi gibi faaliyetler ile performansın iyileştirilmesi ve korunması ile ilgili konuların önem arz etmesi, AÇM’nin bu tez çalışmasında ele alınmasının asıl sebepleri olarak öne çıkmaktadır. Bu nedenle bu çalışmanın AÇM’ye yönelik bir rehber çalışması niteliği taşıyacağı ve tezin hem akademik alana hem de sahaya yönelik çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir araştırmanın hazırlanma sürecine başlanılmıştır.

Toplum içerisinde acil ihtiyaçların giderilmesi için karşımıza çıkan uzun numara listelerinin ortadan kaldırılması adına hayata geçirilmeye başlanmış olan Yeni Nesil 112 AÇM Projesi birtakım başka önemli yenilikleri de beraberinde getirmiştir. İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü (İBİİGM)’nün 2005 yılında yayımlamış olduğu genelgede konu ile ilgili olarak acil durumlarda daha hızlı ve daha güvenilir bir şekilde iletişim ve yardım talebinin oluşturulması, numara fazlalığından kaynaklı kafa karışıklığının giderilmesi, birden fazla birimi ilgilendiren acil olaylarda tek numara üzerinden tüm birimlerin koordineli olarak olay yerine yönlendirilmesinin, amaçlandığı

belirtilmiştir (İBİİGM, 2005). Modern teknolojik gelişmelerin acil çağrı hizmet sunumundaki kaliteyi arttırması, acil ihtiyaca sahip olan vatandaşların hizmet sunumundan faydalanmasını engellemeye yönelik yapılan asılsız çağrılarının azaltılması ve buna yönelik tedbirler de proje kapsamında hayata geçirilmeye çalışılmıştır (Ekşi & Yıldırım, 2014: 781-783).

03.01.2014 tarih ve 28871 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP), 2022 yılında yeniden revize edilerek yayımlanmıştır. Bu bağlamda TAMP, Türkiye’nin 81 ilinde yeni faaliyete girmiş olmalarına rağmen 112 AÇM’lere önemli görev ve sorumluluklar vermeye başlamıştır. AÇM’ler, İl Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezleri (İAADYM)’nde, operasyon servisi içinde yer alan Acil Durum Hizmetleri Servisi Haberleşme Çalışma Grubu’nun çekirdeğini oluşturmaktadır. Bununla beraber afet müdahale planı kapsamında Afet Bilgi Yönetimi, Değerlendirme ve İzleme Çalışma Grubu’nun ise destek çözüm ortaklığını yürütmektedir. AÇM, acil çağrıları karşılayarak afet ve acil durumlarında haberleşmenin sağlanması için ilk harekete geçen birim özelliğine sahip olup oluşabilecek kesintilerde ilk haberleşme çalışmalarını da yürütmekle görevlidir (TAMP, 2022).

Vatandaşa sunulan ve ülkelerin bir bütün içerisinde ayakta durmasını, korunmasını, afet dönemlerinde hızla iyileşip toparlanmasını sağlayan acil yardım hizmetleri aynı zamanda ülkelerin gelişmişliklerini, güçlerini ve krizleri yönetme kabiliyetlerindeki performanslarını da ortaya koymaktadır. Bu bağlamda bu yüksek lisans tez çalışmasında Yeni Nesil 112 AÇM Projesinin amacına, önemine, avantaj ve dezavantajlarına, proje kapsamında yürütülmeye başlanan yeni çalışmalara, kolaylıklara ve alternatif çağrı ihbar uygulamalarına, kamuda teknoloji kullanımının yararlarına değinilmek istenmektedir. Bu kapsamda özelde il genelini genelde ise ülke genelini etkileyebilecek potansiyeldeki acil durum ve afetlerin yönetimini sağlayan, müdahale araçlarının sevk ve koordine edildiği AÇM’nin Bitlis ili özelinde incelenmesi, çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

Çalışmanın ilk kısımlarında acil yardım sisteminin genel çerçevesinden söz edilmekte, afet ve acil durum ilişkisine değinilmekte, dünyada ve ardından Türkiye’de acil yardımın gelişim süreçleri ele alınmaktadır. Ayrıca Acil Çağrı Sistemi (AÇS) ve Acil yardım hizmetlerinin teşkilatlanma ve kurumsallaşma süreçlerine dair zaman içerisindeki değişim ve gelişimin ayak izleri takip edilmektedir. Acil yardım hizmetlerinin vatandaşlara ücretsiz olarak devlet tarafından sunulması, bu hizmet sunumunun acil

durum numaraları boyutunda ele alınması, ihbarın ihtiyaç duyulan hizmetin sunumunu gerçekleştiren kurumlara kolaylıkla iletilmesi, hizmet sunumunun suiistimal edilmeden devamlılığının nasıl sağlanmaya çalışıldığı gibi konular çalışmanın ilk kısımlarında işlenmektedir.

Çalışmanın devam eden kısımlarında ise evren olarak belirlenen Bitlis ilinin afet profili, TAMP'ta Bitlis ilinin incelenmesi ve 112 AÇM'nin TAMP kapsamında üstlendiği görevler irdelenmektedir. Ardından acil sağlık hizmetleri kapsamında kullanılmaya başlanan acil ihbar hattının gelişim süreci, acil yardım sisteminin acil durum numarası boyutunda incelenmesi, AÇM'de hizmet sunan birimlerin kurumsal faaliyetleri ve özellikleri, acil kodlu ihbarlarda numara birliği çalışmaları ve bazı ülkelerdeki kullanım örnekleri ele alınmaktadır.

Çalışmaya dair yapılan literatür araştırmalarında yeni sistemin yakın bir zamanda tüm Türkiye'de devreye alınmış olması sebebiyle konu ile ilgili akademik çalışmaların az olduğu, mevcut çalışmaların ise acil sağlık sistemi, 112 numarası ve 2005 yılı itibariyle pilot iller öncülüğünde devreye alınan bazı AÇM'lerin istatistiksel verilerine dair çalışmalar olduğu görülmüştür (Bukan, 2019; Ekşi & Torlak, 2011). Bu nedenle yeni sistemin çalışma şekli, hizmet akış şeması, çağrılarının karşılanma ve aktarılma süreçleri, görev yapan personeller, personellerin görev ve sorumlulukları, sistemin sağlamış olduğu katkılar ve yenilikler, sistemin doğrudan kullanıcıları ve birinci muhatapları olan çağrı merkezi personellerinin yeni sisteme dair bakış açıları, görüşleri ve tavsiyeleri üzerine çalışma yapılması amaçlanarak literatürde eksik kalan boşluğun tamamlanması hedeflenmiştir.

Diğer çalışmalardan farklı olarak bu çalışma ile acil yardım hizmetlerini değerlendirilirken Yeni Nesil 112 AÇM sistemi ve tek acil çağrı numarası uygulamasını 2005 yılında yürürlüğe alınmaya başlanan bir proje olarak değil, 2021 yılı itibariyle tamamlanmış ve faaliyete geçirilmiş bir hizmet olarak analiz etmektedir. Türkiye'deki acil yardım hizmeti uygulamasının geçirmiş olduğu değişimin ve yenilenmenin incelenmesindeki önemli sebeplerden birisi bu hizmetin acil durumlara karşı gösterdiği reaksiyon ve müdahale kapasitesinin hayati öneme sahip olmasıdır. AÇS ve AÇM'nin temelini oluşturduğu acil yardım hizmeti, üstlendiği görev ve sorumlulukların hassas olması sebebiyle hizmet sunumunda meydana gelen değişikliklerin incelenmesini ve takibini gerekli kılmaktadır. Bu tez çalışmasıyla sistemin ve hizmetin önemine bir kez

daha dikkat çekilerek yaşanan değişimin AÇM’de çalışan personellerin görüşlerinden ve gözlemlerinden yola çıkarak değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Çalışmanın bulgular kısmı genel olarak üç ana başlıktan oluşmaktadır. Bulguların ilk kısmında çağrı merkezindeki iş akış şemasına dair araştırmacının yapmış olduğu gözlemlere yer verilmektedir. Ardından Bitlis ili 112 AÇM bünyesinde çalışan örneklem kapsamına giren personellerin görüşlerine başvurularak çalışmanın temel verilerini oluşturan katılımcıların cevapları işlenmeye çalışılmıştır. Sosyo-demografik bilgiler, mesleki bilgi ve tecrübeler, performans değerlendirmesi, kurumsal aidiyet, duygusal etkileşim, hizmet sunumundaki yenilikler ve acil çağrı hizmetinin istismarı başlıklı ana temalar ve bu temalara ait görüşme sorularının cevaplarının analizleri yer almıştır.

İkinci kısım, Bitlis ilinde 112 AÇM uygulamasının başladığı 19 Mayıs 2021 tarihinden itibaren gelen çağrı verilerinin detaylı olarak incelenmesi ve analiz edilmesini kapsamaktadır.

Üçüncü kısımda ise alınan çağrıların iş akış şemasını takiben çağrı yönlendiriciye iletilmesinin ardından, personelin uygun görmesi halinde olay yerine ne kadar müdahale aracının yönlendirilmiş olduğu ve ne kadar ihbarın vakaya dönüştüğü ile ilgili istatistiksel veriler incelenmektedir. Birimlere ait istasyon sayısının yeterliliği, müdahale araçlarının sayısı, personellerin çağrıları cevaplama süreleri, vakaya dönüşen ve dönüşmeyen çağrılarının oranları, toplam çağrılarının ne kadarının vakaya dönüştüğü ne kadar müdahale aracının yönlendirildiği ne kadar çağrının sistemi meşgul ettiği ve vakaya dönüşmeden sonlandırıldığı ile ilgili konular bu kısımda işlenmektedir.

1.1. Acil Durumlar ile İlgili Temel Kavramlar

Bu başlıkta konuyla ilgili; afet, kriz, acil durum, acil durum hizmetleri, acil çağrı hizmetleri, acil çağrı merkezleri, afet yönetimi, tehlike, risk, afet tıbbi gibi kavram ve olguların tanım ve açıklamalarına yer verilmektedir.

Afet: Afet ve Acil Durum Yönetim Başkanlığı (AFAD) afeti; toplumun tamamı veya belli kesimleri için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplar doğuran, normal hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan, etkilenen toplumun baş etme kapasitesinin yeterli olmadığı doğa, teknoloji veya insan kaynaklı olay olarak tanımlamaktadır (AFAD, 2019).

Başka bir çalışma da ise afetin tanımı ile ilgili olarak şu açıklama yapılmaktadır: Afet, insanlar için hem fiziksel hem ekonomik hem de sosyal kayıplara sebep olan, normal süregelen insan yaşantısını ve rutin eylemlerini durduracak, kesintiye uğratacak ölçüye ulaşabilen, yerel imkânların yetersiz kaldığı olaylardır. Bütün afetler, toplumlar üzerinde aynı etkiyi oluşturmamakta ve bazı faktörler afetlerin büyüklüğü üzerinde belirleyici olmaktadır. Meydana gelen afetin sebep olduğu can kaybı ve parasal kayıpların miktarı, afetin boyutunun ve büyüklüğünün ölçülmesinde önemli parametreler olarak değerlendirilmektedir (Kadıoğlu & Özdamar, 2005: 5).

Genel olarak dünya üzerinde meydana gelen afetler incelendiğinde ve bu afetlere dair bir sınıflandırma yapıldığında; Jeolojik, Klimatik, Biyolojik, Sosyal ve Teknolojik kaynaklı afetler başlıkları altında olayların toplandığı görülmektedir. Jeolojik kaynaklı afetler başlığı altında; kaya düşmeleri, çamur akıntıları, deprem, volkanik patlamalar ve heyelanlar yer almaktadır. Klimatik afetler başlığı altında ise; kuraklık, sıcak ve soğuk hava dalgaları, dolu yağışı, yıldırım, sel ve genel olarak okyanusa kıyısı olan, Akdeniz iklimi enlemelerine sahip bölgelerde görülen hortum, kasırga, tayfun ve siklonlar yer almaktadır. Bulunduğumuz çağdaki hızlı değişim, dönüşüm ve teknolojik hamlelerin sonucunda meydana gelen olayların alışlagelmiş afet tanımı ve çeşitlerinin dışında yeni kavramlarla literatüre gireceği de düşünülmektedir. Bu kavramlardan olacağı düşünülen biyolojik, sosyal ve teknolojik kaynaklı afetlerin yeni gündem konuları olarak değerlendirileceği, alınacak tedbirler ve önlemler açısından doğa kaynaklı afetlerden bile daha fazla önem arz edebilecek potansiyelde olacakları düşünülmektedir. Dolayısıyla afetlerin zamanla yapısal bir dönüşüme maruz kaldığı görülmektedir. Afet türleri içerisinde yer alan biyolojik kaynaklı afetler başlığı altında; orman yangınları, çekirge ve böcek saldırıları, erozyon, 2019 yılı itibari ile ortaya çıkan ve tüm dünyada etkisi hissedilen COVID-19 gibi salgın hastalıklar yer almaktadır. Sosyal afetler başlığı altında; uzun zamandır Türkiye’de de mücadelesi verilen göç sorunu, savaşlar ve terör olayları yer almaktadır. Teknolojik kaynaklı afetler başlığı altında ise; sanayi, maden ve ulaşım kazaları, bunun yanı sıra bu başlık altında incelenen ve yaşamı tehdit etme potansiyeli en yüksek olduğu düşünülen kimyasal, biyolojik, nükleer ve radyoaktif silahlar ve bunların sebep olacağı kazalar yer almaktadır (AFAD, 2018; İnce, 2020: 576).

Bu afet türlerinin gündem konusu olmasındaki en önemli faktör ise bu başlıklar altında sıralanan afetlerden herhangi birinin meydana gelmesi durumunda, sadece

şehirleri ve bölgeleri değil, ülkeleri bile aşarak kıtalar arası etkilere sebep olabilecek potansiyelde olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Kriz: Mevcut yapıları veya örgütleri olumsuz bir şekilde etkileyen, genel olarak beklenmedik zamanlarda oluşan, toplum içerisinde yönetilmesi güç olan, panik ve kaosa sebebiyet veren acil bir şekilde yönetilmesi, düzeltilmesi veya müdahale edilmesi gereken, insan veya doğa kaynaklı olaylara kriz denmektedir (Yavaş, 2005: 2-3).

Acil Durum: Büyük çaplı olaylara dönme potansiyellerinin yanı sıra genel olarak meydana geldiği yerel bölgedeki imkânlar ile tolere edilebilen, baş etme kapasitesinin yeterli olduğu fakat ivedilikle müdahale edilmesi gereken tüm durum ve olaylar olarak tanımlanır. 5902 Sayılı AFAD'ın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununda ise acil durum; toplumun tamamının veya belli kesimlerinin normal hayat ve faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan ve acil müdahaleyi gerektiren olaylar ve bu olayların oluşturduğu kriz hâli olarak tanımlanmıştır (AFAD, 2019).

Acil Yardım Hizmetleri: Meydana gelen acil durumlarda, can ve mal kaybına dair herhangi bir zararın oluşmaması veya oluşabilecek zararın en asgari seviyede tutulması amacıyla yapılan hizmet organizasyonuna verilen addır (Nalbatcı, 2016: 5).

Acil Çağrı Hizmetleri: Acil durumlarda kolayca akılda tutulabilecek bir acil çağrı numarasıyla halk tarafından da aktive edilebilen haberleşme organizasyonudur. Acil durumların, ülkedeki veya bölgedeki acil yardım hizmeti sunan ekipler tarafından zaman kaybetmeden yönetilebilmesi amacıyla, modern ve teknolojik donatılara sahip iletişim merkezleri üzerinden verilen hizmet olarak tanımlanabilir (İlki vd., 2008: 52).

Acil Çağrı Merkezleri: Acil yardım talebinde bulunan kişinin, acil çağrı hizmet numarasını arayarak acil durumunu belirtmesi halinde talebe cevap vermekle yetkili olan kurum veya kuruluş olarak tanımlanır. Türkiye'de 2021 yılı itibari ile tamamlanan, yasal düzenleme kapsamında acil çağrıları karşılamak üzere büyükşehir belediyesine sahip olan illerde Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı bünyesinde, diğer illerde ise valilikler bünyesinde kurulan 112 AÇM bu görevi üstlenmektedir (AFAD, 2019).

Afet Yönetimi: Afetlerin önlenmesi ve oluşabilecek zararların en aza indirilebilmesi amacıyla araştırma ve geliştirme çalışmalarının yapılması ve afet yönetim sistemindeki her halka için yapılan hazırlıklar organizasyonuna afet yönetimi denir. Bu hazırlıkların uygulamaya konulmasında, koordine edilmesinde, desteklenmesinde, eldeki imkânları ve olanakları toplu bir şekilde etkili ve verimli olarak kullanılmasını sağlamak

üzere yürütülecek çalışmaları içeren yönetim süreci olarak da tanımlanabilir (Erkal & Değerliyurt, 2009: 151).

Tehlike: İlgili literatürde tehlike ve risk kavramları zaman zaman birbirinin yerine kullanılmaktadır. Ancak her ne kadar tehlike ve risk kavramları birbirine benzemiş gibi gözükse de tehlike kavramı belirli bir zaman veya coğrafyada meydana gelerek yaşamı tehdit edebilen, toplumun sosyal ve ekonomik düzenine, doğal çevreye, kültürel ve tarihi kaynaklara zarar verme potansiyeli taşıyan doğa kaynaklı, teknoloji kaynaklı veya insan kaynaklı fiziki tüm olay ve olgular olarak tanımlanmaktadır (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2018: 8). Bir diğer açıklama da ise tehlike; genelde insanlara ve onların değer verdikleri unsurlara yönelik tehdidin varlığı şeklinde de tanımlanır (Furedi, 2001: 43).

Risk: Bu kavram aslında mevcut tehdit ve tehlikelerden gelebilecek olan zarar anlamına gelmektedir. Furedi risk kavramını; belirli bir tehlikeyle bağlantılı olarak hasar, yaralanma, hastalanma, ölüm ve başka olumsuzlukların meydana gelme olasılığı olarak ifade eder (Furedi, 2001: 43). Genel anlamda risk kavramını; bir tehlike karşısında veya tehdide bağlı olarak bir unsurdan zarar görme ihtimali veya kayıp gerçekleşme durumu olarak da ifade etmek mümkündür (İstanbul Büyükşehir Belediyesi, 2018: 8).

Afet Tıbbı: Afet tıbbı, diğer ilgili meslek gruplarıyla iş birliği içerisinde, afetlerin sebep olduğu sağlık sorunlarında, birçok tıbbi uzman bulundurmak suretiyle hem hastanede hem de enkaz alanında, sahada ve sahra hastanelerinde yapılacak olan tüm müdahale çalışmalarını ve araştırmalarını içeren bir bilim dalıdır (AFAD, 2019).

Afet tıbbında asıl amaç eldeki imkânlarla, en kısa zamanda en fazla insanın yardımına koşarak hayatlarının kurtarılmasını sağlamaktır. Afet tıbbı eğitimlerinde ülkelere ve bölgelere göre birtakım farklılıklar olabilmektedir ve bu konuda uluslararası standart bir afet tıbbı eğitim müfredatı bulunmamaktadır (Özüçelik, 2019: 1).

1.2. Dünya’da Acil Çağrı Hizmetlerinin Gelişimi

Acil yardım ihtiyaçlarının telefonlar üzerinden iletilmesi ve karşılanması uygulamasına telefonların insan hayatına girmesiyle birlikte başladığı söylenebilir. Manuel telefonlar üzerinden tek bir tuşla santrale bağlandıktan sonra operatöre; aranacak numara veya arama talebinin ne olduğuna dair bilgi verildikten sonra örneğin “İtfaiyeyi bağlar mısınız?”, “Polisi bağlar mısınız?” şeklindeki talepler doğrultusunda çağrı, santral tarafından ilgili kuruma çağrıyı iletmekte ve acil yardım hizmeti bu şekilde devreye alınmış olmaktaydı. Amerika Birleşik Devletleri (ABD)’nde telefonların gündelik hayata

girmesi ile beraber santral merkezinin alt yapısını teşkil eden telefon operatörlerinin küçük şehirlerde devreye alınması sürecine başlanmıştır. Bu operatörler genel olarak şehirlerde meydana gelen yangın olayları sonucu itfaiye hizmetinin aktif hale getirilmesinden sorumlu tutulmuştur (Yentürk vd., 2002: 52).

İlerleyen süreçte telefonların teknik açıdan geliştirilmesi ile beraber otomatik olarak numara üzerinden doğrudan bağlantının sağlanabilmesi, telefon operatörlerini iletişim kanalının dışına çıkarmıştır. Bunun sonucunda acil yardım hizmeti içinde otomatik olarak doğrudan bağlanılabilecek bir numara belirlenmesi ihtiyacı oluşmuştur. Acil yardım numaralarının belirlenmesine ilişkin sorunlar da bu dönemden sonra ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu durumda acil yardıma gereksinim duyan vatandaşların ya ilgili numarayı ezbere bilmesi ya da kolaylıkla ulaşabilecekleri bir yere not etmesi zorunlu hale gelmiştir. Bu gibi sebeplerden dolayı belirlenecek acil ihbar numaralarının uzun ve karışık olmaması gerekmektedir. Zira numaranın uzun ve karışık olması, ezberlemeyi zorlaştıracığı gibi aynı zamanda not etme ihtiyacı doğurduğu için aramadan önce bu notların kaybolması veya bulunamaması gibi sorunların da düşünülerek bu sorunların önlenmesi gerekmektedir. Belirtilen bu sorunun kısmen de olsa çözümü için ABD’de, Kanada’da ve İngiltere’de mahalli acil yardım operatörü olarak personel görevlendirmesine başlanmıştır. Bu uygulama ile “0” rakamı tuşlandığında doğrudan bu operatörlere bağlanılmakta ve operatör aracılığıyla ilgili kurumlara acil yardım ihtiyacının giderilmesi için ulaşılmaktaydı. Kuzey Amerika’nın kimi bölgelerinde 1970’li yıllara kadar bu uygulama kullanılmaya devam edilmiştir (Nalbatcı, 2016: 9-10).

İngiltere’nin Londra kentinde 30 Haziran 1937 yılında ortaya çıkan “999” acil çağrı numarası dünyadaki ilk çağrı numarası özelliği taşımaktadır. Bu numara tuşlandığında çağrının operatör aracılığıyla müdahale ekiplerine iletilmesi esnasında yanıp sönen kırmızı ikaz ışığı, operatörün çağrının aciliyet taşıdığını fark etmesini ve hızlı bir şekilde cevaplanmasını sağlamıştır. Bu uygulama, kısa sürede İngiltere’nin diğer kentlerinde de yaygınlaşsa da 1970’li yılların sonuna doğru ancak tüm kullanıcıların hizmetine sunulabilmiştir. Kuzey Amerika’da kullanıma sunulan ilk acil çağrı numarası olan “911” ise dönemin Winnipeg Başkanı Stephen Juba’nın göstermiş olduğu yoğun çaba üzerine 1959 yılında kullanıma alınmıştır. Öncelikle Kanada’nın Monitoba eyaletine bağlı Winnipeg kentinde kullanılmaya başlanan uygulama, ABD’de 1968 yılında ilk olarak Alaska ve Alabama eyaletlerinde hizmete girmiştir. Bu tarihten önce ise ABD’de acil yardım konusunda hizmet veren kurumlara kendilerine özgü olarak kullandıkları 10

haneli acil çağrı numaraları üzerinden ulaşım sağlanmaktaydı. ABD'nin eyalet olarak yönetilmesi ve acil çağrı numaralarının gelişi güzel kullanılması, uygulamanın ülke geneline yayılmasını 1980'li yıllara kadar geciktirmiştir (Dayharsh vd., 1979: 292-293).

1990'lı yıllara gelindiğinde AB ülkelerinde acil yardım hizmetindeki farklılıkların önlenmesi amaçlanmış ve üye ülkelerde uygulama birliğinin tahsis edilmesi planlanmıştır. Vatandaşların acil durumlar karşısında arayacakları numaralara dair herhangi bir birliğin olmayışı ve bu önemli hizmetin bir düzene oturtulması gerektiği sonucu AB tarafından ortaya konulmuş ve bu soruna dair çözümler üretilmeye çalışılmıştır. AB komisyonu tarafından alınan karar neticesinde, acil çağrı numaralarındaki farklılığın ortadan kaldırılması için ortak bir acil çağrı numarasının (112) kullanılması gerektiği ifade edilmiştir. Bu kararın alınması ile beraber uygulama 2000'li yıllarda üye ülkelerin katılımı ile yürürlüğe girmeye başlanmıştır. Ancak bu uygulamayı yürürlüğe koymaya başlayan ülkeler arasında da bazı farklılıklara rastlanılmıştır. Kimi ülkeler kendi acil yardım numaralarını ve sistemlerini korumak suretiyle 112 numarasını da aktive ederek acil yardım hizmetinde kullanmaya başlarken, kimi ülkeler ise kullandıkları acil yardım numaralarını kapatarak tüm acil kodlu ihbarları 112 numarası üzerinden almaya başlamıştır (Ekşi & Torlak, 2011: 150).

1.3. Acil Çağrı Sistemlerinin Dünyada Kullanım Örnekleri ve Alternatif Çağrı İhbar Uygulamaları

Dünya üzerinde bulunan ülkeler, meydana gelebilecek afet ve acil durum riskleri açısından farklılıklar taşısa da hiçbir ülke acil durum ve afet riskleri açısından tam anlamıyla güvenli sayılamamaktadır (Aydın, 2019: 3). Bu nedenle her ülke; kendi imkânı, gücü, kapasitesi ve teknolojisi nispetinde oluşabilecek afet, acil durum ve krizlere müdahale edebilecek boyutta örgüt ve organizasyonların kurulumunu gerçekleştirmektedir.

Acil durumlarda yardım talep etmek için çağrı merkezleri ücretsiz olarak aranabilmekle beraber, aranacak numaralar ülkeden ülkeye farklılıklar göstermektedir. Genel olarak ülkelerin acil çağrı numaraları üç haneli sayılardan oluşmaktadır. Bazı ülkeler tüm ihbarların karşılanması için tek bir numara kullanırken, bazı ülkeler ise birimlere göre çeşitli çağrı numaraları kullanmaktadır. Seçilen numara ve rakam kombinasyonları acil yardım ihtiyacının en hızlı ve en kolay şekilde sağlanması için düzenlenmeye çalışılmaktadır. Vatandaşlar acil durum esnasında telefonlarda Abone

Kimlik Modülü (SIM) kartının olmaması halinde çağrı merkezlerini Ulusal Mobil Cihaz Kodu (IMEI) numarası ile de hatsız olarak arayabilmektedir (Bukan, 2019: 34).

AB ülkeleri tek acil çağrı numarası üzerinde fikir birliğine varmadan önce Danimarka, Hollanda, Malta, İsveç ve Portekiz gibi ülkeler 112 numarasını tüm acil ihbarları karşılamak üzere kullanmakta ve çağrıları tek bir merkezden yönlendirmekteydi. Acil çağrıların tek bir numara altında birleştirilmesi uygulamasından sonra İrlanda, Britanya ve Bulgaristan gibi ülkelerde tüm acil yardım ihbarları 112 numarası altında birleştirilerek tek çatı altında toplamıştır. Slovenya, Almanya, Lüksemburg ve Estonya gibi ülkeler ise yalnızca ambulans ve itfaiye hizmetleri için 112 numarasını kullanıma almışlardır. ABD’de ise acil çağrılar için 1968 yılından beri Amerikan Telefon ve Telgraf Şirketi tarafından sisteme kaydedilen 911 numarası tek acil çağrı numarası olarak günümüze kadar kullanılmaya devam etmektedir (Sönmez, 2016: 168-169).

Görüldüğü üzere ülkelerin kendi tercihleri doğrultusunda acil yardım hizmetleri ve AÇM numaraları şekillenmektedir. En yaygın numara olarak çoğu AB ülkesinin de kullandığı 112 numarası ve ABD’nin kullandığı 911 numarası gelmektedir. Ancak bir kısım başka ülkelerde farklı numaraların da kullanıldığı bilinmektedir. Bunlar arasında Avusturya ambulans, itfaiye ve polis yardımı için sırasıyla 144, 122 ve 133 numaralarını kullanırken, İtalya 118, 115 ve 113 numaralarını kullanmaktadır. Belçika ise ambulans ve itfaiye hizmeti için 100 numarasını kullanırken, polis yardımı için 101 numarasını kullanmaktadır. Kuzey İrlanda ve Birleşik Krallık’ta kullanılan AÇS’ye bakıldığında tüm çağrıların tek çatı altında 999 ve 112 numarası üzerinden alındığı görülmektedir (Ekşi, 2010: 85).

Türkiye’de 112 numarasının kullanıma alınmasında öncü ülke olan Hollanda da 112 sistemi öncesinde polis, itfaiye ve ambulans hizmeti için farklı numaralar kullanmaktaydı. Öncelikle 1986 yılında ambulans ve itfaiye hizmetini tek numara altında toplayan Hollanda, 1994 yılında acil çağrıların tamamını tek numara altında toplayarak tek bir merkezden yönetimini sağlamıştır. Bu sistemde, çağrı merkezinde çağrıları karşılayan personeller kendi aralarında bilgisayarlar aracılığıyla ses, metin ve data transferi yapılabilmektedir. Çağrı merkezinde görev alan personeller kendi ulusal dillerinin yanında ayrıca İngilizce ve bir Avrupa ülkesinin daha dilini konuşabilmektedir. İhtiyaç duyulması halinde tercümanlık hizmetinden de vatandaşlar yararlanılabilmektedir (Sönmez, 2016: 170).

Almanya'nın önceki AÇS uygulaması incelendiğinde, ambulans ve itfaiye hizmetleri için gelen çağrılar 112 numarası üzerinden, polis hizmetleri için gelen çağrılar ise ayrı bir acil çağrı numarası üzerinden karşılanmaktaydı. Tek acil çağrı numarası uygulaması ile beraber 112 acil çağrı numarasına polis biriminin eklenmesi sağlanmıştır. Fakat çağrı 112 numarasından gelse bile polis birimleri ayrı bir merkezde konuşlandırılmış olduğu için gelen çağrılar “dispatcher”lerin (yönlendirici) kullandığı bilgisayarlar aracılığıyla tek tuşla ilgili polis çağrı merkezine yönlendirilmektedir. Türkiye’de uygulanan iki kademeli yönlendirme sisteminden farklı olarak Almanya’da ambulans ve itfaiye hizmetleri için tek kademeli yönlendirme sistemi kullanılmaktadır. Başka bir ifade ile gelen çağrı doğrudan değerlendirilerek ikinci bir birime aktarılmadan saha ekiplerine iletilerek harekete geçmeleri sağlanmaktadır. Bu sayede olaylara daha hızlı yanıt verildiği, acil yardım ve müdahale organizasyonunun ise daha kısa sürede aktivasyonunun sağlandığı düşünülmektedir. Almanya’da SIM kartı bulunmayan cihazların 112 acil çağrı numarasına ulaşimleri engellenmiştir. Bu sayede asılsız çağrı yoğunluğunun çok düşük seyrettiği, yılda sadece 300-400 civarında asılsız ihbarın geldiği belirtilmektedir (Ekşi, 2020: 9).

Finlandiya’da 112 sisteminden önce 000 acil çağrı numarası kullanılmaktaydı. AB’nin üye ülkelerine tek acil çağrı numarası uygulamasına geçiş tavsiyesi üzerine yeni sisteme geçiş yapan Finlandiya AÇS uygulamasında değişikliklere gitmiştir. Yeni uygulama neticesinde Finlandiya’da tek kademeli yönlendirme sistemine geçilmiş, 112 operatörü hem çağrıları karşılamakla hem de olayları değerlendirerek müdahale ekiplerini yönlendirmekle görevlendirilmiştir. Türkiye’de olduğu gibi çağrı merkezlerinin herhangi birinde sorun meydana geldiği zaman çağrılar, diğer çağrı merkezlerine aktarılacak buradan karşılanması sağlanabilmektedir. Fransa’da ki AÇS uygulaması incelendiğinde ise, asıl acil çağrı numarasının 112 olduğu bununla beraber birimlere ait çeşitli acil çağrı numaralarının da kullanıldığı görülmektedir. Örneğin; sağlık aramaları için 15, polis için 17, itfaiye için 18, işitme ve konuşma engelli bireylerin ihbarda bulunabilmesi için 114 ve çocuk istismarı ihbarı için 119 acil çağrı numaraları vatandaşların hizmetine sunulmuştur. Fransa’da çağrılar, ilgili tüm birimlerin tek bir mekânda toplandığı merkeze düşmektedir. SIM kart olmadan arama yapmanın mümkün olmadığı Fransa’da AÇS’ye, yapılan çağrı en yakın çağrı merkezine düşmektedir. Ayrıca gelen çağrılara 40 yabancı dilde hizmet verilebilmektedir (Sönmez, 2016: 171).

1.3.1. Acil Olaylara Müdahale ve Sunulacak Hizmetlerin Osmanlı'da

Kurumsallaşmaya Başlanması

Bu bölümde Osmanlı'dan Türkiye'ye acil yardım ve müdahale hizmetlerinin ortaya çıkışı, gelişim ve dönüşüm süreçleri, kurumsallaşma çalışmaları ve acil sağlık hizmetleri öncülüğünde acil ihbar numarasının kullanıma alınması konuları işlenmektedir.

Osmanlı Döneminde meydana gelebilecek afet ve acil durumların tamamında halkın her türden yardımına koşmak, ihtiyaçlarını gidermek ve yaralarını sarmak amacıyla 1868 yılında Hilal-i Ahmer Cemiyeti kurulmuştur. Özellikle I. Dünya Savaşı ve Kurtuluş Savaşı yıllarında kurmuş olduğu cephe gerisi hastaneleri, yaralıların cepheden alınıp daha güvenli alanlara taşınması, cephede bulunan diğer sağlık kuruluşlarına yapılan yardımlar, tıbbi malzeme ihtiyacının sağlanması ve insani ihtiyaçlarının giderilmesi bu cemiyetin üstlenmiş olduğu önemli görevler arasındadır. Acil tıbbi müdahalenin gerçekleştirilmesi ve tedavi yöntemlerinin belirlenmesi ile ilgili görevleri yerine getirmesiyle daha da önem kazanmıştır (Sönmez, 2016: 173).

Hilal-i Ahmer Cemiyetinin hasta taşınması için kullandığı atlı ambulanslardan (Erbay, 2017: 29) 1980'li yıllara ulaşıncaya kadar ülkenin tamamını kapsayan kurumsal bir acil yardım ve ambulans sistemi bulunmamaktaydı (Ekşi, 2015: 6). Acil sağlık hizmetlerinin kurumsal bir kimlik kazanmasını sağlayan önemli adımlar cumhuriyet sonrası süreçte atılmaya başlanmıştır. İlk yasal düzenleme çalışmaları 1930 tarihli 1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu ile Belediyelere "Tıbbi İmdat ve Yardım Teşkilatı" kurma yetkisinin verilmesi ile başlanmıştır. Ancak yerel yönetim mekanizmaları tarafından oluşturulmaya çalışılan kurumsallaşma süreci, yerel imkânların yetersiz kalınması sebebiyle istenen düzeyde gelişim gösterememiştir (Şimşek vd., 2019: 121).

1.3.2. Türkiye'de Acil Sağlık Hizmetleri Kapsamında Kullanılmaya Başlanan Acil

İhbar Hattının Gelişim Süreci

Türkiye'de acil yardım hizmetlerine dair teşkilatlanma çalışmalarına hizmetin belediyeler bünyesinde yürürlüğe alınması, desteklenmesi ve geliştirilmesi kararının ardından bazı hastanelerin de kendi hasta nakil araçları ile etkin olmasa da hizmeti sunmaya başlaması, günümüze kadar şekillenerek gelecek olan acil sağlık hizmeti organizasyonun temellerinin atılmasını sağlamıştır. 1985 yılına gelindiğinde önemli bir gelişim göstermeye başlamış ve acil sağlık hizmetlerin kurumsallaşması adına önemli adımlar atılmıştır. Dönemin Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı tarafından Ankara

Numune Hastanesinde oluşturulan “Hızır Acil Servis” hizmeti 077 hizmet numarası ile faaliyetlerine başlamıştır. 1985 yılının ekim ayında devreye alınan bu hizmet; çalışan doktorlar, hemşireler, sağlık personelleri ve araç sürücüler ile modern anlamda ambulans hizmetinin sunulmasını sağlayan ilk yapılandırma. Bu çerçevede acil durumlarda olay yerine giden ambulans ve beraberindeki sağlık memurları, hastaların ihtiyaçlarını ve taleplerini karşılamak üzere organize edilmişler.

1985’ten sonraki yıllarda dış hatların aranabilmesi için “0” rakamının kullanılması, ardından aranmak istenen numaranın tuşlanması gerekmektedir. Bu süreçte Hızır Acil Servis hizmetinin numarası 077 olarak, polis imdat numarası da 055 olarak belirlenmiştir.

Ankara’da uygulamaya alınan ve ilerleyen süreçte yaygınlaşan bu numara diğer büyükşehirlerde de kullanılmaya başlanmıştır. Sosyo-kültürel açıdan incelendiğinde ise “Hızır” isminin acil sağlık hizmetlerinde kullanılmasının Anadolu kültürünün bir ürünü olduğu görülmektedir. Zor durum ve şartlarda, insanların yardıma muhtaç olduğu vakitlerde insanların yardımına yetişen ve onların sorunlarının giderilmesine yardımcı olan, kendisine bilgi ve hikmet öğretilmiş olduğuna inanılan bir kişinin isminin kullanılması, bu hizmetin toplum tarafından benimsenmesini kolaylaştırmış, akılda kalıcılığını arttırmıştır (Erbay, 2017: 29).

1.3.3. 112 Numarasının Acil Sağlık Hizmetlerinde Kullanılmaya Başlanması

Daha önceki adıyla Avrupa Birliği Ekonomik Topluluğu (ABET) 1991 yılında üye ve aday ülkelere acil yardım hizmetlerinin tek bir numara altında toplanması hususunda bir tavsiye kararı vermiştir. Bu hizmetin sunulması için kullanılması planlanan numara ABET tarafından 112 olarak belirlenmiştir. Türkiye’de acil bir durumda aranabilecek en kolay ve en hızlı numaranın belirlenmesinde 1990’lı yılların telekom altyapısının etkisi elbette yadsınamaz. En az üç rakamdan oluşması gereken numaranın, birbirini üç kez tekrar etmeyen rakamlardan da oluşması gerekmektedir. Bu durumda elde üç adet numara kombinasyonu oluşmaktadır. Bunlar ise; 112, 121 ve 122’dir. O dönemde Türkiye’de çevirmeli ev telefonlarının kullanılması da tuşlanacak en kolay numaranın 112 olarak belirlenmesinde etkili olmuştur (Erbay, 2017: 30). 1994 yılına gelindiğinde 077-Hızır Acil Servis hizmeti hem numarasını hem de ismini 112 Acil Yardım ve Kurtarma hizmetine bırakmıştır (Doğan vd., 2020: 2).

ABD’de ise acil durumların ihbarı ve yardım talepleri için 911 numarası kullanılmaktadır. 911 numarasının kullanılma sebebi ise benzer durumların bir sonucudur. Dış hatların aranmasında kullanılması gereken 9 rakamının ardından çevirmeli telefonda tuşlanacak olan en kolay ve en hızlı rakamların 11 olması bu numaranın acil durumlarda kullanılmasını sağlamıştır. Acil sağlık hizmet numaralarının farklılık gösterdiği bazı ülkeler olsa da genel olarak dünyanın birçok yerinde yaygın olarak 911 ve 112 numaraları acil ambulans hizmetlerinin ücretsiz olarak çağrılmasında kullanılmaktadır (Erbay, 2017: 30). Kimi ülkelerde acil durumların tamamına yönelik ortak olarak tek acil çağrı numarası kullanılırken, Türkiye’de bu uygulamaya 2021 yılı itibariyle 112 AÇM’lerin tüm illerde aktif olması ile başlanmış ve birimlere ait farklı acil çağrı numaraları kaldırılarak hizmet sunumu tek numara üzerinden gerçekleştirilmeye başlanmıştır.

Acil sağlık hizmetleri için 112, emniyet ve asayiş hizmetleri için 155 Polis İmdat, Jandarma İhbar Hattı için 156, yangın ihbarları için 110, afet durumları için 122, orman yangınları için 177, sahil ve kıyı kesimlerdeki acil durum ve güvenlik olaylarında ise 178 hizmet numarası kullanılmaktaydı (Sönmez, 2016: 158). Bu ve diğer acil yardım numaraları, acil durumlar için aranacak uzun bir numara listesi ortaya çıkarmaktaydı. Ayrıca her kurumun çağrı alma ve müdahale sistemleri için kendi altyapı ve sistem kurulumunu gerçekleştirmesi iş gücü israfına sebep olmakta, aynı sistemlerin diğer kurumlarda oluşturulması için fazladan maddi kaynak ihtiyacı doğurmakta ve hizmeti sunacak olan kurumların maliyetlerini arttırmaktaydı. Yeni Nesil 112 AÇM Projesi ile tek merkezde toplanan hizmetin, iş gücü israfının önüne geçerek kamu kaynaklarının da korunmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.3.4. Acil Kodlu İhbarlarda Numara Birliği

Acil durumlarda yardıma ihtiyacı olan bireylerin araması gereken acil çağrı numaraların çeşitliliğinin ortadan kaldırılması, meydana gelen kafa karışıklığının giderilmesi, acil çağrı numaralarının yanlış aranmasının önüne geçilmesi, birden fazla hizmete aynı anda ihtiyaç duyulduğunda ayrı ayrı acil durum ihbarının yapılması sonucu oluşabilecek vakit kaybının ve mağduriyetlerin azaltılması için Türkiye’de de Yeni Nesil 112 AÇM Projesi geliştirilmiştir. Bu sayede tek bir numara ile vatandaşın, ilgili tüm birimlerin sunacakları acil yardım hizmetinden yararlanılabilesinin önü açılmıştır. AB’ye uyum süreci kapsamında 11.02.2002 tarihinde alınan karar ile 112 numarasının ulusal kapsamda tek acil çağrı numarası olarak kullanılması istenmiş, 2003 yılına

gelindiğinde Hollanda Hükümeti ve Türkiye Hükümeti arasında MATRA Projeleri imzalanmış, bu kapsamda proje şartnamesi detayları ve çalışma usulleri tespit edilmiştir (İçişleri Bakanlığı, 2022). Hastane öncesi acil sağlık hizmeti numarası olan 112'nin tüm acil durumların numarası olma sürecine bu proje ile başlanmıştır.

Projenin başlatılması için 2005 yılında harekete geçilmiş, pilot il olarak belirlenen Antalya ilinde tüm çağrılar tek bir numara ile alınması, çağrılar tek bir çatı altında toplanması için 112 AÇM bina inşaatı, altyapı ve sistemleri, istihdam edilecek personeller ve diğer ihtiyaçlar giderilmiştir. 2009 yılında proje hizmete sunulurken faaliyetlere başlanmıştır. 2021 yılı haziran ayı itibarı ile Türkiye'nin 81 ilinde gerekli çalışmalar yapılmış olup tüm illerde 112 AÇM hizmet sunmaya başlamıştır.

Meydana gelebilecek sağlık, emniyet, afet ve yangın gibi acil durumların müdahalesinde çeşitli kurum ve kuruluşlar görev yapmaktadır. Bununla beraber her kurumun acil ihbar numaralarının farklılık arz etmesi, insanların olaylar karşısındaki şaşkınlıkları ve panik hallerinin karar vermelerini ve sağlıklı düşüncelerini engellemesinin yanı sıra hangi numarayı aramaları konusundaki tereddütleri de önemli vakit kayıplarına sebebiyet vermektedir. Birden fazla ekibe ihtiyaç duyulan olaylarda ise yaşanan olayın her birimin çağrı alıcı personeline ayrı ayrı aktarılması gerekmektedir. Müdahaleye gidecek olan ekiplerin birbirleri ile koordinasyonunun zayıf olması, böyle bir durumda çeşitli sorunlara yol açma potansiyelini daha da arttırmaktaydı (Sönmez, 2016: 151).

Hayata geçirilen yeni projenin sunduğu en önemli imkânlardan biri, kafa karışıklığı ve numara ezberleme sorunlarını ortadan kaldırmış olmasıdır. İnşa edilen ve tüm acil durum ekiplerinin çağrı alıcı personellerini bünyesinde barındıran 112 AÇM'ler, ortak bir numara, "112" ile ihbarların almasının önünü açmıştır. Bu kapsamda 110 Yangın İhbar, 112 Acil Sağlık Hizmeti, 122 AFAD, 155 Polis İmdat, 156 Jandarma İmdat, 158 Sahil Güvenlik, 177 Orman Yangın İhbar acil durum numaralarının yerine tek acil çağrı numarası olan 112 numarasının kullanımına geçilmiş olup tüm ihbarların bu numara üzerinden alınmasına proje kapsamında karar verilmiştir (İçişleri Bakanlığı, 2022).

1.4. Bir Acil Durum Yönetim Biçimi Olarak Yeni Nesil Acil Çağrı Merkezleri

Acil yardım hizmeti; insanların yaşam haklarına kadar ulaşan, bu nedenle hassasiyet gösterilmesi gereken, ertelenemez ve devredilemez özelliğiyle eksikliklerin ve gecikmelerin ağır sonuçlar doğurabileceği önemli bir kamu hizmeti olarak faaliyet

göstermektedir. Hizmetin etkinliği ve güncelliğinin yanı sıra sistemin organizasyon ve planlama yeteneği de hizmetin kalitesini belirleyen önemli unsurları oluşturmaktadır. Nitekim son teknolojiye sahip bir merkezin bir eksikliğe mahal vermeyecek şekilde hizmet sunması, hizmetin kullanıcıları tarafından tam bir memnuniyetle karşılanacağı anlamı taşımamaktadır. Hizmetin kalitesi, hizmetten yararlanan ve hizmeti sağlayan aktörler arasındaki iletişimin sağlıklı bir şekilde kurulmasına bağlı olduğu düşünülmektedir. Sağlıklı iletişim, organizasyonun kalite ve etkinliği üzerinde olumlu bir katkı sağlarken sistemin güncel ve modern tutulması da bu durumu desteklemektedir (Ekşi, 2016: 393).

Acil durum ve afetler karşısında ülkelerin olaylara göstermiş olduğu reaksiyon, olay öncesi yapmış olduğu hazırlık ve olay sonrasında hasarla baş etme kapasitesindeki göstermiş olduğu performans, gelişmişlik seviyesinin önemli bir göstergesini oluşturmaktadır. Türkiye’de temellerinin 2005’li yıllarda atılmaya başlandığı, köklü bir değişikliğin ve yenilenmenin ilk adımları olan AÇM’lerin kurulması ve tek acil çağrı numarası uygulamasına geçilmesi hizmet sunumu ve kalitesini arttırmakla beraber acil yardım organizasyonunun tek çatı altında ve tek bir merkez üzerinden yürütülmesini de sağlamıştır. AÇS’deki karışıklığı ve çok başlılığı ortadan kaldırmak amacıyla teknik alt yapı inşası, modern cihazlar, teknolojik aletler ve yerli yazılımlar ile Yeni Nesil 112 AÇM’ler kurulmaya başlanmıştır. Bu sayede kamu gizliliği, bağımsızlığı ve güvenliğinin korunmaya çalışıldığı, müdahale kapasitesinin arttırıldığı, acil yardım hizmet organizasyonunun yeniden ele alındığı önemli bir teşkilatlanma çalışması başlatılmıştır. Bu denli önemli bir hizmette yapılan sistem değişikliğinin sağlıklı yürütülmesi ve nihayete erdirilmesinin hayati öneme sahip olduğu düşünülmektedir.

İnsan hayatının devamlılığı, kişi sağlığı ve güvenliği, doğaya yönelik tehditler, toplumun emniyeti ve mala gelebilecek zararların önlenmesi ve korunması adına her türlü olay karşısında ihbarların alındığı, değerlendirildiği ve müdahale ekiplerinin yönlendirildiği AÇM’de; bu iş ve işlerin yürütülmesi için yeni bir organizasyon ağı oluşturmuş, aksamayan bir hizmet akışı ve koordinasyon sağlanmaya çalışılmıştır. Türkiye’nin tüm noktalarından AÇM’ye engelsiz ve fonksiyonel bir şekilde ulaşım sağlanabilmekte kara, hava ve deniz yolu olmak üzere tüm imkanlar ile acil durumlarda vatandaşlara hizmet ulaştırılmaya çalışılmaktadır. Bu nedenle vatandaşların adres sorma, telefon deneme ve arayıp kapatma gibi işlemlerle 112 AÇM’yi gereksiz meşgul etmemeleri, acil yardım araçlarına yol vermeleri sistemin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi

için önem arz etmektedir. Bu gibi olumsuz durumların çalışanların verimliliğini dūřurdūęu bununla beraber kamu kaynaklarının da israf edilmesine sebep olduğu, sunulan hizmette ise aksaklıklar meydana getirdiği unutulmamalıdır (Bahadır, 2020: 7-10).

1.4.1. 112 Acil ağrı Merkezleri Projesi Faaliyet Durumu

Yeni Nesil 112 AM Projesi 2021 senesi itibari ile 30'u büyükşehir ve 51'i diğer iller olmak üzere toplamda 81 ilde hizmet sunmaya başlamıştır. Pilot il olarak 2005 yılında çalışmalarına başlanılmış olan 112 AM Projesi tek bir numara üzerinden çağrıların alınması ve çağrıların tek bir merkezde toplanmasının ardından saha ekiplerinin bu merkez üzerinden harekete geçirilmesi işlemlerini 2021 yılında tüm Türkiye'de devreye alarak tamamlamıştır.

Tasarlanan 81 ilin ağrı merkezlerinin 23 tanesi Askeri Elektronik Sanayi (ASELSAN)'nin ürettiği yazılım sistemi ile devreye alınırken 58 il Yeni Nesil 112 yazılımı ile devreye alınmıştır. **Bkz. Ek-1.** Kalan diğer illerin Yeni Nesil 112 yazılımı ile kullanıma alınması için güncelleme çalışmaları sürdürülmektedir (İBİİGM, 2022).

1.4.2. Acil ağrı Merkezi Modelleri

Yeni nesil 112 AM Projesi, İçişleri Bakanlığı bünyesinde İBİİGM ve İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı (İBBİDB) tarafından ortaklaşa yürütülmekte olan ve 2021 yılı itibari ile tamamlanan bir projedir. AM Projesi kapsamında inşa edilen binaların işleyişinde kullanılan birkaç model mevcuttur. Kullanılan modeller, genel olarak çağrıyı alan ve yönlendiren personelin görev farklılıklarından kaynaklanmaktadır.

Bu modelleri Karma Model (Co-location), Klasik Model ve Entegre Model olarak sıralanabilir (Sönmez, 2016: 162). Türkiye'de kullanılmakta olan Gateway Karma Modeli, sağlık, emniyet, itfaiye, AFAD, sahil güvenlik, orman yangın ve valiliklerce gerekli görülüp oluşturulmasına karar verilen diğer birimlerin aynı mekânda konuşlandırılarak koordinasyon içerisinde çalışmaları üzerine kurulmuş bir modeldir. Türkiye'de kullanılmakta olan karma modelde çağrıyı karşılayan personeller n ağrı biriminde görev almakta, olaya personel sevk edip müdahaleyi sağlayacak ilgili birimlerin temsilcileri ise ağrı yönlendirici olarak aynı mekânda kendilerine ayrılan ünitelerde hizmet vermektedirler (Ekşi, 2010: 109).

Gelen ihbarların hepsi tüm ekiplerin bulunduğu, adına çağrı merkezi denilen geniş bir salona düşmektedir. Bu salona gelen ihbarlar ilk olarak çağrı karşılayıcı personelin sistemine gelmektedir. Olaya ilişkin ilk bilgilerin alındığı, ihtiyaç duyulan ekibin belirlendiği ve adres bilgisinin bilgisayar ortamına aktarılma işleminin gerçekleştiği bu birimden sonra, çağrı ilgili birimin bilgisayar ve telefonuna yönlendirilmektedir (Sönmez, 2016: 162).

Sağlık, itfaiye, emniyet, jandarma, AFAD, sahil güvenlik ve Orman İşletme Müdürlüklerinin belirlediği uzman personeller; bu merkezdeki adlarıyla “çağrı yönlendiriciler” ihbarı almakta, olay yerine yönlendirecekleri ekiplerin ihtiyacı olan bilgileri ihbarı veren kişiden temin etmekte ve aynı zamanda olay mahalline en yakın ekibe gerekli bilgi aktarımını yapıp müdahale ekiplerinin sevk ve idare işlemini yürütmektedir.

Klasik Modelin hizmet akış şemasında gelen çağrılarının karşılanması için çağrı merkezi kurulmaktadır. Bu merkezin görevi, gelen çağrıyı almak ardından farklı mekânlarda bulunan sağlık, emniyet, itfaiye gibi kurumlara ihbar bilgisini aktarmaktır. İlgili kurumlarda olaya uygun ekip, araç ve yeterli sayıda personelle müdahalede bulunmaktadırlar. Entegre Modelde ise çağrıyı karşılayan personel ihbarı ikinci bir birime aktarmadan olayın gerekliliğine göre sağlık, itfaiye ve emniyet ekiplerini doğrudan yönlendirebilmekte, olay yerine ekip sevk etme yetkisini kullanılabilmektedir (Apak & Üstoğlu, 2017: 128).

1.4.3. Acil Çağrı Merkezinde Hizmet Sunan Kurumsal Birimler

AÇM Projesinden önce acil durumlarda görevli kamu kurum ve kuruluşları, hizmet sunumlarını gerçekleştirirken birbirlerinden bağımsız bir şekilde organizasyon çalışmalarını yürütmekteydi. Bu süreç her kurumun kendisine ait acil ihbar numarası, haberleşme sistemi ve bu işlemleri yürütmek için gerekli alt yapı sistemini tesis etmesi anlamı taşımaktadır. Sağlık, itfaiye, sahil güvenlik, jandarma, emniyet, AFAD ve orman yangın hizmetlerinin birbirlerinden ayrı olarak müdahale hizmeti sunmaları bir nevi birden fazla AÇM oluşumuna sebep olmuştur. Bu hizmetlerin sunumunda görev alan kurumların çokluğu yardıma muhtaç vatandaşların numaraları hatırlayamaması ve karıştırmaları gibi sorunları beraberinde getirmektedir (Kaplan, 2006: 2). 112 AÇM Projesi ile sistem içerisindeki karışıklığın önlenmesi, eşgüdümün sağlanması, ortak numara ile çağrılarının alınması, bu sayede hızlı ve etkili bir müdahalenin oluşmasını sağlamak

amaçlanmıştır. AÇM’de hizmet sunan kurumsal birimler ve gelişim süreçleri aşağıdaki alt başlıklarda açıklanmaya çalışılmıştır.

1.4.3.1. Sağlık Hizmetleri

Türkiye’de acil sağlık hizmetleri ile ilgili çalışmaların temeli, Osmanlı zamanında meydana gelen savaşlar sonucu yaralanan askerlerin cephe gerisine taşınmasıyla atılmıştır. Sağlık hizmetlerinin dünya tarihinde ilk olarak ortaya çıkması da bu uygulamayla benzerlik göstermektedir. I. Dünya Savaşı sırasında atlı arabalar ile cephe gerisine yaralı asker taşıyan ve bunların tedavisini gerçekleştiren Hilal-i Ahmer Cemiyetinin sevk ve tedavi çalışmaları, sağlık hizmetlerinin temelinin atılmasında büyük önem taşımaktadır (Kızılay, 2016).

Cumhuriyetin ilanının ardından Türkiye’de acil sağlık hizmetleri ile ilgili oluşturulan ilk yasal düzenleme 1930 yılında çıkarılmıştır. 1593 sayılı “Umumi Hıfzıssıhha Kanunu” ile “Tıbbi İmdat ve Yardım Teşkilatının” kurulması görevi belediyelere verilmiştir (Vatansever, 2001: 132). Uzun bir süre yerel yönetimlerin idaresi ve sorumluluğu altında yürütülen acil sağlık hizmetlerinin gelişmesi ve ilerlemesi pek sağlanamamıştır (Şimşek vd., 2019: 121).

Türkiye’de hizmetin asıl olarak kurumsallaşmaya başlaması 1985 yılında Ankara Numune Hastanesi tarafından oluşturulan “Hızır Acil” servisinin hizmete başlamasıyla olmuştur. 1986 yılına gelindiğinde ise Ankara’dan sonra İstanbul ve İzmir’de de yeni adıyla “077 Hızır Acil Servis” hizmet ağı 24 saatlik çalışma usulüyle görev yapmaya başlamıştır. Hastanelerin bünyesinde işlevlerini sürdürmekte olan acil servis hizmeti, 1994 yılında altı ilde (İstanbul, Ankara, İzmir, Adana, Bursa, Trabzon) hastanelerden bağımsız hale getirilerek il sınırları içerisindeki tüm olaylara müdahale edecek şekilde yeniden organize edilmiştir (Yavuz & Boratav, 2014: 22).

Bu süreçte 077 olan acil çağrı numarası 1995 yılında Bakanlar Kurulu Kararı ile 112 olarak, yeni ismi de “112 Acil Yardım ve Kurtarma Hizmetleri” olarak değiştirilmiş ve hizmet sunumuna bu şekilde devam etmesi sağlanmıştır (Kaba & Elçioğlu, 2013: 131). Uygulamanın tüm Türkiye’ye yayılması bu süreçten sonra hız kazanmıştır. Ambulans hizmetleri günümüze kadar gelişimini arttırmaya devam etmiş ve yardım ulaştıramadığı herhangi bir bölge kalmamıştır.

Günümüzde 3.000’e yakın 112 Acil Sağlık İstasyonunu, 5.000’i aşkın ambulansı ve 34.000’i aşkın personeli bünyesinde barındırarak 7/24 esasına göre çalışan 112 Acil

Sağlık Hizmetleri, sağlık sisteminin önemli bir parçası olarak tüm Türkiye'ye hizmet sunmaya devam etmektedir (Sağlık Bakanlığı, 2019).

1.4.3.2. İtfaiye Hizmetleri

Osmanlı döneminde nitelikli olarak yangın söndürme çalışmaları Fransız mühendis Davit tarafından tulumbanın imal edilmesi ile başlamıştır. 1718 yılında Tulumbacı Ocağı'nın kurulmasıyla teşkilatlanma açısından önemli bir adım atılmıştır. Atılan bu adımla kurulan Dergâh-ı Ali Yeniçerileri Tulumbacı Ocağı ismiyle faaliyete başlayan bu kurum, yeniçeri ocağının kaldırılmasına kadar 110 yıllık süreçte hizmet sunumunu devam ettirmiştir (İstanbul İtfaiyesi, 2016). Kaldırılan ocağın ardından kalan boşluğun yeniden doldurulması amacıyla II. Mahmud tarafından "tulumbacı" adı verilen bir örgüt oluşturulmuştur (Tanyıldız, 2020: 7).

Belediyelerin kurulması ile yapılanma çalışmalarına gidilmesi, mahalle tulumbacılığının varlığını sürdürmeye devam etmesi, kontrol altına alınamayan yangınlarda teşkilatlanmaya yönelik akıllarda oluşan soru işaretleri ve Avrupa'nın itfaiyecilik konusunda teknik ve organizasyon açısından önde olması, yabancı ülkelere ve uzmanlardan destek alınmasına kadar ulaşmıştır (Kuzucu, 2006: 33). 1923 yılına gelindiğinde yürütülecek olan itfaiye hizmetinin belediyelere bağlı yerel bir hizmet olarak sunulması gerektiği kararı alınmıştır. Kararın ardından her ilde İtfaiye Müdürlükleri oluşturulmuş, itfaiye hizmetlerinin giderleri belediyeler tarafından karşılanmış ve gelişimleri belediyelerin bütçe durumlarına göre şekillenmiştir (Ay, 2016: 75).

Meydana gelen yangınların söndürülmesinden sorumlu bir kurum olarak faaliyet göstermenin yanında, birçok önemli görev ve hizmetin sunumu da itfaiye birimleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Su baskınlarına müdahale, çeşitli çökme, patlama, mahsur kalma ve sıkışmalı kazalarda teknik kurtarma müdahalelerinde bulunma, doğa kaynaklı afetler sonucu oluşabilecek enkaz alanlarında can ve mal kurtarma çalışmalarına katılma ve afetzedelere destek olma, itfaiyenin üstlenmiş oldukları önemli görevler arasında yer almaktadır. Ayrıca yerleşim yerlerindeki bacaları yangın yönünden denetlemek, temizlenmesini sağlamak ve olası orman yangınlarında ilgili bölgede yangın söndürme çalışmalarına katkı sunmak, Belediye İtfaiye Yönetmeliği (BİY)'nde itfaiye birimlerinin diğer sorumlulukları arasında sayılmaktadır (BİY, 2021; İTKGEDEDY, 1995).

Yangınların fark edilmesi, haber verilmesi, ekiplerin olay yerine gelmesi, söndürme ve kurtarma çalışmalarının hızlı bir şekilde yürütülmesi, itfaiye hizmetleri için zaman yönetiminin çok önemli olduğunu göstermektedir. Bu nedenle haberleşme ve ihbar sisteminin zaman kaybına mahal vermeyecek şekilde itfaiye hizmetleri için tesis edilmesi gerekmektedir. Bu amaçla yangın ihbar hatları oluşturulmuş ve birtakım numaralar ile gelen ihbarlar karşılanmıştır. 1984 yılına kadar kullanılan “00” numarası bu tarihten itibaren “000” olarak değiştirilmiştir. 1993 yılından sonra ise yangın ihbarları için kullanılacak olan numara “110” olarak halkın kullanımına sunulmuştur (Ekşi, 2010: 90).

1.4.3.3. Sahil Güvenlik

Bir yarımada ülkesi olan Türkiye, 8.333 Km’lik sahil şeridi ile sahip olduğu karasuların, münhasır ekonomik bölge ve arama kurtarma işlemlerinin yürütücülüğüne ve denetimine sahiptir. Bu kapsamda ilgili görev ve sorumlulukların yürütücülüğünü İşçilerine bağlı olarak ilgili kanun, kararname ve tüzüklerin sağladığı hareket kapasitesi ölçüsünde denetim ve kontrol faaliyetlerini Sahil Güvenlik ekipleri yürütmektedir (Kaplan, 2006: 12).

Bu görevlerin ifası 13 Temmuz 1982 tarih ve 2692 sayılı “Sahil Güvenlik Kanunu” ile Jandarma Genel Komutanlığı’ndan, Sahil Güvenlik Komutanlığı’na devredilmiştir (Sahil Güvenlik Komutanlığı, 2019). Sahil Güvenlik Komutanlığı Kanunu gereğince bu ekip mensupları görevlerini ifa ederken silah kullanma yetkisi de dâhil olmak üzere polis ekiplerine ve jandarma ekiplerine tanınan tüm haklara ve yetkilere sahiptirler (Eryılmaz, 2006: 182).

Sahil Güvenlik Komutanlığının görevleri arasında karasular, iç liman ve körfezlerin güvenliğini sağlama, deniz yolu ile gerçekleştirilmeye çalışılan kaçakçılığın önlenmesi ve takip edilmesi, düzensiz göçmenleri ilgili makamlara ulaştırması, Denizde Arama Kurtarma Sözleşmesi ile Ulusal Arama Kurtarma Yönetmeliği kapsamında belirtilen esaslar dâhilinde Denizcilik Müsteşarlığının koordinasyonunda arama ve kurtarma çalışmalarını yürütmek sayılabilir. Türkiye’deki kara suları düşünüldüğünde Sahil Güvenlik Komutanlığı Akdeniz, Ege, Marmara ve Karadeniz olmak üzere toplamda dört komutanlığa ek olarak Eğitim Merkez ve Hava Komutanlığı şeklinde yapılanmıştır.

Sahil Güvenlik birimleri; teçhizat ve ekipmanlarını çağın şartlarına göre modernize etmekle beraber, kullandıkları büyük tonajlı ve yüksek süratli botlar, arama kurtarma helikopterleri ve uçakları ile sahip oldukları araçları yardıma ihtiyacı olan

insanlara hizmet sunmak için kullanılmaktadır. Sahil güvenlik ekipleri Alo 158 Sahil Güvenlik hattı, tehlike ve güvenlik çağrı kanalı olan Kanal 16 ve Sahil Radyo İstasyonlarına Kanal 70 üzerinden gelebilecek çağrılar için hazırda beklemekte ve nöbet tutmaktadırlar (Kaplan, 2006: 14).

1.4.3.4. Polis

Emniyet ve asayiş ekipleri, kamu düzeninin korunması gibi önemli bir sorumluluğu üstlenmektedir. İçişleri Bakanlığına bağlı bir örgüt olarak Emniyet Genel Müdürlüğü (EGM) bünyesinde görev yapan polis memurlarının asayiş sağlama, halkın ırz, can ve mal güvenliğini koruma, işlenen cürümlerin faillerini yakalama, işlenmekte olan bir suçun işlenmesine veya devamına mâni olma gibi sorumlulukları bulunmaktadır. Bunun yanında yardım talebinde bulunanlara ulaşmak ve yardım hizmeti sunmak da görevleri arasında yer almaktadır (PVSK, 1934: 1410).

1937 tarihli ve 3201 sayılı Emniyet Teşkilatı Kanunu (ETK)’na göre; emniyet teşkilatlanması merkez, taşra ve yurt dışı birimlerinden meydana gelerek kurulmuştur (ETK, 1937: 1589). Kurum içerisinde yardım taleplerinin karşılanması için 1986 yılında 055 polis imdat numarası hizmete sunulmuştur. İlk teşkilatlanma çalışmalarının büyük şehirlerde oluşmaya başlamasının ardından Türkiye genelini kapsayacak şekilde teşkilatlanma çalışmaları devam etmiştir. Telefon numaralarının 1996 yılında yeniden düzenlemesi sonucunda polis acil ihbar numarası yenilenmiş ve 155 olarak tekrardan kullanıma sunulmuştur (Ekşi, 2010: 103).

1.4.3.5. Jandarma

Tanzimat Fermanı’nın ilan edildiği tarih olan 1839 yılı ile Asakir-i Zaptiye Nizamnamesi’nin yürürlüğe konmuş olduğu 14 Haziran gününün birleştirilmesiyle Jandarma Teşkilatının kuruluş tarihi 14 Haziran 1839 olarak kabul edilmiştir. Jandarma teşkilatı mevcut hukuki statüsüne ise 10 Haziran 1930 tarihli ve 1706 sayılı “Jandarma Kanunu” ile ulaşmıştır (İçişleri Bakanlığı, 2022; Jandarma Genel Komutanlığı, 2019). Jandarma Genel Komutanlığına bağlı olarak çalışan jandarma birlikleri PVSK’nın 25. maddesinde; “*Polis teşkilatı bulunmayan yerlerde il, ilçe ve Bucak Jandarma Komutanları ile Jandarma Karakol Komutanları bu kanunda yazılı vazifeleri yapar ve yetkileri kullanırlar*” hükmü yer almaktadır (PVSK, 1934: 1418).

Bu hüküm gereği 1996 yılında oluşturulmaya başlanan 156 Jandarma İmdat Hattı ile toplumun huzur ve emniyetini sağlamak, ihbarları değerlendirmek, şikâyet ve

müracaatların alınmasını sağlamak için jandarma personelleri görevlendirilmiştir. Tesis edilen 156 Jandarma İmdat numarası sayesinde ücretsiz olarak yapılan acil durum ihbarları, İlçe Jandarma Komutanlığı seviyesinde karşılanmakta ve hizmet sunumu bu şekilde gerçekleştirilmekteydi (Kaplan, 2006: 15). İlçe Jandarma Komutanlığı seviyesinde çağrılarının karşılanabilmesi için personelin, teçhizatın, donanımın ve alt yapının il sınırları içerisinde yer alan tüm ilçelerde bulundurulması gerektiği sonucu ortaya çıkmaktadır. Bunun hizmet sunumu kalitesini azalttığı, kontrol ve denetim mekanizmasını ise zorlaştırdığı düşünülmektedir.

1.4.3.7. AFAD

Türkiye’de doğa kaynaklı afetlere karşı yürütülmeye başlanan politikalar ilk olarak 1939 yılında meydana gelen Erzincan depremi ile başlamıştır. 1959 yılında yürürlüğe giren 7269 sayılı “Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirlerle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun” ile meydana gelecek afetler öncesinde alınacak tedbirler ve afet sonrası meydana gelen can ve mal kayıplarına dair yapılacak yardımların usul ve yöntemleri oluşturulmaya çalışılarak eksikliklerin ve boşlukların kapatılması amaçlanmıştır. Afetlerle ilgili yapılan kanuni düzenlemeler bununla sınırlı kalmamıştır. 1988 yılına gelindiğinde “Afetlere İlişkin Acil Yardım Teşkilatı ve Planlama Esaslarına Dair Yönetmelik” çıkarılmıştır. Bu yönetmelik kapsamında afet sonrası devletin elindeki tüm imkânları ile afet bölgesine mümkün olan en kısa sürede ulaşarak vatandaşlara en etkili şekilde gerekli müdahalenin yapılmasını sağlamak amaçlanmıştır (AFAD, 2023).

Afet yönetimi ve koordinasyonu açısından Türkiye’deki en önemli dönüm noktalarından biri 17 Ağustos 1999’da meydana gelen Marmara Depremi’dir. Bu depremle beraber oluşan can kayıpları ve ortaya çıkan büyük hasar, Türkiye’de afetlere dair yönetim ve organizasyonun yeniden gözden geçirilmesi gerektiğini ortaya koyarak afet ve acil durumlar karşısında daha önemli bir hazırlık, planlama ve teşkilatlanmanın zaruri olduğunu göstermiştir (Tosun, 2021: 118).

Bu nedenle afetlere dair sorumlu kurumların tek çatı altında toplanması amacıyla İçişleri Bakanlığı’na bağlı Sivil Savunma Genel Müdürlüğü, Bayındırlık ve İskân Bakanlığı’na bağlı Afet İşleri Genel Müdürlüğü ve Başbakanlığa bağlı Türkiye Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü kapatılmıştır. Bunların yerine 2009 yılında yürürlüğe giren 5902 sayılı yasa ile Başbakanlık’a bağlı AFAD kurulmuş, ilgili kurumlara ait tüm

yetki ve sorumluluklar AFAD’a devredilmiştir. Bu süreçten sonra Türkiye’de yeni bir afet yönetim stratejisi yürütölmeye başlanmıştır. Planlanan bu model ile afet meydana geldikten sonra oluşan kriz yönetiminden, afet meydana gelmeden önce yapılacak hazırlıklara ve risk yönetim çalışmalarına geçölmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda sadece afet sonrası değil afet öncesinde de zararların önlenmesi ve azaltılması, mevcut tehlike ve risklerin saptanması, müdahale ve koordinasyon yöntemlerinin önceden belirlenmesi, afet sonrası iyileştirme ve yeniden inşa çalışmalarının bir bütönlük içerisinde yürütölmesi amacıyla “Bütönlüşik Afet Yönetimi Sistemi” modeli kullanılmaya başlanmıştır (AFAD, 2023).

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTİK) tarafından 2011 yılında alınan karar doğrultusunda 122 numarası AFAD’a tahsis edilmiştir. Bu numara ile acil çağrı hizmetinin aktive edilmesi sağlanarak acil yardım hizmeti sunulmaya başlanmıştır (BTİK, 2018).

Türkiye’nin Parlamenter Sistemden Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçişi ile birlikte yapılan değışiklik sonucunda, 15 Temmuz 2018 tarihinde yayınlanan 4 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile AFAD İçişleri Bakanlığına bağlanmıştır. AFAD il teşkilatlanmalarında doğrudan valiye bağli olarak, 11 ilde ise oluşturulan Afet ve Acil Durum Arama ve Kurtarma Birlik Müdürlükleri aracılığıyla çalışmalarını yürötmektedir (AFAD, 2023).

1.4.3.7. Orman Yangın

Osmanlı döneminde halkın büyük bir kısmı kırsal alanlarda yaşamaktaydı. Şehir alanları ise küçük kasabalardan ibaretti. Bu dönemde kırsal bölgede yaşayan halkın ormanlık alanları kullanmasında herhangi bir kısıtlama bulunmamaktaydı. Halkın ihtiyacı olan odun tedariki de buradan karşılanmakta, sadece saraya ait olan tersane ve tophane yapımında kullanılan alanlara yönelik kısıtlama bulunmaktaydı. Bu durum 19. yy. ortalarına kadar devam ederek gelmiştir (Gümüş, 2012: 31).

1839 yılında Tanzimat Fermanı ile İstanbul’da ormanların korunması adına atılan ilk adım Ticaret Bakanlığı bünyesinde “Orman Müdürlüğü” nün kurulması olmuştur. Çok kalıcı olmayan bu müdürlük bir yıl sonra kapatılmış, görevler Orman İdaresi Yerel Mülkiye’ye ve burada çalışmakta olan mal memurlarına devredilmiştir. Birçok kez bakanlık ve isim değışikliğine uğrayan orman müdürlüğü, hukuki statüsünü Cumhuriyet döneminden sonra elde edebilmiştir (Eryılmaz & Tolunay, 2015: 125).

1937 yılında 3116 sayılı “Orman Kanunu” ile özel sektör aracılığıyla yürütülen odun üretimi ve ihalelerin yapılmasına dair tüm anlaşmalar feshedilerek önemli bir adım atılmış ve orman alanlarının iş ve işlemleri devlet idaresine alınmıştır. 3116 sayılı kanun 1956 yılında kaldırılarak halen yürürlükte olan 6831 sayılı kanuna yerini bırakmıştır. (Gümüş, 2014: 482).

2003 yılında 48556 Sayılı Çevre ve Orman Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun yürürlüğe girmiş, Çevre ve Orman Bakanlığı kurulmuş, ormancılık hizmetleri bu bakanlık bünyesinde görevlerini sürdürmeye devam etmiştir. 2011 yılında ise 645 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Orman ve Su İşleri Bakanlığı kurularak Orman Genel Müdürlüğü bu bakanlık bünyesinde görev almaya devam etmiştir (Eryılmaz & Tolunay, 2015: 127).

10.07.2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmî Gazete ’de yayımlanarak yürürlüğe giren Kararnamenin 410 Nolu Maddesi gereği, Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı ile Orman ve Su İşleri Bakanlığı birleştirilerek Tarım ve Orman Bakanlığı kurulmuştur (Tarım ve Orman Bakanlığı, 2023).

Orman Koruma ve Yangınla Mücadele Dairesi Başkanlığının 05.03.2003 tarihli Orman Yangınları konulu ve 6302 Genelgesi ile yangın eylem planı hazırlanmış, nöbet usulleri belirlenmiş, gözetleme ve ulaşım hizmetlerine dair detaylara yer verilmiştir. Genelge kapsamında olası yangın durumlarında haberleşme hizmetleri için ise “Alo 177” Orman Yangın ihbar hattının kullanılacağı belirtilmiştir (Orman Bakanlığı, 2003).

Tarım ve Orman Bakanlığı; kendisine bağlı çeşitli illerde Orman Genel Müdürlükleri, bu müdürlüklere bağlı bütün illerde Orman İşletme Müdürlükleri ve bütün ilçelerde ise Orman işletme şeflikleri ile teşkilatlanmıştır.

Orman İşletme Müdürlüklerinin görevleri arasında ekolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel faydalar dikkate alınarak hayvan ve bitki varlığı ile birlikte ekosistemin bütünlüğünü koruyarak idare ettirmek, doğa kaynaklı veya insan kaynaklı afetlere ve yangınlara karşı gerekli tedbirleri almak, yangınlara müdahale etmek ve bunlara karşı korumak, ormanlık alanları imar ve ıslah etmek gibi görevler sayılabilir (Orman İşletme Genel Müdürlüğü, 2023).

1.5. Güvenlik ve Acil Durumlar Koordinasyon Merkezi

Güvenlik ve Acil Durumlar Koordinasyon Merkezi (GAMER), kamu düzeni ve güvenliğini, bireylerin temel hak ve hürriyetlerini, toplumun huzur ve güvenliğini temin etmeye yönelik faaliyetler ile doğa, insan ve teknoloji kaynaklı acil durumlarda ortaya çıkabilecek her türlü güvenlik riskinde, bakanlık merkez birimleri, bağlı kuruluşlar, valilikler, mahalli idareler, diğer bakanlıklar, kurum ve kuruluşlar, özel sektör ve Sivil Toplum Kuruluşları (STK) arasında koordinasyon ve işbirliğini sağlamak ve bu koordinasyon dâhilinde hızlı, güvenilir bilgi akışını sağlayarak bu bilgiyi gerektiği yerde kullanmak amacıyla bakanlık hizmet birimi olarak 20.12.2016 tarih ve 594 sayılı bakan oluru ile kurulmuştur (Şitoğlu, 2017: 1-2).

İçişleri Bakanlığı tarafından il merkezlerinde kurulmaya başlanan GAMER'ler; 112 AÇM'nin aktif olduğu ve uygun mekânın bulunduğu illerde AÇM bünyesinde, 112 AÇM bulunmayan illerde ise 112 AÇM kuruluncaya kadar valilikler tarafından uygun görülen yerlerde tesis edilmesi planlanmıştır. Her türlü tehdit ve soruna karşılık vermek, toplumun güven ve huzurunu temin etmeye yönelik hizmetlerin uygulanmasını sağlamak, vatandaşların temel hak ve hürriyetlerini, can ve mal emniyetlerini teminat altına almak, kamu düzeni ve güvenliğinin tesisini sağlamak, olası problemlerin öncesinde, esnasında ve sonrasında süreçleri etkin bir şekilde yürütmek, sürdürmek ve çözüme kavuşturmak amacı ile 7/24 esasına göre GAMER merkezleri çalışmalarını sürdürmektedir (Sungur, 2019: 2-3).

GAMER merkezleri tüm Türkiye'nin karşı karşıya kaldığı hadiselerde, afet durumlarında, saldırı durumlarında yönetim ve izlem sürecinin tek bir merkez tarafından koordine edilmesi ve bu sistemin alternatif bir iletişim kanalı olarak kullanılmasını kapsayan, saha görevi olmayan bir teşkilatlanma çalışmasıdır. Kamu binaları, hava alanları, limanlar, lojistik alanları, sanayi bölgeleri, enerji tesisleri, alışveriş merkezleri, benzin istasyonları, stadyumlar gibi kritik yerlerde terör, yangın, şiddet, siber saldırı, enerji güvenliği gibi tüm tehditlere yönelik kesintisiz görüntü aktarımını yapmaktadır. Gerekli durumlarda güvenlik, asayiş ve acil durumlara yönelik tedbirlerin ülke düzeyinde ele alınması için planlamaları yürütmekle görevli kurumdur (İçişleri Bakanlığı GAMER, 2017).

İl GAMER'leri; İl Emniyet Müdürlüğü, İl Jandarma Komutanlığı, İl Sahil Güvenlik Komutanlığı, İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü, İl Göç İdaresi Müdürlüğü,

112 AÇM, Belediye Başkanlığı, özel sektör kurucuları ve diğer kurum ve kuruluşların il temsilcileri ile bilgi paylaşımı yapmakta, iletişim akışı sağlamakta, entegrasyon ve iş birliği içerisinde çalışmaktadır. Bu kurumlardan elde edilen verilerin tamamı işlenmekte ve değerlendirmektedir. İl bünyesindeki GAMER’lerde bu bilgiler tasnif edildikten sonra Bakanlık GAMER’e aktarılmaktadır. Yurt içi ve yurt dışı kaynaklı gelişmelerin takibi, doğa kaynaklı afetlerin izlenmesi, afet haritalarının takibi, deprem bilgisi, insansız hava araçlarının canlı yayınları, ormanlar, uçuş yapan uçak bilgileri ve takibi, Akdeniz, Ege, Marmara denizlerinin takibi, ticaret gemilerinin durumları, yol ve köprü geçiş bilgileri, kadına şiddet olaylarının takip edildiği haritalar, câri hareketler, kent güvenlik ve sınır güvenlik yönetim sistemlerinin takipleri bu merkezlerde izlenmekte ve koordine edilmektedir. Kısaca Türkiye’nin tüm noktalarında meydana gelebilecek olan tüm acil kodlu durumlar GAMER’in takibine girmektedir. GAMER’e entegre olan kurumlar tarafından da bilgi akışının sağlanması sayesinde GAMER merkezlerinin olaylardan haberdar olması, takibi ve yönetim süreci daha da hızlanmakta ve kolaylaşmaktadır. GAMER, 112 AÇM’de bir büro olarak faaliyetlerini yürütmekle beraber valilik bünyesinde İl Sosyal Etüt ve Proje Müdürlüğüne bağlı olarak çalışmaktadır. AÇM’deki birimlere gelen ihbarlar için sistemde açılan vaka formları, aynı zamanda Bakanlık GAMER ile de entegre olduğu için meydana gelen olay türü mutlaka seçilerek sisteme girişi yapılmaktadır. Böylece entegre sisteme de aktarılması sağlanan olayların takip edilmesi mümkün hale gelmektedir (İçişleri Bakanlığı GAMER, 2017).

1.6. 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği

16.05.2014 tarihli 29002 sayılı Resmî Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği (112 AÇMGÇY) Yeni Nesil 112 AÇM Projesinin işleyişini, kişisel veriler ve çağrıya esas tüm bilgilerin bu yönetmelik kapsamında güvence altına alınmasını sağlamaktadır. Çağrı merkezlerinin büyükşehir belediyesi bulunan illerde valiliğe bağlı olarak kurulan Yatırım İzleme ve Koordinasyon Başkanlığı bünyesinde, diğer illerde ise valilikler bünyesinde kurulmasına karar verilmiştir. 14.02.1985 tarihli 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 28. ve 33. maddeleri ile 10.06.1949 tarihli 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu’na dayanılarak AÇM’nin idari yapılanması oluşturulmuştur. 112 AÇM’nin idaresi ve komuta zinciri şu şekildedir: Vali, vali yardımcısı, AÇM müdürü, mesai dışında nöbetçi koordinatör, her birimin bir adet grup sorumlusu ve son olarak ilgili birimlerdir (112 AÇMGÇY, 2014).

112 AÇM'nin sınırlarını kapsayan, ilgili birimlerin görev alanlarına giren tüm çağrılarının karşılanması, saha ekiplerinin sevk ve koordinasyonunun sağlanması için 112 AÇM müdürlüğü kurulmuştur. AÇM Müdürlüğü; idari, bilgi işlem ve teknik hizmetler, muhasebe ve satın alma, kalite koordinasyon ve değerlendirme bürolarından oluşmaktadır.

AÇM müdürlüklerinin temel görevleri:

1- Acil çağrılarının 24 saat esasına göre alınmasına yönelik tedbirler almak, bunları acil yardım hizmeti sunan kurumlara yönlendirmek, kurumlar arası iş birliği ve koordinasyonu sağlamak,

2- Çağrı merkezinin kapasitesinin geliştirilmesi, bu amaçla hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi ve kurumların talep ve görüşlerinin alınmasını sağlamak,

3- Acil yardım hizmeti sunan kurumların komuta kontrol merkezleri ile iletişimlerinin kesintiye uğramayacak şekilde sağlamak, ihtiyaç halinde iletişim sürecinin devamlılığını sağlamak adına mobil merkezler kurmak,

4- Çağrı merkezinin fiziki kapasitesine göre eklenecek yeni birimlere, valilik onayına istinaden yer tahsis etmek,

5- Yürütülen çalışmaların düzenli, sürekli ve verimli bir şekilde sürdürülmesini sağlamak,

6- Kendisine bağlı personellerin disiplin ve diğer özlük hakları gibi işlemleri yürütmek,

7- Çağrı merkezinde yer tahsis edilen ve kendi kurumlarından gelip çağrı merkezinde görev yapan personelin çalışma usul ve esaslarına uyumunu takip etmek,

8- Personellerin yetersiz kalması durumunda ihtiyaç duyulan sayıda personelin teminini valilik kanalı ile yürütmek,

9- Her vardiyada çalışacak çağrı karşılama personeli sayısını ve grup sorumlusunu belirlemek,

10- Çağrı merkezinin yıllık faaliyet ve verilerini derlemek, rapor halinde valiliğe sunmak,

11- Çağrı merkezi ile ilgi yeni ve iyi uygulama örneklerini takip edip, çağrı merkezi teknolojisinin güncel tutulmasını sağlamak,

12- Meydana gelen büyük ölçekli olaylarda sorumlu vali yardımcısına ivedilikle bilgi aktarımı yapmak ve alınan kararlar neticesinde gerekli müdahaleleri sağlamak olduğu ilgili yönetmelikte belirtilmektedir (112 AÇMGÇY, 2014 Madde 6-7).

İdari büronun görevleri arasında; müdürlüğe yapılan tüm acil çağrılarının dışındaki aramaları cevaplandırarak ilgili birimlere aktarmak, evrakların, dilekçelerin, defter ve bilgisayarların takibini yapmak, yazışma işlemlerini yürütmek, personellerin dosyalarını, izin ve vardiya değişikliklerini, mal beyanlarını ve benzeri işleri yapmak, yer almaktadır (112 AÇMGÇY, 2014 Madde 8).

Muhasebe ve satın alma bürosunun görevleri arasında; mali işlerle ilgilenmek, satın alma süreçlerini yönetmek, gerekli araç gereç ve malzeme teminini sağlamak, temizlik, aydınlatma, ısıtma, bakım, onarım ve kiralama gibi işlemleri yürütmek, yer almaktadır (112 AÇMGÇY, 2014 Madde 9).

Bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosu; AÇM'nin bilişim, altyapı, sistem kurulum ve yazılımları, güncelleme ve periyodik bakımlarının takibini yapmak ve faal halde tutmakla sorumludur. Bilgi güvenliği kapsamında oluşabilecek saldırıları engellemek ve karşılık vermek, sistem odasındaki cihaz ve sistemlerin kesintisiz bir şekilde çalışmasını sağlamak ve bunun için gereken tedbirleri alıp periyodik olarak bakımlarını gerçekleştirmek bilgi işlem bürosunun en önemli görevleri arasında yer almaktadır. Sistemin zarar görebilirliği en aza indirebilmek adına, yılda bir veri kurtarma ve yangın tatbikat planlarını kurumlara uygulamak, enerji sistemleri, ısıtma, soğutma, haberleşme, yangın algılama ve söndürme sistemlerinin bakım ve takiplerini yapmakla sorumludur. Ayrıca müdahale araçlarının takibini yapmak, iletişim ve takip sağlanamayan araçların kurumlarına ivedilikle önlem almaları hususunda gerekli ihtarları yapmak da bilgi işlem bürosunun görevleri arasında yer almaktadır (112 AÇMGÇY, 2014 Madde 10).

Çağrı karşılayıcı personelin yerine getirmesi gereken görev ve sorumluluklara yönetmelik kapsamında şu şekilde yer verilmektedir:

Birimine gelen tüm çağrıları karşılamak, görevlendirildiği konsolda meydana gelebilecek tüm teknik aksaklıkları ivedilikle mesai saatleri içindeyse bilgi işlem bürosuna, değilse nöbetçi teknik personele bildirmek, çağrıları sadece “Acil Çağrı Merkezi” ifadesiyle cevaplandırmak ve ardından çağrının uygunluğunu değerlendirmektir. Çağrı acil vaka ise vaka kaydı oluşturur, değil ise hızlı ve uygun bir şekilde çağrıyı sonlandırır. Vaka kaydı oluşturulduysa bilgi giriş modülüne girerek

konum sorgusu yapıp adresi tespit etmeye çalışır. Adresin tespit edilememesi durumunda ihbarda bulunan kişiden adres ve olay bilgisini temin ederek bilgileri vaka formuna ekler ve vakayı ilgili birime aktarır. Çağrı yapan kişinin iletişim numarasının görünmemesi durumunda da çağrı alıcı personel arayanın numarasını veya iletişime geçilebilecek başka bir telefon numarasının olup olmadığını sorgular. Asılsız ihbar olarak değerlendirdiği çağrıyı grup sorumlusuna bildirmesi gerekmektedir. Çağrıyı aldıktan sonra çağrının herhangi bir nedenden ötürü kesilmesi halinde en kısa sürede arayan kişiye dönüş yapılması gerekmektedir. Alınan çağrının hangi birime yönlendirileceği konusunda çağrı yönlendiricinin bilgisine ihtiyacı olduğunda, konferans yönetimi ile çağrı yönlendiriciyi çağrıya dâhilini sağlayıp görüşünden faydalanabilmektedir. Adli soruşturma değeri taşıyan, önemli bir durum olduğunu düşündüğünde veya birden fazla birimin koordineli müdahalesinin gerektiği olaylarda, çağrı merkezi müdürüne durumu iletmek üzere grup sorumlusuna ihbarı bildirmek ile görevlidir (112 AÇMGÇY, 2014 Madde 12).

Çağrı merkezinde acil yardım hizmeti veren kurumların sunulacak olan hizmetin gerektirdiği tüm nitelikleri ve mesleki yeterlilikleri taşımaları, kurumlarını temsil yetkinliğinde olmaları, diğer kurumlarla uyumlu çalışmaları, yardımlaşma, iş birliği ve destek içerisinde olmaları da ilgili yönetmelikte görev ve sorumlulukları arasında yer almaktadır.

Çağrı yönlendiricilerinin görev ve sorumlulukları arasında; çağrı alıcı tarafından aktarılan çağrıyı en kısa sürede bekletmeden karşılamak, çağrının kendi birimini ilgilendirip ilgilendirmediğini ve aciliyet durumunu belirlemek, vaka formundaki eksik kısımları tamamlamak, birden fazla birimin müdahalesinin gerektiği durumlarda çağrıyı ilk alan yönlendirici diğer birimlerin olaydan haberdar olup olmadıklarını teyit etmekle görevlidir. Müdahale aracı olarak hava araçlarına ve diğer kurtarma araçlarına ihtiyaç duyulduğunu düşünmesi halinde hava aracı bulunan kuruma ve aracı görevlendirme yetkisi bulunan kuruma, çağrı merkezi müdürü aracılığıyla da vali yardımcısına bildirmesi gerekmektedir. Herhangi bir sebepten dolayı meydana gelen iletişim kopmaları durumunda çağrı yönlendirici arayan kişiye derhal geri dönüş yapmak, acil çağrıya en uygun ve yeterli sayıdaki müdahale ekibini olay yerine yönlendirmek ve gerekli tüm bilgileri bilgisayar ortamına kayıt edilmesini sağlamakla görevlidir. Çağrı merkezine gelen ihbarların değerlendirme süreci için **Bkz. Ek-2**.

Tüm birimlerin çağrı yönlendiricileri; yönlendirdiği ekiplerin çıkış, olay yerine varış, olay yerinden ayrılış, kendi hizmet yerlerine dönüş bilgilerini takip etmesi ve bu

bilgileri araç takip sistemleri üzerinden gözlemleyerek teyit etmesi gerekmektedir. Bu verilerin eksiksiz ve doğru bir şekilde sisteme kaydedilmesi, veri terminalinden girişlerinin sağlanması ve kontrol edilmesi çağrı yönlendirici personellerin kurumsal olarak ek görevi arasında yer almaktadır (112 AÇMGÇY, 2014 Madde 15).

1.6.1. Veri Paylaşımı ve Güvenliği Konusunda Sağlanan Güvenceler ve Uygulanan Yaptırımlar

Çağrı merkezlerinde bulunan tüm kişisel bilgilerin ve belgelerin gizliliği esastır. Çağrı merkezindeki personeller görevleri gereği elde ettikleri bilgi ve belgeleri çağrı merkezi işlemleri dışında ilgili kişinin izni olmadan veya kanunen yetkili ve görevli merciler dışında hiçbir kurum ya da kişi ile paylaşamazlar. Çağrı merkezinde hizmet veren kurumlar hizmet kalitesinin ve etkinliğinin artırılması adına kendi alanlarına ilişkin ses ve veri kayıtlarına dair bilgileri performans değerlendirmesi yapılabilmesi adına ilgili kurumlar ile elektronik ortamda paylaşabilir. Kişisel verilerin ve özel hayatın gizliliği ilkeleri dikkate alınarak verilerin güvenliği paylaşılan birimlerce sağlanır. Yapılan çağrıların yazılı ve sesli kayıtlarının vakanın adli soruşturmalara konu olması durumunda Cumhuriyet Başsavcılığı veya yetkili mahkemeler tarafından istenilmesi halinde müfettiş veya muhakkiklere verilme işlemi gerçekleştirilir (112 AÇMGÇY, 2014 Madde 22).

Görüşme kayıtlarını izinsiz alan, açıklayan veya başka kurum ve kuruluşlara yetkili makamın bilgisi ve izni dışında verenler, görevler ile ilgili izinsiz açıklama yapanlar, bilgi ve belgelerin yetkisiz kişilerin eline geçmesinde ihmali olan veya kastı bulunanlar, yerine getirmekle görevli olan görevlerini aksatan ve yerine getirmeyenler hakkında adli ve idari işlemler derhal başlatılır. Çağrı merkezini arayarak asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere 30.03.2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanunu'na göre il valileri tarafından 250 Türk Lirası idari para cezası kesilir. Tekrarı halinde bu ceza iki katı olarak uygulanır (112 AÇMGÇY, 2014 Madde 23)

1.7. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin Türkiye Afet Müdahale Planında Üstlendiği Görevler

112 AÇM, TAMP'ın en önemli amaçları içerisinde yer alan kesintisiz haberleşmenin sağlanmasında kilit rol oynamaktadır. Olaylara müdahale esnasında koordinasyonun etkili bir şekilde sağlanması, yardım talebinde bulunan vatandaşların taleplerinin karşılanması, ilgili saha birimlerine ve İl AFAD merkezlerine bilgi sağlanması 81 ilde aktif olarak hizmete alınan AÇM'nin üstlendiği sorumluluklar içerisinde

yer almaktadır. 112 AÇM yerel afet müdahale organizasyonunun operasyon alt servisi içerisinde bulunan afet haberleşme grubunun çekirdeğini oluşturmaktadır. Afet bilgi yönetimi, değerlendirme ve izleme çalışma grubunun destek çözüm ortağı olarak görev almaktadır. Acil haberleşmede ilk olarak harekete geçen birim özelliğine sahip olan 112 AÇM, acil kodlu ihbar bildirimini sağlanmasında halkanın ilk zincirini oluşturmaktadır (TAMP, 2022). TAMP'ın 112 AÇM'ye ait rol ve sorumluluklarının birkaçına şöyle değinilebilir:

1. Afetin meydana geldiği bölgeden gelen ihbarlar ile olayın türü ve gerçekleştiği yer bilgilerin alınmasını ve aktarılmasını sağlar.

2. 112 AÇM'de bulunan kriz yönetim ekibi, AÇM'ye gelen ihbarları anlık olarak ve tekrarlanan verileri süzerek İl AFAD Merkezlerine iletirler. Bu sayede gelen toplu ve karmaşık ihbarlar AÇM sayesinde sınıflandırılır, kurumların bilgilendirilmesiyle mevcut afete yönelik müdahale işleminin ve koordinasyonun hızlanması sağlanır.

3. Afetzedelerin acil çağrı yoluyla veya AFAD Acil Mobil Uygulaması üzerinden yaptıkları ihbarların anlık konum bilgileri AÇM'den İl AFAD Merkezine ve ilgili çalışma grubuna iletilerek en kısa sürede kendisine ulaşılmasını sağlar. Bu veriler Afet Yönetim ve Karar Destek Sistemi (AYDES) üzerinden de görülebilmektedir. Aynı noktadan gelen ihbarların tespit edilmesi ve tekrarlayan ihbarların süzgeçten geçirilmesini sağlar ve böylece saha ekiplerinin iş yükünü azaltılmasına katkı sunar.

4. AÇM'de mevcut sistemin arayan kişinin numara, operatör, konum gibi bilgilerine ulaşım imkânı sağlaması, beraberinde birtakım avantajlar getirmektedir. Sistem afet anında herhangi bir nedenden ötürü cevaplanmayan veya kesilen çağrılara tekrardan geri dönüş yapılarak saha ekiplerinin acil yardım talep eden kişilere ulaşmasına katkı sunar.

5. Afet müdahale seviyesinin ikinin üzerinde olması durumunda çevre illerden gelen destek ekiplerin müdahale araçları AÇM araç takip sistemleri sayesinde izlenebilmekte, harita sistemi üzerinden anlık takipleri yapılabilmektedir. Bu sayede AÇM olay yerine en yakın müdahale aracının sevk ve koordinasyonu sağlayıp olay yerine giden en yakın güzergâhın gösterilmesini sağlayabilmektedir (TAMP, 2022).

1.8. Bitlis İlinin Acil Durum Organizasyonları Açısından Türkiye Afet Müdahale Planına Göre İncelenmesi

Türkiye'de 2009 yılında çıkarılan 5902 sayılı Kanun ile AFAD'ın kurulmasının ardından kriz yönetimi üzerine oluşturulan afet yönetim sistemi anlayışının, risk yönetimi

anlayışına doğru evrilmeye başlaması ile meydana gelebilecek afetler karşısında bütünsel afet yönetim sistemine geçiş sağlanmıştır. Bu sayede olası afet risklerinin en aza indirilmesi amacıyla afet öncesi hazırlık yapma, planlar geliştirme gibi durumlar öncelikli olarak hedef alınarak afet öncesi süreçte risk haritaları oluşturma, zarar görebilecek bölge ve yerleşim yerlerini saptama gibi işlemlerin yürütülmesine başlanmıştır. Risk azaltma çalışmalarıyla beraber toplumu afetlere karşı eğitme ve bilinçlendirme, erken uyarı sistemleri ve haberleşmenin kesintisiz sağlanması süreçleri üzerinde de gerekli çalışmaların yürütülmesine başlanmıştır. Bu sayede klasik afet yönetim çemberinde yer alan müdahale ve yeniden inşa evrelerine yönelik yapılan hazırlık çalışmaları; risk azaltma, tahmin ve erken uyarı evrelerine doğru kaymaya başlamıştır (Şahin, 2020: 136-152).

TAMP; afet ve acil durumlar esnasında oluşan karışıklık ve düzensizlikleri en aza indirme, müdahale esnasında görev alacak kurum ve kuruluşları belirleme, birimlere ait sorumlulukları tanımlama, afet öncesinde, esnasında ve sonrasında yürütülecek çalışmaların önceden planlanması süreçlerine dair temel prensipleri barındırmaktadır. Bu plan Türkiye’de yaşanabilecek veya Türkiye’yi ilgilendirebilecek herhangi bir konuda kapsamı ve etki düzeyi fark etmeksizin her türdeki ve ölçekteki afet ve acil durumlara cevap verebilecek düzeyde geliştirilmeye çalışılmıştır. Müdahale sırasında görev alacak bakanlık, kurum ve kuruluşlar, özel sektör, STK ve gerçek kişileri kapsayan TAMP 14 Eylül 2022 tarihli Cumhurbaşkanlığı Kararnamesiyle revize edilmiş olarak yeniden Resmi Gazetede yayımlanmıştır (Ceren, 2023: 88-92).

Afet müdahale planı ve organizasyonu, ulusal ve yerel düzey olmak üzere iki ayrı tabloda incelenebilmektedir. Ancak ulusal afet müdahale organizasyonunda yer alan iki çalışma grubu dışında başka bir fark bulunmamaktadır. Müdahale organizasyonu tablosu incelendiğinde operasyon servisi, lojistik ve bakım servisi, bilgi ve planlama servisi, finans ve idari işler servisi olmak üzere 4 adet servisten oluştuğu görülmektedir. Operasyon servisi kendi içinde acil durum hizmeti alt servisi ve ön iyileştirme hizmeti alt servisi olarak ikiye ayrılmaktadır. Her çalışma grubunun işlerin yürütülmesinde ana çözüm ortağı olduğu gibi destek çözüm ortakları da yapılacak olan işlemlerde ana çözüm ortağına yardımcı olmakla görevlidir.

Yerel düzey afet müdahale organizasyonunun operasyon servisi altında 17 adet çalışma grubu bulunmaktadır. Aynı organizasyon altında lojistik ve bakım servisi, bilgi ve planlama servisi, finans ve idari işler servisleri ve bu servislere bağlı 2’şer adet çalışma

grubu yer almaktadır. Yerel düzeyde toplamda 23 adet çalışma grubu bulunurken ulusal müdahale organizasyonundaki lojistik ve finans servislerinde birer çalışma grubu fazladan bulunması sebebiyle 25 çalışma grubu müdahale organizasyonunda yer almaktadır (TAMP, 2022). **Bkz. Ek-3.**

Meydana gelen bir acil durum veya afet sonrasında İl AFAD Merkezi tarafından Başkanlık AFAD Merkezine iletilen bilgiler; olay türü ve ölçeğine göre bir değerlendirmeye tabi tutulup olay Seviyesi (S) S1 ile S4 arasında belirlenmekte ve müdahale seviyesi ilan edilmektedir. **Bkz. Ek-4.**

Belirlenen seviye S1 ise İl AFAD Merkezi tarafından olaya müdahale edilmekte ve yerel imkânların olay ile baş edebilmesinde yeterli imkânlara sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu durumda Başkanlık AFAD gelişmeleri takip etmeye devam etmekte olay seviyesini belirlemekte fakat olay seviyesini ilan etmemektedir.

Belirlenen olay seviyesi S2 olması durumunda ise olay bilgisi sadece ilgili yerlere duyurulur. Olay yerine müdahale etmek için il AFAD merkezinin yanı sıra 1. grup destek iller de talimat ve yönlendirme beklemeksizin intikal ederler. Destek iller bulundukları illerdeki hizmet aksamayacak şekilde mülki amirinin onayı ile, müdahale için tüm kapasitelerini kullanabilirler.

S3 olan bir olay olduğu zaman Başkanlık AFAD tarafından olay seviyesi ilan edilir, Afet ve Acil Durum Kurulu (AADK) toplanır. Çalışma gruplarının ana çözüm ortağı temsilcileri Başkanlık AFAD merkezine çağrılır. İlk iki seviyede geçerli olan müdahale protokollerine ek olarak 2. grup destek illerde talimat beklemeksizin müdahaleye katılır ve gerekli hallerde müdahale yönetimini devralabilir. Bununla beraber ulusal kapasitenin olaya müdahalede kullanılması gerekebilir.

S4 olan bir olay meydana geldiğinde ise ülkelerin pek tercih ettiği bir yöntem olmasa da ilk üç müdahale organizasyonuna ek olarak, uluslararası destek talebinde bulunma işlemi gerçekleştirilebilir. Ulusal kapasitenin yanında, uluslararası yardım teklifleri kabul edilerek bu destek olaylara müdahalede kullanılır (Şahin, 2020: 143).

Bitlis ilinde S3 olan bir afet durumu meydana gelmesi halinde desteğe gelecek olan 1. grup destek iller; Muş, Van, Hakkâri, Ağrı, Batman ve Siirt komşu illeridir. Desteğe gelecek olan 2. grup destek iller ise meydana gelen afetin komşu illeri etkilemesi ihtimaline binaen biraz daha uzak bir konumda yer alan bölge illerin destekle

görevlendirilmesini içermektedir. Bitlis için desteğe gelecek olan 2. grup destek iller; Diyarbakır, Erzurum ve Şırnak'tır (TAMP, 2022).

Yerleşim yerlerinin zarar görmesine sebep olabilecek yıkıcı afetlerden sonra geçici barınma ihtiyacının mümkün olan en kısa sürede giderilmesi için 81 ilde afetsellik, maliyet, altyapı durumu, ulaşım, kapasite ve nüfus yoğunlukları gibi faktörlere göre lojistik depo ve lojistik destek depoları konumlandırılmıştır. Bu çalışmaya 2014 yılında 25 ilde AFAD tarafından lojistik merkezlerinin kurulmasıyla başlanmıştır. Bu lojistik ve lojistik destek depolarının içerisinde aile çadırları, battaniye, mutfak seti, yatak, çarşaf ve yastık seti bulunmaktadır (AFAD, 2020).

2018 yılında lojistik merkez bulunmayan 30 ilde, alınan kararla beraber afet olayları ve nüfus sayısı gibi kriterler göz önüne alınarak 10 veya 20 deniz konteyneri olacak şekilde lojistik destek depolarının kurulum işlemine devam edilmiştir. Lojistik depolarının kapasiteleri lojistik destek depoların kapasitelerinden büyük olması sebebiyle lojistik depoları, bölgesel lojistik depo merkezi olarak da adlandırılmaktadır. 2019 yılı itibariyle Rize'de de bölgesel lojistik depo merkezi oluşturulmuş, bu sayede bölgesel lojistik depo merkezi sayısı 26'ya çıkarılmıştır. Son olarak 2019 yılında lojistik destek depo bulunmayan 25 ilde daha lojistik destek depolarının yerleştirilmesi işlemi gerçekleştirilmiştir. Bu sayede 81 ilin tamamında acil durumlarda kullanılmak üzere toplamda 26 bölgesel lojistik depo ve 55 lojistik destek deponun yerleştirilmesi tamamlanmıştır. Bitlis iline bu kapsamda yerleştirilen lojistik destek depo sayısı 10 konteynerdir (AFAD, 2020).

Olası bir afet durumunda Bitlis ilinin lojistik destek ihtiyacı olması durumunda desteklerin bölgesel lojistik depo merkezlerine sahip olan, 48 konteynerlik Diyarbakır ve Van, 96 konteynerlik Erzurum ve Muş illerinden yapılabileceği söylenebilmektedir. **Bkz. Ek-5.**

Meydana gelecek olası bir afet sonrası arama ve kurtarma birliklerine ve desteklerine ihtiyaç olması durumunda, Türkiye'de bulunan 11 adet Afet ve Acil Durum Arama ve Kurtarma Birlik Müdürlüklerinden (SSAKBEKGÇEDY, 2000) afetin gerçekleştiği bölgeye personel ve teçhizat sevkiyatı yapılmaktadır. Bitlis ilinde olası bir afet durumunda arama kurtarma ekiplerine ihtiyaç duyulması halinde bu birliklerin bulunduğu en yakın 3 müdürlük şu şekildedir: Van, Diyarbakır, Erzurum. **Bkz. Ek-6, Ek-7.** Türkiye'de bulunan 11 adet arama kurtarma ekibinin sorumlu olduğu iller

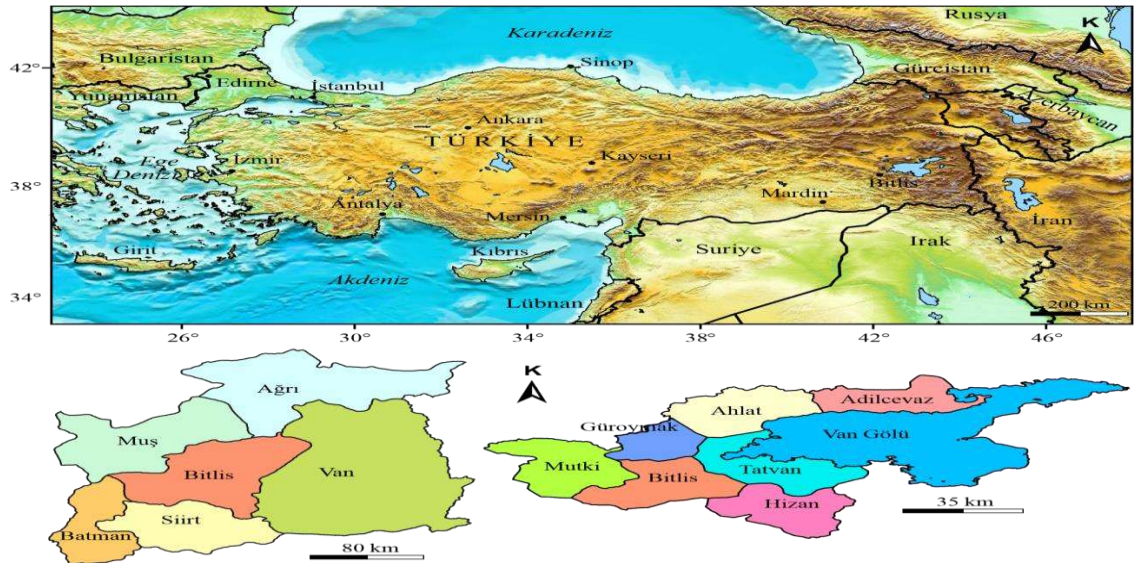
incelendiğinde Bitlis ilinde meydana gelebilecek olan olaylarda sorumluluğu altında bulunan ekip Van Sivil Savunma Arama ve Kurtarma birliğidir.

1.8.1. Bitlis İli Afet Profili

Doğu Anadolu bölgesinin 14 ilinden biri olan Bitlis, Yukarı Fırat Bölümü ile Yukarı Murat-Van Bölümünde olup $41^{\circ} 33' - 43^{\circ} 11'$ doğu boylamları $37^{\circ} 54' - 38^{\circ} 58'$ kuzey enlemleri arasında yer almaktadır. Merkez ilçesi de dâhil olmak üzere toplamda 7 ilçesi (Merkez, Hizan, Mutki, Ahlat, Tatvan, Adilcevaz, Güroymak) bulunmaktadır (Gür & Ay, 2013: 8)

Bitlis ilinin nüfusu, 31 Aralık 2022 tarihli Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)'nin Adrese Dayalı Sistemi sonuçlarına göre 353.988'dir (TÜİK, 2022). Bitlis ilinin yüz ölçümü genel olarak 6.707 km^2 olmasına karşın sınırları içerisinde kalan göl yüzeyleri ile birlikte bu sayı 8.645 km^2 'ye çıkmaktadır. Bitlis ilinin komşuları; doğuda Van, batıda Muş, kuzeyde Ağrı, güneyde Siirt ve Batman illeridir. Bitlis ili topoğrafik açıdan değerlendirildiğinde dağlık ve engebeli bir coğrafik alana sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu nedenle yerleşim yerleri dağınık bir şekildedir (BİTVOM, 2022).

Bitlis'in %71'ini dağlar, %16'sını platolar, %3'ünü yaylalar ve %10'unu da ovalar oluşturmaktadır. Dağlık bölgeler il topografyasının büyük bir bölümünü oluşturuyorsa da önemli ve sayılı volkanik dağların Bitlis ili sınırları içerisinde yer alması, turizm potansiyelini arttırmakta ve ziyaretçilerin de ilgisini çekmektedir (ÇEDÇİŞİM, 2020).



Şekil 1.1. Bitlis ili, komşu illeri ve ilçelerini gösteren haritalar (Ekinci vd., 2020: 5)

Türkiye'nin 4058 metre ile ikinci en yüksek dağı olan Süphan Dağı (Deniz vd., 2006: 113) ve 400 metre çapındaki Krater Gölü ilin doğusunda yer alırken, Türkiye'de en son faaliyetlerini durdurmuş volkanik dağ olma özelliğini taşıyan, 2950 metrelik yüksekliği bulunan, Türkiye'nin en büyük dünyanın ise ikinci en büyük krater gölünün bulunduğu Nemrut Dağı, Bitlis ilinin Tatvan ilçesi sınırları içerisinde yer almaktadır (Karaoğlu vd., 2005: 124).

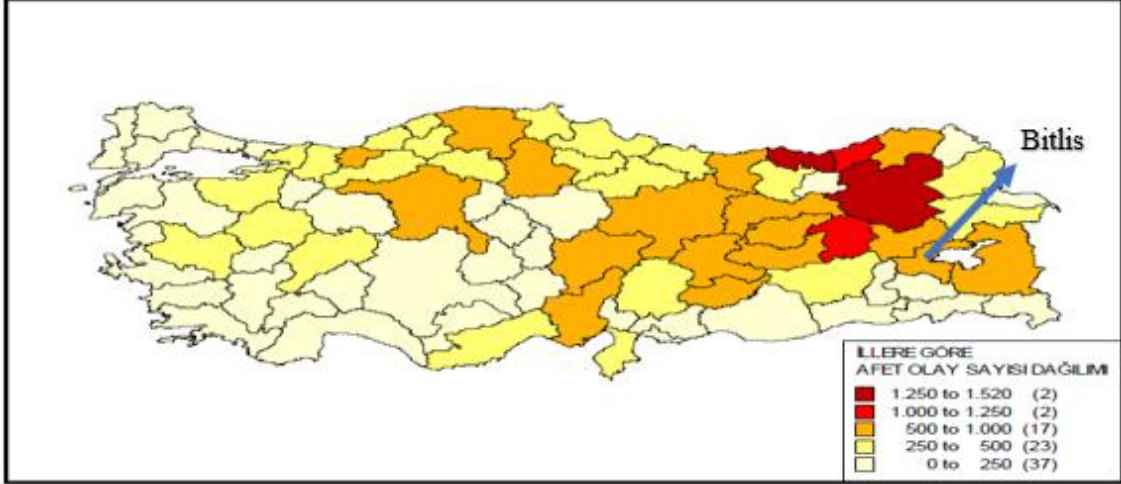
Sahip olduğu değerler içerisinde en gözde olanlardan biri de deniz seviyesinden 1646 metre yükseklikte yer alan 3765 km²'lik kapalı havzaya sahip Türkiye'nin en büyük gölü olan Van gölüdür (Gür & Ay: 2013: 17). Etrafı kara yolu üzerinden 430 km olan gölün (ÇEDÇİŞM, 2020) yaklaşık olarak 215 km'lik kısmı Bitlis ili sınırları içerisinde yer almaktadır (BİTVOM, 2022). Deprem aktiviteleri açısından Van Gölünün etrafındaki risk ise oldukça yüksektir (Horasan & Boztepe, 2007: 4).

Bulunduğu konum itibarıyla önemli bir geçiş noktasında yer alan Bitlis, Orta ve Güneydoğu Anadolu'dan gelen yolların kesişim bölgesinde yer almakta ve bu yolları doğruya bağlamaktadır. Önemli bir geçiş noktasında olmasının yanında kara, demir ve su yolu taşımacılığının yapılmasına olanak sağlayarak, toplamda üç farklı ulaşım yolunu da kullanıma sunmaktadır (BİTVOM, 2022).

Bitlis iklim olarak Akdeniz ikliminden, doğu bölgesinin sert ve karasal iklimine geçiş bölgesi özelliği taşımaktadır. Bununla beraber bölgede daha çok sert ve karasal iklim hâkim olmaktadır. Van gölünün kıyısında bulunması hasebiyle kıyı bölgelerde iklimin yumuşatıcı etkileri hissedilebilmektedir. Bölgede kış erken başlamakta ve geç bitmektedir. Yağış şekli daha çok kar şeklinde olup şiddetli geçmektedir. Bu zor hava koşulları hayatı zorlaştırırsa da sağladığı imkânlardan biri kış turizmi ve sporlarının yapılmasına elverişli bir ortam sağlamasıdır (BÇŞİM, 2017).

Bitlis ili meydana gelen afetler bakımından da çeşitlilik gösteren bir coğrafya üzerinde yer almaktadır. Meydana gelen afet olayları illere göre dağılımının verildiği aşağıdaki görselde Bitlis ilinde belirtilen yıla kadar afetle sonuçlanan 500 ile 1.000 adet olayın meydana geldiği görülmektedir (Gökçe vd., 2008: 13). AFAD'ın 1950-2019 yılları arasında meydana gelen olaylar ve sayıları hakkında yayınlamış olduğu istatistik çalışmasının sonucu, Bitlis ili için 412 heyelan ve kaya düşmesi olayı, 247 sel ve su baskını olayı gerçekleştiğini göstermektedir. 1950 yılından 2019 yılına kadar geçen bu sürede çığ olayları değerlendirildiğinde ise 274 olayla Bingöl Türkiye'de ilk sırada yer

alırken Bitlis 265 ığ düşmesi olayı ile ikinci sırada yer almaktadır (AFAD, 2020). Bitlis'in çığ olayı açısından ikinci sırada yer almasındaki en önemli sebep, Türkiye'de en fazla kar yağışı alan illerden biri olmasıdır. Ayrıca eğimli ve dağlık bir yer yapısına sahip olması da çığ olaylarının daha fazla meydana gelmesine sebep olmaktadır.



Şekil 1.2. Afet olay sayısı bazında afetlerden etkilenen illerin dağılımı (Gökçe vd., 2008: 13)

1965-2010 yılları arasında Bitlis'te meydana gelen heyelan, çığ, sel ve kaya düşmesi olaylarının risk analizi Ekinci ve arkadaşları tarafından Fine-Kinney yöntemi kullanılarak hesaplanmıştır. İlgili çalışmada, ilçelerin her biri için sayılan afetler açısından risk değerlendirmesi yapılmıştır. Bu alışmada;

1-Adilcevaz ilçesi için heyelan, çığ, kaya düşmesi ve sel olayları için kabul edilebilir risk sonucu alınmış olup, acil tedbir alınması gereken olay bulunmamıştır.

2-Ahlat ilçesi için heyelan kesin risk, kaya düşmesi ve sel kabul edilebilir risk sonucu alınmıştır.

3-Güroymak ilçesi için heyelan ve sel kesin risk, çığ kabul edilebilir risk sonucu alınmıştır.

4-Hizan ilçesi için heyelan çok yüksek risk, çığ yüksek risk, kaya düşmesi önemli risk, sel için kesin risk sonucu alınmıştır.

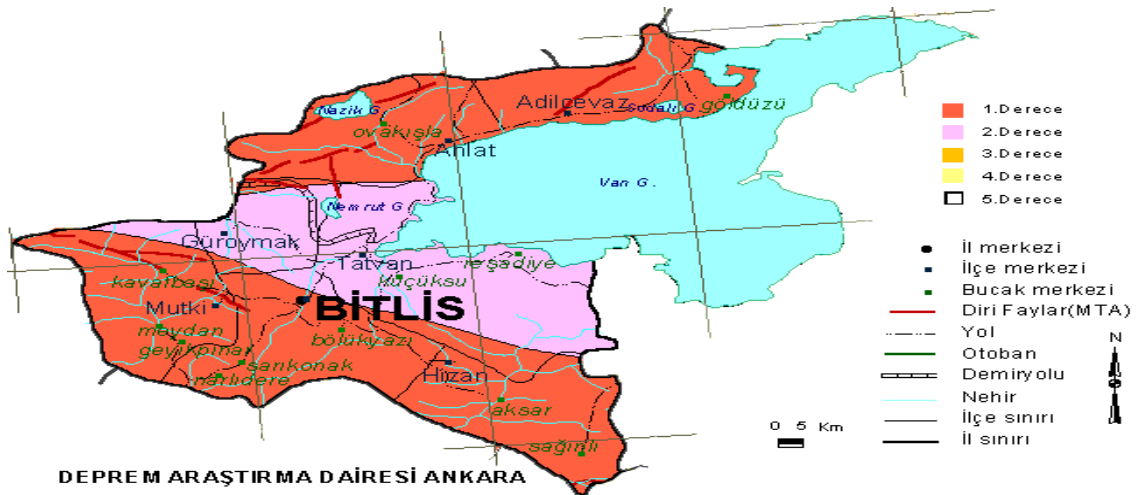
5-Merkez ilçe için heyelan açısından yüksek risk, çığ açısından çok yüksek risk, kaya düşmesi ve sel açısından kesin risk sonucuna ulaşılmıştır.

6-Mutki ilçesi için heyelan ve çığ çok yüksek risk, kaya düşmesi önemli risk, sel yüksek risk sonucu alınmıştır.

7-Tatvan ilçesi için kaya düşmesi ve sel kabul edilebilir risk, heyelan kesin risk, çığ çok yüksek risk sonucu alınmıştır (Ekinci vd., 2020: 8-9).

Bitlis ve ilçelerinde yapılan risk değerlendirme çalışmasında tespit edilen ve tedbir alınması gereken olayların yanı sıra komşu illerinin de risk açısından güvenilir olmadığı düşünülmektedir. 1950-2008 yılları arasında meydana gelen depremlerden en çok etkilenen ilk 10 il ve afetzede sayıları incelendiğinde sonuçların bu düşüncüyü desteklediği görülmektedir. Belirtilen tarihler arasında meydana gelen depremlerden en çok etkilenen ilk 10 il sıralandığında, Bitlis ilinin komşusu olan Van 9.334 afetzede ile beşinci sırada, Bingöl 9.093 afetzede ile altıncı sırada, Muş ise 7.273 afetzede ile sekizinci sırada yer almaktadır (Gökçe vd., 2008: 13).

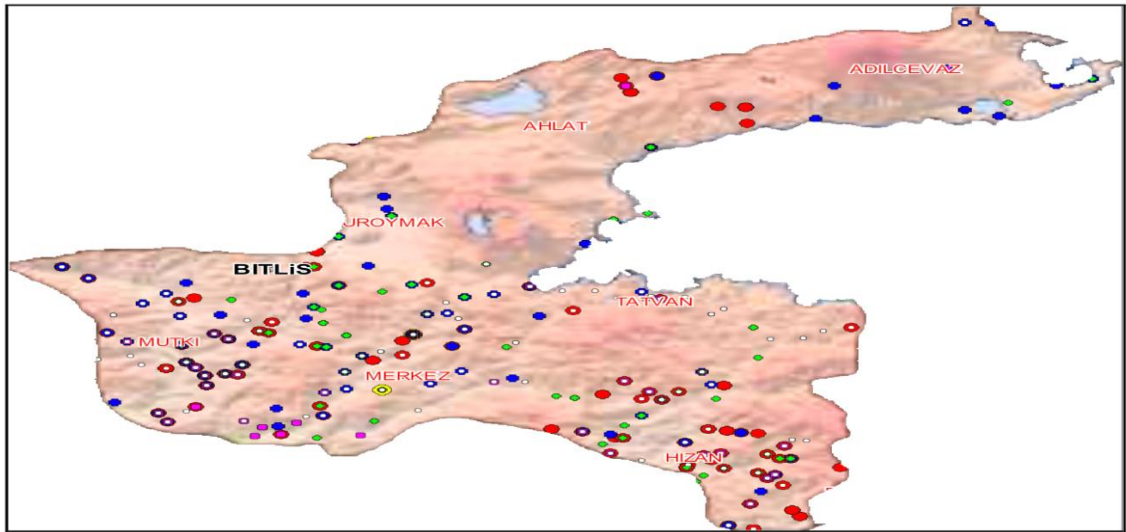
Tarihsel süreçte Bitlis ilinde meydana gelen depremlere bakıldığında mikro depremlerin ara ara meydana geldiği görülse de daha büyük çaptaki depremlerin meydana gelebileceği ön görüşünde bulunmak zor olmayacaktır (Işık vd., 2012: 160). Bitlis ilinin yakın komşularında meydana gelen ve önemli kayıplara sebep olan doğa kaynaklı afetlerin yanında il merkezi ve ilçelerinde mevcut olan afet riskleri düşünüldüğünde Bitlis'in afetler açısından riskli bir il olduğu anlaşılmaktadır. Şimdiye kadar meydana gelmiş olan afetler de risk tablosuna eklendiğinde, bulunduğu coğrafya ve sahip olduğu özellikler açısından Bitlis'in afet müdahale kapasitesinin ve direncinin yüksek tutulması gerektiği ortaya çıkmaktadır.



Şekil 1.3.Bitlis ili deprem haritası (DADB, 1996)

Depremler yol açtığı yıkım, sebep olduğu can kayıpları ve maddi hasarlardan dolayı en tehlikeli doğa kaynaklı afetler içerisinde yer almaktadır. Türkiye'nin de büyük bir bölümünü tehdit eden depremler, afet öncesi yapılacak çalışmalar ve planlamalar ile önemli oranda üstesinden gelinebilecek doğa kaynaklı bir afet olarak değerlendirilmektedir. Türkiye Deprem Bölgeleri Haritası incelendiğinde Bitlis ilinin ve yakın çevresinin de birinci derece deprem tehlikesi altında olduğu görülmektedir.

Bitlis ve çevresinin hem Bitlis merkezli hem de uzak alanlarda gerçekleşecek olan depremlerden etkilenme potansiyelinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bulunduğu Van Gölü Havzası aynı zamanda Kuzey Anadolu Fayı ile Doğu Anadolu Fayının kesiştiği alanda yer almaktadır. İrili ufaklı birçok depremin tetikleyicisi olma potansiyelini taşıyan bu bölge, Bitlis ilinde deprem riskini veya çevresindeki illerde meydana gelebilecek olaylardan etkilenme ihtimalini artırmaktadır. Bu nedenle Bitlis ve komşu illeri Van Havzasında bulunmaları sebebiyle deprem üretebilecek fayların oluşturduğu risk açısından göz ardı edilemeyecek bir alan olduğu değerlendirilmektedir (Işık vd., 2012: 153).



Şekil 1.4. Bitlis'te meydana gelen afet olay dağılımı (Gökçe vd., 2008: 75)

Bitlis ilinin afet potansiyeli göz önüne alındığında meydana gelebilecek acil bir durumda AÇM personellerinin ve saha ekiplerinin yeterli müdahale aracına ve donanımına sahip olması; olaylara yerinde ve zamanında müdahale edebilmelerinin sağlanması, olayın en az zarar ve can kaybıyla atlatılmasında hayati öneme sahiptir. AÇM personellerin ve acil kodlu vakalarda hizmet sunan tüm saha ekiplerinin bir takım halinde

uyumla çalışmasını sağlamak, mevcut kapasitenin daha da geliştirilmesine katkı sunmak, müdahale yöntemlerinin ve tekniklerinin çeşitlendirilmesi ve bunun sonucunda Bitlis ilinin afet direncini güçlendirmek bu alandaki çalışmaların ve yeniliklerin takibiyle mümkün olacağı düşünülmektedir.

1.9. Acil Çağrı Hizmetinin İstismarı

AÇM çalışanları ve saha personelleri; insanları fiziksel, sosyolojik ve psikolojik açıdan etkileyebilen ekonomik olarak birtakım olumsuzluklara sebebiyet veren acil durumlar ve afetler karşısında mümkün olabilecek en kısa süre içerisinde doğru yöntem ve tekniklerle müdahalede bulunup vatandaşların uğrayacakları muhtemel zararları en düşük seviyeye indirebilmektedirler (Aydın, 2019: iv). Bu nedenle AÇM’de hizmet sunan personeller ve saha ekipleri; afet ve acil durumlarda, bireylerin ve afetzedelerin kurtarılmasında hayati öneme sahiptir.

Acil yardım hizmetinden yararlanmanın en temel şartı acil durum içerisinde olup acil yardıma muhtaç olmaktır. Yaşam hakkıyla ilişkili olarak acil yardım hizmetinin sunulmasında, hak mahrumiyetlerinin yaşanmaması adına AÇM’ye ulaşım ücretsiz bir şekilde sağlanmakta, 7/24 esasına göre hizmet sunumu gerçekleştirilmekte ve acil çağrı numarası toplum tarafından herkesçe bilinmektedir. Bu da beraberinde sistemin, hizmetten yararlanma özelliği ve önceliği taşımayan kişiler tarafından suiistimal edilmesine sebebiyet verebilmektedir.

Günümüzde AÇM’nin istismar edilmesi konusu, çözülmesi gereken en önemli sorunlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Kawakami ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada bu çağrıların kasıtsız bir şekilde yapılan aramalar ve kötüye kullanımın olduğu kasıtlı yanlış aramalar olmak üzere ikiye ayrıldığı görülmektedir (Kawakami vd., 2007: 2). Ancak istatistiksel verilerde bu aramalar, içerikleri açısından değil sonuç itibari ile vaka özelliği taşıyıp taşımadığına göre değerlendirilmektedir.

Bukan’ın 2019 yılında yapmış olduğu çalışmada İBİİGM tarafından paylaşılan 2015, 2016, 2017 ve 2018 yıllarına ait AÇM’lerin çağrı istatistikleri değerlendirilmiş olup 24 ilin asıllı ve asılsız çağrı oranları birbiri ile kıyaslanmıştır. Bu veriler incelendiğinde 2015 yılında Hatay 112 AÇM’ye gelen toplam 334.183 adet çağrının %91,08’inin, Konya 112 AÇM’ye gelen toplam 3.061.508 adet çağrının %83,09’unun, Ankara 112 AÇM’ye gelen toplam 2.455.945 adet çağrının %77,72’sinin, Denizli 112 AÇM’ye gelen toplam 1.164.871 adet çağrının %71,78’nin asılsız çağrı olarak kayıtlara geçtiği görülmektedir. 2015 yılında değerlendirmeye alınan 24 ilin toplam çağrı sayısı 18.695.511 olarak

belirtilmiştir. Bu çağrılarının sadece 3.591.401 tanesi vaka özelliği kazanırken 15.104.110 adet çağrının (%78.07) asılsız çağrı olduğu tespit edilmiştir (Bukan, 2019: 52).

AÇM'nin ve 112 tek acil çağrı numarası uygulamasının önemi toplum tarafından bilindikçe asılsız çağrı oranlarında da bir düşüş olmaktadır. 2016 yılında 24 ile gelen toplam asılsız çağrı sayısı %72,27'ye gerilerken, bu oranın 2017 yılında %65,87'ye kadar düştüğü görülmektedir. 2018 yılına ait veriler incelendiğinde ise Balıkesir, Burdur, Kırıkkale, Yalova gibi illerin asılsız çağrı oranlarının %50 civarlarında olduğu 24 ilin tamamında ise asılsız çağrı oranının %59,68'e gerilediği görülmektedir (Bukan, 2019: 55-57).

Konya 112 AÇM'nin 2022 yılına ait çağrı verilerine bakıldığında toplam 2.267.217 adet çağrının olduğu ve bu çağrılarının %53'ünün asılsız olduğu izlenmektedir (Konya 112 AÇM, 2023). Uşak 112 AÇM'ye ait 2021 yılı Ocak ve Eylül ayları arasındaki çağrı verileri incelendiğinde ise toplamda gelen 334.000 çağrının 243.000'inin (%72,75) asılsız olduğu belirtilmiştir (Uşak 112 AÇM, 2021). Mardin 112 AÇM'nin 2022 yılı aralık ayı istatistikleri incelendiğinde ise 74.595 adet çağrının sadece %32,62'si vakaya dönüşen çağrı olarak kayıtlara geçmiştir (Mardin 112 AÇM, 2022).

İBİİGM tarafından paylaşılan 2020 yılına ait 51 ilin çağrı istatistik verileri incelendiğinde ise toplam 88.341.131 adet çağrının karşılandığı belirtilmiştir. Bu çağrılarının %34'ü asıllı çağrı olarak değerlendirilip vakaya dönüşürken %66'sı asılsız ve gereksiz çağrı olarak kayıtlara geçmiştir (Kayseri 112 AÇM, 2021). Asılsız çağrı oranlarının bu kadar yüksek oluşu, acil müdahale bekleyen ve acil yardıma ihtiyaç duyan vakaların hizmete ulaşmasını geciktirmekte ve engellemektedir.

1.10. Kamuda Teknoloji Kullanımı

Teknolojik gelişmelerin hızla yürütüldüğü, veri tabanlarının ve yazılımlarının geliştirildiği, sistemlerinin dijitalleştiği, sıfırlı ve birli rakamlardan oluşan karmaşık sayı dizilerinin bilgiye ve güce dönüştüğü 21. yy.'da insanların yüklenmesi gereken sorumlulukların cihaz ve makinelerle aktarılma süreci artarak devam etmektedir. 112 AÇM Projesine dahil edilmeye çalışılan teknolojik hamleler arasında, ihtiyaç halinde kolaylıkla acil çağrı ve ihbarların gerçekleştirilmesi için tek numara tahsisi, vatandaşın iletişim ile ilgili engellerinin ortadan kaldırılması için geliştirilen mobil uygulamalar, iş veya turistik amaçlarla Türkiye'de bulunan vatandaşların yaşayacağı acil durumlarda veya mağduriyetlerde dil sorunu yaşamaması için yabancı dil havuzu, adres bilgilerinin aktarılamadığı durumlarda konumun sistem üzerinden saptanması için ise Acil Durum

Konum Hizmeti (ADKH) gibi bir takım kolaylaştırma çalışmalarının yürütülmesi ve teknolojik açıdan projeye entegre edilmesi sayılabilir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin en üst düzeyde kullanıldığı 112 AÇM binaları sunulacak hizmetlerin sekteye uğramasını önlemek ve kaliteli bir hizmet sunumunu sağlamak için birçok teknik donanımla dizayn edilmiştir. Bu kapsamda binalar; santral sisteminden telekom altyapısına, konuşmaların kaydedilip saklanması sistem odalarının güvenliklerine, güç yedekleme ünitelerinden araç takip sistemlerine kadar donatılmıştır. 112 AÇM için hızlıca karar verip, en kısa sürede olaya müdahale etmek hayati öneme sahip olup en temel prensiplerden birini oluşturmaktadır. Çağrı alıcı personellerin ve çağrı yönlendiricilerin aynı mekânda sevk edilmiş olmaları koordinasyon ve uyum sürecini pekiştirmekte, olaylara seri ve toplu bir şekilde müdahale edilmesini sağlamaktadır (Sönmez, 2016: 162).

1.10.1. Teknolojinin Afetselliği ve Teknolojinin Afetlerin Önlenmesindeki Rolü

Teknolojinin gelişimi ve meydana gelen afetler arasında karşılıklı bir ilişki olduğu rahatlıkla söylenebilir. Bu ilişkinin iki zıt sonuç meydana getirdiği görülmektedir. Birinci durumda teknolojinin afetlerin oluşmasına neden olduğu konusu tartışılırken, ikinci durumda ise teknolojinin afetlerin ortaya çıkışını engellediği ve kontrol altına alınmasında da katkı sağladığı konusu tartışılmaktadır (İnce, 2020: 573; Weisæth vd., 2002: 34).

Yerkürenin yapısı gereği meydana gelen afet ve doğa kaynaklı olayların sayısındaki ve gündeme geliş miktarındaki artışın sebebi düşünüldüğünde, bu durumun ana nedenleri arasında nüfus artışı ve sanayileşmenin yer aldığı düşünülmektedir. Bunların da etkisiyle geniş coğrafyalara yerleşmiş insan topluluklarının afetlerin gerçekleşme potansiyelinin yüksek olduğu veya olabileceği alanlarda afetlere maruz kalma riskleri artmaktadır. Sonuç itibari ile insan sayısındaki artış, afetlerden etkilenen insan sayısını da artırmaktadır.

Nüfusun artışı ve bunun paralelinde ilerleyen teknolojik gelişmeler, doğa ve insan birlikteliğini arttırmaktadır. Bu sebeple önceden meydana geldiğinde basit sayılabilecek doğa kaynaklı bir olay, günümüzde toplumlar veya topluluklar için önemli tahribatlar bırakabilen afetlere dönüşebilmektedir (Aydın, 2019: iv; İnce, 2020: 568). Bilgi ve haberleşme teknolojilerindeki gelişim, bilgiye ulaşma süresinin kısalması, meydana gelen

afetlerin kayıt altına alınması, bunların veri tabanlarında saklanması ve konu takipçilerine sunulması, afet olaylarının artışı görünür hale gelmesinde etkili olmaktadır.

Sürekli olarak bir değişim, dönüşüm ve yenilenme içerisinde olan dünya yaşamında geçmişten günümüze kadar insanoğlunu etkisi altına alan, teknik boyutta tahribatlara, yıkımlara, maddi kayıplara sebep olan afetler artık sadece doğa ile bütünleşik değil aynı zamanda insanların kendi yaptıklarının da bir sonucu olarak birtakım bedeller ödetmektedir (İnce, 2020: 569).

Yeni afet türlerinin ortaya çıkmasıyla gündemimize giren insan kaynaklı afetlerin oluşum sayılarındaki artışı ile beraber doğa kaynaklı afetlerle kıyaslandığında daha büyük sorunlara neden olabildiği anlaşılmaktadır (Giddens, 2012: 87). İnsan kaynaklı afetlerin ortaya çıkışı, insanları maddi kayıplar dışında sosyal, bilişsel ve duygusal yönden de etkileyebilmektedir. Bununla beraber insan kaynaklı afetlerin daha derin üzüntü, endişe, tedirginlik ve psikolojik sorunların oluşumuna da kapı araladığı görülmektedir.

Toplumsal değişim ve dönüşüm ile birlikte afet tanımlama biçimi de aynı şekilde değişim göstermektedir. Bu da beraberinde yeni afet tanımlarını ortaya çıkarmaktadır (Qurantelli vd., 2007: 16). Yeni örgütsel toplanmalar, fikir akımları, dünyaya yeni bir bakış açısı ile bakma perspektifi ve paradigması, değişen kültürel sistemler, toplumdaki dönüşümler, özellikle sanayi devrimi sonrası artan teknolojik gelişmeler, afete yüklenen geleneksel ve toplumsal bakış farklılıklarına zemin hazırlamıştır (İnce, 2020: 572).

Modern toplum her ne kadar ilerleme, gelişme ve teknolojik imkânlarla sahip olmanın afetleri kontrol altına alma düşüncesini pekiştirse de bu durum afet riskini de arttırmakta, afet maruziyeti giderek artan bir toplum oluşturmaktadır (Gluchman, 2016: 3). Modernite doğayı kontrol altına almaya çalışmakta ama bu teşebbüsü ile doğal afetlerden çok daha fazla yıkıcılığa, tahribata, sosyal soruna, psikolojik bunalıma, savunmasız insanların artışına ve etkilenimine sebebiyet vermektedir (Beck, 2011: 21-22).

İnsan kaynaklı afetler sayı, çeşit ve etki boyutlarına göre incelendiğinde geleneksel doğa kaynaklı afetlerden (depresyon, sel, heyelan, fırtına, erzyon) çok daha fazla sorunu (terör, göç, savaş, sabotaj, yangın, nükleer faaliyetler, füze çalışmaları, salgın hastalıklar, ekonomik kriz, toplumsal şiddet olayları, endüstriyel kazalar, maden kazaları, tehlikeli madde taşımacılığı, etnik temizlik, soy kırım, iç çatışma, sömürgecilik faaliyetleri) beraberinde beraberinde getirdiği görülmektedir.

1.11. 112 Acil Çağrı Merkezine Engelsiz ve Fonksiyonel Ulaşım Çalışmaları

Türkiye'nin bütün illerinde hizmete sunulan Yeni Nesil 112 AÇM Projesinin gelişmiş teknolojik imkânları kullanması ve mevcut ihtiyaçların karşılanması için entegrasyonlara açık olması, en önemli niteliklerden birini oluşturmaktadır. COVID-19 pandemisi başladıktan sonra yalnız yaşayan 65 yaş ve üstü vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak üzere vefa destek hattının acil çağrı merkezinde hizmet sunmaya başlanması, maaşlarının kişilere elden teslim edilmesi ve alışveriş ihtiyaçlarının giderilmesi projenin yeni ihtiyaçlara cevap verebildiğini göstermektedir. Ayrıca 2020 yılının mart ayında hızlıca devreye alınan 112 Vefa İletişim Programı ile kontrollü yapılan seyahatlerin izin talepleri ve onay süreçleri de bu birim üzerinden sağlanmıştır (İBBİDB, 2020).

AÇM Projesinin entegrasyonlara açık, ihtiyaçlara hızlı bir şekilde cevap verebiliyor oluşunun diğer bir örneği ise yine COVID-19 pandemisinin devam ettiği süreçte geliştirilen İl, İlçe Salgın Denetim Merkezi (İSDEM) uygulamasıdır. Kontrollü sosyal hayata geçişte salgınla mücadelenin daha efektif yürütülmesi için maske, mesafe, temizlik gibi kuralların ihlalleri olduğunda ihbar edilmesini ve denetim faaliyetlerini yürüten ekiplere anlık bilgi aktarılmasını sağlayan bu uygulama; denetimlerin arttırılmasını, salgınla mücadele tedbirlerine bir aykırılık tespitinde adli ve idari işlemlerin yapılmasını hızlandırmıştır (İçişleri Bakanlığı, 2020). 112 AÇM Projesi kapsamında devreye alınan ve alınması planlanan çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalar şu şekilde sıralanabilir:

1.11.1. E-Çağrı

Trafik kazalarında olay yerine en kısa sürede yardım götürülmesini sağlamak üzere geliştirilen E-Çağrı uygulaması Acil Otomatik Arama anlamına gelen Emergency Call kelimelerinin kısaltılmasıyla oluşturulmuştur. Kaza sonrasında elektronik güvenlik sistemine sahip olan araçlardaki sensörlerin aktif hale gelmesi ile araç bilgisi ve aracın bulunduğu konum bilgisi otomatik olarak veya araçta bulunan acil çağrı butonuna manuel olarak basılmasıyla 112 AÇM'ye doğrudan gönderilmektedir (Sönmez, 2016: 164; İBİİGM, 2022).

Bu uygulamayla beraber, meydana gelen kazalarda araç sürücüsü ve yolcuların bilinçlerinin kapalı olması ve kazanın olduğu yerin تنها olması gibi nedenlerden dolayı ihbarın gecikmesinin önüne geçilmeye çalışılmaktadır. Bu sayede müdahale süresinin kısaltılarak, hayatta kalma ihtimalinin arttırılması planlanmaktadır. Araçlardaki e-call

cihazı, önemli bir darbenin alındığını fark ettiği gibi bulunduğu yere en yakın 112 AÇM'yi aramakta ve kazanın meydana geldiği yerin coğrafi koordinat bilgisini çağrı merkezine aktarmaktadır. Başka bir aracın kaza yaptığına şahit olunması veya meydana gelen herhangi bir acil durumun manuel olarak çağrı merkezine iletilebilmesi, iletişim sürecini hızlandırmaktadır.

E-Çağrı testleri Volvo, Mercedes, BMW, Hyundai, Toyota ve Ford firmaları ile yürütülmektedir. Projeyi Türkiye adına İBİİGM yürütmekte olup; Aselsan, Türk Telekom, Türkcell, Renault ve Tofaş firmaları da projenin alt yüklenicileri olarak projede görev almaktadır. Pilot uygulama 2015 yılında tamamlanmış olup, gerekli teknik ve idari çalışmaların oluşturulmasına başlanmıştır (Sönmez, 2016: 164). Uygulama üzerinden yapılan çağrı, Ankara AÇM üzerinden karşılanmakta ve ilgili merkez ve birimlere yönlendirilmektedir. E-Çağrı cihazının çağrı merkezine veri transferinin yanı sıra sesli iletişime de açık olması, olayla ilgili bilginin çağrı merkezine, olaya şahit olan kişiler tarafından da aktarılmasını mümkün hale getirmektedir (Sönmez, 2016: 164).

1.11.2. Yabancı Dil Desteği

Yabancı dil desteği, Türkiye'de bulunan yabancı uyruklu misafir ve turistlerin tanıklık ettikleri acil durumlar, yaşadıkları mağduriyetler ve sağlık ile ilgili sorunları daha kolay dile getirebilmeleri ve AÇM sisteminden faydalanabilmeleri için oluşturulmuş tercümanlık hizmeti uygulamasıdır. Bulundukları ilin 112 AÇM'sine yaptıkları arama sonucu birim fark etmeksizin farklı dillerde gelen çağrılar, AÇM'den Ankara'da oluşturulan yabancı dil havuzuna aktarılmaktadır. İhbarlar burada konferans yöntemi ile vaka, çağrı yönlendirici ve tercümanlık hizmeti sağlayan personel tarafından çözüme kavuşturulmaktadır. Çağrı yönlendiricinin istediği bilgileri vakadan alınmasını sağlayan yabancı dil havuzu personeli; İngilizce, Almanca, Arapça ve Rusça olmak üzere 4 dilde hizmet vermektedir. Yabancı dil çağrı havuzunun 2020 yılı mart ayı istatistiklerine göre 690 Almanca, 1.532 Rusça, 4.818 İngilizce ve 13.579 Arapça dilinde çağrı karşılanmış olduğu bilgisi paylaşılmıştır (İçişleri Bakanlığı 112 AÇMP, 2022).

1.11.3. Engelsiz 112

Engelsiz 112 projesi Türkiye'de yaşayan konuşma ve işitme engelli bireylerin hızlı ve etkin bir şekilde acil yardım hizmetlerinden yararlanmalarını sağlamak üzere oluşturulmuştur. İspanya'nın Santiago De Compostela şehrinde "Reach 112 Projesi" kapsamında engelli bireylere yönelik geliştirilen uygulamalar, 22-28 Nisan 2012 tarihleri

arasında incelenmiş olup Türkiye’de de uygulanabilirliğine ilişkin rapor hazırlanmıştır. Proje kapsamında işitme ve konuşma engelli bireylerin akıllı telefonlarına yükleyebilecekleri uygulama sayesinde çağrı alıcı personel ile yazışma, görüntülü işaret dili ile iletişim kurma ve dudak okuma yöntemleri kullanılarak 112 AÇM sisteminden yararlanmaları sağlanmaktadır. Uygulamanın yazılım geliştirme çalışmaları tamamlanarak 08.04.2019 tarihinde mobil marketlerde kullanıma sunulmuştur (Bahadır, 2020: 12).

Çağrı, uygulama üzerinden başlatıldıktan sonra tıpkı yabancı dil havuzu gibi Ankara’da oluşturulan Engelsiz 112 lokasyonuna bağlanan vatandaşların ihtiyacı belirlendikten sonra, ilgili çağrı merkezine gerekli bilgilerin aktarılması sağlanmakta ve müdahale ekipleri olay yerine sevk edilmektedir. Ayrıca uygulamayı kullanan vatandaşlar kendi yakınlarının bilgilerini, adreslerini ve sağlık ile ilgili sorunlarını uygulamaya kaydederek işaret dili bilen uzman çağrı alıcıların ve çağrı yönlendiricilerin kişi hakkında detaylı bilgiye hızlı bir şekilde sahip olmalarını sağlayarak ilgili ekiplerin daha kısa sürede olay yerine ulaşmalarını kolaylaştırmaktadır (İBİİGM, 2022).

1.11.4. Acil Durum Konum Hizmeti

Gelişen bilgi teknolojileri Coğrafi Bilgi Sistemleri (CBS)’nin daha etkin kullanılmasını sağlamakta, halka sunulan kamu hizmetlerinin hizmet sunma kapasitesini arttırmakta, hizmet etkinliğinin geliştirilmesine, hizmetlerin kontrol, koordinasyon ve takibinin sağlanmasına ayrıca katkıda bulunmaktadır (Sönmez, 2016: 154).

Acil bir duruma tanıklık edip çağrı yapacak olan vatandaşın bulunduğu yere turistik amaçla gitmiş olması, olay yeri için adresi bilmemesi, hatırlayamaması, ifade güçlüğü yaşaması, adresi yanlış biliyor olması gibi sorunların önüne geçmek için geliştirilen sistem; entegre uygulamalarından biridir. Pilot il olarak 26.02.2020 tarihinde Bolu’da uygulama devreye alınmıştır. Geleneksel konum saptama yöntemlerinde ülkedeki mobil operatörlerden alınan konum bilgisinin paylaşılması, çevredeki baz istasyonları tarafından sağlanmakta ve bu baz istasyonlarının sayısı adedince hassaslık seviyesi değişebilmektedir. Yeni Nesil 112 sisteminde ise Wireless Fidelity (WİFİ), CBS ve hücresel bağlantılar aracılığı ile daha hassas saptamalar yapılabilmekte, 30 metreye kadar tespitler gerçekleştirilebilmektedir. Arayan kişinin adres ve konum bilgisi Global Mobil İletişim Sistemi (GSM) operatörleri ve android telefonlardaki Emergency Location System (ELS) üzerinden 112 AÇM’ye iletilmektedir. Bu uygulama sayesinde adres

sorma dönemi sona ermekte, hassas konum saptama sistemleri sayesinde sadece adresin teyit edilmesi ve ilgili ekiplerin olay yerine yönlendirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır (İBİİGM, 2022).

1.11.5. Akıllı Ambulans

Temel olarak AÇM, ambulans ve sevk edilebilecek hastane arasındaki koordinasyon ve iş birliği sürecinin hızlandırılması üzerine oluşturulmuş bir uygulamadır. AÇM tarafından hasta müdahalesine giden ambulans ekibinin araç içerisinde bulunan hasta bilgilerinin ve medikal cihaz verilerinin 112 sağlık biriminde bulunan görevli doktorlar ile anlık paylaşımı sonucu hasta ihtiyacının neler olduğuna karar verilip karar mekanizmalarının kuvvetlendirilmesi uygulama kapsamında sağlanmak istenmektedir. Bu veriler ışığında hastanın sevk edileceği hastanenin, AÇM tarafından hastane onayı ile daha hızlı planlanması sağlanmaktadır. Ayrıca medikal cihaz ve hasta bilgilerinin çağrı merkezi tarafından sevk edilecek hastaneler ile paylaşılması, acil servis hazırlıklarının ambulans hastaneye varmadan önce başlatılarak geriye kalan ihtiyaçların ise durumun gerekliliklerine göre belirlenmesi, uygulamanın hedefleri arasında yer almaktadır (İBİİGM, 2022).

1.11.6. Sağlık Modülü

İleri derecede teknik imkânların kullanımını öngören Sağlık Modülü uygulaması, olay yerinin dronlar vasıtası ile görüntülerinin AÇM'deki üç boyutlu haritalara aktarılması prensibiyle çalışmaktadır. Çağrı yönlendiricinin olay yerini izlemesi, analiz etmesi, insan vücut, vücut sistemleri ve organlarını temsil eden noktasal bölgelerin 3D ön tanı işaretlemesi yapılarak belirlenmesi, ardından ekiplerin yönlendirilmesinin sağlanması üzerine oluşturulmuş bir uygulamadır. Uygulamanın etkin kullanımı için, meydana gelen olayın açık bir alanda olması ve görüntü aktarımını engelleyen hava şartlarının bulunmaması gerekmektedir (İBİİGM, 2022).

1.11.7. AFAD Acil Mobil Uygulaması Projesi

İçişleri Bakanlığı tarafından geliştirilen AFAD Acil Mobil Uygulaması; olası afetlerin etkilerini azaltabilmek, afet farkındalığı arttırmak, afet bilincini ve kültürünü topluma kazandırabilmek, afetlere müdahale sürecini hızlandırmak üzere geliştirilmiştir. Bu uygulama ile doğal kaynaklı afetlerden etkilenen bireylerin konum ve durum bilgilerinin çağrı merkezine ses ve mesaj yoluyla aktarılması sonucu ihbar incelenerek müdahale ekiplerine bildirimi sağlanmakta ve uygulama üzerinden kişilere ulaşılması

hedeflenmektedir. Uygulama ekranında acil çağrı ve eğitim videoları sekmeleri mevcuttur. Acil çağrı sekmesinde bulunan “acil arama, yaralıyım, kayboldum, enkaz altındayım ve yakınıma ulaşamıyorum” gibi acil ihtiyaç durumları kısa yollar olarak eklenmiştir (112 AÇMP, 2022).

Vatandaşlar Engelsiz 112 uygulamasında olduğu gibi yakınlarının iletişim numaralarını uygulamaya kaydederek gerekli durumlarda afetzedenin yakınlarından güncel bilgilerinin alınmasını kolaylaştırmaktadır. Afet sonrası süreçte insanların güvenli bir alan ihtiyacının karşılanabilmesi, yapısal tehlike ve risklerden uzak güvenli bir bölgeye kısa süre içerisinde ulaştırılmaları önem arz etmektedir. Vatandaşların uygun toplanma alanlarına geçişlerinin sağlanabilmesi için uygulamanın ana ekranında bulunan harita üzerinden kolaylıkla en yakın toplanma alanının yol tarifini alarak alana ulaşabilmeleri mümkün hale gelmektedir. Temel afet bilincinin toplum tabanında oluşturulabilmesi adına uygulama kullanıcıları, AFAD gönüllülük başvurularını yapıp afet farkındalığına yönelik eğitim videolarına uygulama üzerinden erişim sağlayabilmektedir (112 AÇMP, 2022).

1.11.8. Panik Butonu Uygulaması

Panik Butonu Uygulaması; kamu, özel ve üniversite hastaneleri fark etmeksizin görevi esnasında tehdit, saldırı gibi olası şiddet durumlarının hissedilmesi durumunda sağlık personelleri tarafından kullanılmak üzere geliştirilmiş bir uygulamadır. Uygulama tehdit anında personelin konum ve iletişim bilgilerini ilgili kolluk birimlerine aktararak en kısa sürede, mümkünse olay gerçekleşmeden önce kolluk birimlerinin hızlı ve etkin bir şekilde olay yerine ulaşılmasını amaçlamaktadır (112 AÇMP, 2022).

2. MATERYAL VE YÖNTEM

Bu yüksek lisans tezi, illerde meydana gelen tüm acil kodlu ihbarların kaydedildiği, işleme alındığı, gerekli müdahale araçlarının sevk ve koordinasyonun sağlandığı, bu kapsamda illerin afetselliğini en iyi şekilde ortaya koyan AÇM'lerin incelenmesini konu alan bir çalışmadır. Bitlis 112 AÇM'de gerçekleştirilen "112 Acil Çağrı Merkezine Yapılan Aramalar, Görev Yapan Personeller ve Yönlendirilen Müdahale Araçlarının Kullanımının Değerlendirilmesi: Bitlis İli Örneği" adlı bu çalışma nitel yöntem ve nitel yöntemin veri toplama tekniklerinden yararlanarak gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın evrenini Bitlis 112 AÇM, örneklemini ise çağrı karşılayıcı ve çağrı yönlendirici personellerinden oluşan 44 kişi oluşturmaktadır. Çalışma verilerinin temini için Örneklem belirlenirken amaçlı örneklem tekniğine başvurulmuştur. Çalışmaya dair veriler 2022 yılı kasım ayı içerisinde toplanmaya başlanılmış, 10 Mayıs 2023 tarihinde son olarak çağrı istatistikleri temin edilerek veri toplama süreci tamamlanmıştır. Bu süre zarfında görüşmeler gerçekleştirilmiş, kuruma dair gözlemler yapılmış, iş akış şemasının incelenerek çeşitli veriler çalışmaya eklenmek üzere not edilmiştir.

Bu doğrultuda Bitlis 112 AÇM'de görev yapan çağrı karşılama ve çağrı yönlendirme personelleri ile sisteme, işleyişe ve çağrılara hâkim olmalarının yanında gelen çağrıların birinci muhatapları olmaları sebebiyle de yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Alınan cevaplar not edilmiş ve tematik olarak analiz edilmiştir. Derinlemesine ve detaylı bilgi temini amacıyla çalışmada nitel araştırma yöntemine başvurulmuş ve yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Ayrıca araştırmacı çalışma evreninde staj uygulaması yaptığı için araştırmacının kurum ve sistem ile ilgili gözlemlerinden faydalanılmıştır. Bu kapsamda çalışmanın temel verileri görüşme notları, çağrı istatistikleri ve gözlemlerden oluşmaktadır.

Çalışmada nitel yönteme başvurulmasının nedeni çalışanların, çalışma ortamlarındaki yenilikleri, iş ve işlemlerin yürütülmesindeki detayları, çağrılar ile ilgili işlemleri ve çalışma ortamlarındaki deneyimlerini, yapılan görüşme ile detaylı olarak araştırmaya aktarabilmeleridir. Araştırmanın nitel bir çalışma olmasının diğer bir nedeni ise nicel çalışmaların iş deneyimleri, çalışma ortamları, sorun yaşanan noktalar ve bu konular hakkındaki görüşlerin, şikâyetlerin ve memnuniyetlerin aktarılmasında yetersiz kalmasıdır.

Bu çalışmada, Bitlis 112 AÇM'ye gelen çağrılarının nitelikleri, görev yapan personellerin istihdamı ve bunların özellikleri, gelen acil vakaların karşılanması ve müdahale araçlarının yönlendirilmesine dair süreçler hakkında personellere sorular yöneltilerek, konu ile ilgili saptamalarda bulunulmaya çalışılmıştır. Çalışmanın verileri; bahse konu kurumda çalışan personellere yönelik hazırlanan mülakat formunun uygulanmasından, iş akış şemasının yerinde incelenmesinden, açıldığı tarihten itibaren gelen çağrı istatistiklerinin çalışma kapsamında değerlendirilmesinden, ayrıca gelen toplam çağrılarının, birimlere aktarılan çağrılarının ve birimlerden saha ekiplerine aktarılacak müdahale aracı yönlendirmesine ihtiyaç duyulan olayların istatistiklerinin incelenmesi ile ilgili konulardan ibarettir. Bu doğrultuda tez çalışması için hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme soruları, çalışmaya katılma rızası gösteren tüm personellere yüz yüze yöneltilmiş olup çeşitli analizlerde bulunmak amacıyla not edilmiştir.

Çalışma yürütülürken araştırmacı tarafından katılımcılara yarı yapılandırılmış sorular yöneltilerek yanıtlar aranmıştır. Araştırma sorularının ortaya konması için Stamm (2005)'in Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği (Professional Quality Of Life Scale), Sağlıkta Performans ve Kalite Yönergesi Çalışan Memnuniyeti Anketi ve Uygulama Usul ve Esasları (2009) çalışmalarından yararlanılmış, aynı zamanda uzman görüşlerine başvurulmuştur. Kurumsal yenilikler, kültürel özellikler ve araştırmanın amacı da temel alınarak araştırmacı tarafından yarı yapılandırılmış 34 adet görüşme sorusu hazırlanmıştır. Kurumda ilgili kişiler ile pilot görüşme yapılmış, personel ve çalışma ortamı incelenmiş, ardından görüşme sorularında düzenlemeler yapılmıştır.

Pilot çalışma yürütülürken yeni bir oluşum olan AÇM'nin derinlemesine incelenebilmesi ve detaylı bilgi tedarikinin sağlanabilmesi amacı ile 11., 15., 16., 17., 18., 20., 22., 23., 30. ve 31. sorular tekrardan incelenerek revize edilmiştir. 8 tema üzerinden katılımcılara yöneltilmesi planlanan soru gruplarından “Hizmetin Yeni Entegrasyonlar Üzerinden Kullanımı” teması kaldırılıp tema altında bulunan 34. soru “Hizmet Sunumundaki Yeniliklerden Memnuniyet” temasının soruları arasına eklenmiştir. Bu temanın ismi de “Hizmet Sunumundaki Yenilikler” olarak değiştirilmiştir. “Kurumsal Aidiyet” ve “Duygusal Etkileşim” temaları da birleştirilerek sorular bir araya toplanmış, çalışma soruları toplamda 6 ana temada bir araya getirilmiştir. Yine pilot çalışmadan sonra 10. ve 12. sorular, 13. ve 14. sorular, 28. ve 29. sorular 32. ve 33. sorular tekrar incelenip kapsam ve format korunarak tek bir soru haline getirilmiştir. Toplam soru sayısı

mülakat verimliliğinin artırılması hedefiyle 30'a indirilmiş ve pilot çalışmadan sonra bu sorular katılımcılara yöneltilmiştir. **Bkz. Ek-8.**

Saha araştırması sürecinde elde edilen bulgular, tema analiz tekniği ile analiz edilmiştir. Bitlis 112 AÇM'de görüşmelerin yapıldığı süre içerisinde aktif olarak çalışan 53 personelin %83 ile çalışma kapsamında görüşme gerçekleştirilmiştir. 44 kişi ile görüşme gerçekleştirildikten sonra verilerin tekrar etmeye başlanması ve doyum noktasına ulaşması sebebiyle görüşmeler yeterli görülerek sonlandırılmıştır. Örneklem kapsamına giren personeller ile görüşme gerçekleştirilmeden önce çalışma hakkında gerekli bilgilendirmeler yapılmıştır. Bilgilendirme sonrası çalışmaya katılmak isteyen personellerin onamları alınmış, ardından görüşme formundaki yarı yapılandırılmış 30 adet görüşme sorusu yöneltilmiştir. Görüşmelerin ses kaydına alınarak yüz yüze gerçekleştirilmesi planlanmıştır. Ancak örneklem kapsamına giren katılımcıların ses kaydına izin vermemesi, görüşmelerin araştırmacı tarafından not edilerek gerçekleşmesi sağlanmıştır.

Katılımcıların vermiş olduğu yanıtlar bilgisayar ortamına aktarılmış ve araştırmacı tarafından birçok kez gözden geçirilmiştir. Tez çalışması kapsamında yöneltilen sorular 6 ana tema altında toplanmış, her bir tema bulgular kısmında bir başlık altında ayrı ayrı incelenmeye alınmıştır. Görüşme notları analiz edilirken katılımcılar kodlanarak verilmiştir. Cinsiyet kısaltılması olarak kullanılan K ve E harflerinin yanı sıra, görüşme yapılan personelin sıra sayısı ile beraber bir de hangi birimin personelleri oldukları o birimin baş harfi ile son kısma eklenmiş, aynı birimde çalışan personellerin cevapları küme haline getirilerek çizelgeye eklenmiştir. Örneğin; E18ç kodu ile çalışmaya eklenen görüşme verilerinin, görüşme yapılan 18. erkek personele ait olduğu, kendisinin de çağrı karşılama biriminde görev yaptığı ifade edilmek istenmiştir. E16i kodu ile çalışmaya eklenen görüşme verilerinin ise, görüşme yapılan 16. erkek personele ait olduğu, kendisinin de itfaiye biriminde görev yaptığı ifade edilmek istenmiştir.

Araştırmanın yürütülmesi için 112 AÇM Müdürlüğünün bağlı olduğu Bitlis Valiliği'nden resmi izin alınmıştır. **Bkz. Ek-9.** Ayrıca Bitlis Eren Üniversitesi Rektörlüğü'nden de çalışmanın yapılması için E.2975 sayılı 30.09.2022 tarihli etik kurul izni alınmıştır. **Bkz. Ek-10.** Bitlis Valiliği'ne bağlı bir müdürlük olarak kurulan ve çalışmalarını sürdüren Bitlis 112 AÇM, bünyesinde çeşitli birimleri, çeşitli personelleri ve farklı çalışma saatlerine sahip personelleri ile hizmet sunumunu kesintiye uğratmayacak şekilde çalışmalarını devam ettirmektedir.

Tez çalışması kapsamında örneklem olarak alınan çağrı karşılama ve çağrı yönlendirme personelleri, çağrı salonu denilen ve sadece personel kartı ile giriş çıkış yapılan alanda Bitlis ilinde meydana gelen tüm acil kodlu ihbarları karşılamakta ve ihtiyaç halinde kolluk kuvvetlerinin veya kurtarma araçlarının yönlendirmesini sağlamaktadır. Çağrıları çağrı karşılama birimi almakta ve ilgili çağrı yönlendirici birime çağrıyı iletmektedir. Çağrı yönlendirme personelleri bağlı oldukları ve temsil ettikleri kurumlar tarafından görevlendirilerek AÇM bünyesinde çalışmaktadırlar. Çalışma kapsamında çağrı salonunda çalışan ve çağrılar ile muhatap olan tüm birimler çalışmaya dâhil edilmiştir. Bu kapsamda çalışma grubuna dâhil edilen birimler; çağrı karşılama birimi ve çağrı yönlendirici adı altında görev yapan personellerin görevli oldukları emniyet, sağlık, jandarma, AFAD, orman yangın ve itfaiye birimleridir.

3. BULGULAR VE TARTIŞMA

Bu ana başlık altında saha araştırması sonucu elde edilmiş olan görüşme notları incelenip analiz edilmektedir. Aynı zamanda saha araştırmasının gerçekleştirildiği çağrı merkezinin açıldığı tarihten itibaren 2023 yılına kadar olan çağrı verileri incelenmektedir. Katılımcıların aktarmış olduğu bilgiler ve çağrı istatistikleri değerlendirilmiş, çağrı merkezinde yer alan birimlerin yoğunlukları, iş yükleri, çağrı çeşitleri ve sistemin istismarı gibi konular ele alınmış, son olarak yeni sistemin tartışılan konularına yönelik açıklamalar ve tavsiyelere yer verilerek bu ana tema işlenmeye çalışılmıştır.

3.1. Bulgular

Haziran 2021 yılı itibarı ile Türkiye'nin 81 ilinde aktif olarak hizmete sunulan Yeni Nesil 112 AÇM'nin birinci muhatapları olan çağrı karşılayıcı ve çağrı yönlendirici personellerin vakaların karşılanmasında, müdahale ekiplerine iletilmesinde aktif olarak rol oynadıkları görülmektedir. Aynı zamanda yeni sistemin işleyişini, avantaj ve dezavantajlarını en iyi izleme ve aktarma potansiyeline sahip olduğu düşünülen çağrı karşılayıcı ve çağrı yönlendiricileri personellerin sisteme ve projeye yönelik önemli katkılar sağlayacakları düşünülerek bilgi, görüş ve önerilerine çalışma kapsamında başvurulmuştur. Bu bölümde Bitlis 112 AÇM'nin iş akış şeması, yarı yapılandırılmış görüşme soruları ile elde edilmiş olan veriler ve çağrı istatistikleri analiz edilmektedir.

Katılımcı personellerin sosyo-demografik bilgileri, mesleki profilleri, tecrübe durumları, çalışma şekilleri, çalıştıkları birimler ve görevleriyle alakalı işlerde bulunup bulunmadıklarının incelenmesi amacıyla kendilerine yöneltilen ilk iki ana temaya ait veriler **Bkz. Ek-11**'de tablolatırılmıştır. Katılımcıların çalıştıkları birimler ve onlara yöneltilen sorulara verilen yanıtlar, daha küçük tablolar biçiminde sadeleştirilerek daha açık bir şekilde metin içerisinde incelemeye alınmıştır.

3.2. Bitlis 112 AÇM İş Akış Şeması

Bitlis 112 AÇM, proje ve yönetmelik kapsamında gerekli olan tüm teknik donanım ve alt yapıya göre dizayn edilmiş, Yeni Nesil 112 AÇM yazılımıyla 19.06.2021 tarihinde devreye alınarak çalışmalarına başlamıştır. Tek çatı altında birimleri toplayan ve çağrıların tek bir mekânda alınıp saha ekiplerinin yönlendirilmesinin sağlandığı AÇM'de, çağrı karşılama birimi ve eski ihbar numaralarına sahip olan kurumların bir araya toplanması temel alınarak tek elden idare edilmesi uygulamasına başlanmıştır.

AÇM’de çağrı karşılama birimi ile beraber eski ihbar numaraları üzerinden acil olaylara müdahale ekipleri yönlendiren, yeni adıyla çağrı yönlendiriciler de görev almaktadır.

AÇM sisteminin kurulması ile itfaiye birimine ait olan 110 numarası, sağlık birimine ait olan 112 numarası, emniyet birimine ait olan 155 numarası, jandarma birimine ait olan 156 numarası, AFAD birimine ait olan 122 numarası ile orman birimine ait olan 177 numarası gibi acil ihbar numaraları tek numara altında toplanmıştır. Bu sayede ilgili birimlere farklı farklı numaralardan ulaşmak yerine ortak numara olan 112 üzerinden ulaşmak mümkün hale gelmiştir. Ortak hizmet numarası olarak kullanılmaya başlanan 112’den ve AÇM’den haberdar olmayan vatandaşlar eski acil çağrı numaraları aramaları halinde çağrı yine AÇM’ye ve çağrı karşılama birimine düşmektedir. Bu konuda acil duruma sahip olan vatandaşlar farklı bir ihbar numarasını arasalar bile mağdur olmamaktadırlar.

Çağrı merkezi tek numara altında birleşen 6 adet kurum ve 5 adet çağrı yönlendirici birimi ile çağrıları karşılayarak hizmet vermektedir. AFAD ve orman birimleri; bu iki kurum tarafından görevlendirilen personeller aracılığıyla tek birim olarak 112 numarasına gelen çağrıları cevaplamaktadır. Yalnızca sahil güvenlik birimi Bitlis 112 AÇM’de bulunmamaktadır. Tüm Türkiye’de AÇM’nin geliştirilmesi ve aynı standartlarda hizmet sunması için gerekli çalışmalar yürütülürken, aynı zamanda müdahale araçlarının modernize edilme süreci devam etmekte ve takip sistemlerinin entegrasyonu da sürmektedir.

Bitlis 112 AÇM’de acil çağrı numaralarından sadece sahil güvenlik hattı devreye alınmamış ve birim oluşturulmamıştır. Bitlis il sınırları içerisinde sahil güvenlik birimine dair herhangi bir olay meydana gelmesi durumunda Trabzon Sahil Güvenlik Komutanlığı çağrıları ve olayları yönetmektedir. Van Gölünün önemli bir bölümünün Bitlis ili sınırları içerisinde kalması ve meydana gelebilecek olaylara karşı müdahale kapasitesinin oluşturulması adına sahil güvenlik birimine düşecek olan acil çağrıların Bitlis 112 AÇM’den yönetilebilmesi için Ahlat Bot Komutanlığının teşkil edilmeye başlandığı, sahil güvenlik hizmetlerine dair müdahale ekiplerinin teçhizat ve donanım ihtiyaçlarının temin edilmek suretiyle çalışmaların devam ettiği bilinmektedir.

Araç takip sistemlerinin aktif olarak kullanıldığı, araç bilgilerinin görülebildiği ve aracın bulunduğu yerin harita üzerinde izlenebildiği, araçların kontak çevirdikleri andan vakaya vardıkları ana kadar, hastaneye varış vakitlerinden, tekrardan kendi birimlerine

döndükleri saate kadar tüm bilgilerin ve verilerin sisteme düştüğü tek birim sağlık biriminin ambulans araçlarıdır. Vakada olan, vaka almaya hazır olan ve bakımda olan araçların takibi sistem üzerinden yapılabilmektedir. Ayrıca olay yerinin yaşandığı bölgedeki sorumlu sağlık istasyonu, sorumlu bölge haritaları ve nöbetçi olan personellerin iletişim numaralarının yer aldığı sistemde, müdahale çalışmaları en modern ve efektif şekilde diğer birimlere örnek olacak şekilde sağlık biriminde yürütülmektedir. Emniyet birimi ise araç ve personel takibini, haber merkezi dedikleri ve çağrıları aktardıkları kurumları üzerinden gerçekleştirebilmektedir. Olayın meydana geldiği yere göre il ise il kanalına ilçe ise ilçe kanalına trafik ise trafik kanalına konu detayı yazarak ekip yönlendirme sürecini başlatmaktadır.

Bitlis küçük bir il olması sebebiyle büyükşehirlere oranla daha az sayıda personel ve ekiple, sorumlu oldukları alanların da çok geniş olmamasından ötürü cüzi miktardaki görevli saha ekipleri ile iş ve işlemlerin yürütülmesini sağlamaktadır. Bu sayede çağrı yönlendirici personeller mesai arkadaşları ve meslektaşları olarak saha ekiplerini tanımakta, telsiz ve anons sistemlerinin yanında kişisel iletişim araçları üzerinden de onlarla irtibata geçebilmektedir. Meydana gelen olay, olayın türü, olayın gerçekleştiği adres veya konum bilgileri bu yöntem üzerinden de saha ekiplerine iletilebilmektedir. Ankara’da oluşturulan e-çağrı, engelsiz 112, yabancı dil desteği gibi lokasyonların Yeni Nesil 112 AÇM yazılımına entegre edilmiş olması, Bitlis’te de bu uygulamaların kullanımının çok yaygın olmasa da var olduğunu ve aktif olduğunu göstermektedir. 112 AÇM’de bir büro olarak faaliyetlerini yürütmekte olan GAMER birimi, toplumun güven ve huzurunu tehdit eden her türlü soruna karşılık vermek üzere kurulmuş bir birimdir. Vatandaşların temel hak ve hürriyetlerini, can ve mal emniyetlerini teminat altına almak, bunun için gerekli hizmetlerin uygulanmasını sağlamak üzere Bitlis 112 AÇM’de 7/24 çalışma esasına göre faaliyetlerini sürdürmektedir.

Çağrılarının alınma durumu, karşılanması ve ekiplerin yönlendirilme sürecine yönelik iş akış şeması ve hizmet sunumu 112 numarasının aranması ile başlamaktadır. AÇM’ye gelen ihbar ilk olarak çağrı karşılama personeline düşmektedir. Ön çağrı birimine bağlanan kişinin ismi, adres bilgisi, meydana gelen olayın mahiyeti, vakanın ne olduğu ve olası bağlantı kopmaları yaşanması halinde tekrar iletişime geçilebilmesi için telefon bilgileri öncelikli olarak kaydedilmektedir. Ön çağrı personeli tarafından açılan formda her ihbar için sistem otomatik olarak numara vermekte, çağrı yönlendiriciye aktarılan ihbar bilgileri bu numara üzerinden takip edilebilmekte ve yönlendirilen ekip

tarafından eklemeler yapılabilmektedir. Çağrı alıcı operatörler tarafından oluşturulan vaka formu, sistem altyapısı sayesinde tüm birimlerle eş zamanlı olarak paylaşılabilmektedir. Bu sayede ilgili bütün kurumlar aynı anda, aynı olayla ilgilenmeye başlayabilmektedir.

Ön çağrı personelleri, asılsız ihbarların aynı numara üzerinden tekrarlanması halinde telefon rehberine ilgili numarayı kaydederek geçici süreliğine çağrı merkezine erişimini kısıtlayabilmektedir. Böylece vaka sistemde asılsız ihbar olarak tanımlanmakta ve kara listeye alınmaktadır. Ön çağrı personellerinin gereksiz aramalara muhatap olmaları, yanlış aramaları karşılamaları, farklı amaçlar için yapılan aramaları süzgeçten geçirmeleri işlerinin en zor ve en önemli kısmını oluşturmaktadır. Fakat görüşmenin ve incelemenin yapıldığı süre içerisinde numara engelleme uygulamasının devre dışı olduğu ve asılsız ihbarlara yönelik bir kısıtlamanın yapılamadığı görülmektedir. Tüm bu süreci yönetmek için operatörlere stres yönetimi, öfke kontrolü, zor insanlarla baş etme yöntemleri, problem belirleme ve çözme teknikleri gibi dersler periyodik olarak verilirken bir yandan da operatörler diksiyon ve etkili iletişim teknikleri derslerine tabi tutulmaktadırlar. Arayan kişinin sorunlu, küfürlü konuşması ve çağrı karşılandıktan sonra beş saniye içinde cevap alınamadığı durumlarda ön çağrı personeli çağrıyı sonlandırma yetkisine sahiptir.

112 AÇM'ye gelen çağrıların adres tespiti süreçlerinin hızlandırılması adına da teknolojik ve modern sistemlerle hizmet entegrasyonları sağlanmaya çalışılmaktadır. Bu uygulamalar sayesinde CBS'nin her çağrı için otomatik olarak kullanılması ve olay yeri bilgisinin daha kısa sürelerde teyit edilmesinin önü açılmak istenmektedir. Sabit hatlardan gelen aramalar noktasal olarak tespit edilirken harita üzerinden çağrı yapılan yer görülebilmektedir. Çağrıların mobil hatlar üzerinden gelmesi durumunda ise sistem tarafından olay yeri saptaması yapıp birkaç kilometre çapındaki taralı alan şeklinde harita üzerinde görülebilmektedir.

Çağrı sonlandırıldıktan sonra ise ihtiyaç halinde tekrardan arayan kişinin bilgilerine ulaşılabilmesi için sistemdeki son çağrı bilgileri sekmesinden arayan kişinin telefon numarasını, çağrı numarasını, çağrı zamanını, mobil hat ise kullandığı operatörü ve çağrı yapılan yerin CBS kullanılarak matematiksel olarak enlem ve boylam değerlerini, çağrı alıcı ve yönlendiriciler görebilmektedirler. Ancak örneklem kapsamına giren katılımcılarla yapılan görüşmelerde Bitlis 112 AÇM'de bu konu ile ilgili sistemlerinin eksik olduğu, otomatik olarak adres tespitinin her zaman yapılamadığı,

özellikle telefon hattı kullanılmadan acil çağrı yapılması durumunda IMEI numarası üzerinden düşen çağrıların adres tespitinin yapılamadığı ve asılsız ihbar numarası olması durumunda engelleme işleminin de gerçekleştirilemediği belirtilmiştir.

Çağrıda bulunan vatandaş numarasının gizli kalması talebinde bulunmuşsa bu bilgiler çağrı merkezi tarafından gizlenmektedir. Cumhuriyet Başsavcılığının izni olmadan kişi bilgilerine ulaşılamamaktadır. Yapılan bütün çağrılar kayıt altına alınmaktadır. Sistem görüşmelerinin ve seslerin kayıt altına alınması adli durumlarda, hakaret ve sözel taciz durumlarının varlığında, tekrarlayan asılsız ihbar ile ilgili yapılan şikayetlerde kontrol ve delil amaçlı olarak kullanılabilir. Ayrıca ses kayıtlarının tutulmasındaki diğer bir sebep ise personelin çağrıda bulunan vatandaşa hitap ederken veya yönlendirirken iletişimde bir sorun olup olmadığının teyit edilmesi ve başka personel adına çağrıyı alıp almadığının kontrol edilmesi gibi konular gelmektedir. Bu sayede acil çağrı hizmetinin hizmet sunumundaki kalitesi arttırılmaya çalışılmaktadır. Çağrı karşılama personelinin, AÇM'yi sürekli arayarak sistemi meşgul ettiği şüphesinde olduğu numaraları, sistem üzerinden taratarak aynı numaranın kaç defa çağrıda bulunduğunu tespit etmesi de mümkün olabilmektedir.

Çağrılar çağrı sırası gözetilerek ön çağrı personellerinin sistemine düşmekte, gerekli bilgiler alındıktan sonra hızlı bir şekilde sistemde ayrı ayrı yer alan emniyet birimi, sahil güvenlik birimi, sağlık ve sağlık nakil birimi, orman birimi, AFAD birimi, jandarma birimi ve itfaiye birimlerine aktarılmaktadır. Gerekli durumlarda Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi (UMKE)'ni yönlendirme yetkisi de sağlık birimine aittir. Şiddet, darp ve taciz gibi durumlarda desteğe ihtiyacı olan kadınlar, Kadın Destek Uygulaması (KADES) sayesinde emniyet serverlerinden gelen aktivasyon kodu ve Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı (TCKK) ile uygulamaya giriş yapabilmekte, konum bilgilerini de aktif hale getirerek tek tuşla AÇM'ye çağrıda bulunabilmektedirler. Vaka, çağrı yönlendiricilerin sistemine düştüğü zaman kırmızı patlama şekilli bir işaret belirlemekte ve personel çağrıyı alıp görüşmeyi gerçekleştirebilmektedir. AÇM'ye düşen çağrıların yoğun olması durumunda cevaplanamayan çağrılar kuyrukta bekletilmektedir. Kuyrukta bekleyen çağrıların sonlandırılması durumunda cevapsız kalan çağrılar asılsız çağrılar olsa bile kuyrukta yer alan ve cevapsız olan çağrılara, çağrı karşılayıcı ve çağrı yönlendirici personeller mutlaka geri dönüş yaparak acil bir durumun olup olmadığını teyit etmek zorundadırlar.

Her birimdeki personelin önünde 3 adet monitör bulunmaktadır. Her personel kendilerine ait TCKK numarası ve şifreleri ile sistemlerini aktif hale getirmekte ve çağrı almak için hazırda beklemektedir. Monitörlerin her biri ayrı işlemlerin yürütülmesi ve takip edilmesi için kullanılmaktadır. Bu monitörlerden ilki araç takip sistemi olan Arvento uygulaması sayesinde saha ekiplerinin nerede olduklarını, olay yerine ne kadar uzaklıkta olduklarını, istasyondan çıkıp çıkmadıklarını harita üzerinden takibinin yapılmasını sağlamaktadır.

İkinci monitör de konferansın yapılması, kişisel ve kurumsal telefon rehberine ulaşılması, bilgisayarın telefon özelliğinde kullanılması ve aramaların yapılması, personelin ses kayıt, adres ve telefon bilgisine ulaşmasını sağlamaktadır. Ayrıca molaya çıkacak olan personelin bilgisayarına çağrı düşmemesi için aktif hale getirilen mola tuşu ve yeniden çağrı alımına devam edebileceği çağrı tuşlarının aktif hale getirilmesi bu monitör üzerinden gerçekleştirilmektedir.

Üçüncü monitör ise ekip yönetim ekranının, ekip atanmış vakaların, aktif vakaların, tamamlanmış vakaların takibinin yapıldığı ekrandır. Sistem sayesinde saha ekiplerinin aldığı renkler çağrı merkezindeki personelin hangi ekiplerin vaka almak için müsait olduğunu, hangisinin vakada olduğunu, hangisinin dönüş yolunda olduğunu, aracın kontağına basıldığı zaman bilgisini rahatlıkla görebilme fırsatı sunmaktadır. Bu sayede mobil ekiplerin vakaya geç ulaştı şikâyetlerinin gerçek olup olmadığı kolaylıkla saptanmakta, bir ihmalin ve gecikmenin olup olmadığı sistem tarafından görülebilmektedir.

Özellikle sağlık biriminde nadir de olsa bazen acil yardım talebinde bulunan vatandaşlar ekipler geldikten sonra karar değiştirebilmekte ve müdahale ekipleri ile gitmek istememektedir. Olay yerine varan ekipler, sağlıkla ilgili nakil ve sevk gerektiği durumlarda vaka gelmek istemezse kişiden onam almaktadır. Bilinci açık, 18 yaş üstü bir bireyin ölüm dâhil tüm sonuçları kabul ettiğini belirtmesi halinde, sağlık birimi vakadan dönüş yapabilmektedir. İlde bulunan 112 AÇM sisteminin devre dışı kalması sonucu gelen çağrılar en yakın ilin çağrı merkezi tarafından karşılanabilmektedir. Bu sayede oluşabilecek mağduriyetler önlenmiş olmaktadır. Sistemin sürekli olarak faal olması önem arz ettiği için herhangi bir teknik sorun olması halinde bilgi işlem ve teknik hizmetler bürosundan destek talep edilmekte, mesai dışında ise sorunlar nöbetçi teknik personel ile çözülmektedir.

Türkiye’de yaşanan en büyük afetlerden biri olarak kayda geçen 6 Şubat 2023 tarihli merkez üssü Kahramanmaraş’ın Pazarcık ve Elbistan ilçeleri olan ayrıca Adana, Adıyaman, Diyarbakır, Gaziantep, Hatay, Kahramanmaraş, Kilis, Malatya, Osmaniye ile Şanlıurfa başta olmak üzere çevre illerde de etkisi hissedilen ve TAMP kapsamında etki derecesi 4. seviye olarak ilan edilen bir deprem meydana gelmiştir. Bu müessir olay akabinde yaşanan olumsuzlukların ivedi olarak giderilmesi için illerde bulunan tüm afet grupları toplanarak ülke olarak teyakkuz halinde gerekli çalışmaların yürütülmesi sağlanmıştır.

TAMP kapsamında Türkiye’nin 81 ilinde faaliyet gösteren 112 AÇM, TAMP kapsamında Acil Durum Hizmetleri Servisi Haberleşme Çalışma Grubu ve Afet Bilgi Yönetimi, Değerlendirme ve İzleme Grubunun hizmet sunumuna katkı sağlamaktadır. 112 AÇM acil haberleşmenin sağlanması için ilk harekete geçen birim özelliğine sahip olması sebebiyle afet anında haberleşme sisteminde kesinti meydana gelmesi halinde ilk haberleşme çalışmalarını yürütmekle görevlidir. Meydana gelen deprem sonucu TAMP Planında yer alan 112 AÇM’nin üstlendiği görevler arasında;

1. Afet bölgesinden gelen ihbara ait olay türü ve adres bilgilerinin alınarak ilgili birime aktarılması, 112 AÇM’de yer alan kriz yönetim ekibi tarafından çağrı merkezine gelen vakaların anlık ve mükerrer verileri arındırılmış olarak ilgili birimlere iletilmesi, böylece gelen toplu ihbarların sınıflandırmasının yapılarak 112 AÇM’de bulunan kurumların bilgilendirilmesiyle, afete ilişkin müdahalenin ve koordinasyonun hızlandırılmasının sağlanması,

2. Acil çağrı olarak AÇM’ye engelsiz ve fonksiyonel ulaşımın sağlanması için oluşturulan mobil uygulamalar üzerinden gelen ihbarların anlık konum bilgilerini ilgili birimlere aktararak en kısa sürede afetzedeye veya acil yardım talebinde bulunan vatandaşlara ulaşılmasının sağlanması,

3. Afet ve acil durum anında herhangi bir sebeple cevaplanamayan ve kesilen çağrı olması durumunda arayan kişilere geri dönüş yapılarak ekiplerin afetzedelere ulaşmasının sağlanması,

4. Afet ve acil durumlarda farklı illerden gelen destek ekip araçlarının harita sisteminde takibinin anlık olarak sağlanabilmesi için gerekli işlemlerin yapılması, olay yerine en yakın ekibin sevk edilmesi ilgili ekiplere olay yerine en yakın rotanın

gösterilmesinin sağlanması, buna ilişkin görevlerin herhangi bir aksaklığa mahal verilmeden eksiksiz yerine getirilmesi ve çalışmaların yürütülmesi sayılabilir.

Meydana gelen deprem sonrasında Yeni Nesil 112 AÇM sisteminin önemli bir özelliği kullanılarak kriz durumunun üstesinden başarıyla gelindiği düşünülmektedir. Depremın yıkımlar meydana getirdiği illerde çağrı merkezi personellerinin yaralanması ve çağrı merkezlerinin hasar alması sonucu gelen çağrıların artması ile beraber cevapsız kalması ve kuyrukta beklemesi önemli bir sorunu beraberinde getirmiştir. Fakat Yeni Nesil 112 AÇM Projesinin sağlamış olduğu kolaylıklardan biri olan, en yakın ilin çağrı merkezi tarafından çağrıların karşılanabiliyor oluşu ve başka bir çağrı merkezi tarafından artan acil çağrıların devredilebiliyor oluşu depremden dolayı olumsuz etkilenen bölgelerde artan iş yükünü ve cevaplanamayan acil ihbarlar sonucu çağrı merkezlerinde oluşan kriz durumunu başarıyla çözüme kavuşturmuştur. Bununla beraber takip sistemlerine sahip müdahale araçlarının başka illerdeki AÇM'ler tarafından takip edilebiliyor olması deprem bölgesine nakledilen ekiplerin sevk ve koordinasyonlarının sağlanmasını kolaylaştırmıştır.

Bu kapsamda depremden etkilenen Osmaniye, Kilis, Malatya, Kahramanmaraş, Şanlıurfa, Adıyaman, Hatay, Gaziantep illerinin artan acil çağrılarını İstanbul, Muğla, Ordu, Samsun, İzmir, Konya, Eskişehir, Manisa ve Trabzon 112 AÇM'leri karşılamışlardır. Vatandaşlar acil ihbar için 112'yi aradıklarında bulundukları il sınırları içerisindeki AÇM'ye çağrıları düşmektedir. Bulundukları il dışında başka bir ilin 112 AÇM'sine ihbar vermek için ise vatandaşlar çağrıyı yapmak istedikleri ilin alan kodunu yazdıktan sonra 11 haneli numaranın tamamlanması için 1120000'ı tuşlayarak ister mesaj yoluyla ister arayarak ihbarlarını iletebilmektedirler.

Hatay 112 AÇM'nin deprem sonrası kriz durumunda artan çağrı yüküne karşı Yeni Nesil 112 AÇM sisteminin kullanılma durumu ile ilgili İBİİGM 112 AÇM resmi instagram hesabı üzerinden yaptığı açıklama da sistemin zor durumlarda alternatif çözümler sunduğunu göstermektedir. Yapılan açıklamada; gece meydana gelen depremin ardından saat 10.00'a kadar olan zaman diliminde 1.891 adet çağrının karşılandığı, kuyrukta bekledikten sonra kapanan 1.702 adet çağrıya geri dönüş yapılarak müdahale ekiplerine sahip ilgili birimlere çağrının aktarıldığı belirtilmiştir. Saat 10.00'dan sonra çağrı yoğunluğundan kaynaklı olarak gelen çağrıların yarısını Samsun 112 AÇM'ye yönlendirilmesi yapılmış ve çağrıların karşılanmasına devam edilmiştir. Saat 12.10 itibariyle çağrı yoğunluğunun artması sebebiyle diğer yarısının da Ordu 112 AÇM'ye

yönlendirilmesi sağlanmıştır. Saat 13.24 itibariyle meydana gelen ikinci deprem sonrasında acil çağrılar daha da artış göstermiştir. Buna binaen artan bu talebin karşılanması adına Ordu 112 AÇM yerine Türkiye’deki en büyük kapasiteli 112 AÇM olan İstanbul 112 AÇM’ye saat 16.30 itibariyle çağrıların yönlendirilmesi yapılmıştır. Bu süreç içerisinde acil çağrıların karşılanmadığı ve ulaşılamaz olduğu herhangi bir zaman diliminin olmadığı belirtilmiştir (112 AÇM, 2023).

3.3. 1. ve 2. Tema: Katılımcıların Sosyo-Demografik Bilgileri ve Mesleki Tecrübelerinin İncelenmesi

Bu yüksek lisans tez çalışmasının evrenini oluşturan ve 112 AÇM bünyesinde çağrı karşılayıcı ve çağrı yönlendirici olarak görev yapan toplamda 53 personel ile tez çalışması hakkında görüşme gerçekleştirilmesi talebinde bulunulmuş, ilgili kuruma çalışma ile ilgili gerekli bilgiler verilmiştir. Gönüllü olarak katılmak için onam veren kişilerle görüşme gerçekleştirilmeye başlanmış ve 44 kişi ile görüşme yapıldıktan sonra veriler doyum noktasına ulaşmış, bu nedenle görüşmelere son verilmiştir. Bu kapsamda görüşme gerçekleştirilen zaman aralığında aktif olarak çalışan 53 personelin %83’ü ile görüşme sağlanmıştır. Eksik bilgi ve yetersiz anlatımdan dolayı iptal edilen ve çalışmaya dâhil edilmeyen görüşme olmamıştır. Emniyet, AFAD, orman ve itfaiye birim temsilcilerinin %100’ü ile çağrı karşılayıcı ve jandarma birimlerinin %83’ü ile sağlık biriminin ise %68’i ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşme gerçekleştirilen katılımcıların birimlere göre dağılım bilgisi aşağıdaki tabloda belirtilmektedir.

Çizelge 3.1. Görüşme gerçekleştirilen katılımcıların birimlere göre dağılımı

Birimler	Görüşme gerçekleştirilen personel sayısı		Toplam çağrı yönlendirici ve karşılayıcı personel sayısı	
	N	%	N	%
Çağrı Karşılayıcı	15	83,3	18	100
Emniyet	6	100	6	100
Jandarma	5	83,3	6	100
AFAD	2	100	2	100
Orman	2	100	2	100
İtfaiye	3	100	3	100
Sağlık	11	68,75	16	100
Toplam	44	83,01	53	100

Yukarıdaki tablo incelendiğinde 18 kişi ile en fazla personele sahip ve yeni sistemin devreye alınması sonucu oluşturulmuş bir birim olan ön çağrı veya diğer adıyla çağrı karşılayıcı biriminden 15 kişi örneklem kapsamına girdiği görülmektedir. 16 kişilik

personel nüfusu ile sağlık biriminden 11 kişi; 6 kişilik personel nüfusuyla emniyet ve jandarma birimlerinden 6 ve 5 kişi; 3 kişilik personel nüfusu ile itfaiye biriminden 3 kişi; 2 personel nüfusuyla AFAD ve orman birimlerinden 2'er kişinin örneklem kapsamına alındığı görülmektedir. Bitlis 112 AÇM, AFAD ve orman birimlerine düşen çağrılar az olması sebebiyle iki birim birleştirilmiş ve kurumlar tarafından görevlendirilen personeller tek bir çağrı yönlendirici olarak, iki birimin çağrı işlemlerinin yürütülmesinden sorumlu tutulmuştur.

Çizelge 3.2. Katılımcıların cinsiyetlerinin birimlere göre dağılımı

Birimler	Görüşme gerçekleştirilen birim personel sayısı	Cinsiyet			
		Kadın		Erkek	
		N	%	N	%
Çağrı Karşılایıcı	15	6	40	9	60
Emniyet	6	-	0	6	100
Jandarma	5	-	0	5	100
AFAD	2	-	0	2	100
Orman	2	-	0	2	100
İtfaiye	3	-	0	3	100
Sağlık	11	9	81,81	2	18,19
Toplam	44	15	34,10	29	65,90

Yukarıdaki tablo incelendiğinde görüşme gerçekleştirilen 44 personelin 15'inin (%34) kadın, 29'unun (%65) ise erkek bireylerden oluştuğu izlenmektedir. Görüşme gerçekleştirilen birimlerdeki personellerin cinsiyet dağılımına bakıldığında kadın personellerin sadece çağrı karşılama ve sağlık birimlerinde olduğu görülmektedir. Bu birimlerde de 9 kadın, 2 erkek olarak baskın popülasyonun sadece sağlık biriminde kadınlarda olduğu görülmektedir. Diğer 5 birimin tamamında sadece erkek personeller görev almaktadır. İtfaiye gibi bazı kurumlarda ağırlıklı olarak erkeklerin çalışması ve bu kurumlardaki personelin AÇM'ye aktarılması böyle bir tablonun ortaya çıkmasında belirleyici olduğu düşünülmektedir.

Çizelge 3.3. Katılımcıların birimlere göre yaş grupları

Birimler	Yaş grupları			
	20-29	30-39	40-49	50 Ve Üstü
	N	N	N	N
Çağrı Karşılایıcı	12	3	-	-
Emniyet	-	4	2	-
Jandarma	2	2	1	-
AFAD	-	2	-	-
Orman	-	1	-	1

İtfaiye	-	1	-	2
Sağlık	9	2	-	-
Toplam/Yüzde	23	%52,28	15	%34,10
	3	%6,81	3	%6,81
Yaş ortalaması 32,09				

Yukarıdaki tablodan örneklem kapsamındaki personellerin yaş gruplarına bakıldığında genç yaştaki yetişkin bireylerin çoğunlukta olduğu görülmektedir. Yenilenmiş ve geliştirilmiş bir kurum olarak hizmete sunulan Yeni Nesil AÇM'nin teknolojik cihaz ve modern ekipmanlar ile kullanıma alınmış olması, adaptasyonları daha kolay olması sebebiyle genç yaşlardaki personellerin istihdamı ve görevlendirilmesini gerekli kılmıştır. Özellikle %52'lik oranla katılımcıların 23'ünün 20-29 yaş aralığında yer alması, bu kurumda genç yaştaki bireylerin istihdam edildiğini ve görevlendirdiğini açıkça göstermektedir. Yaşı 20-29 arasında bulunan 23 personelin 12'si ise çağrı merkezlerinin faaliyete girmesiyle kendi bünyesinde yeni istihdam ettiği çağrı karşılayıcı personelinden oluştuğu ifade edilmiştir. İkinci sırada en genç personelin yer aldığı birim ise sağlık birimi olduğu anlaşılmaktadır.

En fazla personelin bulunduğu ikinci yaş grubu ise 30-39 yaş aralığıdır. Her iki grubun toplamına bakılacak olursa 38 personelin (%86) çağrı merkezinde yürütülen iş ve işlemler sırasında ihtiyaç duyulan uygun beceri, yeterli teknik ve teknolojik donanım, hızlı reaksiyon, seri olarak harekete geçme ve geçirme gibi özelliklere sahip olduğunu, yürütülecek olan iş ve işlemlerde gerekli performansı yaşları gereği ortaya koyabilecek durumda oldukları düşünülmektedir. Tabloya bakıldığında en yaşlı gruba ise itfaiye biriminin sahip olduğu görülmektedir. İtfaiye birimine ait 3 personelin ikisi 50 yaşın üstünde yer aldığı izlenmektedir. Orman biriminde görev yapmakta olan 2 personelden de 1'inin 50 yaşın üstünde olduğu görülmektedir. 50 yaşın üstünde bulunan personeller bir dezavantaj olarak görülse de kendi mesleklerinde 13 ile 37 yıl arasında değişen deneyime sahip olması bir fırsat olarak da değerlendirilebilmektedir. AÇM'deki katılımcılar arasında ileri yaştaki personellerin varlığına rağmen örneklem kapsamındaki bütün personelin yaş ortalamasının 32 olduğu ve bu yaş grubunun genç yetişkin bireylere tekabül ettiği belirtilmektedir.

Çizelge 3.4. Katılımcıların medeni durumları

Birimler	Medeni durum			
	Bekâr		Evli	
	N	%	N	%
Çağrı Karşılayıcı	10	66,60	5	33,40

Emniyet	1	16,66	5	83,34
Jandarma	1	20	4	80
AFAD	1	50	1	50
Orman	1	50	1	50
İtfaiye	-	0	3	100
Sağlık	5	45,45	6	54,55
Toplam/Yüzde	19	43,18	25	56,82

Yukarıdaki tablo incelendiğinde örneklem kapsamındaki katılımcıların %43'ünün bekâr olduğu görülmektedir. Katılımcıların önemli bir kısmının bekâr olmasında Türkiye'de evlilik yaş ortalamasının artmasından ve katılımcı yaş ortalamasının düşük olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. En genç personel sayısına sahip çağrı karşılama birimi, bekâr personel sayısı açısından (%66) ilk sırada yer alırken evli personel sayısının en fazla olduğu (%83) birimin emniyet olduğu izlenmektedir.

Çizelge 3.5. Katılımcıların eğitim durumu

Birimler	Eğitim durumu							
	Ortaokul		Lise		Ön Lisans		Lisans	
	N		N		N		N	
Çağrı Karşılama	-		-		10		5	
Emniyet	-		-		-		6	
Jandarma	-		1		3		1	
AFAD	-		-		1		1	
Orman	1		1		-		-	
İtfaiye	2		1		-		-	
Sağlık	-		-		7		4	
Toplam/Yüzde	3	%6,81	3	%6,81	21	%47,74	17	%38,64

Yukarıdaki tablo incelendiğinde örneklem kapsamındaki kişilerin önemli bir kısmının eğitim düzeyinin yükseköğretim seviyesinde olduğu görülmektedir. Tabloya bakıldığında personellerin %47'sinin ön lisans, %38'inin ise lisans mezunu olduğu tespit edilmektedir. Genel olarak bakıldığında ise %86 gibi bir oran ile yükseköğretim seviyesinden eğitim almış 38 personel olduğu görülmektedir. Katılımcı yaş ortalamasının düşük olması, okullaşma oranının artması ve kuruma personel alımında yükseköğretim mezunu olma şartının olması gibi faktörlerin katılımcı eğitim düzeyinin yüksek olmasında belirleyici olduğu düşünülmektedir. Özellikle teknik açıdan eğitim gerektiren sağlık, emniyet, AFAD ve çağrı karşılama birimlerindeki personellerin mezuniyet durumlarının ön lisans seviyesinin altına düşmediği görülmektedir. Yükseköğretim seviyesinden öğrenimi olmayan 2 birim olduğu izlenmektedir. Bunlar; orman ve itfaiye

birimlerinin olduğu anlaşılmaktadır. Yaşı 50'nin üzerinde olan 2 itfaiye ve 1 orman birimi personeli ise ortaokul mezunu olarak katılımcılar içerisinde %6'lık bir pay ile katılımcılar içerisinde en düşük eğitim seviyesine sahip olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.6. Katılımcıların 112 AÇM'de çalışma süreleri

Birimler	112 Acil çağrı merkezinde personellerin çalışma süreleri							
	1 Hafta-6 Ay		7 Ay- 17 Ay		18 Ay		19 Ay ve Üstü	
	N		N		N		N	
Çağrı Karşılایıcı	-		3		12		-	
Emniyet	3		1		1		1	
Jandarma	-		1		4		-	
AFAD	1		1		-		-	
Orman	-		-		2		-	
İtfaiye	-		-		3		-	
Sağlık	4		3		3		1	
Toplam/Yüzde	8	%18,20	9	%20,45	25	%56,81	2	%4,54

19 Haziran 2021 tarihi itibari ile faaliyete alınan Bitlis 112 AÇM, o günden bu yana hizmet sunumuna devam etmektedir. Açıldığı tarih itibari ile kurumda çalışmaya başlayan personellerin, görüşmenin gerçekleştirildiği ay itibariyle 18 ayını tamamladıkları çıkarımına varılmaktadır. Bu verilerin tablolaştırılmasında incelenmek istenen asıl durum eski çağrı sisteminde çalışanların belirlenmesi ve sorulara verecekleri cevaplar içerisinde eski personel ve yeni personel ayrımının yapılması düşüncesidir. 19 ay ve üstü çalışma süresine sahip olduğu görülen personeller aynı zamanda eski çağrı sistemiyle de görev yapan personellerden oluştuğu tespit edilmektedir.

Ayrıca AÇM'nin ilk açıldığı zaman göreve başlayan personellerin, başka bir ifade ile 18 aydır çalışmakta olan personellerin sonradan başlayan personellere göre eğitim görme ve sistemin tanıtılması gibi ayrıcalıklı durumlara sahip olup olmadıklarının tespiti açısından bu bilginin önemli olduğu düşünülmektedir. Bu sayede sonradan çağrı merkezinde görev almaya başlayan personellerin sisteme ve işleyişe diğer personellerden farklı olarak nasıl hâkim olduğu tespit edilmek istenmiştir. Bu ayrım katılımcılara yöneltilen 14. soru kapsamında, performans değerlendirmesi teması altında yer alması sebebiyle o kısımda işlenmektedir. Yukarıdaki tablo incelendiğinde kurum açıldığından itibaren görev almaya başlayan personel sayısının 25 (%56) olduğu görülmektedir. 2 personelin daha önceki sistemde de çalıştığı ve ilgili çalışma deneyimine sahip olduğu tespit edilmektedir. 19 ay ve üstü tecrübeye sahip 1 emniyet ve 1 sağlık birimi personeli bulunduğu görülmektedir. İtfaiye ve orman birimlerinde görev alan personellerin yaşı

yüksek ve eğitim düzeyleri düşük olmasına rağmen, kurum açıldığından itibaren sabit olarak 112 AÇM’de görev aldığı ve daha fazla deneyime sahip olduğu izlenmektedir. AFAD biriminde ise personel değişikliği sebebiyle tecrübeli ve sisteme yönelik eğitim almış personelin olmadığı görülmektedir.

Çizelge 3.7. Katılımcıların görev yaptıkları birimlere yönelik mesleklerinin ve eğitimlerinin tutarlılığı

	Kendi okuduğu ve yaptığı iş ile ilgili görev yapanlar			
	Evet		Hayır	
	N	%	N	%
Çağrı Karşılama	4	26,67	11	73,33
Emniyet	6	100	-	
Jandarma	5	100	-	
AFAD	2	100	-	
Orman	2	100	-	
İtfaiye	3	100	-	
Sağlık	11	100	-	
Toplam	33	75	11	25

Çağrı karşılama personelleri, kendi birimlerine özgü sorunları tespit etme, uygun birime aktarma, öfke kontrolü, düzgün ve anlaşılır bir diksiyon ile konuşma, adres ve iletişim bilgilerinin zaman kazanılması açısından önceden temin etme ve irtibatın kesilmesi durumunda arayanla yeniden iletişim kurması gibi görevleri özetlenmektedir.

Diğer birimler ise bu görevlere ek olarak kendi mesleklerine özgü terimler, sorumlu oldukları bölgeler, olayların önemine hâkim olma, sık sık çağrı gelmesi durumunda olaylar arasında öncelik belirleyebilme niteliklerine sahip olmaları gerekmektedir. Bu nedenle AÇM personellerinin çalıştıkları birimlerde ya mesleki olarak denkliklerinin olması ya da öğrenim olarak birimleri ile alakalı mezuniyetlerinin bulunması hizmet kalitesini ve sunumunu olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Bu nedenle personellerin mesleki ve eğitim durumlarının, birimlerindeki görevlere uygun olup olmadığı incelenmek istenmiştir.

Bu kapsamda yapılan görüşmelerde çağrı karşılama birimi dışındaki tüm birimlerde bireylerin eğitim durumları fark etmeksizin görev yaptıkları birimlere ait işlerle görevlendirildiği anlaşılmıştır. Başka bir ifade ile personeller, kurumlarındaki meslek bağı doğrultusunda Bitlis 112 AÇM birimlerinde görev almaktadırlar. AÇM personeli olarak istihdam edilen çağrı karşılama personelleri, eğitim ve meslek açısından görev yaptıkları birimde tutarsızlık taşıyan tekbirim olduğu görülmektedir. Personel

istihdamı esnasında Çağrı Merkezi Hizmetleri ön lisans programı ile beraber ilgili kuruma diğer branşlardan da alım yapılmış olması bu tutarsızlığın ortaya çıkmasında belirleyici olduğu düşünülmektedir. Bu konu ile ilgili performans değerlendirmesi teması altında bilgi ve tecrübenin yeterliliği ile alınan eğitimlerin işlemleri yürütmek için yeterli olup olmadığı 10. ve 14. sorular kapsamında incelenmektedir.

Sonuç olarak yukarıdaki tablo incelendiğinde çağrı yönlendirici olarak çalışan 15 personelin 11'i (%73) farklı mesleki eğitim ve iş tecrübesinden gelerek istihdam AÇM'de istihdam edildiği görülmektedir. Sadece 4 çağrı personeli, yaptıkları iş ile ilgili branşlardan, başka bir ifade ile Çağrı Merkezi Hizmetleri programından mezun olarak istihdam edildikleri tespit edilmektedir. Kalan 11 personelin 5'i kendi branşlarındaki işlerde çalıştıktan sonra çağrı personeli olarak çalışmaya başladığı izlenmektedir.

Katılımcıların ilk iki temaya verdikleri cevaplar birimlere göre ayrı ayrı tasnif edilmiş olup çizelgeler halinde aşağıda sunulmuştur.

Çizelge 3.8. İtfaiye birimi personellerinin sosyo-demografik ve mesleki durumları

Katılımcı Kodu	Yaş	Medeni durum	Eğitim durumu	Asıl meslek veya okunan bölüm	Kendi mesleğiniz de çalışma süreniz	112 Acil çağrı merkezinde		
						Çalışılan birim	Çalışma süresi	Çalışma şekliniz
E3	55	Evli	Ortaöğretim	İtfaiye Personeli	13 Yıl	Çağrı Yönlendirici (İtfaiye)	18 Ay	24/48 Nöbet
E16	37	Evli	Lise	İtfaiye Personeli	12 Yıl	Çağrı Yönlendirici (İtfaiye)	18 Ay	24/48 Nöbet
E28	54	Evli	Ortaöğretim	İtfaiye Personeli	37 Yıl	Çağrı Yönlendirici (İtfaiye)	18 Ay	24/48 Nöbet

Yukarıdaki tablo incelendiğinde itfaiye birimi personelleri, 24/48'lik nöbetler halinde her gün bir kişinin görev başında çağrı yönlendirici olarak çalışmasıyla faaliyet gösterdiği anlaşılmaktadır. İtfaiye, 50 yaşın üstünde personele sahip olan iki birimden biri olduğu görülmektedir. Ayrıca bu personellerden 1'i lise diğer 2'sinin ortaöğretim mezunu olduğu izlenmektedir. İtfaiye personellerinin AÇM faaliyete geçtiği tarihten itibaren kurum bünyesinde çalışmaya başladığı görülmektedir. İtfaiye personellerinin yaşlarının büyük olması sebebiyle mesleki tecrübeleri en fazla olan personeller arasında ilk sıralarda yer aldığı tespit edilmektedir.

Çizelge 3.9. AFAD ve orman birimi personellerinin sosyo-demografik ve mesleki durumları

Katılımcı Kodu	Yaş	Medeni durum	Eğitim durumu	Asıl meslek veya okunan bölüm	Kendi mesleğini zde çalışma süreniz	112 Acil çağrı merkezinde		
						Çalışılan birim	Çalışma süresi	Çalışma şekliniz
E5	56	Evli	Lise	Orman İşletme Personeli	37 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Orman)+ (AFAD)	18 Ay	24/72 Nöbet
E20	27	Bekâr	Ortaöğretim	Orman İşletme Personeli	9 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Orman)+ (AFAD)	18 Ay	24/72 Nöbet
E11	31	Evli	Ön Lisans	AFAD Büro Personeli	3 Yıl	Çağrı Yönlendirici (AFAD)+ (Orman)	3 Ay	24/72 Nöbet
E22	39	Bekâr	Lisans	AFAD Büro Personeli	10 Yıl	Çağrı Yönlendirici (AFAD)+ (Orman)	8 Ay	24/72 Nöbet

Yapılan görüşmelerde AFAD ve orman birimleri, çağrı yoğunluğunun az olması sebebiyle birer gün arayla kendi personellerini görevlendirerek her iki kuruma düşen çağrıların yönlendirmesini sağladığı tespit edilmiştir. Her iki kurumda 2 adet personel görevlendirmiştir. Bu sebeple 4 adet personel, 24/72 nöbet usulüne göre kurumda çağrı yönlendirici olarak görev almaktadır. Birleşik olarak tek bir personelin çağrı yönlendiriciliğiyle çalışmalarını yürüten bu iki birim benzer kurumlar olmaması, mesleki donanımları ve bilgi birikimleri benzerlik taşımasına rağmen Bitlis ili çapında fazla olay meydana gelmemesinden ötürü personel tasarrufunda bulunularak ortak çağrı yönlendirici görevlendirildiği anlaşılmıştır.

Çizelge 3.10. Jandarma birimi personellerinin sosyo-demografik ve mesleki durumları

Katılımcı Kodu	Yaş	Medeni durum	Eğitim durumu	Asıl meslek veya okunan bölüm	Kendi mesleğini zde çalışma süreniz	112 Acil çağrı merkezinde		
						Çalışılan birim	Çalışma süresi	Çalışma şekliniz
E2	43	Evli	Ön Lisans	Jandarma Personeli	21 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Jandarma)	18 Ay	24/48 Nöbet
E6	27	Evli	Lise	Jandarma Personeli	6 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Jandarma)	18 Ay	24/48 Nöbet

E12	30	Evli	Ön Lisans	Jandarma Personeli	6 Yıl	Çağrı Yönlendiric i (Jandarma)	18 Ay	24/48 24/24 Nöbet
E13	31	Evli	Lisans	Jandarma Personeli	8 Yıl	Çağrı Yönlendiric i (Jandarma)	18 Ay	24/48 24/24 Nöbet
E29	26	Bekâr	Ön Lisans	Jandarma Personeli	3 Yıl	Çağrı Yönlendiric i (Jandarma)	15 Ay	24/48 Nöbet

Yapılan görüşmelerde jandarma biriminde, personellerinin 24/48 nöbet usulünc her gün 2 personelin çağrı merkezinde görevlendirilmesiyle iş ve işlemlerini yürütüldüğü tespit edilmiştir. Yukarıdaki tablo incelendiğinde görev yapan personellerin eğitim durumları lise, ön lisans ve lisans mezunu olarak değişiklik gösterdiği izlenmektedir. Personeller 1'i hariç diğer 4'ünün çağrı merkezi faaliyete başladığı tarihten itibaren AÇM'de görev almaya başladığı ve kendi mesleklerindeki iş tecrübeleri 3 yıl ile 21 yıl arasında değişiklik gösterdiği anlaşılmaktadır. Genç ve orta yaş grubunda yer alan jandarma personellerinin 2643 yaş aralığında olduğu, E29 kodlu personel dışında diğer katılımcıların medeni durumlarının evli olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.11. Emniyet birimi personellerinin sosyo-demografik ve mesleki durumları

Katılı mcı Kodu	Yaş	Medeni durum	Eğitim durumu	Asıl meslek veya okunan bölüm	Kendi mesleğini zde çalışma süreniz	112 Acil çağrı merkezinde		
						Çalışılan birim	Çalış ma süresi	Çalışma şekliniz
E4	33	Bekâr	Lisans	Emniyet Personeli	4.5 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Emniyet)	4 Ay	5 Gün 12/12 5 Gün 12/36
E14	48	Evli	Lisans	Emniyet Personeli	24 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Emniyet)	3 Ay	5 Gün 12/12 5 Gün 12/36
E15	37	Evli	Lisans	Emniyet Personeli	11.5 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Emniyet)	18 Ay	5 Gün 12/12 5 Gün 12/36
E23	48	Evli	Lisans	Emniyet Personeli	24 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Emniyet)	2 Ay	12/24 12/36 Nöbet
E24	30	Evli	Lisans	Emniyet Personeli	5 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Emniyet)	4 Yıl	5 Gün 12/12 Gündüz 5 Gün 12/36 Gece

E25	36	Evli	Lisans	Emniyet Personeli	13 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Emniyet)	8 Ay	5 Gün 12/12 Gündüz 5 Gün 12/36 Gece
-----	----	------	--------	-------------------	--------	------------------------------	------	---

Yapılan görüşmelerden emniyet biriminin AÇM'deki diğer birimlere kıyasla çalışma usulü açısından daha karmaşık ve yorucu bir yapıya sahip olduğu anlaşılmıştır. İlgili birimdeki personelin 5 gün süreyle 12/12 gündüz çalıştıktan sonra, 5 gün süreyle de 12/36 şeklinde gece nöbeti tuttuğu tespit edilmiştir. Yukarıdaki tablo incelendiğinde emniyet birimi personellerinin tamamının lisans mezunu olduğu görülmektedir. Personel sirkülasyonun fazla olduğu bu birimde AÇM açıldığı andan itibaren görev yapan sadece 1 personelin bulunduğu tespit edilmiştir. Emniyet birimi personellerinin, kendi meslekleri ile ilgili tecrübe süreleri 4 buçuk yıldan başladığı ve 24 yıla kadar ulaştığı görülmektedir. 30-48 yaş aralığına sahip olan personellerin medeni durumlarının E4 dışında evli olduğu izlenmektedir.

Çizelge 3.12. Çağrı karşılama birimi personellerinin sosyo-demografik ve mesleki durumları

Katılımcı Kodu	Yaş	Medeni durum	Eğitim durumu	Asıl meslek veya okunan bölüm	Kendi mesleğini zde çalışma süreniz	112 Acil çağrı merkezinde		
						Çalışılan birim	Çalışma süresi	Çalışma şekliniz
E1	25	Bekâr	Ön Lisans	İlk ve Acil Yardım Teknikeri	-	Çağrı Karşılایıcı	18 Ay	24/72 Nöbet
K1	26	Bekâr	Ön Lisans	Çağrı Merkezi Hizmetleri	18 Ay	Çağrı Karşılایıcı	18 Ay	24/72 Nöbet
K3	29	Bekâr	Lisans	İş Yeri Plancısı	-	Çağrı Karşılایıcı	18 Ay	24/72 Nöbet
E7	27	Evli	Ön Lisans	İlk ve Acil Yardım Teknikeri	4 Yıl	Çağrı Karşılایıcı	18 Ay	24/72 Nöbet
E9	35	Evli	Lisans	Büro Personeli	4 Yıl	Çağrı Karşılایıcı	24 Ay	24/72 24/48 Nöbet
E10	32	Evli	Ön Lisans	Çağrı Merkezi Hizmetleri	18 Ay	Çağrı Karşılایıcı	18 Ay	24/72 Nöbet
K6	26	Bekâr	Lisans	Siyaset ve Kamu Yönetimi	-	Çağrı Karşılایıcı	18 Ay	24/72 Nöbet
K7	24	Bekâr	Ön Lisans	İlk ve Acil Yardım Teknikeri	-	Çağrı Karşılایıcı	18 Ay	24/72 Nöbet

K8	26	Bekâr	Lisans	Biyomedikal Mühendis	2 Ay	Çağrı Karşılama	14 Ay	24/72 Nöbet
E17	29	Bekâr	Ön Lisans	Çağrı Merkezi Hizmetleri	9 Ay	Çağrı Karşılama	8 Ay	24/72 Nöbet
K11	25	Bekâr	Ön Lisans	İlk ve Acil Yardım Teknikeri	4 Yıl	Çağrı Karşılama	18 Ay	24/72 Nöbet
E18	35	Bekâr	Ön Lisans	Çağrı Merkezi Hizmetleri	10 Yıl	Çağrı Karşılama	18 Ay	24/72 Nöbet
E21	26	Evli	Ön Lisans	Fotoğrafçılık ve Kameramanlık	3 Yıl	Çağrı Karşılama	18 Ay	24/48 24/72 Nöbet
E26	28	Bekâr	Lisans	Beslenme ve Diyetetik	-	Çağrı Karşılama	12 Ay	24/72 Nöbet
E27	28	Evli	Ön Lisans	Bilgisayar Programcılığı	-	Çağrı Karşılama	18 Ay	24/48 24/72 Nöbet

Çağrı karşılama personelleri, Yeni Nesil 112 AÇM Projesinin getirmiş olduğu yeniliklerin içerisinde yer alan önemli bir birim olarak karşımıza çıkmaktadır. Çağrı karşılama birimi, vatandaşların acil ihtiyaçları karşısında yardım talebinde bulunmak üzere 112 numarasını tuşladıklarında ilk kendilerini karşılayan ve ihtiyaç doğrultusunda ilgili birimlere çağrının aktarımını veya ilgili birimleri meşgul etmeden çağrının sonlandırılmasını sağlayarak filtre görevi gören bir birimdir. Asılsız çağrıların ilgili birimleri meşgul etmesini önleyerek aynı zamanda adres bilgisi, iletişim kopması halinde irtibat sağlanabilecek ikinci bir telefon numarası ve olayın türü hakkındaki bilgileri baştan temin ederek yönlendirme işlemini gerçekleştirmektedir. Yönlendirme yapılan birime vaka formunu hazır bir şekilde aktarır ve saha ekiplerini aktive edecek olan birimlere ekstradan kolaylık sağlamak üzere çalışmalarını sürdürürler.

Mülakatın gerçekleştirildiği tarih itibariyle, aktif olarak görev yapan 18 çağrı personelinin 15 ile görüşme gerçekleştirilmiştir. 24/72 nöbet usulünce çalışan çağrı karşılama birimi personellerinin büyük bir bölümü çağrı merkezi faaliyete girmeden evvel istihdam edilmiş ve sisteme yönelik eğitimler alarak AÇM açıldığı tarihten itibaren görev almaya başlamışlardır. Yaş ortalaması yaklaşık olarak 28 olan birim personellerinin, yaş olarak en genç popülasyon olduğu ve 18 personel ile en kalabalık birim olduğu görülmektedir.

Medeni durumlarına bakıldığında genç yaştaki personel sayısını fazla olması sebebiyle bekâr personel sayısının evli personellerin iki katı olduğu görülmektedir. Çağrı karşılama personellerinin AÇM bünyesinde istihdam edilme sürecinde iki farklı eğitim şartı üzerinden başvurular alınmıştır. Bu eğitim şartının ilkinde herhangi bir ön lisans ve lisans bölümünden mezun olmak yeterli sayılırken, diğer eğitim şartında Çağrı Merkezi Hizmetleri ön lisans programında mezun olma şartı aranmaktaydı. Bu durumda 3.7. nolu, katılımcıların görev yaptıkları birimlere yönelik mesleklerinin veya eğitimlerinin tutarlılığı başlıklı çizelgede sadece 4 personelin çalıştıkları birim ile tutarlı bir birimde görev yaptıkları, diğer 11 personelin ise alan dışından istihdam edildikleri görülmektedir. İstihdam edilme şartlarına bakıldığında da ön lisans mezunu eğitim seviyesinin altında herhangi bir personelin bulunmadığı 5 adet personelin ise lisans derecesinde mezuniyete sahip olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.13. Sağlık birimi personellerinin sosyo-demografik ve mesleki durumları

Katılımcı Kodu	Yaş	Medeni durum	Eğitim durumu	Asıl meslek veya okunan bölüm	Kendi mesleğini zde çalışma süreniz	112 Acil çağrı merkezinde		
						Çalışılan birim	Çalışma süresi	Çalışma şekliniz
K2	30	Evli	Lisans	İlk ve Acil Yardım Teknikeri	12 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	18 Ay	24/48 24/72 Nöbet
K4	29	Bekâr	Lisans	İlk ve Acil Yardım Teknisyeni	10 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	39 Ay (3.5 Yıl)	24/48 Nöbet
K5	29	Evli	Ön Lisans	İlk ve Acil Yardım Teknisyeni	11 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	18 Ay	24/48 24/24 Nöbet
E8	26	Bekâr	Ön Lisans	İlk ve Acil Yardım Teknikeri	6 Ay	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	6 Ay	24/48 Nöbet
K9	29	Evli	Lisans	İlk ve Acil Yardım Teknikeri	7 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	4 Ay	24/48 Nöbet
K10	31	Evli	Ön Lisans	Acil Tıp Teknisyeni	11 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	18 Ay	24/48 Nöbet
E19	24	Evli	Ön Lisans	Acil Tıp Teknisyeni	3 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	1 Hafta	24/72 Nöbet
K12	28	Bekâr	Ön Lisans	İlk ve Acil Yardım Teknikeri	5 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	12 Ay	24/24 24/48 Nöbet
K13	27	Evli	Ön Lisans	İlk ve Acil Yardım Teknikeri	7.5 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	3 Ay	Aylık 8-9 Nöbet 24/48 24/72

K14	28	Bekâr	Lisans	İlk ve Acil Yardım Teknikeri	10 Yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	12 Ay	24/24 24/48 24/72
K15	22	Bekâr	Ön Lisans	İlk ve Acil Yardım Teknikeri	9 Ay	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	9 Ay	24/24 24/72 Nöbet

Sağlık birimi personelleri, çalışma şekilleri değişiklik göstermekle beraber genel olarak 24/24 ve 24/48 şeklinde, AÇM’de çalışmalarını sürdürmektedirler. 4 personel dışında diğer personeller AÇM faaliyete girdikten sonra kurumda görevlendirilmişlerdir. Sağlık birimi personelleri, İlk ve Acil Yardım ön lisans programı ile Acil Tıp Teknisyeni lise programlarından mezun olarak atanmış personellerdir. Görevlendirilen personellerin tamamı okudukları bölümler ile alakalı görevlerde çalışmaktadırlar. Çalışan personellerin işlerinde çalışma süreleri, 6 ay ile 12 yıl arasında değişiklik göstermektedir. Yaş ortalaması 27 civarında olan birim personellerinin medeni durumları incelendiğinde 6 tanesinin evli diğer 5 personelin ise bekâr olduğu görülmektedir. AÇM’de görevlendirilen personellerin 9 tanesinin mesleki tecrübeleri olan, sahada aktif olarak çalışmış iş ve işleyişe hâkim personeller olduğu, diğer 2 personelin ise ihtiyaca binaen atandıktan sonra çağrı merkezinde görevlendirildikleri görülmektedir.

3.4. 3. Tema: Performans Değerlendirmesi

Bu tema kapsamında katılımcılara 8 adet soru yöneltilmiştir. Bu sorular ile personellerin bilgi düzeylerinin yeterliliği, çağrı alırken yaşadıkları sorunlar, çalışma alanlarının dizaynı, personel sayıları ve çalışma saatlerinin sıklığı, personellerin almış oldukları eğitim veya seminerlerin olup olmadığı, çağrılarının kurum içerisinde aktarılırken yaşanan sorunlar ve müdahale araçlarına vakalar iletilirken yaşanan sorunlar öğrenilmeye çalışılmıştır.

Çizelge 3.14. 3. Temanın 1. sorusuna ait alt tema analizi

	Evet, yeterli	Hayır, yetersiz	Kısmen yeterli
AÇM’de çalışan personellerin sahip olduğu bilgi ve tecrübenin yaptıkları iş için yeterli	E7ç, E9ç, E10ç, K8ç	E1ç, K3ç, K7ç, K11ç	K1ç, K6ç
	E17ç, E21ç, E26ç	E18ç, E27ç	
	E2j, E12j, E13j	E6j	E29j
	K2s, E8s, K15s, E19s K13s, K14s, K12s	K5s, K10s	K4s, K9s

olduğunu düşünüyor musunuz?	E4e, E14e, E15e, E23e		E24e, E25e			
	E3i, E16i, E28i					
	E5o, E20o					
	E11a, E22a					
Toplam/Yüzde	28	%63,63	11	%25	5	%11,37

Katılımcıların 10. soruya verdikleri cevaplar incelendiğinde, 28 kişi AÇM’de çalışan personellerin bilgi ve tecrübelerinin yaptıkları iş için yeterli olduğunu dile getirdiği görülmektedir. İtfaiye, orman ve AFAD birimlerinde görev alan personellerin tamamı, çalışan personellerin bilgi ve tecrübelerinin yaptıkları iş için yeterli olduğunu belirttiği izlenmektedir. Bu birimlere ek olarak çağrı karşılama ve sağlık birimlerinden 7, emniyet birimden 4, jandarma biriminden ise 3 personelin daha bu soruya “Evet” cevabını verdiği anlaşılmaktadır. Görüşme metinlerinde “Personellerin sahip olduğu bilgi ve tecrübenin yaptıkları iş için yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna personellerin bir kısmının vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 10. soruya, “AÇM’de çalışan personellerin sahip olduğu bilgi ve tecrübenin, yaptıkları iş için yeterli olduğunu düşünüyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Burada çalışan personellerin genel olarak alanlarından mezun olan kişiler olmaları sebebiyle bilgi ve tecrübelerinin iyi olduğunu düşünüyorum.” (E7ç).

“Yeterlidir bence. Sağlık birimi için konuşacak olursak tabi ki bu birimde çalışacak olan personelin branşları acil tıp teknisyeni veya paramedik olması gerekiyor. Başka branştan biri bu birimde çalışmamalı. Çünkü hasta yakınına sorulması gereken sorular var bunu da att personeli sorabilir. Burada çalışan tüm personeller bu alanlardan gelme bu nedenle mesleki bilgi ve tecrübeleri yeterli.” (K2s).

“Evet, yeterli olduğunu düşünüyorum. Yapılan bu işin özel bir şey istediğini düşünmüyorum. Okuyan da bu görevi yapar okumayan da yapar.” (E5o).

“Aynen yeterli olduğunu düşünüyorum. Çünkü çok bilgi gerektirecek bir şey değil” (E8s).

“Yeterli olduğunu düşünüyorum. Çok kolay bir sistem zaten çok zor bir sistem değil.” (E9ç).

“Evet bilgi ve tecrübelerinin yeterli olduğunu düşünüyorum. Kendi birimimiz için sağlıktan geldiklerinden dolayı daha çok yardımcı olabiliyoruz vakalara. Alandan geldiğimiz için mesleki bilgimiz bu iş için yeterli oluyor.” (K12s)

“Kendi kurumumuzdaki arkadaşlar eğitim ile geliyorlar mesleki bilgileri ve sisteme dair bilgileri iyi, pek sorun yaşamıyorlar.” (E25e).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 10. soruya, “AÇM’de çalışan personellerin sahip olduğu bilgi ve tecrübenin, yaptıkları iş için yeterli olduğunu düşünmüyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Yeterli olduğunu düşünmüyorum. Eğitim olmalı. Yeterlilik olup olmadığının bakılmasını isterdim. Örneğin itfaiyeden meslekten geliyor burada çağrı karşılıyor. Bir süreliğine staj olabilir sistemi görüp öyle gelebilirler. Zemin oluşturulması gerekiyor bence.” (E6j).

“Ben tam anlamıyla yeterli olduğunu düşünmüyorum. Mesela bağlantılı çağrıda olayın yerinin emniyet bölgesi veya jandarma bölgesinde mi olduğu ile ilgili sorun oluyor. Yazılımsal sorunlarda olabiliyor. Belediyemi yoksa AFAD ile mi ilgili olduğuyla alakalı sorunlar olabiliyor, kim görevli kim değil, bu iş ve bu alanla ilgili kim sorumlu. Bu konu ile ilgili net bir eğitim verilmedi o nedenle karışıklığın olduğunu düşünüyorum. Mesela bazen Belediye sulama yapıyor, bazen itfaiye yapıyor.” (K8ç).

“Kendim için evet yeterli olduğunu düşünüyorum. Ama arkadaşlar için aynı şeyi düşünmüyorum. Çünkü epey bir iş geçmişim var. Onlarında bu bölümü okuyarak, tecrübeye binaen burada görevlendirilmesi gerektiğini düşünüyorum.” (E18ç).

“Hayır yeterli olduğunu düşünmüyorum. Özel bir bölümden mezun olmaları gerekiyor bence. Yaptıkları iş ile ilgili özel bir bölüm mezunu olmaları daha iyi olur.” (K11ç).

“Yeterli değil bence ilk olarak çağrı karşılamadaki personellerin daha önceki meslekleri ile alakalı işlerde olmamaları. Bir çağrı karşılama personelinin (paramedik mezunu) mesleki bilgi sorgulaması yerine işi ile ilgili (çağrı karşılama) bilgi alması gerekiyor. İş karıştırmaması olmalı. Ön çağrı ile ilgili bilgi alınması gerekiyor başka bilgi alınmaması lazım.” (E27ç).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 10. soruya, “AÇM’de çalışan personellerin sahip olduğu bilgi ve tecrübenin, yaptıkları iş için kısmen yeterli olduğunu

düşünüyorum” cevabını veren personellerin yaptıkları açıklamaların bir kısmı ise şu şekildedir:

“Yani daha fazla geliştirilebileceğini düşünüyorum. Bize sistem için verilen eğitimin yetersiz olduğunu düşünüyorum. Başka illere gitmeleri gerekiyor personelin eğitim için. Çağrı karşılama personelinden çok teknikerler için başka ile eğitime gitme durumu oluyor.” (K1ç).

“Kimisinin evet, kimisinin hayır. Bu birim için (çağrı karşılama) bu bölümü okuyan (çağrı merkezi hizmetleri) personelin daha fazla olması gerekiyordu. Okunan bölüm ile alakalı farklılıklar var. Çağrı hizmeti okuyan kişi ile bizim okuduğumuz (siyaset ve kamu yönetimi) bölümler arasında farklar var. Bu birimle alakalı bölümü okuyanların burada daha çok olması gerekiyor bence.” (K6ç).

“Genel olarak yeterli ama yeni gelen personeller genelde zorluk çekiyorlar. Polis ve jandarma sınırlarını bilmedikleri için vakanın nitelik ve niceliklerini bilmeleri sorun olabiliyor.” (E29j).

Görüşme notları incelendiğinde, ön çağrı birimi personellerinin kendi alanlarının dışında da personele sahip olması, mesleki bilgi ve tecrübeleri konusunda eksik oldukları düşüncesini oluşturmaktadır. Sağlık birimi personelleri, özellikle kendi alanlarından ve ilgili sağlık bölümlerinden mezun olmalarının yaptıkları iş açısından önemli olduğunu belirtmektedirler. Ayrıca alan dışından gelecek olan personelin bu işlemleri gerçekleştiremeyeceğini, vaka ile sağlıklı iletişim kuramayacağını ifade edilmektedir. Çağrı karşılama birimi haricindeki tüm birimlerde, personelin birimle ilgili iş ve işlemlerle uğraşmaları sebebiyle mesleki bilgi ve tecrübe konusunda yeterli donanıma sahip oldukları kanısı yer almaktadır.

Evet, cevabı veren personellerin görüşme notları incelendiğinde ise sistemin özel bir bilgi ve eğitime ihtiyaç duymadığını ifade ettiği görülmektedir. Bundan dolayı çağrının karşılanması ve yönlendirilmesi ile okunan bölüm veya alınan eğitim arasında güçlü bir ilişkinin olmadığını değerlendirildiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda sistemin kolay, anlaşılır ve kullanım pratikliği sunması, personelin alan dışından gelmiş olsa bile işlemlere kolaylıkla adaptasyon sağlayabilmesine olanak sağladığı izlenmektedir.

Çizelge 3.15. 3. temanın 2. sorusuna ait alt tema analizi

Çağrı alırken yaşadığınız temel sorunlar nelerdir?	İyi ifade edememe (11)	Üslup (4)	Sorun yaşamayan (4)
	E2j, E13j K7ç, E17ç K14s, K13s, K9s, K10s K15s E15e E22a	E20o E1ç, K1ç K12s	E3i, E16i E5o K5s
	Panik (10)	Tekrarlayan bilgi talebine tepki (1)	Teknik sorun (3)
	K2s, E19s, K4s E7ç, K6ç, E27ç, K3ç E4e, E24e E6j	E8s	E10ç E28i E12j
	Dil sorunu (4)	Asılsız çağrılar (6)	Hizmet sunumu dışı yardım talebi (1)
	E11a, K8ç, E25e E29j	E9ç, K11ç, E18ç, E21ç E26ç, E23e	E14e

Katılımcıların 11. soruya verdikleri cevaplar incelendiğinde personelin çağrı alırken yaşadığı sorunlar arasında; üslup, kendini iyi ifade edememe, panik, tekrarlayan bilgi talebine tepki, teknik sorun, dil sorunu, asılsız çağrılar, hizmet sunumu dışı yardım talebi gibi konular geldiği görülmektedir. Yapılan görüşmelerde katılımcıların tamamının çağrı karşılarken ve çağrı yönlendirmesi yaparken etkili iletişim kurduğunu ifade ettiği tespit edilmiştir. Yukarıdaki tablo incelendiğinde ilgili soruya 5 personel çağrı alırken herhangi bir sorun ile karşılaşmadığını belirttiği görülmektedir. Görüşme metinlerinde “Çağrı alırken yaşadığınız temel sorunlar nelerdir ve bu sorunların üstesinden gelme yöntemleriniz nelerdir?” sorusuna personellerin vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 11. soruya, personellerin yaptıkları açıklamalar doğrultusunda “İyi ifade edememe” başlığı altında toplanan cevapların bir kısmı şu şekildedir:

“Vatandaş bazen kendini iyi ifade edemiyor. Yer tarifini düzgün bildirmiyor. Adam merkezde olduğunu söylüyor ama Tatvan’da çıkıyor kendisi. Çözüm olarak iyi ifade edemediği zaman gerekirse beş defa da olsa soru sorup, sorunu anlamaya çalışıyorum.” (E2j).

“İletişim problemi yaşıyoruz en çok şive ve iletişim sorunu. Genelde ambulansı çıkarıp, telefonu kapatıp biraz sonra tekrar arıyoruz. Daha sakin oluyorlar, daha anlaşılır konuşuyorlar.” (K10s).

“Hasta ile genelde iletişim sorunu yaşıyoruz. İki dakika reaksiyon süresi var. Arayan kişilerden detaylı bilgiyi alırken zaman dilimimiz kısıtlı oluyor. Ya da ön çağrı birimi ile iletişim tamamlandığını sanıp bizim ekiplere aktarmadan kapatabiliyorlar telefonu. Hem hasta reaksiyonu hem de kendi reaksiyonumuz bu durumda uzuyor. Yeni sistemin dezavantajı bu.” (K9s).

“Bazen vatandaşların kendini ifade edemedikleri oluyor. Bazen cümle eksiklikleri, kelimeleri ifade etmede zorlukları oluyor. Mesela koyun mu koyul mu olunca hayvanları otlattığımız koyun mu? şeklinde bilinen bir şeye benzeterek soruyorum.” (E17ç).

“Süre ile yarışıyor olmamız. Hem hızlı davranacaksın hem de hata yapmayacaksın. Doksan saniyede vakayı alman lazım. Teyzeye adresini soruyorum bilmiyor mesela. Süre uzuyor.” (K13s).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 11. soruya, personellerin yaptıkları açıklamalar doğrultusunda “Panik” başlığı altında toplanan cevapların bir kısmı şu şekildedir:

“Vatandaş bağırp çağırıyor, bizi dinlemeden olayı anlatmaya başlıyor. Sakinleştirmeye çalışıyoruz böyle olunca. Ya da ses tonunun üstüyle konuşarak onun sesini bastırmaya çalışıyoruz. Sakinleştirirken de vakit kaybı olmadığını belirterek ambulans çıktı yolda bize olay ve adres bilgisi verin diyoruz.” (K2s).

“Birincisi insanlar adresini vermekte tereddüt yaşıyor. İkinci olarak Acil acil demekten de adresi yeterli veremiyorlar. Ekiplerin müdahale süresi ve çıkışları gecikiyor böyle olunca. Bizler de sorular sorarak doğruya ulaşmaya çalışıyoruz.” (K4s).

“Arayan insanlar çok ajite oluyor. Bu nedenle sorunlarını aktarmada sıkıntı yaşıyorlar. Onları sakinleştirmeye çalışıyoruz.” (E7ç).

“İnsanlar panik oluyor bu nedenle acil durumu iyi izah edemiyorlar. Yakınında sakin bir kişi varsa onunla görüşmeye çalışıyoruz. Üstesinden geliyoruz bu şekilde sorunun.” (E19s).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 11. soruya, personellerin yaptıkları açıklamalar doğrultusunda “Teknik sorun” başlığı altında toplanan cevapların bir kısmı şu şekildedir:

“Bazen hat kesiliyor, ekran hata veriyor, sistem kasilıyor. Onun dışında pek sorun olmuyor.” (E10ç).

“CBS sisteminin arayan kişinin konumunu doğru olarak göstermemesi önemli bir sorun. Birde kavuştak mevkii var örneğin buranın çağrısı Van’a düşüyor. Van beni arıyor ihbarı bildiriyor. En büyük eksiklik bu.” (E12j).

“İhbar geldiği zaman aynı ihbar dört, beş sefer üst üste geliyor. Hepsini almak durumunda kalıyoruz.” (E28i).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 11. soruya, personellerin yaptıkları açıklamalar doğrultusunda “Asılsız ihbar” başlığı altında toplanan cevapların bir kısmı şu şekildedir:

“Gereksiz çağrılar sorun oluyor. Sistemden kaynaklı numara engelleme kalkınca sürekli gereksiz arayan kişilere yönelik engelleme, yaptırım yapamıyoruz.” (E9ç).

“Çok asılsız çağrı var. Bu da canımı sıkıyor açıkçası. Önceden baş edebiliyorduk. Kara liste gibi bir uygulama vardı ama bakanlık tarafından kaldırıldı. Bu sebeple IMEI üzerinden gelen çağrılara cevap vermek zorunda kalıyoruz. Kimi zaman 70-80 kez arayabiliyorlar.” (K11ç).

“Birincisi gereksiz çağrı almak, insanların asılsız çağrıda bulunması, ikincisi de küfür. Bu durumda üzerimize almıyoruz. Şahsi olarak düşünüyoruz.” (E21ç).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 11. soruya, personellerin yaptıkları açıklamalar doğrultusunda “Üslup sorunu” başlığı altında toplanan cevapların bir kısmı şu şekildedir:

“İnsanların üslubunda sıkıntı var. Çağrı alırken karşılaştığım en büyük sorun bu. Arayanlar olay anındaki sıkıntıdan dolayı bağırıp çağırıyor.” (E1ç).

“Karşı taraf bilgi vermek istemiyor. Direkt ilgili birime çağrının aktarılmasını ve birimle görüşmeyi istiyorlar. Bağırıp, çağırıp, kızıyorlar. Argo konuşabiliyorlar. Bu sorunun üstesinden şu şekilde geliyoruz. İnatla bilgi almaya çalışıyoruz. Bilgi almamız gerekiyor çünkü. Bazı zamanlar telefonu kapattığımız oluyor. Sakinleşmelerini umuyoruz, sonra tekrar arıyoruz” (K1ç).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 11. soruya, personellerin yaptıkları açıklamalar doğrultusunda “Dil sorunu” başlığı altında toplanan cevapların bir kısmı şu şekildedir:

“Köylerden arayan insanların Türkçesini anlamıyorum. Şiveyi anlamıyorum, Kürtçe de bilmiyorum. Öyle bir sorun olabiliyor. Bu durumda arkadaşlardan yardım alıyorum.” (K8ç).

“Adresi vatandaş tam olarak veremiyor, aktaramıyor. Bir de dilleri tam olarak anlaşılmadığı için bazen konunun içeriğini aktaramıyorlar. Tekrardan arayarak yanında başka bir vatandaş varsa onunla görüşüyoruz. Ya da farklı bir ihbar gelirse o konuyla ilgili onunla hareket ediyoruz.” (E25e).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 11. soruya, personellerin yaptıkları açıklamalar doğrultusunda “Tekrarlayan bilgi talebine tepki” başlığı altında toplanan cevapların bir kısmı şu şekildedir:

“Çağrı bize aktarıldıktan sonra adresi teyit amacıyla tekrar sorunca kaç defa adres vereceğiz diye tepki gösteriyorlar. Çok acil vakası olan hastalar bazen argo bile konuşuyor. Adresi, vakayı teyit ediyoruz sonuç olarak. Evet diyorlar bu sebepten dolayı arıyoruz, kaç defa söyleyeceğiz. Gerekli bilgileri alana kadar sürdürüyoruz çağrıyı.” (E8s).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 15. soruya, K6ç’nin ve K4s’nin vermiş olduğu cevaplarda bu tepkinin gösterilme sebebi şu şekilde açıklanmaktadır:

“Aslında ön çağrı personellerinin vakaları aktarırken süre kaybettiklerini düşünüyorum. Hem biz bilgi alıyoruz hem de çağrı yönlendirici alıyor. Vakit kaybı oluyor. Olaylara müdahaleyi geciktirmiş oluyor. Bizim müdahale için biraz vakit kaybettirdiğimizi düşünüyorum. Hem size anlattık hem onlara anlattık diye şikâyet ediyor vatandaş bu yüzden.” (K6ç).

“Çağrı karşılama personellerinin katkısı duruma göre değişiyor. Bazen iki defa adresin teyit edilmesi vatandaşlar tarafından sorun oluyor. Tepkiye sebep oluyor. Kaç sefer bilgi vereceğiz diyebiliyorlar. Hastayı da gerebiliyor adresin tekrar sorulması.” (K4s).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 11. soruya, personellerin yaptıkları açıklamalar doğrultusunda “Hizmet sunumu dışı yardım talebi” başlığı altında alınan cevap şu şekildedir:

“Vatandaş ihbar hattını nasıl kullanacağını bilmiyor bence. Takibi şikâyet olan ihbarın 112’nin çözmesini bekliyorlar. Konuyu anlatmaya çalışıyoruz. Anlayabildikleri kadar anlatmaya çalışıyoruz.” (E14e).

Görüşme notları incelendiğinde katılımcıların en çok sorun yaşadıkları konunun başında, çağrıda bulunan vatandaşların kendilerini iyi ifade edememesi ve bu sebeple arayanla çağrıyı karşılayan arasındaki iletişim probleminin geldiği görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların çağrı karşılarken yaşadığı diğer önemli bir sorun ise acil yardım gerektiren durumlar karşısında paniğe kapılan ve telaş içerisinde olan vatandaşların sağlıklı ve doğru bilgi vermeyi zorlaştırması olduğu izlenmektedir. Genel olarak sistemin eleştirilen yönlerinden biri olan tekrarlayan bilgi talebine tepki sorununun; ön çağrı ve çağrı yönlendirici birimlerinde aynı soruların teyit amacıyla sorgulanmasından kaynaklandığı görüşme notlarından tespit edilmektedir. Bölgede ve kırsal alanlarda yaşayan vatandaşların dil ve şive farklılıklarından kaynaklı personellerin yaşamış oldukları dil sorunları da olduğu görülmektedir.

Çizelge 3.16. 3. temanın 3. sorusuna ait alt temaların analizi

	Evet	Hayır	Kısmen
Çalışma alanınızın başarılı bir performans sergilemeniz açısından yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	K3ç, K6ç, K7ç, K8ç E26ç, E17ç, E18ç	E1ç, E7ç, E27ç, K1ç	E9ç, E21ç, K11ç, E10ç
	K12s, K15s, E19s, E8s	K2s, K4s, K5s, K9s, K10s K14s	K13s
	E14e, E15e, E4e E23e, E24e		E25e
	E5o,		E20o
	E12j, E2j, E29j		E6j, E13j

	E16i, E3i, E28i					
	E22a, E11a					
Toplam/Yüzde	25	%56,82	10	%22,73	9	%20,45

Katılımcıların 12. soruya verdikleri cevaplar incelendiğinde, “Çalışma alanınızın başarılı performans sergilemeniz açısından yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna, 25 personel “Evet” cevabını verdiği görülmektedir. Personellerin 10’u “Hayır” cevabını verirken, 9’u ise “Kısmen” yeterli olduğu cevabını verdiği tespit edilmektedir. Görüşme metinlerinde “Çalışma alanınızın başarılı bir performans sergilemeniz açısından yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna personellerin vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 12. soruya, “AÇM’de çalışan personellerin çalışma alanlarının başarılı bir performans sergilemeleri açısından yeterli olduğunu düşünüyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Yeterli olduğunu düşünüyorum. Dinlenme yerimiz, odamız mevcut. Dinlenme saatimiz gelince gidiyoruz.” (E5o).

“Yeterli bence. İki kişi çalışıyoruz. Beş adet bilgisayar var. Güzel, bir problem yok. Sandalyelerimiz falan kullanışlı ve rahat.” (E4ç).

“Yok. Bununla ilgili bir sorun yaşamıyorum. Dinlenme alanımız uygun, dinlenme saatlerimiz geniş zaten. İstirahat edebiliyoruz.” (K3ç).

“Evet. Bütün ekipmanlar yerli yerinde. Sadece tablet sistemi varmış onun daha iyi olduğunu söylüyorlar. Ben görmedim ama buradaki imkânlar yeterli.” (E8s).

“İstirahat alanımız mevcut. Biz rahatız mesela istirahatleri rahatlıkla belirleyebildiğimiz için dinlenebiliyoruz. Çalışma alanımızda rahat ve ergonomik.” (K6ç).

“Çalışma alanımız uygun. Biz jandarma olduğumuz için daha zor yerlerde çalıştık. Burası o nedenle çok zor gelmiyor, hatta rahat bile.” (E29j).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 12. soruya, “AÇM’de çalışan personellerin çalışma alanlarının başarılı bir performans sergilemeleri açısından yeterli olduğunu düşünmüyorum” cevabını veren personelin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Hayır, pek memnun değilim. İstirahat alanı toplu olduğu için horlamalar olduğunda rahatsız oluyoruz. Bir de sürekli ekran başındayız bilgisayarlarda ekran koruyucu yok. Gözlerimiz ağrıyor bazen.” (E1ç).

“Hayır. Kendimize ait odamız yok. Toplu alan olduğu için horlama durumunda istirahat zamanında olumsuz etkileniyoruz.” (E7ç).

“Çalışma alanı burası, çok basık ve ruhumu sıkıyor. Bir de ben sahadan geldiğim için orası daha güzeldi. Çalışma durumuna kıyasla 10 saat dinlenme çok değil. Çok görüliyor ama değil.” (K10s).

“Hayır düşünmüyorum. Bir kere biz burada bir şey yiyip içemiyoruz. 24 saat çalışıyoruz ama hiçbir şey içemiyoruz, hiçbir şey yiyemiyoruz.” (K10s).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 12. soruya, “AÇM’de çalışan personellerin çalışma alanlarının başarılı bir performans sergilemeleri açısından yeterli olduğunu kısmen düşünüyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri ise şu şekildedir:

“Tabi yeterli. Ama istirahat alanının şöyle bir sıkıntısı var. Erkeklerin dinlenme odası sekiz kişilik olduğundan kalabalık oluyor. Hasta olan, horlayan var. Bu nedenle yeteri kadar dinlenmiyoruz. Hasta olanlar tarafından bulaşma riski var. Sağlık ekibine ait iki, üç kişilik odalar mevcut iken bizim diğer tüm ekipler ile bir odada kalma durumumuz var.” (E9ç).

“Yeterli, sadece aynı ortak istirahat alanı olması bir yerde sekiz kişi uyuyor. O konuda biraz sıkıntı var.” (E10ç).

“Yeterli ama bizim özel odamız yok. Jandarmanın özel bir alanı yok. Aşağıda genel dinlenme yeri var. Silah taşıyoruz o yeri gidip kullanamıyoruz. Ben kullanamıyorum. O konu ile ilgilenilmesi lazım.” (E13j).

“Alan maddi olarak iyi, rahat, güzel ama manevi olarak değil. Stresli ve boğucu bir hava hâkim gibi. Acı hüznün ve paniğin toplandığı bir yer olduğu içinde olabilir bunun sebebi.” (K11ç).

“Dinlenme yerimiz pek güzel değil ama çalışma alanımız iyi. Dinlenme yerimizi kötü buluyorum. Kalabalık ve dağınık olabiliyor.” (E20o).

“Evet, ama dinlenme odalarımızdaki kişi sayısı alanına göre biraz fazla gibi. Küçük bir alan var. Bir odada sekiz kişi kalıyoruz. Birimlere ayrılmış oda yok. Temizlik konusunda da yetersiz.” (E21ç).

Görüşme notları incelendiğinde, “Kısmen” ve “Hayır” cevaplarını veren personellerin dinlenme alanı ve özel eşyalarının güvenliği konularında memnuniyetsiz oldukları görülmektedir. Dinlenme alanlarının hiç olmazsa her birime özel olarak tahsis edilmesinin, uzun süre vakit geçirilen monitörlerin göz sağlığı açısından ekran koruyucular ile kullanıma sunulmasının faydalı olacağı şeklinde değerlendirilmektedir. Çağrı salonunda yönetmelik kapsamında teknolojik açıdan ileri seviye cihazların kullanılması sebebiyle yeme ve içmenin yasak olmasından dolayı kafeterya ve yemekhane alanlarının aktif hale getirilmesi, çağrı salonunda ulaşılabilir ve ferah alanların tahsisi de personellerin çalışma performanslarına olumlu yönde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çizelge 3.17. 3. temanın 4. sorusuna ait alt temaların analizi

	Evet		Hayır		Kısmen	
Biriminizdeki personel sayısını ve AÇM’de ki personel sayısını yeterli buluyor musunuz?	E17ç		E1ç, K1ç, K3ç, K6ç K8ç, K11ç, E7ç, E10ç E18ç, E21ç, E26ç, E27ç E9ç		K7ç	
	K2s, K4s, K5s, E19s		K9s, K10s, K12s K13s, K14s, E8s		K15s	
	E5o		E20o			
	E23e, E14e		E4e, E15e, E24e, E25e			
	E2j, E6j, E12j, E13j		E29j			
			E3i, E16i, E28i			
			E11a		E22a	
Toplam/Yüzde	12	%27,28	29	%65,90	3	%6,82

Katılımcıların 13. soruya verdikleri cevaplar incelendiğinde, “Biriminizdeki personel sayısını ve AÇM’de ki personel sayısını yeterli buluyor musunuz?” sorularına

12 personel “Evet, yeterli buluyorum” cevabını verdiği görülmektedir. Personellerin 30’u “Hayır, yeterli bulmuyorum” cevabını verirken 2’si ise “Kısmen yeterli buluyorum” cevabını verdikleri izlenmektedir. Görüşme metinlerinde, AÇM’deki ve birimlerdeki personel sayısı hakkında katılımcıların vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 13. soruya, “Birimdeki ve AÇM’de ki personel sayısının yeterli olduğunu düşünüyorum” cevabını veren katılımcıların bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Şu an yeterli ama biri izine gittiği zaman 24/24 çalışıyoruz. Sorun oluyor o zaman. Çok çalışıp az dinleniyoruz. Ama sayımız şu an tam.” (E2j).

“Personel ne kadar fazla olursa iş o kadar az olur. İki kişi yüz çağrı alıyorsa üç kişi olunca bu sayı daha da azalır. Bizim birimdeki personel sayısı evet yeterli şu an.” (E6j).

“Personel sayısı fazlalığı işi hızlandırır. Tabi orman için geçerli sayıyorum. Şu an için yeterli personel sayımız.” (E5o).

“Tabii, performans ve personel arasında doğru orantılı bir ilişki vardır. Sayı arttıkça performans artar. Şu an sayımız yeterli, iyi. Az bir personelle yeterli olamıyorsun. Çok çağrı düşünce yeterli olunmuyor.” (K2s).

“Bence yeterli personel sayımız. Çünkü nüfus yoğunluğumuz belli buna oranla personel çalıştırılıyor. Evet, AÇM personel sayısı da yeterli.” (K10s).

“Bizim için personel sayısı yüksek olsa daha iyi olur. İki günde bir, üç günde bir çalışıyorsun. Bizim için bir sıkıntı yok. Bitlis’e göre personel yeterli.” (E12j).

“Aslında her vardiyada beş kişi olduğumuz için sıkıntı olmuyor performans açısından. Kalabalık oldu mu performansı daha iyi etkiliyor. Ona göre iş ayrımı oluyor bu da insanı motive ediyor o yüzden.” (E17ç).

“Yeterli olduğunu düşünüyorum. Çok abartılı bir çağrı gelmiyor. Ufak küçük bir yer zaten Bitlis.” (E23e).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 13. soruya, “Birimdeki ve AÇM’de ki personel sayısının yeterli olduğunu düşünmüyorum” cevabını veren katılımcıların bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Personel sayımız yetersiz en başta bu sorun var. Haliyle tartışmalar oluyor. Çünkü personel az olunca iş yükü fazla oluyor o zaman. AÇM konusunda bir şey diyemem. Biz sadece çağrı alıcılarla çalışmaktayız.” (K1ç).

“Şu anda yeterli değil. Tek kişi kalmış durumdayım itfaiye biriminde. Yetkili iki kişi daha olmalı benimle. Bir ihtiyacım olunca AFAD personeli yardım ediyor.” (E3i).

“Şöyle bir şey var. İki kişi nöbet için yeterli toplamda altı kişiyiz zaten. Ama genel anlamda üç grup olduğu için çalışma saati fazla oluyor haftalık. 30 saat çalışmış oluyoruz.” (E4e).

“Personel sayısının az olduğunu düşünüyorum. Bu da bizim performansımızı olumsuz etkiliyor. Diğer birimler ise yeterli bence.” (K3ç).

“Sayı arttıkça burada performans artar. Sürekli olarak çağrı karşıladığımız için zihinsel olarak yoruluyoruz. Zihinsel yorgunluk ise fiziksel yorgunluktan daha ağır. Burada kişi ile muhatap oluyoruz. Personel sayısının artması performansımızı arttıracığı için zihinsel olarak da daha fazla dinlememizi sağlayacaktır.” (E8s).

“Personel sayımız yetersiz. Çünkü toleranslı bir atama planlanmamış. Mesela askere giden personel, süt iznine çıkan personel var. Bunlar planlanmalı, düşünülmeli. Geçen 4 ay boyunca 24/48 çalıştık hep.” (K8ç).

“Ciddi bir ilişki var personel ve performans arasında. Çünkü personel sayısı bazen azalıyor. O zaman kişi başına düşen çağrı artıyor. Maddi manevi bir yorgunluk yapıyor. Dinlenme esnasında da sıkıntı oluyor. Başka illerde personel sayısı fazla olduğundan 24/96 çalışıyorlar. Biz çoğu zaman 24/48 çalışıyoruz burada. Bu durumda çalışma şeklimizi ve şevkimizi kötü etkiliyor. Diğer birimler yeterli bence.” (E9ç).

“Çok önemli bir konu. Personel sayısını yeterli bulmuyorum. Sayı fazla olursa kurum için daha faydalı olur. Az olunca agresif oluyoruz, dinlenemiyoruz. AÇM personel sayısı da yeterli değil bence. Mesela olası bir kaza durumunda kazanın nerede ve nasıl olduğunu bulmak için yetersiz kalabiliyoruz. Mesela AFAD’ın bu konuda personelinin yetersiz olduğunu düşünüyorum.” (K6ç).

“Şöyle, personel sayısı az olduğunda daha fazla çalışmamız gerekiyor. Yeterli personel olmadığı için bizde daha fazla çalışmak durumunda kalıyoruz. Bu da bizi yoruyor. AÇM personel sayısı da yetersiz bence.” (E18ç).

“İki kişi olsak daha iyi olur yeterli değil. İki birimde (AFAD+Orman) tek kişi çalışıyoruz. Yaz aylarında ihbarlar da artıyor. Bir ihtiyacımız olunca da tek kişi olduğumuzdan zorluk yaşıyoruz. Yok, yeterli değil bence arttırabilir.” (E20o).

“Bence yeterli değil. Daha fazla olsun. Birimlere ayrılсын telsizci, nakilci, vakayı alan diye ayırım yapılabilir. Ama az oluyor personel sayısı bu yöntem için.” (K13s).

“En fazla biz çalışıyoruz. Personel eksikliğinden dolayı en yoğun biziz. Onlar bence fazla bile. En az olan biziz birim, diğerleri yeterli.” (E25e).

“Şu an personel sayımız az bu nedenle bizim daha fazla çalışmamız gerekiyor. Bu da bizi yoruyor, daha fazla yıpratıyor. Çağrı alıcı için yetersiz mesela itfaiye de bir kişi daha olabilirdi. Onun dışında yeterli diğer birimler.” (E26ç).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 13. soruya, “Birimdeki ve AÇM’deki personel sayısının yeterli olduğunu kısmen düşünüyorum” cevabını veren katılımcıların ise bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Bazen yetersiz olabiliyor personel sayısı. Bu gibi durumlarda daha fazla çalışabiliyoruz. Herhangi büyük bir afet durumunda yeterli olmayabilir personel sayısı ama genel olarak yeterli.” (K7ç).

“Personel sayısını yeterli buluyorum. Diğer birimler, Ön çağrı personeli yeterli bence. Ama yoğunluk olduğu zaman sağlık birimini olumsuz etkiliyor personel sayısı az kalıyor.” (K15s).

“Nitelikli personelin, personel sayısından daha çok önemli olduğunu düşünüyorum. Kendi birimimizde kış mevsiminde yeterli değil ama yazın için iyi sayımız. Mevsim ve nüfusa göre yeterli denebilir.” (E22a).

13. soruya ait görüşme notları incelendiğinde, personellerin %65’i personel sayısının düşük olmasından dolayı iş yoğunluğu yaşadığını, fazla çalıştıklarını ve dinlenme konusunda sorun yaşadıklarını belirttiği görülmektedir. Çağrılarının ilk olarak düştüğü çağrı karşılama birimi, vardiya sistemlerinin biraz karışık olduğu emniyet birimi ve çağrılarının yönlendirilmesi dışında müdahale araçlarının yönlendirme ve takibi gibi işlemleri de yürüten sağlık biriminin personelleri, iş yükünün fazla olduğu konusunu dile getirdiği tespit edilmektedir.

Birimlerindeki personel sayısının yeterli olduğunu ifade eden katılımcılar ise izin ve özel durumlarda işe gelemeyen mesai arkadaşları olması halinde, çalışma saatlerinin

ve iş yüklerinin arttığını belirttiği takip edilmektedir. İtfaiye biriminde 3 personelin 24/48 şeklinde nöbetleşe çalışması, personellerin tek tek nöbet tutmasına sebep olduğu anlaşılmaktadır. Gün içerisinde kişisel ihtiyaçlarını giderirken ve istirahat konusunda tek başına çalışan itfaiye personellerinin personel sayısı konusunda sorun yaşadığı görülmektedir. AFAD ve orman biriminde de gün içerisinde 1 personelin olması, itfaiye birimine benzer bir sorunu ortaya çıkarttığı gözlemlenmektedir. Tek bir birim olarak nöbet tutan AFAD ve orman birimi personelleri, itfaiye biriminden farklı olarak dinlenme sürelerinin 24/48 değil de 24/72 olması sebebiyle, dinlenebilme ve toparlanarak yeniden işe gelme noktasında avantajlı olduğu anlaşılmaktadır.

Çizelge 3.18. 3. temanın 5. sorusuna ait alt temaların analizi

	Eğitim aldım, performansıma katkı sağladı	Eğitim aldım, performansıma katkı sağlamadı	Eğitim almadım
Yaptığınız iş ile ilgili herhangi bir eğitim veya seminer aldınız mı? Aldığınız eğitimin performansınız üzerinde etkili olduğunu düşünüyor musunuz?	K1ç, K11ç, E10ç, E26ç E17ç, E9ç	K6ç, K7ç, K8ç, K3ç E7ç, E1ç, E18ç E21ç E27ç	
		K4s, K10s	K2s, K5s, K9s, K12s, K13s, K14s K15s, E19s, E8s
	E3i, E16i, E28i		
	E5o, E20o		
	E15e, E25e	E24e	E4e, E14e, E23e
	E2j, E12j, E13j, E29j, E6j		
		E22a	E11a
Toplam/Yüzde	18 %40,90	13 %29,55	13 %29,55

Katılımcıların 14. soruya verdikleri cevaplar incelendiğinde, “Yaptığınız iş ile ilgili herhangi bir eğitim veya seminer aldınız mı, aldığınız eğitimin performansınız üzerinde etkili olduğunu düşünüyor musunuz?” sorularına 18 personel “Eğitim aldım, performansıma katkı sağladığımı düşünüyorum” cevabını verdiği görülmektedir. Personellerin 13’ü “Eğitim aldım, performansıma katkı sağladığımı düşünmüyorum” cevabını verirken diğer 13’ü ise “Eğitim almadım” cevabını verdiği tespit edilmektedir.

“Yaptığınız iş ile ilgili herhangi bir eğitim veya seminer aldınız mı?” sorusuna katılımcıların vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 14. soruya, “Eğitim aldım, performansıma katkı sağladığını düşünüyorum” cevabını veren katılımcıların bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“İlk başta burada eğitim verildi. İçişleri Bakanlığı tarafından verildi. En azından neyin ne olduğunu söylediler. Sistemin tanıtımını yaptılar. Burada yüz yüze uygulamalı sistemi çalıştırarak gösterdiler. Bir çerçeve oluşturdular.” (E2j).

“Eğitim aldım. Yüz yüze ve uzman kişiler tarafından. Ardından geldiler bilhassa eğitimi yüz yüze gördük.” (E5o).

“Burada aldık. Yüz yüzeydi, uygulamalıydı. Cihazla ve sistemle ilgili bilgiler verildi. Eğitimin katkısı oldu elbette. Olmasaydı nasıl çalışırdık?” (E6j).

“Aldık. Antalya ’da aldık. Ayrıca kurumda da iki, üç defa aldık. Olumlu katkısı oldu. Zaten bildiğimiz şeylerdi ama oldu yine de. Yeni gelenler Antalya eğitimi almadı o nedenle bizden öğreniyorlar.” (E9ç).

“Evet, işe başlamadan önce burada bir hafta uygulamalı eğitim aldık. Ama uzman tarafından değildi. Bizden öncekiler Antalya ’ya gitmişti. Başlamadan önce çok stresliydi ama sistemi görünce biraz azaldı.

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 14. soruya, “Eğitim aldım, performansıma katkı sağladığını düşünmüyorum” cevabını veren katılımcıların bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Eğitimleri biz burada ara ara alıyoruz ama eğitimler çok geç alınmaya başlandı. Yazın 6 ay falan geçti ve birçok şeyi kendimiz öğrendik. Sonra eğitim aldık.” (K3ç).

“Başlangıçta bu sistemin nasıl kullanıldığına dair eğitim aldık. Eski sistemde eğitim verilmişti. Yeni sistem hiç bilinmediği için eğitim verildi. Yüz yüze ve uzmanlar tarafından verildi. Sadece süreci öğrettiler. Birçok uygulama bilgim eski sisteme ait. Sadece yeni sistemin nasıl çalıştığını öğrendik.” (K4s).

“Geçen günde aldık ama pek yeterli olduğunu düşünmüyorum. Önceden çalıştığım kurumda bir hafta on gün empati, etkili iletişim, insanlarla konuşma eğitimleri aldık. Öyle işe başladık. Ama burada yok öyle olmadı.” (E18ç).

“Seminer aldık ama yüzeysel bir şeydi. Kurum budur, sistem budur, çağrıyı alırken 112 acil çağrı merkezi deyin, çağrıyı öyle karşılayın diye bir eğitim aldık. Uygulamalı uzman tarafından eğitim aldık ama yüzeysel bir eğitimdi.” (E27ç).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 14. soruya, “Eğitim almadım” cevabını veren katılımcıların bir kısmının görüşleri ise şu şekildedir:

“Tabi. Bizim meslek içi eğitimimiz var. Atandıktan sonra alıyorsun. Okuldaki bilgiler yeterli ama çalıştığın kurumla ilgili yok ekstra eğitim verilmiyor. Biz burada (AÇM’de) arkadaşlardan öğreniyoruz. Atanan gelince biz ona öğretiyoruz. Ekstra bir eğitim yok. İlk defa atanan beş gün, beş mesai gelerek ve ortamı gözleyerek o şekilde öğreniyor.” (K2s).

“Sadece 112 acil çağrı ile ilgili eğitim almadım. Ekip arkadaşlarımdan öğrendim.” (E8s).

“Hayır, almadım eğitim. Üç tane refakat nöbeti tuttum. Arkadaşıma bakıp öyle öğrendim.” (K9s).

“Yok, almadım. Ama yaptığım iş ile ilgili refakat nöbetleri tuttum. Bu sayede adaptasyon sorunu ortadan kalkıyor.” (K12s).

“Yok, ilk başta verilmişti ama ben sonradan geldiğim için arkadaşlar tarafından gösterildi bana.” (E11a).

Görüşme notları incelendiğinde, İçişleri Bakanlığı tarafından uzman kişilerce, şehir dışında ve kurum içinde birtakım eğitimler verildiği anlaşılmaktadır. Verilen eğitimlerin kimi zaman uzman kişilerce bakanlık tarafından uygulamalı ve yüz yüze, kimi zaman kurumdaki 112 personeli tarafından uygulamalı ve yüz yüze olduğu anlaşılmaktadır. Yapılan görüşmelerden belli birimlerde personel sirkülasyonunun fazla olduğu ve bu durum da ihtiyaca binaen sonradan görevlendirilen özellikle sağlık birimi personellerinin, refakat nöbetleri ile ekip arkadaşları tarafından sisteme uyum sağlamaya çalıştırıldığı tespit edilmektedir. Kurumda görevlendirilmeye başlanacak olan personelin önce eğitim alarak ardından kurum bünyesinde ve birim arkadaşlarıyla çalışmaya katılmasının, refakat nöbetleri ile sistemi öğrenmeye çalışmasından daha etkili olacağı düşünülmektedir.

Çizelge 3.19. 3. temanın 6. sorusuna ait alt temaların analizi

	Katkı sağlamaktadırlar		Sorunlara sebep oluyorlar	
Ön çağrı personellerinden kaynaklanan sorunlar veya sürece yaptıkları katkılar ile ilgili ne düşünüyorsunuz?	E1ç, E7ç, E9ç, K3ç, K7ç, K8ç, K1ç E26ç, E17ç, E21ç, E18ç, K11ç		K6ç, E10ç, E27ç	
	K9s, K10s, K12s, K13s, K15s, K2s, E19s		K4s, K5s, K14s, E8s	
	E14e, E15e, E24e, E23e, E4e		E25e	
	E16i, E3i, E28i,			
	E2j, E29j, E12j, E13j, E6j			
	E5o, E20o			
	E22a		E11a	
Toplam/ Yüzde	35	%79,55	9	%20,45

Katılımcıların 15. soruya verdikleri cevaplar incelendiğinde, “Yeni sistemin getirmiş olduğu yeni bir birim olan ön çağrı personellerinden kaynaklanan, sorunlar veya sürece yaptıkları katkılar ile ilgili ne düşünüyorsunuz?” sorusuna 35 personel “Katkı sağlamaktadırlar” cevabını verirken 9 personel ise “Yeni kurulan birimin sorunlara sebep oldukları” yönünde görüş beyan ettiği görülmektedir. “Ön çağrı personellerinden kaynaklanan sorunlar veya sürece yaptıkları katkılar ile ilgili ne düşünüyorsunuz?” sorusuna katılımcıların vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 15. soruya, “Ön çağrı personelleri sürece katkı sağlamaktadırlar” cevabını veren katılımcıların bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Asılsızları çağrıları engelleme konusunda çok iyi, bu nedenle zaman kaybını engelliyorlar.” (K2s).

“Ön çağrı personelleri, tüm iş yükü bunlardadır. Ama maaşları diğer personellerden yarı yarıya fark ediyor. Tüm asılsız çağrıları önliyorlar. Ekipler çok rahat bu sayede.” (E1ç).

“Sıkıntı yok. Onların ön bilgi alması ve bize yönlendirmesi gayet başarılı ve güzel.” (E2j).

“Anında çağrıyı veriyorlar. Gecikme gibi bir sorun yok. Asılsızları engelleme katkıları var.” (E3i).

“Yok, acil çağrılar saniyesinde iletiyorlar, geciktirmiyorlar. Asılsız ihbarları ise engelliyorlar.” (E5o).

“Zaman kaybını önliyoruz. Asılsız çağrılara diğer birimlerin maruz kalmasını engelliyoruz. Acil vakalarda diğer birimler de daha hızlı koordine olabiliyor. Örneğin trafik kazası olunca çağrıyı emniyet, AFAD ve sağlığa yönlendiriyoruz.” (K3ç).

“Katkısı şöyle oluyor. Bütün ekiplerin koordineli bir şekilde hareket etmesini kolaylaştırıyor. Diğer birimlere gidecek olan gereksiz aramaların, tekrarlayan benzer çağrılarının önüne geçilmesinde katkı sağlıyor.” (E9ç).

“Bence şöyle bir katkıları var. Çağrılar alınca asılsız ihbarları elememiz ve ekipleri asıllı olaya aktarmamız. Bu da bence totalde süreci daha hızlandırıyor. Onlar direk olarak yollayacakları ekip aracını harekete geçiriyorlar. Sağlık ekibi mesela kalp krizi olduğunda biz zaten bilgileri alıyoruz. Onlar ambulansı direk çıkarıyorlar. Sonra bilgi alıyorlar. Bu nedenle gecikme olmuyor. Uygunsuz park ihbarında; biz plaka alıyoruz yönlendiriyoruz emniyet birimine, onlar da araç, renk ve model bilgisini alıp müdahale ekiplerine aktarıyorlar.” (K8ç).

“Mesela asılsız ihbarlar olduğunda bize yönlendirilmiyor. Eski sistemde çalışan arkadaşlar asılsız çağrılar, kuyruk ve asıllı çağrılar arasında kalıyorlardı. Bazen gerçek bir olayı ciddiye almama durumu oluyordu. Ön çağrıdan adres alınması vaka formu oluşturulması, iyi oluyor. Ama hastalar için aynı şeyi söyleyemem. Onların durumunu bilmediğim için.” (K9s).

“Sürece yaptıkları katkılarını ben söyleyeyim. Buradaki en önemli personel ön çağrı personeli. Karşı taraf ne kadar panik olursa olsun adresi alıyor. Vakayı iyice öğreniyor. Ve asılsız çağrılar engelleyerek, ilgili birimlerin daha çok asıllı vakayla ilgilenmesini sağlıyor.” (E17ç).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 15. soruya, “Sorunlara sebep oluyorlar” cevabını veren katılımcıların bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Aslında ön çağrı personellerinin vakaları aktarırken süre kaybettiklerini düşünüyorum. Hem biz bilgi alıyoruz hem de çağrı yönlendirici alıyor. Vakit kaybı oluyor. Olaylara müdahaleyi geciktirmiş oluyor. Bizim müdahale için biraz vakit kaybettirdiğimizi düşünüyorum. Hem size anlattık hem onlara anlattık diye şikâyet ediyor vatandaş bu yüzden.” (K6ç).

“Çağrı karşılama personellerinin katkısı duruma göre değişiyor. Bazen iki defa adresin teyit edilmesi vatandaşlar tarafından sorun oluyor. Tepkiye sebep oluyor. Kaç sefer bilgi vereceğiz diyebiliyorlar. Hastayı da gerebiliyor adresin tekrar sorulması. Asılsız ihbarlar ile uğraşılmaması da bu birimin en büyük avantajı.” (K4s).

“Sorun oluyor bazen yanlış adres aldıklarında. Biz de zor tespit ediyoruz, ajite durum olunca. Ama genel olarak katkı sağlıyorlar.” (E8s).

“Asılsız ihbarlarda faydalı oluyorlar. Direkt onlar tarafından engelleniyor, bize yönlendirilmiyor. Ama acil vakalarda bir zaman kaybı olduğunu düşünüyorum. Olayın iki defa anlatılması zaman kaybı gibi.” (E11a).

Görüşme notları incelendiğinde, neredeyse %80 gibi bir oranla görüş birliği içinde olan AÇM personelleri, ön çağrı personellerinin sürece yaptıkları katkılardan dolayı memnuniyetlerini dile getirdikleri ve yeni sistemle gelen bu birimin faydalı bir uygulama örneği olduğunu belirttikleri görülmektedir. Sağlamış oldukları katkılar içerisinde; asılsız ihbarları engelleme, vaka formunu oluşturarak adres ve telefon bilgilerini önceden alma, birden fazla birimin sevk ve koordinasyonunu sağlama konusunda sistemin ve çağrı salonunda bir arada bulunan ekiplerin müdahale sürelerini kısaltma, vaka formunu aynı anda tüm birimlerin veri girişine sunabilme, aynı olaya dair tekrarlayan benzer çağrıları eleme, birimlerin gerçek vakalar ile muhatap olmalarını sağlama, gibi konular geldiği anlaşılmaktadır.

Bununla beraber gelen çağrıların içeriğini anlama ve uygun birime aktarma konusunda yapılan bilgi sorgulaması sonrası çağrı yönlendiriciler tarafından bu bilgilerin tekrar teyit edilmesi veya olayın içeriğinin tam olarak yeniden sorgulanması vatandaş tarafından tepkilere sebebiyet verebildiği, bunun da müdahale konusunda zaman kaybına neden olduğu katılımcılar tarafından belirtildiği izlenmektedir. Adresin teyit edilme sorununa getirilen çözmelerden biri pilot il olarak uygulamanın başlatıldığı Bolu ilindeki ADKH uygulamasının diğer illerde de faaliyete geçirilmesi olduğu gözlemlenmektedir. Bu sayede ön çağrı personelleri; konum bilgisinden, adresi bir defa teyit ettikten sonra olayın gerçekleştiği yer ile telefon konumunun aynı nokta olup olmadığını teyit ettikten sonra adres bilgisini olduğu gibi çağrı yönlendiricilere aktarabilecektir. Bu kapsamda adresin teyit edilmesine gerek kalmadan bu sorunun çözüme kavuşturulacağı düşünülmektedir.

Çizelge 3.20. 3. temanın 7. sorusuna ait alt temaların analizi

	Araç takip sistemi var	Araç takip sistemi yok	Birim dışı soru	AÇM dışında kurum tarafından takip
Biriminize bağlı müdahale araçlarınızda araç takip sistemi bulunmakta mıdır?	K9s, K10s, K12s K13s, K15s, K2s E19s, K4s, K5s K14s, E8s	E16i, E3i, E28i,	K1ç, E1ç, E7ç E9ç, K8ç, K3ç K7ç, K6ç, E26ç E17ç, E21ç, E18ç K11ç, E10ç, E27ç	E14e, E15e, E24e E23e, E4e, E25e
		E2j, E29j, E12j E13j E6j		E22a, E11a
				E5o, E20o
Birimler	Sağlık	İtfaiye Jandarma	Çağrı karşılama	Emniyet AFAD Orman

Katılımcılara 16. soruda, saha ekiplerine sahip olan birimlerin müdahale araçlarının takip sistemlerine sahip olup olmadıkları, bunun olaylara müdahalelerini nasıl etkiledikleri sorusu yöneltilmiştir. Çağrı karşılama biriminin müdahale ekiplerinin sevk ve koordinasyonu ile ilgili görevlerinin olmamaları sebebiyle katılımcıların görüşlerine ilgili soru kapsamında yer verilmemiştir. “Biriminize bağlı müdahale araçlarınızda araç takip sistemi bulunmakta mıdır?” ve “Müdahale araçlarının takip sistemlerine sahip olması olaylara müdahalenizi nasıl etkilemektedir?” sorularına katılımcıların vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 16. soruya, “Araç takip sistemi var” cevabını veren sağlık birimi katılımcılarının bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Adrese ulaşmada çok etkili oluyor. Bazen ekip adresi bilmiyor. Bizde adres konusunda yardımlaşıyoruz. Sağa git, sola git deyip ekibi adrese ulaştırıyoruz.” (K2s).

“Her şeyden haberimiz oluyor. Ekip olay yerine ne zaman vardı? Ekip olay yerine ne zaman varacak? Aracın nerede olduğunu, vakaya uygun mu değil mi? Görüyoruz.

Kişilere genel olarak varış bilgisi vermiyoruz. Araç arıza durumunda yalancı olarak çıkmamak için. Bazen de şu mevkide deyip bilgi verebiliyoruz.” (K4s).

“Bu CBS sistemi çok iyi ya. Ekiplerin sürekli nerde olduklarını, nerede kaç dakika durduklarını görebiliyoruz. Çağrılarını en yakın ekibe yönlendirebiliyoruz hemen.” (K5s).

“Önceden CBS’li sistemde çalışmadım. Bazen ekip bize doğru söylemiyordu. Ama şimdi haritada görüyoruz. İyi oldu bence.” (K13s).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 16. soruya, “Araç takip sistemi yok” cevabını veren itfaiye ve jandarma ve birimi katılımcılarının bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Devriye ekibinin gitmesi, sisteme bilgi yazılması, ekiplerin bilgi vermesi güzel. Ama bizim sağlıkçılar gibi takip sistemi yok.” (E2j).

“Burada takip edemiyoruz biz ekipleri. Bizde araç takip sistemi mevcut değil. Sadece vaka formu var. Hangi ilçeye attıysak onu görüyoruz. Burası kırsal olduğu için takip sistemi olması fayda sağlardı.” (E6j).

“Biz buradan göremiyoruz. Keşke bizde de olsa, sağlık ekibi gibi. Olsa güzel olurdu. Geçen bende sıkıntı olarak gördüm bu durumu.” (E13j).

“Bizde takip sistemi yok. Biz burada sadece göreve çıkıp çıkamayacaklarını görüyoruz. Hangi araç plakası varsa uygun mu meşgul mü onu görüyoruz. Görev ataması hangi ilçeye düşerse o kendi görevlendiriyor araçları.” (E16i).

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 16. soruya, “AÇM dışında kurum tarafından araç takip sistemi var” cevabını veren emniyet, orman ve AFAD birimi katılımcılarının bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Takip sistemi resmi araçlarda ve anons ekiplerinde var. Sebebi terör bölgesi olduğu için riskli bir durum, herhangi bir tehlike durumunda personeli ve ekibi takip için yapılan bir sistem. Biz göremiyoruz 112 AÇM’de. Bizim haber alma merkezi dediğimiz il ise il kanalı ilçe ise ilçe kanalı, trafik ise trafik kanalına aktarıyoruz ihbarı. Konu detayı yazarız. Hırsızlık, darp, şiddet, ona göre vaka ekibi uygun ekibi anons edip yönlendirir.” (E4e).

“Bizim o sistem yok. Araç takip sistemi (ATS) cihazı var. Haber alma merkezi görüyor. Yakın ekibi yönlendiriyor.” (E14e).

“Var bu sistem. Olaya en yakın ekibi, en kısa sürede intikal etmesini ve olaylara daha erken müdahale etmemizi sağlıyor. Ama 112 AÇM’de değil.” (E24e).

“Burada takip yok. Bizim sahadaki personelin takip sistemi var. Araç takip sistemi kurum tarafından yapılmaktadır.” (E22a).

“Bizim araçlarda CBS olmadığı için takip edemiyoruz. Orman İşletme yangın olunca takip ediyor gittiği yeri. Ama 112 AÇM’de takip edemiyoruz.” (E5o).

Görüşme notları incelendiğinde katılımcıların; araç takip sistemi sayesinde ekiplerin hem güvenliği hem olaya uygunluğu hem olay yerine yakınlığı hem bulundukları mevkiinin vatandaşa arz edilmesi hem de vakaya gidip gitmediğinin denetlenebilmesi adına çok avantajlı ve kolaylaştırıcı bir hizmet sunumu sağladığını belirttiği görülmektedir. Bu kapsamda araç takip sistemi olmayan birim katılımcılarının kendi birim araçlarında da bu uygulamanın olması gerektiğini düşündüğü gözlemlenmektedir. Ancak araç takip sisteminin bir iş yüküne de yol açtığı tespit edilmektedir. Örneğin sağlık birimi; müdahale araçlarını olay yerine sevk etmenin yanında araç takip, olay yerine yakınlık ve olaya uygunluk gibi işlemleri de yürüttüğünden diğer birimlerden daha fazla yorulduğu ve çok yönlü bir müdahale ağı oluşturduğu izlenmektedir. Buna rağmen sağlık birimi katılımcılarının araç takip sisteminin sağladığı avantajlardan yararlandıklarını ve memnuniyetlerini dile getirdikleri görülmektedir.

Araç takip sistemlerine sahip olunması ve 112 AÇM’de bu uygulamanın takibinin yapılmaması; emniyet, orman ve AFAD birimlerinde ayrı bir iş yoğunluğunu oluşturduğu anlaşılmaktadır. Hem 112’deki personellerin hem de kurum personellerinin müdahale araçlarının sevk ve koordinasyonunda görevli bulundurması, iş yükünü arttırdığı tespit edilmektedir. Çağrıların tek bir merkezde ve tek bir numara altına 112 AÇM’de toplanması sebebiyle araç takip sistemlerinin bulunmadığı itfaiye ve jandarma birimlerinin müdahale araçlarına bu cihazların eklenmesi, orman, AFAD ve emniyet birimlerinin kurum dışından yürütülen diğer hizmetlerin 112 AÇM personelleri tarafından yürütülmesine başlanmasının hizmet kalitesini arttıracakı düşünülmektedir. Bu sayede tek merkez altında aynı kalitede, aynı işlemler yapılarak uygun bir biçimde birimlerin hizmet sunabileceği tahmin edilmektedir.

Çizelge 3.21. 3. temanın 8. sorusuna ait alt temaların analizi

	Sorun yaşamayanlar		Sorun belirtenler	
Aldığınız ihbarları müdahale ekiplerine (çağrı yönlendiricilere) iletirken herhangi bir sorun ile karşılaşılıyor musunuz?	E1ç, E9ç, E26ç, K1ç, K7ç		E10ç, E7ç, E21ç, E17ç, E18ç E27ç, K8ç, K11ç, K3ç, K6ç	
	E13j, E29j, E6j, E2j		E12j	
	E14e, E23e, E24e, E25e, E4e		E15e	
	K13s		E19s, K2s, K4s, K5s, E8s K9s, K10s, K12s, K14s, K15s	
	E20o, E5o			
	E16i, E3i, E28i			
	E22a, E11a			
Toplam/Yüzde	22	%50	22	%50

Katılımcılara da “Aldığınız ihbarları müdahale ekiplerine (çağrı yönlendiricilere) iletirken herhangi bir sorun ile karşılaşılıyor musunuz, bu sorunların üstesinden gelmek için ne gibi yöntemler kullanmaktasınız?” gibi sorular yöneltildi. Yukarıdaki tabloya bakıldığında 22 katılımcı sorun yaşamadığını belirtirken, 22 katılımcı ise sorun yaşadığını belirttiği görülmektedir. Birimler açısından konu incelendiğinde AFAD, orman ve itfaiye birimlerinin bu soru kapsamında herhangi bir sorunla karşılaşmadıklarını belirttiği izlenmektedir. “Aldığınız ihbarları müdahale ekiplerine (çağrı yönlendiricilere) iletirken herhangi bir sorun ile karşılaşılıyor musunuz, bu sorunların üstesinden gelmek için ne gibi yöntemler kullanmaktasınız?” sorularına katılımcıların vermiş oldukları cevaplar aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Performans değerlendirmesi temasına ait olan 17. soruya, “İhbarları müdahale ekiplerine (çağrı yönlendiricilere) iletirken sorunlarla karşılaşıyorum” cevabını veren katılımcıların bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Şöyle oluyor. Biz ilçe jandarmaya aktarıyoruz onlar çıkıyor. Bazen sistemsal sorun oluyor. Arıza oluyor. Vakayı gönderemiyoruz. Onlar görmüyor. Özelden haber vermek durumunda kalıyoruz.” (E12j).

“Birincisi ulaşım sorunu yaşarsak telsiz var. İkincisi uzun hat telefon kullanabiliyoruz. Bazen ekiplerin olduğu yerde çekmiyor telefon hatları. Sonraki en yakın ekibin adrese yönlendirmesini yapıyoruz, hastayı bekletmiyoruz.” (K2s).

“Bazen ekiplerle tartışmaktayız vakaya gitme konusunda. Bu durumda doktora aktarıyoruz o hallediyor. Yorgun oldukları için çıkmak istemiyorlar.” (K5s).

“Telsiz sistemimiz bazı yerlerde çekmiyor. İllerde uzun menzilli telsizler var. Ekip benim telsizim çekmiyor diyemiyor. Ekipler bazen bunu diyebiliyor. Bu sistem olsa haberleşme ile ilgili sorunlar azalabilirdi. Ekipleri sistemde bulup, arayıp, iletişime geçmek reaksiyon süresini azaltıyor.” (K9s).

“Bazen ekiplerin yeme içme ihtiyaçlarından dolayı dinlenme sorunu olabiliyor. Başka ekip varsa çıkarıyoruz. Yoksa fazladan yorulmaları gerekiyor.” (E19s).

“Bölge dağlık olduğundan dolayı ekip çıkmak istemiyor. Nakil ve vaka ayrımı da var. Vakayı nakile, nakili vakaya zor çıkarıyoruz. Ekip çok telsiz cihazını kullanmadığı için iletişim sorunu olmakta. Sistemden özel numaradan arıyoruz.” (K14s).

“İletişim konusunda sağlıkçıların sisteme kayıtlı olması iyi oluyor. Bu durumda çağrı direkt bize düşüyor. Ön çağrı ile uğraşmıyoruz.” (K15s).

“Acil durumlarda adres alıp göndermeye çalışıyoruz. Teknik bir sorunla karşılaşıyorum ben. İletişimde bazen sorun yaşıyoruz. Çağrı alıcı ve yönlendirici arasında iletişim sorunu olabiliyor. Benim aldığım adresi teyit etmek yerine yeniden adres soruyor.” (K3ç).

“Telefonu kapatma ilgili birime aktarıyorum dediğimiz halde vaka telefonu kapatıyor.” (E7ç).

“Sadece sistemsel olabiliyor. Bazen emniyet ihbarını sorumlu bölge alanına ait ihbarı jandarmaya atabiliyoruz.” (K8ç).

“Bazen aktarırken halk bu konuda bilinçli değil ve telefonu kapatabiliyor. Bu nedenle biz tekrar onları aramak zorunda kalıyoruz.” (K11ç).

Görüşme notları incelendiğinde, 112 AÇM sistemine kayıtlı olan saha personelleri kendi birimlerini aramak istediklerinde çağrıları ön çağrı birimi yerine doğrudan kendi birimlerine düştüğü tespit edilmektedir. Bu uygulama hem çağrı karşılama personellerine yük olmanın önüne geçmekte hem de saha ekiplerinin hızlıca kendi birimlerine aracısız bir şekilde ulaşmasını sağladığı görülmektedir. Vatandaşların olayı anlattıktan sonra adresi ve telefon numarasını alan ön çağrı personeli ile görüşmenin tamamlandığını düşünerek çağrıyı sonlandırması da hem vakit kaybı hem de iş yükü oluşturduğu tespit edilmektedir.

Çağrı yönlendiricilerin saha ekiplerine ulaşma noktasında bazen iletişim sorunu yaşadıkları görülmektedir. Yeni Nesil 112 AÇM sisteminin sunmuş olduğu personel ve saha ekipleri rehber kaydı ve kullandıkları bilgisayarlar sayesinde nöbetçi ekipler, personel iletişim numaraları, istasyon bilgileri gibi bilgilerin kayıtlı olması iletişim sorununa alternatif çözüm sunmaktadır. Bitlis'in küçük bir il olması, ekiplerin ve araçların fazla olmaması ekip ve personele ulaşımı kolay kılmaktadır. Birimlere ve personellere kolaylıkla ulaşma imkânına büyükşehirlerde sahip olunmadığı düşünülmektedir. Haberleşme ve iletişim; birimlere ait anons ve telsizler ile yapılmaktadır. Bu nedenle Bitlis 112 AÇM ekiplerin telsiz ve haberleşme sistemlerinin sürekli olarak aktif olması, bu konuda eksikliklerin göz ardı edilmemesi gerektiği düşünülmektedir.

3.5. 4. Tema: Kurumsal Aidiyet ve Duygusal Etkileşim

Bu tema kapsamında katılımcılara 4 adet soru yöneltilmiştir. Yöneltilen bu 4 soruda; personellerin çalıştıkları kurumdan memnuniyet düzeyleri, ilerleyen süreçte kurumdan ayrılmayı düşünüp düşünmedikleri, çağrı merkezinde istihdam edilme şekilleri, yaptıkları iş ve işlemlerin iş dışındaki sosyal yaşantılarına etki edip etmediği, psikolojik olarak yaptıkları işin kendilerinde uyandırdığı duygu ve davranış durumlarının incelenmesi amaçlanmış ve ilgili cevaplar bu başlık altında derlenmiştir.

Çizelge 3.22. 4. temanın 1. sorusuna ait alt tema analizi

	Memnunum, ayrılmayı düşünmüyorum		Ayrılmayı düşünüyorum		Memnun değilim	
İlerleyen zamanda çalıştığımız kurumdan ayrılmayı düşünüyor musunuz?	E10ç, E27ç, K6ç, K8ç E21ç, E17ç		K1ç, K3ç, K7ç, E26ç E18ç, E1ç		E7ç, E9ç, K11ç	
			E19s, K13s, K15s, K4s K2s, K14s, K9s		E8s, K5s, K10s, K12s	
	E23e, E24e, E25e, E14e E15e, E4e					
	E20o		E5o			
	E29j, E6j, E12j, E13j, E2j					
	E3i, E28i, E16i,					
	E11a		E22a			
Toplam/Yüzde	22	%50	15	%34,10	7	%15,90

Yukarıdaki tablo incelendiğinde, 22 katılımcının AÇM çalışanı olmaktan memnuniyet duyduğunu ve kurumdan ayrılmayı düşünmediğini belirttiği görülmektedir. Bu kapsamda birim olarak değerlendirildiğinde; emniyet, jandarma ve itfaiye birimi personellerinin görevlendirildikleri kurumdan memnun oldukları ve ayrılmayı düşünmedikleri izlenmektedir. 15 katılımcı çalıştıkları kurumdan ayrılmayı düşündüğünü beyan ederken 7 personel ise çalıştıkları kurumdan memnun olmadığını dile getirdiği tespit edilmektedir. “Kendinizi çalıştığınız kurumun önemli bir parçası olarak görüyor musunuz, ilerleyen zamanda kurumdan ayrılmayı düşünüyor musunuz? sorularına katılımcıların bir kısmının vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Kurumsal aidiyet ve duygusal etkileşim temasına ait olan 18. soruya, “AÇM çalışanı olmaktan memnuniyet duyuyorum ve kurumdan ayrılmayı düşünmüyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Rahatlık açısından burada iyiyim. Çok uzun zaman sonra belki şartlara göre ayrılmayı düşünürüm.” (K6ç).

“Kesinlikle evet. Ben bu bölümü okudum burada çalışmak için çok çaba verdim. Kendimi tamamen bu işe ait görüyorum.” (E17ç).

“Emekli oluncaya kadar çalışırım. Buradan memnunum.” (E23e).

“Önemli olduğumuzu hissediyoruz. Çünkü bütün önemli konular buradan aktarılıyor. Narkotik olsun, kaçakçılık olsun, ihbarlar direk buradan çıktığı için önemli. Emniyetin beyni burası.” (E25e).

“Şöyle biz bugün buradayız. Gittiğimiz farklı ilde bizi başka birime verebilirler. Ben memnunum buradan ayrılmayı düşünmüyorum. Ama gittiğim yerde kadro olmazsa açık yere verirler.” (E2j).

“Yok, ayrılmayı düşünmüyorum. Rahattır yerim. Yaş açısından da (55) çalışma yerim daha uygun” (E3i).

“Çağrı yönlendirici olarak çalışmaktan memnunum. Emekli olana kadar bu kurumda beklerim.” (E28i).

“Ayrılmayı düşünmem. Ama personel görevlendirildiğinde gönüllü olarak alınabilir. İlk defa böyle rahat yer gördüm. Emekli olana kadar çalışmak isterim.” (E13j).

Kurumsal aidiyet ve duygusal etkileşim temasına ait olan 18. soruya, “AÇM’den ayrılmayı düşünüyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Tabii ki geçmeyi düşünüyorum. Burada bize yüklenilen fazla iş yükü var. Dinlenme süreleri, süreleri ve saatleri, az olduğundan dolayı. Sahada da problemler var ama daha iyi.” (K14s).

“Kendi branşım ile ilgili atama olursa gidebilirim.” (K7ç).

“İlerleyen süreçte daha iyi bir fırsat bulursam ayrılmayı düşünüyorum.” (E26ç).

“Evet, ayrılmayı düşünüyorum. Maaştan kaynaklı.” (E18ç).

“Sahaya geçmek isterim ilerleyen süreçte tecrübe açısından.” (K15s).

“Yaş ve sağlık durumu burada çalışmayı etkiliyor. Bunlar ilerledikçe performans düşüyor. Kulaklar gidiyor, gözlerde görüş azalıyor, bel fıtığı, boyun fıtığı oluyor. Aktif bir beyin lazım. Haritada takip etmek olayları yönetmek lazım. Kaza oluyor genç bir zihin lazım. Yorucu bir iş, ilerde bu nedenle ayrılabilirim.” (K2s).

“Evet, önemli görüyorum. Buraya gençlerin gelmesi iyi olur. Daha enerjikler. İşlemleri daha hızlı takip edebilirler.” (E5o).

Kurumsal aidiyet ve duygusal etkileşim temasına ait olan 18. soruya, “AÇM çalışanı olmaktan memnun değilim” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Kesinlikle memnun değilim. Çünkü bu iş benim ilgi alanım değil.” (E7ç).

“Düşünüyorum Evet, kesinlikle. Maaş benim için çok önemli değil. Moral ve motivasyon konusunda beni destekleyen bir kurum değil ve bu nedenle iş yerimden memnun değilim.” (K11ç).

“Hayır, biz ne kadar özverili çalışırsak çalışalım yaptığımız işin önemsenmemesinden hiç memnun değilim.” (K10s).

Görüşme notları incelendiğinde, sağlık birimi personellerinin, diğer birimlerden farklı olarak 112 AÇM’de müdahale araçlarının sevk ve koordinasyon görevini de yürütmesi onların iş yüklerinin artışına neden olduğu tespit edilmektedir. Personel sayısının ve birim içinde iş dağılımını gerçekleştirecek personel sayısının yetersizliği, sağlık birimi personellerinin AÇM bünyesinden ayrılmayı ve eski görev yerlerine geri

dönmeyi düşünmelerine sebep olduğu görülmektedir. Sağlık personellerinin sahaya ve eski görev yerlerine geri dönmek istemelerinin önemli bir nedeni; birimlerindeki karmaşık ve çok yönlü müdahale organizasyonu gerektiren olaylarından kaynaklanan yorgunluk olduğu düşünülmektedir. Emniyet ve jandarma birimi personelleri ise zorlu saha görevleri ve arazi şartları göz önünde bulundurarak çağrı salonu gibi bir alanda ihbarların yönlendirme görevini üstlenmenin daha kolay ve rahat olduğunu belirttiği görülmektedir. Bu nedenle görev aldıkları 112 AÇM’den ayrılmayı düşünmediklerini ifade ettiği anlaşılmaktadır.

Çizelge 3.23. 4. temanın 1. sorusuna ait 2. kısmın alt tema analizi

	Önemli bir parçası olarak görüyorum	Önemli bir parçası olarak görmüyorum
Kendinizi çalıştığınız kurumun önemli bir parçası olarak görüyor musunuz?	K13s, K14s, K15s, K4s, E19s, E8s, K2s K6ç, K7ç, K8ç, K11ç, K1ç, K3ç, E9ç, E10ç, E27ç, E26ç, E21ç, E18ç, E7ç, E1ç, E17ç E29j, E12j, E13j, E2j, E6j E4e, E14e, E15e, E23e, E24e, E25e E28i, E3i, E16i E22a, E11a E20o, E5o	K5s, K12s, K9s, K10s
Toplam/Yüzde	40	%90,90
		4
		%9,10

Yukarıdaki tablo incelendiğinde, birkaç sağlık birimi personeli dışında, diğer tüm birim katılımcılarının kendilerini AÇM’nin önemli bir parçası, birimi ve personeli olarak gördüğünü belirttiği izlenmektedir. 4 personel ise çalıştıkları kurumda kendilerini kurumun önemli bir parçası olarak görmediğini dile getirdiği anlaşılmaktadır. “Kendinizi çalıştığınız kurumun önemli bir parçası olarak görüyor musunuz?” sorusuna personellerin bir kısmının vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Kurumsal aidiyet ve duygusal etkileşim temasına ait olan 18. soruya, “Kendinizi çalıştığınız kurumun önemli bir parçası olarak görüyor musunuz?” sorusuna “Önemli bir parçası olarak görüyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Kişisel olarak görüyorum. Çalışma arkadaşları ile aramın iyi olduğunu düşünüyorum. Bence ben çok önemli bir parçasıyım.” (K6ç).

“Tabii ki de bu kurumun biz kalbiyiz. Burası Bitlis’in kalbi bence. Çünkü kısada olsa olayın adres, telefon ve içeriği gibi bilgileri biz alıyoruz. Arayan kişinin telefonunu biz açtığımız için onları sakinleştirmek ve doğru bilgi almak önemli bir olay.” (K8ç).

“Bu kurumun demir başıyız. Ayrılmayı düşünmüyorum. Kurumu ve ismini seviyorum. Emekli olana kadar burada kalırım.” (E21ç).

“Sağlık birimi olarak önemli bir parçası olarak görüyorum, vazgeçilmezi hatta.” (K15s).

“Önemli bir parçasıyız ama yeterli değeri görmüyoruz.” (K14s).

“Sağlık ekibi önemli bir parça. Ben olmazsam vakaya müdahale olmayacak.” (E8s).

“Tabii, burası önemli bir yer. Bizim olaylara ve vakalara daha sağlam bir şekilde yaklaşmamız gerekiyor. Biz nasıl alırsak vakayı yönlendirilen ekip ona göre yönlendiriliyor. O nedenle önemli.” (E4e).

“Elbette görüyorum nasıl görmeyeyim. Mesela silahlı bir kavga var, ekip anında orada. Bizler sorunun çözülmesine el atıyoruz.” (E2j).

“Tabii ki de işimi titizlikle yaptığımı, özenle yaptığımı düşünüyorum. İş ciddiye alıyorum. İşleri takip ediyorum. Hızlıca gönderiyorum. O yüzden kendimi önemli görüyorum kurumda.” (E13j).

“Önemli bir parçası olarak görüyorum. Hepimiz önemli bir parçasıyız bu kurumun.” (E3i).

Kurumsal aidiyet ve duygusal etkileşim temasına ait olan 18. soruya, “Kendinizi çalıştığınız kurumun önemli bir parçası olarak görüyor musunuz?” sorusuna “Önemli bir parçası olarak görmüyorum” cevabını veren personellerin de bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Hayır, önemli bir parçası olarak görmüyorum. İlerleyen süreçte ayrılmayı düşünüyorum. Çok yoruldum, sıkıldım. Doğum durumum var bu olmasaydı ayrılmak isterdim.” (K5s).

“Sürekli tutanak tutuluyoruz, bu nedenle kendimi hiç değerli hissetmiyorum.” (K12s).

“Hiç görmüyorum. Ayrılmayı düşünüyorum. Ortamda hiç birlik ve beraberliğin olamaması, öyle olunca da işten soğuma durumu oluyor. Arkadaşların birbirini idare etmemesi gibi sorunlar da oluyor.” (K9s).

Katılımcıların cevapları incelendiğinde, %90 gibi önemli bir oranla çalışanlar, kendilerini çalıştıkları kurumun önemli bir parçası olarak gördüklerini ifade ettiği gözlemlenmektedir. Her birim yaptıkları görevin önem arz ettiğini ve üstlendikleri görevin AÇM’de kilit bir role sahip olduğunun bilincinde olarak çalıştıklarını ifade ettiği izlenmektedir. Katılımcıların kendilerini çalıştıkları kurumun önemli bir parçası olarak görmediklerini ifade eden katılımcıların ise bunun iş ortamından kaynaklanan şahsi problemlerden ve iş yoğunluğundan kaynaklandığını ifade ettiği görülmektedir.

Çizelge 3.24. 4. temanın 2. sorusuna ait alt tema analizi

	112 AÇM kadrosunda istihdam edilenler	Görevlendirme ile çalışanlar
Çağrı merkezi personeli olarak mı istihdam edildiniz yoksa görevlendirme ile mi çalışmaktasınız?	Çağrı karşılama Birimi	Emniyet Birimi Sağlık Birimi Jandarma Birimi AFAD Birimi Orman Birimi Sağlık Birimi
Toplam/Yüzde	15	%34,10
		29
		%65,90

Katılımcıların 19. soruya verdikleri cevaplar incelendiğinde, çağrı karşılama personellerinin AÇM bünyesinde sözleşmeli personel olarak istihdam edildikleri görülmektedir. Çağrı yönlendirici olarak çağrı merkezinde görev alan diğer kurum personellerinin ise kurumları tarafından görevlendirme ile çalıştıkları izlenmektedir. AÇM bünyesinde görev yapan personellerin gerekli yetkilerin AÇM tarafından kendilerine verilmesi ile çalışmalarını yürüttüğü anlaşılmaktadır.

Çizelge 3.25. 4. temanın 3. sorusuna ait alt tema analizi

	Evet, etkiliyor	Etkilemesine izin vermiyorum	Hayır, etkilemiyor
Yaptığınız iş ve işlemlerin, iş dışındaki sosyal yaşantınızı etkilediği oluyor mu?	E1ç, E9ç, E27ç, E17ç E26ç, K3ç, K6ç, K7ç K8ç, K11ç	K1ç, E7ç	E21ç, E10ç, E18ç
	K15s, E8s, K13s, K14s K2s, K5s, K9s	K10s	K4s, K12s, E19s
	E28i		E3i, E16i
		E23e, E25e, E4e	E24e, E14e, E15e

			E12j		E29j, E2j, E6j, E13j	
			E20o		E5o	
					E22a, E11a	
Toplam/Yüzde	18	%40,91	8	%18,18	18	%40,91

Katılımcıların 20. soruya verdikleri cevaplar incelendiğinde, “Yaptığınız iş ve işlemlerin, iş dışındaki sosyal yaşantınızı etkilediği oluyor mu?” sorusuna 18 katılımcının “Evet, etkiliyor” cevabını verdiği gözlemlenmektedir. 8 katılımcının “Etkilemesine izin vermiyorum” cevabını verdiği görülen 12 katılımcının ise “Hayır, etkilemiyor” cevabını verdiği izlenmektedir. “Yaptığınız iş ve işlemlerin, iş dışındaki sosyal yaşantınızı etkilediği oluyor mu?” sorusuna katılımcıların bir kısmının vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Kurumsal aidiyet ve duygusal etkileşim temasına ait olan 20. soruya, “Yaptığım iş ve işlemler, iş dışındaki sosyal yaşantımı etkiliyor” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Psikolojikmen insanı etkiliyor. Eve gidince zihinsel olarak etkiliyor. Trafik kazasıdır, ölüm olaylarıdır. Saha ekiplerini daha çok etkiliyor ama... İş yerinde çok konuştuğumuz için iş dışında daha az konuşuyorum. Konuşmak istemiyorum ve tahammülüm azalıyor. Çocuk var bir de. Sabır tükeniyor, kafası doluyor insanın burada.” (K2s).

“Evet, oluyor. Ambulanslar hızlı hızlı gidince diyorum ki acaba bir şey mi oldu? Deyip soruyorum. Ya da toplanan bir insan topluluğu ilgimi çekiyor.” (K3ç).

“Ölü falan olunca üzülüyorum baya duygulanıyorum.” (K5s).

“İster istemez etkiliyor. Bazen trafikte kazası veya ölüm konusu olunca etkiliyor. Mesela geçen gün tandıra düşmüştü biri. İnsan etkileniyor. Bir de anne çocuğu kurtarıırken baya nefessiz kalmış. Sağlıkçı ekiplere hemen bildirdik. Müdahale ettiler. O olayı hiç unutmam herhalde.” (E9ç).

“Bazen şahsi telefonumu 112 acil çağrı merkezi ifadesiyle açabiliyorum. Bu da mesleki deformasyon oluyor bence.” (K7ç).

“Evet, oluyor. Telefon konuşması tercih etmiyorum. Çünkü çok konuşuyorum burada. Ambulans falan görsem ne oldu diye düşünüyorum. Çağrıyı kim aldı acaba diye merak ediyorum.” (K8ç).

“Oluyor. Mesela kuduz vakasında çok etkilenmişim. Çocuğumda haberi duyunca köpek bizi ısırırsa ne yaparız diyordu. Rüyalarımda konuştuğumu söylüyor eşim, normalde konuşmam.” (K9s).

“Yoğun geçen bir nöbet sosyal yaşantımızda da etkiliyor bizleri.” (K15s).

“Evet, telefonları acil çağrı merkezi diye açıyorum.” (E27ç).

“Ay, evet. Çok duygulu oluyoruz. Merhamet yoksunluğu yaşıyoruz. Uzun süre bunlara maruz kalınca duygu değişiklikleri ve yoksunluğu diyeyim, onu yaşıyoruz.” (K14s).

Kurumsal aidiyet ve duygusal etkileşim temasına ait olan 20. soruya, “Yaptığım iş ve işlemlerin, iş dışındaki sosyal yaşantımı etkilemesine izin vermiyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Oluyor ama etkisinde kalamazsın. Duygusal olarak etkiliyor fakat duygularımızı iş ile karıştırmıyoruz. Beni etkilemesine izin vermiyorum.” (K4s).

“Yok, bende sıkıntı olmuyor. Sadece çocuk ölümleri etkiliyor. Ama hepsini kafaya taksam sorun olur. Kapıdan çıkınca biter benim için o iş.” (E12j).

“Yok, hayır. Zihnimi sadece burada kurcalıyor. Bir de eve götüremem.” (K10s).

“Yok. İş iş dışına götürmüyoruz. Ne yapsak burada yapıyoruz.” (E20o).

“Yok, kalmıyorum alıştık artık. Burayı eve götürsek evi buraya getirsek sıkıntı olur.” (E23e).

Kurumsal aidiyet ve duygusal etkileşim temasına ait olan 20. soruya, “Yaptığım iş ve işlemler, iş dışındaki sosyal yaşantımı etkilemiyor” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“İşler çözüldüğü için düşünmüyoruz. Anlık olarak hallettiğimiz için ekip gidiyor. Ekip müdahaleye gidince de bizim iş bitiyor. Bağımız kalmıyor.” (E2j).

“Yok, takıntı olmuyor. Çağrıyı ilettiğimiz için içimiz rahat.” (E3i).

“Yok, etkilemiyor çok. Alıştık hepsine.” (E7ç).

“Yok, psikolojimi herhangi bir şekilde etkilemiyor.” (E5o).

“Yok, hayır. Benim burada yeterli sürede çağrıyla alması olmam, görevimi yapmam vicdanımı rahatlatıyor.” (E6j).

“Yani pek fazla etkisi olmuyor. Dünya işidir her şey olabilir.” (E10ç).

“Yok. Artık o kadar çok vaka gördük ki o nedenle hissetmiyoruz.” (K12s).

“Yok, etkilemiyor aslında alıştık. İlk başlarda kaza gelince içerliyorduk. Şimdi biraz daha alıştık olaylara.” (E21ç).

Görüşme notları incelendiğinde, yaptıkların işin AÇM içerisinde başladığını ve bittiğini belirten katılımcıların duygusal olarak yaptıkları iş ve işlemlerde iş dışındaki sosyal yaşantılarında çağrılarının etkisinde kalmadıklarını ifade ettiği görülmektedir. Kimi katılımcıların ise gün içinde sürekli olayları duydukları için artık iş dışındaki sosyal yaşantılarının çağrılarının etkisi altında kalmasına izin vermediklerini ifade ettiği tespit edilmektedir. Ancak K11ç’nin AÇM; acı olayların, hüznün ve paniğin toplandığı bir yer olması sebebiyle AÇM’de çalışmanın insanı zihnen olumsuz etkilediği, yorduğu ve iş dışındaki sosyal yaşantılarına da sirayet ettiğini belirttiği görülmektedir. Bunun da personel üzerinde iki benzer duygu durumunun oluşmasına sebebiyet verdiği anlaşılmaktadır. Bu durumların ilki merhamet yorgunluğu olduğu düşünülürken ikincisi ise personelin olaylara karşı ilgisiz ve kayıtsız kalmasına sebebiyet vererek hissiyatlarını kaybetmelerine sebep olduğu tahmin edilmektedir.

Çizelge 3.26. 4. temanın 4. sorusuna ait alt tema analizi

	Olumlu etkiliyor		Saha personelini etkilediği kadar etkilemiyor		Pek etkilemiyor	
Yaptığımız iş itibarıyla insanlara yardım edebiliyor oluşunuz psikolojinizi nasıl etkilemektedir?	K11ç, K7ç, K8ç, K3ç, K1ç E26ç, E21ç, E17ç, E18ç, E9ç E10ç, E7ç, E1ç		K6ç		E27ç	
	K12s, K13s, K5s, K10s, K2s K14s, K9s, E8s, E19s				K15s, K4s	
	E29j, E2j, E6j, E12j, E13j					
	E23e, E24e, E25e, E14e, E15e E4e					
	E22a, E11a					
	E20o				E5o	
	E16i		E3i		E28i	
Toplam/Yüzde	37	%84,10	2	%4,54	5	%11,36

Katılımcıların “Yaptığınız iş itibariyle insanlara yardım edebiliyor oluşunuz psikolojinizi nasıl etkilemektedir?” sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde; 37 katılımcının “Olumlu etkiliyor” cevabını verdiği görülmektedir. 2 katılımcının “Saha personelinin etkilediği kadar etkilemiyor” cevabını verdiği izlenirken 5 katılımcının ise “Pek etkilemiyor” cevabını verdiği tespit edilmektedir. “Yaptığınız iş itibariyle insanlara yardım edebiliyor oluşunuz psikolojinizi nasıl etkilemektedir?” sorusuna personellerin bir kısmının vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Kurumsal aidiyet ve duygusal etkileşim temasına ait olan 21. soruya, “Yaptığım iş itibariyle insanlara yardım edebiliyor oluşum psikolojimi olumlu etkiliyor” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Ay! İnsan çok mutlu oluyor. İnsanlara faydalı olduğunu bilmek insanı motive ediyor. İşe yaradığını hissetmek önemli, her şey para değil.” (K2s).

“Bir insana yardımcı olabilmek, duasını alabilmek insanı mutlu ediyor.” (E7ç).

“Valla gayet güzel etkiliyor. Yardımcı olabildiğimi düşününce mutlu oluyorum. Eve gidince kafam rahat oluyor.” (E13j).

“Karşı taraf bunu anlıyorsa eğer iyi hissettiriyor. Hastalar bazen adresi anlamayınca, nesi var denince ahiret sorusu sormayın diyor. İsim, soy isim sorunca ne yapacaksın ismi diyor. Biz yardım ettiğimizi düşünüyoruz ama onlar yardım edildiklerini düşünmüyorlar.” (K9s).

“Yardım ediyoruz, mutlu oluyoruz. İnsanlara yardımcı olduğumuzu düşünüyorum. Müşkül durumda olanlar oluyor. Can ve mal güvenliğini korumada görev alıyoruz.” (E15e).

“Kendimi çok güçlü hissediyorum. Kendimi büyük adamdan hesap ediyorum.” (K11ç).

“Çok güzel. Yani bir yangına vaktinde araç çıkarıp yönlendirme yaparsak mutlu oluyoruz. Çünkü buradan başlıyor, zamanı buradan yönlendiriyoruz.” (E16i).

“Yaşanan acı olayların beni daha az etkilemesine yardımcı oluyor.” (E24e).

“Güzel etkiliyor. Bazen ekipler gidene kadar ilk yardım yaptırıyoruz, iyi hissettiriyor. İnsanı tatmin ediyor. Özellikle bebek ve çocuk vakalarında çok ajite oluyor hasta yakınları.” (K13s).

“Yani mutlu ediyor bizleri insanlara yardım etmek. Arıyor kişi intihar için hem ekip yönlendiriyoruz hem ikna edip kurtarmaya çalışıyoruz. Dua ediyorlar bu bizi mutlu ediyor.” (E25e).

Kurumsal aidiyet ve duygusal etkileşim temasına ait olan 21. soruya, “Yaptığım iş itibariyle insanlara yardım edebiliyor oluşum psikolojimi saha personeli kadar etkilemiyor” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Bizde yaşıyoruz her olayı, üzülmüyoruz onlar gibi. Ama insanlara çok yardımcı olduğumuzu düşünmüyorum. Sadece bilgi alıp yönlendirdiğimiz için. Saha ekiplerinin bu duygu yoğunluğunu daha çok yaşadığını düşünüyorum.” (K6ç).

“Mutlu hissediyoruz. Ama saha ekipleri etkileniyor olabilir. Onlar yaralıyı, ölüyü görüyor. İtfaiyecinin psikolojisini etkiliyor bunlar.” (E3i).

Kurumsal aidiyet ve duygusal etkileşim temasına ait olan 21. soruya, “Yaptığım iş itibariyle insanlara yardım edebiliyor oluşum psikolojimi pek etkilemiyor” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Yardım ediyor muyuz etmiyor muyuz onun bilincinde değiliz. Bizden çağrı gidiyor. Aracı kurum olarak görev yapıyoruz. İtfaiye gider onlar ilgilenir. Görevimiz bilgi almak. Bunu yardım olarak görmüyorum. Sahadaki ekip yardım edebiliyorsa onlara sormak lazım.” (E27ç).

“Bunu sosyal olarak sorarsan herkes iyi hisseder. Mesleği sevmeme katkı sağlıyor. Ama duygular köreliyor daha çok olaylara yönelik. Direk olarak hastayı görmediğimiz için mutlu hissettirmiyor. Mesleki açıdan, insanlarla tartışma yüzünden hayat kurtarmış gibi hissedemiyoruz. Acı yaşadıkları için üzüntü hissediyorum. Onun acısı benim işimi yapmamı zorlaştırıyor. Onlardan istediğim bilgi iki adet. Nerede ve ne olduğu.” (K4s).

“Alışıyoruz artık, pek önemsemiyoruz.” (K15s).

“Yok, psikolojimi herhangi bir şekilde etkilemiyor. Çünkü her birimin ihbarı farklı. Çalıntı, hırsızlık ve yaralanma ihbarları bizde yok. O nedenle pek etkilenmiyoruz.” (E5o).

Görüşme notları incelendiğinde hem insan hayatıyla hem de zamanla yarışan 112 AÇM personellerinin acı olayların psikolojik açıdan bıraktığı izleri, insanlara yardım edebiliyor olmanın verdiği mutluluk ile bastırabildiklerini dile getirdiği görülmektedir. Sürekli karşılaştıkları acı olaylar kimi personel üzerinde duygu körelmesine sebep olduğu anlaşılsa da personellerin insanlara yardım edebiliyor olduklarını hissetmek en zorlu,

karmaşık ve stresli işlerin üstesinde gelmeleri konusunda onların destekçileri olmakta ve bu duygunun mesleklerine duydukları ilgiyi arttırdığı düşünülmektedir. Görevleri sadece çağrı yönlendirmek olan 112 AÇM personelleri bu işlemi yaptıktan sonra içinin rahat olduğunu, olaya müdahale edecek olan ekibe sorumluluğu devrediyor oluşlarının, kendilerini mutlu etmek için yeterli olduğunu da ifade ettiği izlenmektedir. Ayrıca bazı katılımcıların saha personellerinin yaşayacağı gecikmelerden dolayı sorumluluk hissetmediklerini, kendi görevlerini hızlıca ve gerektiği gibi yaptıkları için de mutlu olduklarını belirttiği görülmektedir

3.6. 5. Tema: Hizmet Sunumundaki Yenilikler

Bu tema kapsamında katılımcılara 5 adet soru yöneltilmiştir. Yöneltilen sorularda personellerin çağrıları tek numara üzerinden alması, müdahale ekiplerine sahip kurum temsilcilerinin tek bir merkezde toplanması, çağrı hizmetlerinin çağın koşullarına uygun olarak modernize edilip edilemediğine dair sorular yöneltilerek cevaplar aranmıştır. Ayrıca çağrı hizmetinin tüm Türkiye’de eşit bir şekilde ve aynı kalitede sunulup sunulmadığı ve Yeni Nesil 112 AÇM sistemine engelsiz ve fonksiyonel olarak ulaşımın sağlanması için entegrasyonu yapılan uygulamaların kullanım durumlarının incelenmesi amaçlanmış ve ilgili sorular yöneltilerek alınan cevaplar bu başlık altında derlenmiştir.

Çizelge 3.27. 5. temanın 1. sorusuna ait alt tema analizi

	Güzel bir uygulama, olumlu bakıyorum		İşlemlerin uzamasına sebep oluyor			
			Tek numara ve tek merkez uygulamasına olumlu bakıyorum		Olumsuz bakıyorum	
Tüm acil çağrıların tek bir numara üzerinden alınması, bir merkezde toplanması ve müdahale araçlarının çağrı yönlendiriciler tarafından yönlendirilmesi uygulamasına genel olarak nasıl bakıyorsunuz?	K8ç, E26ç, E17ç, E18ç, E9ç E10ç, E21ç, E27ç, K3ç, K1ç		K6ç, K7ç		E1ç, K11ç, E7ç	
	E14e, E15e, E4e				E23e, E24e, E25e	
	K2s, K4s, K5s, K10s, K12s K13s, K14s, K15s, E19s, E8s				K9s	
	E16i, E3i				E28i	
	E12j, E13j, E29j, E2j, E6j					
	E20o, E5o					
	E22a		E11a			
Toplam/Yüzde	33	%75	3	%6,82	8	%18,18

Katılımcıların “Tüm acil çağrıların tek bir numara üzerinden alınması, bir merkezde toplanması ve müdahale araçlarının çağrı yönlendiriciler tarafından

yönlendirilmesi uygulamasına genel olarak nasıl bakıyorsunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde; 33 personelin “Güzel bir uygulama, olumlu bakıyorum” cevabını verdiği görülürken 11 personel ise “İşlemlerin uzamasına sebep oluyor, olumsuz bakıyorum” cevabını verdiği tespit edilmektedir. Bu 11 personelin 3’ünün ise numara birliği, çağrılarının tek merkezden kontrol edilmesi ve çağrı yönlendiricilerin gerçek ihbarlar ile ilgilenmesi konularında yeni uygulamaya olumlu baktıklarını belirtirken sadece zaman kaybı konusunda yeni sistemin eleştirilebilir olduğunu ifade ettiği anlaşılmaktadır. Görüşme formunda yöneltilmiş olan ilgili soruya personellerin bir kısmının vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Hizmet sunumundaki yenilikler temasına ait olan 22. soruya, “Tüm acil çağrılarının tek bir numara üzerinden alınması, bir merkezde toplanması ve müdahale araçlarının çağrı yönlendiriciler tarafından yönlendirilmesi uygulamasına olumlu bakıyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Çok güzel bir uygulama yapanın eline sağlık. Çok güzel buluyorum. Bilgi kirliliği yok. Kim nerenin muhatabıysa oraya atıyor çağrısını.” (E2j).

“Bence bu sistem genel itibariyle çok iyi. İnsanlar diğer kurumların acil numarasını bilmek zorunda kalmıyor. Ayrıca buradan hızlı bir işlem yapılmaktadır.” (E4e).

“Bence güzel bir uygulama. Hastanın bütün kurumlara eş zamanlı olarak ulaşmalarını kolaylaştırıyor ve olayı beraber yürütmekte kolaylaştırıyor.” (K2s).

“Biz çok rahatladık bu sistemde. Eskiden sapık çağrılar çok oluyordu bu sistemle engellendi. Bu saate kadar altı çağrı aldım. Eski sistemde yüzölçümüne ulaşıyordu.” (K5s).

“Bu sistem bence çok avantajlı. Bir vaka emniyet, sağlık, jandarma, AFAD’ı etkilediği için hepimiz bir ortamda olduğumuzdan hazırlık açısından çok iyi oldu. Bazen çağrı aktarılmadan ekip yönlendirilmiş oluyor.” (E8s).

“Bence güzel bir sistem. Çünkü eskiden millet ilk kaza anında ilkin ambulansı çağırıyor. Hâlbuki bazen sıkışma durumunda itfaiye, ekiplerine ihtiyaç oluyor. Bu durumda biz gerekli bilgiyi alıp gerekli koordinasyonu sağlıyoruz.” (E9ç).

“Ben mantıklı bir uygulama olduğunu düşünüyorum. İlk olarak insanların fazla numara ezberlemelerine gerek kalmıyor. Akılda kalıcılığı artıyor tek numaranın.” (K8ç).

“Bizim gereksiz çağrı yoğunluğumuzu azalttı.” (K10s).

“Bu sistem genel olarak bilginin tek çatı altında toplanmasını sağladı. Genel olarak iyi.” (E15e).

“Bence hızlandırdı. Telefonla her zaman ulaşım olmayabiliyor. Genelde birbirimize buradan ulaşıyoruz. Sistemde personel ve ekiplerin numara rehberi var. Ekiplerde 112’yi aradıklarında direk kendi birimlerine bağlanabiliyor.” (K13s).

“Yani tek numara altında olunca diğer kurumlar asılsız ihbarlarla uğraşmıyorlar. Gerçek ihbarlar ile ilgileniyorlar. Bu nedenle vakit kaybı az oluyor. İnsanlar birden fazla numara bilmek zorunda kalmıyorlar. Hepsine 112 üzerinden ulaşmak onlar içinde kolaylık oldu.” (E26ç).

“Bence çok iyi. Çok daha önceden bunun olması lazımdı. Tek sorun, diğer kurumlarında araç konumlarını görmeleri çok iyi olurdu. Onlarda da takip sistemi olmalıydı.” (K14s).

Hizmet sunumundaki yenilikler temasına ait olan 22. soruya, “Tüm acil çağrılarının tek bir numara üzerinden alınması, bir merkezde toplanması ve müdahale araçlarının çağrı yönlendiriciler tarafından yönlendirilmesi uygulaması işlemlerin uzamasına sebep oluyor” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri ise şu şekildedir:

“Bana çok mantıklı gelmiyor. Vatandaş çok oyalayabiliyor. Çağrıyı almak için de bir süre kısıtlamamız yok.” (K11ç).

“Bizim için iyi oldu ama hastalar için sanki süreç uzuyor. Hasta az önce bilgileri vermiştik deyip tepki verebiliyor. O nedenle bizim için iyi onlar için bilemiyorum.” (K9s).

K6ç yeni sistem için “Bence daha da süreyi uzatmış oluyor” cevabını verirken tek numara kullanımı ve çağrı yönlendiricilerin işlerindeki rahatlamayı şöyle açıklamaktadır:

“Ama akılda kalıcılık olarak tek numara daha iyi. Çağrı yönlendirici için de rahatlık olduğunu düşünüyorum.” (K6ç).

K7ç ise tek numara uygulaması için “Bütün hepsinin bir yerde toplanması düzenli olmasını sağlıyor” cevabını verirken, iki kademeli yönlendirme sistemi ve çağrı yönlendiricilerin işlerindeki rahatlamayı şöyle açıklamaktadır;

“Bu iki aşamalı olduğu için zaman kaybına sebep olabiliyor. Ama sağlıkçıların ve diğer birimlerin iş yükü ihbarları ön çağrıya düştüğü için azalıyor. Asılsız çağrılar ile ilgilenmiyorlar.” (K7ç).

“Genel olarak yavaşlatıyor. Eskiden polislik işi olan direk 155’i arardı konuşurdu. Şimdi 112’yi arıyor, ön çağrı bize bağlıyor, biz yönlendiriyoruz haber almaya uzun sürüyor.” (E23e).

“Yeni sisteme olumsuz bakıyorum. Çünkü bu durumun sistemi yavaşlattığını ve en kısa sürede müdahaleyi geciktirdiğini düşünüyorum.” (E24e).

“Yani aksaklık oluyor, hızlı iletilmiyor. Buradan haber merkezine iletmek gecikmeye sebep olabiliyor. Önceden haber merkezindeyken ekibi direk yönlendiriyordum. Önceden gizli ihbar alındığında gizleyebiliyorduk ama şimdi çağrı salonundaki kişiler duyuyor, gizlilik pek olmuyor.” (E25e).

“Bunu biraz zaman kaybı olduğunu düşünüyorum. Eski sistemde herkes direk birime ulaşıyordu. Numara karışıklığı sorununu çözmüşler. Bence tek sorun zaman kaybedilmesi denebilir.” (E11a).

Katılımcıların %75’i tek acil çağrı numarası ve birimlerin tek bir merkezde toplanması uygulamasına olumlu baktıklarını ifade ederken 8 personelin işlemlerin uzamasına sebep olduğunu belirterek uygulamadan memnun olmadıklarını belirttiği görülmektedir. 3 personel de AÇS’nin tek merkezden ve tek numara ile yönetilmesine olumlu bakarken, aynı zamanda çağrılarının doğrudan muhatapları olan kurumlara aktarılmadan önce ön çağrı birimine düşmesinin, zaman kaybı oluşturduğunu ifade ederek bu uygulamanın işlemlerin uzamasına sebep olduğunu belirttiği takip edilmektedir.

Emniyet birimi personelleri eski sistemde çağrılara ekip yönlendirme işlemlerini kendi haber alma merkezleri üzerinden sağlamaktaydı. Yeni sistemle beraber kurumların tek bir merkezde toplanması üzerine sadece çağrı yönlendiricilerin 112 AÇM’de görevlendirilmesi uygulamasına geçen İl Emniyet Müdürlüğü ekip ve müdahale araçlarının sevk ve koordinasyonuna kendi bünyesinde sürdürmeye devam etmektedir. Sadece çağrı yönlendiricilerin AÇM’de görevlendirilmiş olması işlemlerin iki kademeli olarak yürütülmesine sebep olduğu anlaşılmaktadır. Tek elden yürütülen sistemin çağrı alma bölümünü 112 AÇM’ye devreden, uygun ekip ve araç görevlendirmesini yine kendi haber alma merkezi üzerinden yürütmeye devam eden İl Emniyet Müdürlüğü iş verimliliği açısından hizmet sunumunu uzattığı tespit edilmektedir. Bu nedenle emniyet birimi personellerinin yeni sistemin kendi hizmet sunumları için işlemleri uzattığını ve yeni uygulamanın zaman kaybına sebebiyet verdiğini ifade ettiği görülmektedir.

Çizelge 3.28. 5. temanın 2. sorusuna ait alt tema analizi

	Evet	Hayır	Kısmen
Birden fazla birimin iş birliği içerisinde müdahalesini gerektiren olaylarda yeni sistemin katkı sağladığını düşünüyor musunuz?	K9s, K10s, K12s, K13s, K15s, K2s, E19s K4s, K5s, K14s, E8s K1ç, E1ç, E7ç, E9ç, K8ç, K3ç, K7ç, K6ç E26ç, E17ç, E21ç, E18ç, K11ç, E10ç, E27ç E14e, E15e, E24e, E23e, E4e, E25e E2j, E29j, E12j, E13j, E6j E16i, E3i, E28i E22a, E11a E5o, E20o		
Toplam/Yüzde	44	%100	-

Katılımcıların “Birden fazla birimin iş birliği içerisinde müdahalesini gerektiren olaylarda yeni sistemin katkı sağladığını düşünüyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde; tüm birim personellerinin “Evet” cevabını verdiği görülmektedir. Zaman kaybının ve emek israfının önlenmesi, ilgili birimlerin koordineli bir şekilde hareket etmesi, il çapında meydana gelen önemli bir olayın AÇM tarafından ilgili devlet kurumlarına ve bakanlıklara duyurulması ve gerekli tedbirlerin alınması hususunda AÇM’lerin tüm saha birimlerini tek çatı altında toplamasının faydalı bir uygulama örneği olduğu, katılımcılar tarafından belirtildiği görüşme notlarından anlaşılmaktadır. Katılımcıların ilgili soruya vermiş oldukları cevapların bir kısmı şu şekildedir:

“Koordineli müdahale ve olay yönetimini kolaylaştırdı. Bu sayede vaka yeri yönetimi ve olaya müdahale etmek daha kolay oluyor.” (K2s).

“Elbette. Mesela kaza olunca polis, sağlık, jandarma üçü bir arada hareket ediyor. Kaza olunca, yangın olunca bizzat gidemiyorlar. Birkaç grubun kaynaşması çok güzel bir şey.” (E2j).

“Mesela burada sözlü olarak konuşabiliyoruz. Ekip gitti mi geldi mi arıyoruz? Yan yana olduğu için birimler iş birliği daha hızlı oluyor. Bazen sağlık gidemiyor emniyet ve jandarma eşlik ediyor.” (E3i).

“Koordineli bir şekilde müdahaleyi sağlıyor.” (E10ç).

“Evet, biz burada tek vaka üzerinden bütün ekiplere aktarım yapabiliyoruz. Her birinin olaya müdahalesi aynı anda olmuş oluyor.” (K6ç).

“Evet, hepimiz aynı salonda olduğumuz için koordinasyonu daha hızlı sağlıyoruz. Müdahale daha erken yapılıyor.” (K8ç).

“Katkı sağladığını düşünüyorum. 112’de ki iş birliği daha güzel. İzlem güzel, ses kaydı dinleme durumu var. Türkiye geneli 112 çok güzel katkı sağlamış kurumların iş birliğine.” (E13j).

“Tabii tabii, bu zaten yeni sistemin en büyük katkısı. Tek numarayla tek çağrıyla diğer birimlerin münakaşaya girmeden yönlendirilmesi. Vatandaş acaba şunu mu arayayım bunu mu arayayım demiyor artık? Ne sağlık emniyeti ne emniyet sağlığı aramak zorunda kalmıyor.” (E17ç).

“Evet, yüzde yüz katkı sağladı. Trafik kazalarına aynı anda müdahale etmemizi sağlıyor. Kaza veya afet olabilir. Bütün birimleri aynı anda yönlendirebiliyoruz.” (E18ç).

“Tabi ki. Herkes her şeyden haberdar. Her kurum birbirinden haberdar. Bir kurum içerisinde bulunması bile avantaj. Sistem olmasa bile bir kurumda olunması avantaj.” (E27ç).

“Tabi ki. Aslında bu reaksiyon açısından, hız açısından kurumlar ile olan iletişim açısından çok iyi oldu. Şu an emniyet ile alakalı durum olunca atama yapıyoruz. Eski sistemde aramamız gerekiyordu.” (K14s).

Tek numara ve tek bir merkez üzerinden acil çağrı hizmetlerinin yürütülmesi hizmet kalitesinin artışı sağlarken, bununla beraber doğrudan sistemin kullanıcıları olan çağrı karşılayıcı ve çağrı yönlendiriciler tarafından da beğeni ile karşılandığı görüşme notlarından anlaşılmaktadır.

Çizelge 3.29. 5. temanın 3. sorusuna ait alt tema analizi

	Evet	Kısmen	Hayır
Acil çağrı hizmetlerinin ve müdahale araçlarının çağrı koşullarına uygun olarak yenilenebildiğine inanıyor musunuz?	K3ç, K11ç, E17ç, E18ç	E1ç, E9ç, E10ç, E26ç K1ç, K6ç, K7ç, K8ç	E27ç, E21ç, E7ç,
	K2s, K4s, K5s, K10s, K12s	K14s, K15s	K9s, K13s, E8s, E19s
	E29j, E12j, E13j, E2j		E6j
	E23e, E24e, E14e, E4e	E15e	E25e

	E28i, E16i, E3i					
	E20o, E5o					
	E22a, E11a					
Toplam/Yüzde	24	%54,55	11	%25	9	%20,45

Katılımcıların “Acil çağrı hizmetlerinin ve müdahale araçlarının çağın koşullarına uygun olarak yenilenebildiğine inanıyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde; 24 personelin “Evet” cevabını verdiği görülmektedir. Personellerin 11’i “Kısmen inanıyorum” cevabını verirken 9 personel ise “Hayır, yenilenebildiğine inanmıyorum” cevabını verdiği tespit edilmektedir. Görüşme metinlerinde yöneltilmiş olan “Acil çağrı hizmetlerinin ve müdahale araçlarının çağın koşullarına uygun olarak yenilenebildiğine inanıyor musunuz?” sorusuna personellerin bir kısmının vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Hizmet sunumundaki yenilikler temasına ait olan 24. soruya, “Acil çağrı hizmetlerinin ve müdahale araçlarının çağın koşullarına uygun olarak yenilenebildiğine inanıyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Evet, cihaz açısından iyi bir durumdayız. Araçlardaki donanım iyi, her şey gayet yeterli, araçlarda yeterli sayıda var.” (K4s).

“Düşünülmüş, araçlar düşünülmüş, bütün ekipler getirilmiş. İki merdivenli araç var, arozöz var, bir de kurtarma öncü aracı var.” (E3i).

“Müdahale araçlarının, ekipmanların ve bilgisayar sisteminin yenilenebildiğine inanıyorum. Evet.” (E5o).

“Sistemler sürekli güncellenmekte. Bakanlığın bununla ilgili özel bir birimi var. Kullanılan sistemler çağrı hizmetlerine uygun olarak yenilenmekte.” (K3ç).

“Zaten bu sistemleri ve tabletleri sürekli güncelliyorlar. Sürekli yenilemeler var yani.” (E29j).

Hizmet sunumundaki yenilikler temasına ait olan 24. soruya, “Acil çağrı hizmetlerinin ve müdahale araçlarının çağın koşullarına uygun olarak yenilenebildiğine kısmen inanıyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Sistemde sorunlar var. Bunların giderilmesi gerekiyor. Sadece Türkcell hattında konum, adres bilgisi çıkıyor. Diğerlerinde çıkmıyor.” (K1ç).

“Düşünüyorum, yani iyi ama biraz daha geliştirilebilir. Bugün mesela vakanın konum bilgisi hiç düşmedi” (E10ç).

“Bu sistemle ilgili eksiklerimiz var. Konum olarak adres tam çıkmıyor. Bu önemli bir eksiklik. Bir de IMEI numaralarına geri dönüş yapamıyoruz. Adres olmayınca, konumda olmayınca numarada yok. Bir şey yapamıyoruz.” (K8ç).

“Çağrı alma konusunda yeterli olduğunu düşünüyorum. Sadece konum olarak sıkıntı yaşıyoruz, tam göstermiyor.” (E26ç).

Hizmet sunumundaki yenilikler temasına ait olan 24. soruya, “Acil çağrı hizmetlerinin ve müdahale araçlarının çağın koşullarına uygun olarak yenilenebildiğine inanmıyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Kırsalda eksik araçlarımız var. Her karakola üç tane, dört tane araç verilse yeterli olabilirdi. Kırsal bölgede tek araca sahip birimlere araç verilebilir.” (E6j).

“Yok, baya eksiki var. Diğer ülkelere göre kıyaslandığında daha ileri seviye bir teknoloji olabilir.” (E8s).

“Bence daha da ilerletilebilir. Ambulanslarımız biraz eski ve yenileri gelmiyor. Kırsal alanlar çok. Ambulanslar çok gidip geliyor yıpranıyor. Yeni olsa bile çabuk eskiyor. Sahada çok kötü ambulanslar ile çalışabiliyorduk.” (K9s).

“Şu an için yeterli değil. Yenilenmesi lazım. Ekipler olumsuz kış şartlarına uygun değil.” (E19s).

“Yani, yok. Gözüktüğü kadarıyla değil. Mesela itfaiyenin yeterli değil. On bir katlı bir bina için on bir katlı itfaiye yok. AFAD’ın tek bir merkezle yönetilmesi çok kötü. AFAD’ın Adilcevaz’da bir kazaya gitmesi bir saat. Orman için burada orman ekipmanları yok. Yangın söndürme uçağı yok burada.” (E21ç).

“Yani, belli yerlerde evet belli yerlerde hayır. Mesela sedyelerin insan gücüne dayalı olması bence yanlış özellikle teknoloji çağında yaşıyorsak. Ya da otomatik Kardiyo Pulmuner Resüsitasyon (CPR) cihazının bizim bölgede olmaması ya da pet cihazının olmaması büyük eksiklik. Sadece CPR cihazı olması müdahale anında bulunan iki kişinin etkin CPR yapabilmesini etkiliyor.” (K14s).

Görüşme notları incelendiğinde, sisteme yönelik güncellemelerin ve altyapı çalışmalarının yapıldığı ve ilgili çalışmaların yürütüldüğü anlaşılmaktadır. Katılımcıların

çağrıda bulunan vatandaşların konum bilgisinin saptanamaması konusunda sistemin eksikliğini ifade ettiği görülmektedir. Konum bilgisinin kullanılarak adres tespitinin sağlanamaması önemli bir eksiklik olarak belirtilmektedir. Bu özelliğin hem telekomünikasyon hem de çağrı merkezleri sistemleri tarafından kullanılabilir hale getirilmesi ve gerekli altyapı çalışmaları ile desteklenmesinin hizmet kalitesine olumlu yönde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Ayrıca ADKH'nin hayata geçirilmesi, IMEI numarası üzerinden gelen çağrılarının tespit edilemeyen adreslerine yönelik alternatif bir çözüm sunacağı da düşünülmektedir. Kavga ve kargaşa anında, sesli olarak konuşmanın güç olduğu durumlarda, iletişim ile ilgili sorun yaşandığında ve bu durumun çağrı karşılama personeli tarafından fark edilmesi halinde konum tespitinin yapılabilmesi, çağrıda bulunan vatandaşların yaşayabilecekleri mağduriyetleri en asgari seviyeye indireceği tahmin edilmektedir. Bu sayede ilgili birimlere çağrının aktarılması mümkün hale gelerek saha ekiplerinin yönlendirilmesi gerçekleştirilebilecektir.

Ayrıca geniş kırsal alanlara sahip olan Bitlis ili, müdahale araçları konusunda sayıca iyileştirme yapılmasına ihtiyaç duyduğu anlaşılmaktadır. Bununla beraber mevcut araçların da dağlık ve engebeli araziler yüzünden çabuk yıpranması ve arızalanması söz konusu olduğu gözlemlenmektedir. Araçların görev başında veya göreve çıkacakları esnada arızalanması, gecikmelere sebep olacağı gibi olaylara reaksiyon süresini azaltacağı tahmin edilmektedir. Bunun da can ve mal kaybının artması gibi olumsuz durumlara dönüşebileceği göz önünde bulundurulması gerektiği düşünülmektedir. Bu nedenle müdahale araçlarının gerekli bakım ve yenileme işlemlerinin sıkı bir şekilde takip edilmesi önemli hale gelmektedir.

Dikey mimari şeklindeki yapılaşmanın afetlere maruziyeti ve şehir merkezlerinin çok katlı olarak inşa edilişi meydana gelebilecek doğa ve insan kaynaklı afetler sonucunda zarar görebilirliği arttırmaktadır. Bu nedenle Bitlis ili içinde müdahale edecek olan ekiplerin istasyon konumlarının, araç özelliklerinin ve araç ekipmanlarının geniş müdahale yelpazesine uygun olarak dizayn edilmesi hayati öneme sahip olduğu düşünülmektedir. AFAD ekiplerinin ilçelerde nöbetleşe araç bulundurması, itfaiye araçlarının çok katlı binalara müdahalesinin sağlayacak merdiven ve geniş su kapasiteli itfaiye araçlarına sahip olması ve Bitlis Merkez ilçede itfaiye istasyon sayısının artırılması alınabilecek önemli tedbirler olduğu düşünülmektedir.

Çizelge 3.30. 5. temanın 4. sorusuna ait alt tema analizi

	Evet, inanıyorum		Hayır, inanmıyorum		Bir fikrim yok	
Acil yardım hizmetlerinin tüm ülkede aynı kalitede ve eşit bir şekilde verildiğine inanıyor musunuz?	E17ç, E18ç, E7ç, K3ç E10ç		E1ç, K11ç, E27ç, E26ç, K7ç E21ç, E9ç, K6ç, K8ç, K1ç			
	K4s, K5s, E19s, K2s		K9s, K10s, K13s, K14s, E8s		K12s, K15s	
	E14e, E15e, E24e		E4e, E25e		E23e	
	E2j, E12j		E29j, E13j		E6j	
	E22a, E11a					
	E5o		E20o			
	E3i		E28i		E16i	
Toplam/Yüzde	18	%40,90	21	%47,73	5	%11,37

Katılımcıların “Acil yardım hizmetlerinin tüm ülkede, aynı kalitede eşit bir şekilde verildiğine inanıyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde; 18 personelin “Evet, inanıyorum” cevabını verdiği görülmektedir. Personellerin 21’i “Hayır, inanmıyorum” cevabını verirken 5 personel ise “Bir fikrim yok” cevabını verdiği tespit edilmektedir. “Acil yardım hizmetlerinin tüm ülkede, aynı kalitede eşit bir şekilde verildiğine inanıyor musunuz?” sorusuna personellerin bir kısmının vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Hizmet sunumundaki yenilikler temasına ait olan 25. soruya, “Acil yardım hizmetlerinin tüm ülkede, aynı kalitede eşit bir şekilde verildiğine inanıyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Evet, inanıyorum. 81 ilde AÇM faaliyet göstermekte. İşleyiş aynı olmakta. Çağrı karşılayıcı çağrıyı alıp iletmekte. Büyük şehirlerde kalabalık olduğu için ulaşım zorlaşabiliyor. Kalite azalabiliyor. Bu nedenle Bitlis küçük bir şehir. Hizmet kalitesi iyi.” (K3ç).

“Evet. Ona uygun olarak personel arttırılma ve azaltılması oluyor. Torpilli hasta olmasa herkese eşit hizmet gidiyor. Onlarda sürekli değil zaten.” (K4s).

“Eşit olduğunu düşünüyorum. Olması da lazım bence.” (E14e).

“Sistemsal olarak eşitlik var. Ama iki, üç milyonluk yer ile bir değil. Aynı nüfustaki yere göre bence eşit.” (E15e).

“Evet. İşleyiş açısından problem yok. Yalnız personellerin niteliklerinin eşit olması durumu, eşit hizmet sunulmasını sağladığını düşünüyorum.” (E22a).

“Eşit hizmet sunumu bu personele bağlı bir şey. Çünkü imkânlar ve sistem aynı ve yeterli. Kişinin kendini vermesiyle alakalı. Ben bunu personele bağlayacağım.” (E11a).

Hizmet sunumundaki yenilikler temasına ait olan 25. soruya, “Acil yardım hizmetlerinin tüm ülkede, aynı kalitede eşit bir şekilde verildiğine inanmıyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Hayır. İstanbul’daki yoğunluğu hesap edelim bakalım. Bazen kuyrukta kalıyorsun. Sistem kalitesi aynı olabilir mi?” (E1ç).

“Büyük şehirlerde çalışma şartlarının daha zor ama çalışma koşullarının daha iyi olduğunu düşünüyorum.” (K11ç).

“Zannetmem. Yani bir İstanbul gibi bir yerin durumu ile bizimki bir değil. Onların kullandığı eski cihazları biz yeni diye kullanıyoruz. Mesela gezici çağrı merkezi var ama bizde yok.” (E27ç).

“Hayır. En azından Bitlis ve Doğu Bölgesinde teknoloji çok geride. Burada teknoloji yirmi yıl geride. Yapılan yenilikler buraya geç geliyor hep geride.” (K14s).

“Hayır, düşünmüyorum. Bazı şehirler daha yoğun olduğu için çağrı alma süreleri daha aza iniyor. Bu da etkili iletişim açısından sorun yapabiliyor.” (K7ç).

“Düşünmüyorum. Çünkü Bitlis’te yemekhane sıkıntısı var, servis sıkıntısı var, personel sıkıntısı var. Kantin servisi bile yok. Bu hizmete kurumların sahip olduğunu ve olması gerektiğini düşünüyorum.” (E9ç).

“Hayır. Bunun sebebi imkânsal farklar. Sistem aynı sistem çünkü.” (K10s).

“İnanmıyorum. Özellikle doğu ve kırsal bölgede ekip az olduğu için ulaşımda sorun yaşıyor. Ambulanslar eski olduğu için arıza çıkartıyor. Çok yeni değil yenilenebilir.” (E8s).

“Yok inanmıyorum. Burası lay lay lom. İstanbul’da bence çok ağır şartlar altında çalışıyorlar. Büyük şehirlerde çok fark eder bence.” (E25e).

Görüşme notları incelendiğinde, hizmet sunumunun eşit olduğunu ifade eden personeller, nüfusa ve vaka sayısına göre müdahale araçlarının, istasyonların ve personel sayısının Bitlis iline göre yeterli olduğunu ifade ettiği görülmektedir. Tüm Türkiye çapında AÇM sisteminin eşit bir şekilde dizayn edildiği düşüncesi personellerin ortak görüşü olduğu anlaşılmaktadır. Ancak hizmet sunumundaki farkların sistemsel değil de

personel nitelikleri, nüfus yoğunluğu, çağrı fazlalığı ve teknolojik imkânların iller arasındaki farklarından kaynaklandığının belirtildiği izlenmektedir.

Büyük şehirler için birkaç durum söz konusudur. Bunların ilki çağrı fazlalığı olduğu için zor ulaşılma ve kuyrukta bekleme durumudur. Bu da hizmet kalitesinin azalmasına, ayrıca çağrı alma sürelerinin kısa tutulmasına sebep olmaktadır. İkinci olarak büyük şehirlerde sistemin aksamaması adına daha modern ve teknolojik ekipmanların kullanıldığı, arızaların hızla giderildiği, bozulan cihazın yerine yenisinin daha kısa sürede koyulduğu düşünülmektedir. Üçüncü olarak yoğun bir şekilde çalışan personellerin fazla olması sebebiyle, dinlenme ve nöbet sonrası istirahat sürelerinin daha fazla olduğu, bu sayede iş stresinden uzaklaşma konusunda biraz daha avantajlı oldukları katılımcılar tarafından belirtildiği görülmektedir. Aynı zamanda bu görüşün aksi bir şekilde büyük şehirlerdeki personellerin iş yoğunluğundan ötürü daha az dinlenebildikleri de bazı katılımcılar tarafından ifade edildiği izlenmektedir.

Çizelge 3.31. 5. temanın 5. sorusuna ait alt tema analizi

	Uygulamalar	Çağrı Aldım	Çağrı Almadım		
Acil Çağrı Merkezine entegre edilen E-Çağrı, Engelsiz 112, Yabancı Dil Desteği, ADKH, Akıllı Ambulans, AFAD Acil Mobil Uygulaması, Panik Butonu Uygulaması ve KADES uygulaması üzerinden hiç çağrı aldınız mı?	E- Çağrı	K6ç	E11a		
	Engelsiz 112				
	Yabancı Dil	E1ç, E7ç, K8ç, E17ç, K11ç E18ç, E27ç K13s, K15s E15e	E9ç, K1ç, E10ç E20o, E5o K2s, K5s, K9s, E8s, K10s, K12s, K14s E19s		
	ADKH	K3ç, K7ç, K8ç, E26ç, E27ç K4s	E23e E28i, E16i, E3i		
	Panik Butonu	E15e, E24e, E25e	E6j		
	KADES	E1ç, E21ç, K6ç, K8ç E12j, E13j, E29j, E2j E15e, E4e, E24e, E25e K13s			
	AFAD Acil Mobil	E22a			
	Akıllı Ambulans				
	Diğer	K6ç (183) E13j (184) E14e (elektronik kelepçe)			
Toplam/Yüzde		25	%56,81	19	%43,19

Katılımcıların “AÇM’ye entegre edilen uygulamalar üzerinden hiç çağrı aldınız mı?” sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde; 19 personelin hiç çağrı almadığını belirttiği görülmektedir. Personellerin çağrı aldıklarını belirttikleri uygulamaların başında, yabancı dil uygulaması ile KADES uygulaması olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcılara yöneltilen uygulamalar dışında; K6ç Aile ve sosyal Hizmetler Bakanlığının işitme ve konuşma engelli vatandaşlar için oluşturduğu şiddetle mücadele hattından, E13j tütün ihbar hattından, E14e ise elektronik kelepçe takip sisteminden çağrı aldığını belirttiği izlenmektedir.

3.7. 6. Tema: Acil Çağrı Hizmetinin Gereksiz Kullanımı ve İstismarı

Bu tema kapsamında katılımcılara 4 adet soru yöneltilmiştir. Yöneltilen sorularda acil çağrı hizmetinin iş ve işleyişini sekteye uğratan, hizmet sunumunu geciktiren, hizmet kalitesini azaltan, AÇS’nin gereksiz kullanımı ve istismarı konularına yer verilmektedir. Katılımcılara yöneltilen sorularda yeni sistemin asılsız ihbarların azaltılmasına katkı sunup sunmadığı, asılsız ihbarlar ile karşılaşma sıklıkları, cezai yaptırımlar ve yeni çözüm önerileri, ön çağrı biriminin asılsız ihbarların elenmesinde katkılarının olup olmadığı gibi sorular yöneltilmiştir. Elde edilen bilgiler bu başlık altında derlenmiştir.

Çizelge 3.32. 6. temanın 1. sorusuna ait alt tema analizi

	Yeni sistemin asılsız ihbarların azaltılmasına katkı sağladığını düşünenler			Yeni sistemin asılsız ihbarların azaltılmasına katkı sağladığını düşünmeyenler		
	Asılsız ihbar ile çok az karşılaşıyorum		Asılsız ihbar ile çok karşılaşıyorum	Asılsız ihbar ile çok karşılaşıyorum		
Asılsız ihbar ile karşılaşma sıklığınız nedir? Yeni sistemin asılsız ihbarların azalmasına yönelik katkı sağladığını düşünüyor musunuz?			K1ç, E27ç, E21ç, K3ç E26ç, E9ç, K6ç, K11ç E1ç, E10ç, E18ç	E7ç, K7ç, K8ç, E17ç		
	E5o		E20o			
	E23e, E24e, E25e, E4e E14e, E15e					
	E19s, K2s, K4s, K5s, K9s K10s, K12s, K13s, K14s K15s, E8s					
	E28i, E16i, E3i					
	E29j, E12j, E13j, E6j, E2j					
	E22a, E11a					
Toplam/Yüzde	28	%63,63	12	%27,27	4	%9,10

Katılımcıların “Asılsız ihbar ile karşılaşma sıklığınız nedir, yeni sistemin asılsız ihbarların azalmasına yönelik katkı sağladığını düşünüyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde “Evet” cevabını veren personellerden 28’i asılsız ihbar ile çok az karşılaşıyorum cevabını verirken, 12’i ise asılsız ihbar ile çok karşılaşıyorum cevabını verdiği görülmektedir. “Yeni sistemin asılsız ihbarların azaltılmasına yönelik katkı sağladığını düşünüyor musunuz?” sorusuna “Hayır” cevabını veren 4 personelin asılsız ihbar ile çok karşılaşıyorum cevabını verdiği izlenmektedir. Genel olarak tablo incelendiğinde yeni sistemin asılsız ihbarların azalmasından çok, engellenmesine yönelik katkı sağladığı, çağrı yönlendiricilere gerçek ihbarların yönlendirildiği, 40 katılımcının ortak görüşü olarak ifade edildiği gözlemlenmektedir. Görüşme formunda katılımcılara yöneltilmiş olan ilgili soruya, personellerin bir kısmının vermiş oldukları detaylı cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Acil çağrı hizmetinin gereksiz kullanımı ve istismarı temasına ait 27. soruya, “Asılsız ihbar ile karşılaşma sıklığınız nedir?” sorusuna “Yeni sistemin asılsız ihbarların azalmasına yönelik katkı sağladığını düşünüyorum ve asılsız ihbar ile çok az karşılaşıyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Asılsız ihbar çok nadir geliyor. Asılsızlar çağrı karşılamadan çağrı yönlendiricilere aktarılmıyor. Yeni sistemin katkı sağladığını düşünüyorum.” (E24e).

“Katkı sağladığını düşünüyorum. Buraya geldiğimden beri sadece bir asılsız ihbar aldım.” (K5s).

“Ön çağrıya düşüyor biz genelde karşılaşmıyoruz. %5 diyebiliriz.” (E19s).

“Tabii, katkısı oldu. Ben neredeyse hiç asılsız almadım. Vakit kaybı anlamında ve iş yükü azalmasında katkısı oldu.” (K9s).

“Yani, hiç yok diyebilirim. Çünkü ön çağrı var. Engelliyor.” (K12s).

“Çocuklar sebebiyle oluyor. Her gelen çağrıyı değerlendirmek zorunda olduğumuz için. Genelde çocukların yaptığı çağrılar asılsız oluyor. Oda sıklıkla olmuyor.” (E16i).

“Bize zaten asılsız ihbar genelde gelmiyor. Ön çağrı fark ettiği zaman engelliyor. Ama olay yerinde bir durum var, şikâyet var. Gidip sonuca bakarız. Kişi beyanından vazgeçerse geliriz. Aylık on tane olmuyor böyle olay da zaten, çok nadir.” (E12j).

Acil çağrı hizmetinin gereksiz kullanımı ve istismarı temasına ait 27. soruya, “Asılsız ihbar ile karşılaşma sıklığınız nedir?” sorusuna “Yeni sistemin asılsız ihbarların

azalmasına yönelik katkı sağladığını düşünüyorum ama asılsız ihbar ile çok fazla karşılaşıyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Kara liste vardı onu kaldırdılar. Bu yüzden asılsız ihbarları engelleyemiyoruz ve bu durumla çok karşılaşıyoruz. Buraya abone olan insanlar var. Asılsız çağrıların oranı değişmekte ama genel olarak %50’si asılsız olabilmekte.” (K3ç).

“Asılsız ihbarlardan çok gereksiz çağrı var. Herhangi bir vakanın kaydını açıp da asılsız bir ihbar olduğunu görmedim. Ama gereksiz çağrılarla çok karşılıyoruz. Engelli çocukların aramasıyla çok uğraştık zamanında.” (K6ç).

“Bir nöbette çağrıların %70’i asılsız valla. Kaldırdılar kara listeyi. Özürlü ve engelli çocuklar elinde telefon ile arayabiliyor.” (K11ç).

“Yüz çağrının yetmişi asılsız diyebiliriz. Altmışta olabilir. Yan şöyle katkı sağladı. Biz burada onu tespit edip engelleyebiliyoruz, idareye bildirebiliyoruz.” (E26ç).

“%90 asılsız ihbar. Halkın bilinçsiz olması asıl sebep. Adam çocuğunu meşgul etme yeri gibi görüyor burayı. Bizim sayemizde operasyon ekiplerine çok büyük avantaj oldu yeni sistem.” (E27ç).

Acil çağrı hizmetinin gereksiz kullanımı ve istismarı temasına ait 27. soruya, “Asılsız ihbar ile karşılaşma sıklığınız nedir?” sorusuna “Yeni sistemin asılsız ihbarların azalmasına yönelik katkı sağladığını düşünmüyorum ve asılsız ihbar ile çok fazla karşılaşıyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Yeni sistem, yeni oluşturulan ön çağrı birimine büyük bir iş yükü katmıştır. Asılsızlar tek numarada daha çok artmışlardır.” (E7ç).

“Çok fazla günde %70 diyebilirim. Aksine tek bir numara üzerinden toplandığı için çağrılar 155’i falan aramak yerine burada toplandığı için, yeni sistemin daha fazla asılsızları arttırdığını düşünüyorum.” (K7ç).

“%68 civarında bizimki. Birde engelleme olayı kalktığı için oran fazla. Yeni sistem asılsız ihbarların çağrı yönlendiricilere gitmesini engelledi. Asılsız ihbarları azaltmadı.” (K8ç).

Görüşme notları incelendiğinde, ihbarların ilk olarak karşılandığı ön çağrı biriminin asılsız ihbarlar ile sık karşılaştığı ve bunların diğer birimlere aktarılmasını önlediği için çağrı karşılama biriminde asılsız ihbarların fazla olduğu belirtildiği görülmektedir. Bu sayede sağlık, emniyet, jandarma, itfaiye, orman ve AFAD

birimlerinin yeni sistemin devreye alınması ile beraber asılsız ihbarlar ile daha az karşılaştığı ve bu durumdan memnun oldukları verdikleri yanıtlar doğrultusunda anlaşılmaktadır. Yeni sistemin asılsız ihbarları azaltmadığını belirten personeller, sadece asılsız çağrılarının yeni oluşturulan ön çağrı biriminde elendiği ve çağrı yönlendiricilere aktarılmadığını belirttiği izlenmektedir. Bununla birlikte tüm acil çağrılarının tek bir numarada toplanmasının, asılsız ihbarların da bir yerde toplanmasına sebep olduğu, bununda asılsız çağrılarının artmasına sebebiyet verdiği katılımcılar tarafından ifade edildiği anlaşılmaktadır.

Çizelge 3.33. 6. temanın 2. sorusuna ait alt tema analizi

	Evet	Hayır
Ön çağrı personelinin, asılsız ihbarların önüne geçilmesi konusunda katkı sağladığını düşünüyor musunuz?	K9s, K10s, K12s, K13s, K15s, K2s, E19s, K4s K5s, K14s, E8s K1ç, E1ç, E7ç, E9ç, K8ç, K3ç, K7ç, K6ç, E26ç E17ç, E21ç, E18ç, K11ç, E10ç, E27ç E14e, E15e, E24e, E23e, E4e, E25e E2j, E29j, E12j, E13j, E6j E16i, E3i, E28i, E22a, E11a E5o, E20o	
Toplam/Yüzde	44	%100
		-

Katılımcıların “Ön çağrı personelinin asılsız ihbarların önüne geçilmesi konusunda katkı sağladığını düşünüyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde; tüm birim personelleri “Evet” cevabını verdiği görülmektedir. Katılımcılar vermiş oldukları cevaplarla yeni sistemin getirmiş olduğu yeni bir birim olan ön çağrı biriminin, asılsız ihbarların azaltılmasına yönelik katkı sağladığını dile getirdikleri takip edilmektedir.

Hizmet sunumundaki yenilikler temasına ait olan 28. soruya, “Ön çağrı personelinin, asılsız ihbarların önüne geçilmesi konusunda katkı sağladığını düşünüyorum” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Evet, diğer birimler asılsız ihbar ile uğraşmıyor. Biz engelliyoruz hemen.” (E1ç).

“Kesinlikle düşünüyorum. Bütün asılsızları biz göğüslediğimiz için onların iş yükü azalıyor. Vakit kaybını önüyor.” (E26ç).

“Tabii ki. Olayın asılsız olup olmaması ile ilgili saha ekiplerinin yoğunluğu var zaten. Bir de asılsız ihbar yoğunluğu olursa operasyon ekiplerine sıkıntı çıkar.” (E27ç).

“Sağlıyor tabii. Çağrı karşılama personelleri bir an önce telefon numarası, ihbar ve adres bilgisini bize iletiyorlar. Daha iyi oluyor.” (E28i).

“Beş vakayla uğraşmak yerine üç vakayla uğraşıyoruz. İş yükünü azaltıyor.” (E29j).

“Tabii. Diğer birimler sadece gerçek vakalar ile uğraşıyor. Biz bunları engelleyip gönderiyoruz. Hattında meşgul olmasını önliyoruz.” (E21ç).

“Düşünüyorum, evet. Bizim hizmet sunumumuzu iyi etkiliyor. Araçlar boş yere yönlendirilmiyor en azından.” (E16i).

“Evet. Günlük 500 çağrı oluyorsa 250’si asılsız. O olmazsa (ön çağrı) bana gelse ben uğraşacağım. Onlar sayesinde ben gerçek olaya müdahale edebiliyorum. Bende, personelde, devriyeye giden ekipte rahat ediyor.” (E12j).

“Yani, evet. Vakit kaybını önledi ve iş yükünü azaltıp hizmet kalitesini arttırdı. Mesela sürekli sapık çağrıya baktığımızı düşün. Sürekli asıl çağrıları hattan düşürür ve vakalara geç ulaşmamıza sebep olurdu.” (K9s).

“Zaten biz olmazsak hepsi onlara düşer. Biz yapıyoruz engellemeyi. Şu an ön çağrı olmazsa gelen tüm çağrılar onlara düşecek. Bu da onların vakit kaybetmesine ve asıl ihbarlara ulaşmasını engeller.” (E9ç).

“Evet, düşünüyorum. Sadece gerekli ve vaka kaydı oluşturulan çağrılar aktarılmış oluyor. Hem iş yükü hem de vakit kaybı azaltılmış oluyor.” (K6ç).

“Evet. Bence asılsızdan ziyade gereksiz ihbar daha fazla. Sonuçta gereksizde insanlar iyi niyetle arayabilir. Ama asılsızda yalan ihbar var.” (E11a).

Katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde, asılsız ihbarlarda art ve kötü niyetin, gereksiz çağrılarda ise bilgi alma ve yaşanan sorunlar karşısında yönlendirme ihtiyacı farkının olduğu anlaşılmaktadır. Bu iki tür çağrı arasındaki niyet farkının sağlıklı bir şekilde çözümlenebilmesi için ön çağrı personelinin önemli bir rol aldığı ve sürece katkı sağladığı katılımcılar tarafından ifade edildiği görülmektedir.

Çizelge 3.34. 6. temanın 3. sorusuna ait alt tema analizi

	Hayır						Evet	
	Gereksiz işler için arıyorlar (Hizmet dışı)		İstismar için arıyorlar		İşlerini kolay yoldan halletmek için arıyorlar		Arayanların yardıma ihtiyacı var	
Çağrıda bulunan bütün vatandaşların acil ihtiyaca sahip olduğunu düşünüyor musunuz?	E1ç, E27ç, E17ç, E9ç K6ç, K7ç, K8ç, K11ç		K1ç, E7ç, E10ç E18ç, E21ç, E26ç		K3ç			
	E8s, K13s, K14s				K4s, K12s, K5s K2s, K9s, K10s		K15s, E19s	
	E29j, E12j, E13j, E6j						E2j	
	E14e, E15e, E23e E24e, E25e, E4e							
	E28i, E3i						E16i	
	E11a				E22a			
	E5o						E20o	
Toplam/Yüzde	25	%56,82	6	%13,63	8	%18,18	5	%11,36

Katılımcıların “Çağrıda bulunan bütün vatandaşların acil ihtiyaca sahip olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde “Hayır” cevabını veren personellerden 25’i “Gereksiz işler için arıyorlar” cevabını verdiği görülmektedir. 6 personel “İstismar için arıyorlar” cevabını verirken 8 personel “İşlerini kolay yoldan halletmek için arıyorlar” cevabını verdiği izlenmektedir. “Çağrıda bulunan bütün vatandaşların acil ihtiyaca sahip olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna “Evet” cevabını veren 5 personel ise “Arayanların yardıma ihtiyacı var” cevabını verdiği gözlemlenmektedir. Görüşme formunda katılımcılara yöneltilmiş olan ilgili soruya personellerin vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Acil çağrı hizmetinin gereksiz kullanımı ve istismarı temasına ait olan 29. soruya, “Acil çağrıda bulunan vatandaşlar gereksiz işler için arıyorlar” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Hayır, düşünmüyorum. Genelde kendi halledebilecekleri konular için ekip istiyorlar. Genelde araç sahibi bulunmuyor ekip istiyorlar bunun için. Maddi hasarlı olayda tutanak yapabilirler kendi aralarında ama ekip istiyorlar.” (E23e).

“Hayır. Hepsinin olduğunu düşünmüyorum. 112 iken olma durumu çok düşük. Ama 155 iken arayanların acil ihtiyaca sahip olma ihtimali daha yüksekti.” (E24e).

“İtfaiyeyi, çilingir hizmeti için arıyorlar. Bilgi almak için arıyorlar. Yolda kalan arıyor. Elektriği kesilen arıyor. Hepsi acil ihtiyaç için aramıyor.” (E29j).

“Hayır. Çok karşılaşmadığımız nadir bir durum için arayabiliyorlar. Kardan dolayı kapanan yolların açılması için arıyor köyden. Buranın sağladığı böyle bir hizmeti yok ki.” (E6j).

“Hayır, tabii. Bunu için vaka eleme yapıyoruz. Bütün vakalara ambulans yönlendirme imkânı mümkün değil zaten.” (K14s).

“Hayır. Bazıları bilgi amaçlı arıyor. Bazıları dalga geçmek için arayabiliyor. Ama gerçekten ihtiyacı olan insanlarda arıyor. Zaten bunun ayrımı için varız.” (K7ç).

“Hayır, hepsinin acil ihtiyaca sahip olduğunu düşünmüyorum. Hepsi acil ihtiyaca sahip olsaydı asılsız çağrı diye bir şey olmazdı zaten.” (K8ç).

“İstisnai durumlar, acil olmayan durumlar olabiliyor. Mesela diyor ki kedim hasta. Al veterinere götür mesela ben ne yapabilirim ki, ama burayı arıyor.” (E17ç).

Acil çağrı hizmetinin gereksiz kullanımı ve istismarı temasına ait olan 29. soruya, “Acil çağrıda bulunan vatandaşlar istismar için arıyorlar” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Hayır. Keyfi arayanlar çok var. Sapıklık yapanlar var. Canı sıkılan var. Müzik dinleten var.” (K1ç).

“Hayır. Dalga geçmek için arıyorlar. Bir numara istiyor bunun için beni arıyor. İnternete açıp bakabilir.” (E7ç).

“Herkesin acil bir ihtiyacı olduğunu düşünmüyorum. Adam arıyor bazen ağrım var diyor. Ambulans istiyor. Bunun neresi acil.” (E10ç).

Acil çağrı hizmetinin gereksiz kullanımı ve istismarı temasına ait olan 29. soruya, “Hayır, işlerini kolay yoldan halletmek için arıyorlar” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Hayır. Özellikle kış mevsiminde kendi kusurları nedeniyle, kendi halledebilecekleri sorunları, kamudan yoğun bir şekilde fayda sağlamak adına 112’yi arıyorlar. Kışın aracı sıkışan kişi hizmet talep ediyor.” (E22a).

“Tüm vatandaşların acil durumları yok. Baş veya diş ağrısı için ambulans isteyebiliyorlar. Böyle durumlar ile karşılaşabiliyoruz.” (K3ç).

“Hayır, genelde taksi olarak kullanılıyor.” (K10s).

“Hayır. Araç bulamayanlar, ayakta gidemeyen hastalar arayabiliyor. Veya maddi olarak bedava olması için ambulans isteyebiliyorlar. Bu tür durumlarda vakaları doktor değerlendirir.” (K2s).

“Yok. Bazıları bilgi amaçlı arıyorlar. Bazıları taksi amaçlı arıyor. Randevu bilgisi için bile arıyorlar.” (K12s).

Acil çağrı hizmetinin gereksiz kullanımı ve istismarı temasına ait olan 29. soruya, “Acil çağrıda bulunan vatandaşların yardıma ihtiyacı var” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“%80 ihtiyaçları var. Geriye kalan %20 sosyal endikasyonlardan dolayı araç istiyorlar.” (K15s).

“Sonuçta arayan kişilerin bir ihtiyacı var. Acil, düşme, kaza, trafik kazası elbette ihtiyaçları var. Öyle insanlar var ki o an can telaşıyla çağrı yapıyor. Çoğunluğu acil ihtiyaca sahip.” (E2j).

Katılımcılara ait görüşme notları incelendiğinde, AÇM’nin hizmet vermediği konular ile ilgili işlemleri yürütmek için ilgili kurumların temsilcilerinin çağrı merkezinde bulunması, çok daha fonksiyonel bir merkez inşasını ve geniş yelpazeli bir hizmet sunumunu ortaya çıkaracağı düşünülmektedir. 112 AÇM’nin sunduğu hizmetler ile ilgili bilgilendirme ve bilinçlendirme çalışmalarının da gereksiz çağrılar azaltılmasına katkı sunabileceği tahmin edilmektedir. Ayrıca gereksiz ve asılsız çağrının yanı sıra kolay yoldan işlerini halledebilmek adına çağrı merkezini arayarak hizmet talep eden ve bunu tekrarlayan vatandaşların, hem çağrı Merkezinin iş yükünü arttırması hem de acil yardıma sahip olan vatandaşların yardımına gidecek olan ekipleri geciktirmesi sebebiyle tespitlerinin yapılması önem arz etmektedir. Bu sayede gerekli işlemler başlatılarak, cezaların kolay ve etkin bir şekilde uygulanması da sağlanarak asılsız ve gereksiz çağrılar önüne geçilebileceği düşünülmektedir.

Çizelge 3.35. 6. temanın 4. sorusuna ait alt tema analizi

	Kara liste ve sistemden engelleme gelmeli (9)	Para cezası arttırılmalı (16)	Para cezası dışında farklı cezalar olmalı (14)
Asılsız ihbarların azaltılması için neler yapılabilir? Sizin bu konuda yapmış olduğunuz bir bildirim var mı?	E1ç, K11ç, E7ç, E10ç E26ç, K3ç, K8ç, E21ç	E27ç	K1ç, K7ç, K8ç, K6ç E27ç
		E19s, K12s, K13s, K14s K10s	K4s, K9s, K14s, E8s
	E14e	E24e, E25e, E14e, E15e E4e	
		E28i	E16i, E28i
		E11a	
		E12j, E13j	E12j, E13j, E29j
		E5o	
	Cezai işlem için bildirim yapan (7)	Dizi, reklam, eğitim, mesaj, bilinçlendirme yapılmalı (7)	Cezai işlem yeterli (6)
	K1ç, E7ç, K7ç, E21ç, K3ç	K3ç, E9ç, E17ç, E21ç E26ç	
	K4s	K14s	K2s, K5s, K15s
		E14e	
	E2j		
			E22a
			E20o
			E3i

Katılımcıların “Asılsız ihbarların azaltılması için neler yapılabilir?” sorusuna verdikleri cevaplar incelendiğinde “Kara liste ve sistemden engelleme gelmeli”, “Para cezası arttırılmalı”, “Para cezası dışında farklı cezalar olmalı”, “Cezai işlem yeterli”, “Dizi, reklam, eğitim, mesaj, bilinçlendirme yapılmalı” gibi temaların ön plana çıktığı görülmektedir. 7 personel asılsız ihbarlar ile ilgili cezai işlemin uygulanması adına bildirim yaptığı anlaşılmaktadır. Katılımcıların ilgili soruya vermiş oldukları cevapların birden fazla alt temayı ilgilendirmesi durumunda, her alt tema için katılımcıların cevapları ayrı ayrı eklenerek listelenmiştir. Görüşme formunda katılımcılara yöneltilmiş olan ilgili soruya personellerin vermiş oldukları cevaplar, aşağıda alt temalar halinde gösterilmiştir.

Acil çağrı hizmetinin gereksiz kullanımı ve istismarı temasına ait olan 30. soruya, “Kara liste ve sistemden engelleme gelmeli” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Tabii. İhbar bildirimim var. Asılsızlar için de kara liste geri getirilip engelleme süresinin uzatılması gerekiyor bence.” (E7ç).

“Ciddi cezaların verilmesi lazım. Numara engelleme hizmetinin geri getirilmesi lazım.” (E10ç).

“Numarayı teknik hizmete gönderip Kısa Mesaj Hizmeti (SMS) attırıyorduk. Kısaca tekrarlanması halinde ceza verilir diye oda etkili oluyordu. IMEI’ller için yetersiz kalıyor kara liste. Yine de onun ile önüne geçebiliyorduk. Onunla beş dakika, on dakika, yarım saat engelliyorduk. Onun geri gelmesi iyi olur.” (E26ç).

“Cezai işlemleri yeterli bulmuyorum. Bunu önceki sistem ile karşılaştırıyorum idari para cezası yapıldı. Bunlar caydırıcı olmadı. Asılsız ihbarları engellemek için daha çok reklam ve insanların bilgilendirilmesi lazım. Kara liste caydırıcı olabilmekteydi. Arayanı kısa süreli olsa da engelleyebiliyorduk. Ama hatsız aramalarda yeterli olmuyor. Numaralara İçişleri Bakanlığından gönderilecek olan SMS’ler kısa sürede asılsız ihbarların azaltılmasına yardımcı olabilir. Kısa mesaj caydırıcı olabilir.” (K3ç).

Acil çağrı hizmetinin gereksiz kullanımı ve istismarı temasına ait olan 30. soruya, “Para cezası arttırılmalı” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Para cezası yeterli olmuyor arttırılabilir. Hattı gereksiz meşgul edenlere, meşgul ettiğiniz için hakkınızda işlem başlatıldı demek, insan psikolojisi gereği korkutuyor. Ya da biz mesaj atıp korkutabiliyoruz.” (E27ç)

“Bence ceza miktarı arttırılabilir. Asla af olmamalı. Maddi durum falan bakılmamalı.” (K13s).

“Cezai yaptırım yeterli değil. Çünkü ben hiç yapıldığını görmedim. Gerçekten büyük bir miktar yapılırsa böyle bir şey yapılacağını düşünmüyorum.” (E11).

“Cezai işlem uygulanmıyor pek. Asılsız ihbarlara daha çok yazılmalı. Caydırıcı değil cezalar. Bu gibi küçük bir ilde bile bu kadar asılsız geliyor ise, büyükşehirlerde ne kadar geliyordur.” (E15e).

Acil çağrı hizmetinin gereksiz kullanımı ve istismarı temasına ait olan 30. soruya, “Para cezası dışında farklı cezalar olmalı” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Kara liste tekrar gelmeli. Bir numaraya yönelik kota konulabilir. On mesela. Çünkü üç saatte on beş kere arayan oluyor. Çoğu cezai ehliyeti olmayan kişiler oluyor. Çocuk ve engelliler, bunlara bir şey yapamıyoruz. Hakkınızda işlem başlatılacak diyebiliyoruz. IMEI’de olsa numarada olsa tutanak tutuyoruz. Savcılığa gidiyor. Ama uzun süren bir işlem. Pek hızlı değil.” (K8ç).

“Evet, tutanak verdim. Yasal olarak çok uğraştırıyorlar. Kayıtlı resmi ses kayıtları olduğu için ifade için ekstra uğraşmak gerek. Bu sistemin uzamasına sebep oluyor. Bunun için hapis cezası yok ama bunun için mahkemeye de gerek yok.” (K4s).

“Bana gelmedi ama azaltılabilir bunlar. Yaptırımlar uygulanmıyor, ceza verilmiyor çoğu zaman. Emniyet ilgilenmiyor. İlgilense asılsız çağrılar azalır.” (E8s).

“Caydırma önlemi olarak bizimkiler ceza yazıyor. Kurum IMEI numaralarını kapatarak ceza kesiyor. Ama bugün önemsiz bir şey için arayan yarın acil bir durum içinde arayabilir.” (E29j).

“112’yi, IMEI’l den ve telefondan arayabiliyorlar. IMEI’ller kapatılabilir. Sınır ilinde kaçakçılık çok oluyor. Telefonu test ediyorlar. Bunların IMEI’leri engellenmeli direkt kapatılmalı. Telefonla gereksiz arayan kişilere de devlet kurumlarında ikinci insan muamelesi yapılabilir. Muayene sırası alırken normal kişilerin en arkasına atma yapılabilir. Hizmet vermediysen hizmet alamazsın mantığı ile ceza verilmeli.” (E27ç).

Acil çağrı hizmetinin gereksiz kullanımı ve istismarı temasına ait olan 30. soruya, “Cezai işlem yeterli” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Cezai işlem yeterli ama uygulanmadığını düşünüyorum.” (K15s).

“Ben bu sistemin gayet iyi olduğunu düşünüyorum. Sadece sık sık aynı şahıs tarafından yapılan çağrılarda cezai müddedenin uygulanmasının gerekli olduğunu düşünmekteyim.” (E22a).

“Ceza iyidir ya idealdir. İki yüz elli TL iyidir.” E20o).

Acil çağrı hizmetinin gereksiz kullanımı ve istismarı temasına ait 30. soruya, “Dizi, reklam, eğitim, mesaj, bilinçlendirme yapılmalı” cevabını veren personellerin bir kısmının görüşleri şu şekildedir:

“Buradaki personelin eğitimli olması yetmiyor. Çağrıda bulunanın da eğitimli olması lazım. Cezai yaptırımlar yetersiz. Kara listenin geri gelmesi lazım ki o adamın anlaması lazım. Her canı sıkıldığında 112’yi arayamayacağını bilmeli.” (E14e).

“Cezai işlem kesinlikle yetersiz. Bunun için mahkemeye gitmesi gerekiyor ve ben bununla uğraşamam. Sadece müdürlüğe uğrayarak dilekçe vermek yeterli olmalıydı. Engelleme için kamu spotu yapılabilir. Veya ceza arttırılabilir. Bir de ekstra eğitim verilebilir insanlara.” (K14s).

“TRT 1’de yayınlanan dizi, acil çağrı merkezinin işi ve işleyişini, ehemmiyetini ve arkada ki çalışan personellerin yaptığı işin önemi ve ne kadar kıymetli olduğunu, bazen gereksiz bir çağrının başkalarının hayatını etkileyebileceğinin şuurunu çok güzel bir şekilde kazandırıyor. Bu tarz şeylerin devamının olması gerekir. Herkese bilhassa okullarda ders olarak eğitim şeklinde de verilebilir. Asılsız çağrılarının çoğunun sebebi çocuklardır. Bakanlığın bu konuda ciddi bir çalışma yapması gerekiyor eğitim bakanlığıyla.” (E9ç).

“Cezai işlemler değil aslında 112’nin vatandaşı daha çok bilgilendirmesi gerekiyor. Çocuklara, okullara daha çok gidilmeli. Onlar daha çok arıyor. Kısmi bir veli toplantısı, muhtarlar ile görüşme olabilir mesela.” (E17ç).

“Asılsız ihbarda bulunan oluyor. Bugün de tutanak tuttum. Sürekli olarak kamu spotunun reklam olarak yayınlanması ve okullarda bu eğitime yer verilmesi çözüm olabilir. Kaldırılmış olan kara listenin de tekrardan getirilmesi faydalı olabilir.” (E21ç).

Katılımcılara ait görüşme notları incelendiğinde, yürütülmekte olan engelleme ve cezai işlemlerin yetersizliği konusunda personellerin hem fikir olduğu ve uygulanabilirliği noktasında da eksikliklerinin var olduğunun dile getirildiği görülmektedir.

Asılsız ihbarda bulunan numara sahiplerine, cezai işlemin uygulanabilmesi adına ifade verme, tutanak tutma, ses kayıtlarının talep edilmesi ve incelenmesi, ardından mahkeme süreci gibi resmi işlemlerin eksiksiz olarak uygulanması sebebiyle, personellerin cezai işlem bildirimine yanaşmadığı ve bu işlemlerle uğraşmak istemediklerini dile getirdiği izlenmektedir. Yeni sisteme ait olan kara liste uygulamasının özellikle ön çağrı birimi tarafından kullanılması, asılsız ve gereksiz çağrılarının engellenmesi adına önemli bir katkı sunacağı katılımcılar tarafından belirtilmektedir. Cezai işlemler noktasında farklı çözüm önerilerinde bulunan katılımcıların kimisi para cezasının taviz verilmeyecek şekilde ve kolaylıkla

uygulanmasının çözüm getirebileceğini ifade ederken, kimi personeller ise para cezasının daha da arttırılması gerektiğini bir çözüm önerisi olarak sunmaktadır.

Para cezası dışında farklı cezalar olmalı görüşünü savunan personeller ise çözüm önerisi olarak aynı numara üzerinden gelen çağrı sayısının saatlik olarak kısıtlanması gerektiğini, asılsız ve gereksiz çağrıda bulunan vatandaşların numaraları sisteme düştüğü gibi bu kişilerin kamu hizmetlerinden yararlanma noktasında ikinci plana atılarak muayene, sıra ve öncelik durumlarının kaldırılarak sosyal yaşamda “Hizmet sunumunu engellersen hizmet alamazsın” düşüncesinin vatandaşlar üzerinde caydırıcılık noktasında etkili olabileceğini ifade etmektedir.

Asılsız ve gereksiz ihbarların azaltılması adına dizi, reklam, eğitim, mesaj, bilinçlendirme çalışmalarının toplum tabanında çağrı merkezinin ve sunulan hizmetin önemini anlatmada kullanılabileceğini ifade eden katılımcılar, bunun tek başına yeterli olmadığını sadece çağrıyı karşılayan personellerin değil, çağrıda bulunan vatandaşlarında bu konuda eğitimi olması gerektiğini ifade ederek bu görüşü desteklemektedirler.

3.8. Çağrı Analizleri

Bitlis 112 AÇM’nin devreye alınmış olduğu 19 Haziran 2021 tarihinden 10 Mayıs 2023 tarihine kadar çağrı raporlarına ait istatistikler, bu başlık altında değerlendirilmektedir. Günlük olarak kayıtları tutulan ve güncellenen veriler haftalık olarak bakanlığa gönderilmektedir.

Çizelge 3.36. 19.06.2023 ile 10.05.2023 tarihler arası çağrı istatistikleri

	Gelen çağrı adedi	Vakaya dönüşen çağrı adedi	Vakaya dönüşmeyen çağrı adedi	Vakaya dönüşen çağrı oranı	Vakaya dönüşmeyen çağrı oranı
Açılış tarihinden 10 Mayıs 2023’e kadar gelen toplam çağrı	902.857	173.755	729.102	%19,25	%80,75
Son 1 ay	36.874	6.295	30.579	%17,07	%82,93
Son 24 saat	1.288	204	1.084	%15,84	%84,16

Açıldığı tarihten 10 Mayıs 2023 tarihine kadar toplamda 902.857 adet çağrı Bitlis 112 AÇM düştüğü tespit edilmiştir. Gelen bu çağrılarının 173.755 tanesi vakaya

dönüşürken (%19,25), vakaya dönüşmeyen çağrı adedi 729.102 (%80,75) olduğu bilinmektedir. Verilerin elde edildiği günün son 24 saatinde 1288 çağrının AÇM tarafından karşılandığı, bu çağrılarının 204 tanesinin (%15,84) vakaya dönüştüğü, geriye kalan 1084 tanesinin ise vakaya dönüşmeden sonlandırıldığı (%84,16) görülmektedir. Açılış tarihinden 10 Mayıs’a, son bir aylık ve son 24 saatlik istatistiklerin tutulduğu Bitlis 112 AÇM’de elde edilen yüzdeler karşılaştırıldığında vakaya dönüşen çağrı oranının toplamda %19,25 olduğu aylık verilerde bu oranın %17,07 ye düştüğü, günlük verilerde ise %15,84’e gerilediği görülmektedir. Vakaya dönüşen çağrı oranlarının son bir aylık ve son 24 saatlik periyotlarda düştüğü vakaya dönüşmeyen çağrılarının oransal olarak daha çok arttığı izlenmektedir.

Çizelge 3.37. 19.06.2023 ile 10.05.2023 tarihler arası çağrılarının kurumsal dağılımı ve personel sayısı

	Açılış tarihinden 10 Mayıs’a kadar	Son 1 ay	Son 24 saat	10 Mayıs itibarı ile personel sayısı
Ön Çağrı	480.899	15.703	578	20
Sağlık	243.224	7.766	242	24
Emniyet	80.127	3.537	110	6
İtfaiye	13.975	383	14	3
Jandarma	12.438	387	28	6
AFAD	972	22	0	2
Orman	701	29	1	2

Bitlis 112 AÇM’den elde edilen çağrılarının kurumsal dağılımı ve personel sayısına ilişkin veriler incelendiğinde 10 Mayıs 2023 tarihine kadar, ön çağrı birimine 480.899 adet çağrı düştüğü görülmektedir. Bu çağrılarının 129.462 tanesi ön çağrı biriminde elenerek çağrı yönlendiricilere aktarılmadan sonlandırıldığı bilinmektedir. Toplamda 351.437 adet çağrı değerlendirilmek üzere çağrı yönlendiricilere aktarıldığı bilgisine ulaşılmaktadır. Bu çağrılarının 243.224 tanesi (%69,20) sağlık birimine aktarıldığı takip edilmektedir. Bu sayılar doğrultusunda çağrı yoğunluğu en fazla olan birimin sağlık birimi olduğu anlaşılmaktadır. Hatta emniyet, jandarma, itfaiye, orman ve AFAD birimlerine gelen

toplam çağrının iki katından daha fazla çağrının sadece sağlık birimine geldiği görülmektedir.

Yeni Nesil 112 AÇM sistemine geçilirken tek numara uygulamasının kullanıma alınmasında tercih edilecek olan numara için birden çok seçenek bulunmaktaydı. Acil sağlık hizmetlerine ait 112 numarasının tek acil çağrı numarası olarak kullanıma alınmasının asıl sebebin 112 numarasının toplum tarafından daha çok kullanıldığı ve bilindiği düşüncesidir. Tablodaki veriler de incelendiğinde çağrı yoğunluğu en fazla olan birimin sağlık biriminin bu düşüncüyü desteklediği anlaşılmaktadır.

Çağrı yönlendiricilere gelen 351.437 adet çağrının 80.127 tanesi (%22,79) emniyet birimine düştüğü bilinmektedir. Emniyet birimi ise çağrı yoğunluğu açısından ikinci sırada yer aldığı takip edilmektedir. Çağrı yoğunluğu konusunda kendinden sonra gelen jandarma, itfaiye, orman ve AFAD birimlerine gelen toplam çağrının neredeyse üç katı civarında çağrı aldığı görülmektedir.

Geriye kalan çağrılar 13.975 tanesi (%3,97) itfaiye birimine, 12.438 tanesi (%3,53) jandarma birimine, 972 tanesi (%0,27) AFAD birimine, 701 tanesi ise (%0,19) orman birimine düştüğü izlenmektedir. Çağrı merkezinin faaliyete girdiği ilk andan itibaren orman ve AFAD birimlerine toplamda 2.000'nin altında çağrı geldiği gözlemlenmektedir. AFAD ve orman birimlerine gelen toplam çağrı sayısının kendilerine en yakın olan jandarma biriminden neredeyse 7,5 kat daha az olduğu görülmektedir. Her iki birime tek bir personelin bakmasının asıl sebebinin çağrı yoğunluğunun az olması olduğu anlaşılmaktadır.

10 Mayıs 2023 tarihinden önceki son bir ay içerisinde ise ön çağrı birimine 15.703 adet çağrının düştüğü görülmektedir. Bu çağrılar 3.479 tanesi ön çağrı biriminde elenerek çağrı yönlendiricilere aktarılmadan sonlandırıldığı bilgisine ulaşılmaktadır. Toplamda ise 12.224 adet çağrı değerlendirilmek üzere çağrı yönlendiricilere aktarıldığı tespit edilmektedir. Bu çağrılar 7.766 tanesi (%63,53) sağlık birimine aktarıldığı gözlemlenmektedir. 3.537 tanesi ise (%28,93) emniyet birimine aktarıldığı anlaşılmaktadır. Geriye kalan çağrılar ise çağrı yoğunluğu sırasına göre 387 tanesi (%3,16) jandarma birimine, 383 tanesi (%3,13) itfaiye birimine, 29 tanesi (%0,23) orman birimine, 22 tanesi ise (%0,17) AFAD birimine aktarıldığı bilgisine ulaşılmaktadır.

Çağrı verilerinin temin edildiği 10 Mayıs 2023 tarihi itibarı ile Bitlis 112 AÇM'de toplam 63 adet personelin aktif olarak çalışmalarını sürdürdüğü bilinmektedir.

Çizelge 3.38. 19.06.2023 ile 10.05.2023 tarihler arası çağrı reaksiyon süreleri

Açılış tarihinden 10 Mayıs 2023'e kadar	1,70 saniye
Son 1 ay	1,79 saniye
Son 24 saat	1,82 saniye

Bitlis 112 AÇM, açıldığı tarih itibari ile gelen çağrılara verilen reaksiyon sürelerine dair verileri de takip etmektedir. En düşük bir zaman kaybının bile bir cana mal olabileceği, acil ihbar sisteminin hem personel hem de vatandaş tarafından bir an olsun gereksiz kullanıma ve gecikmelere mahal vermeden hizmete açık tutulması için reaksiyon sürelerinin takibi AÇM tarafından yapılmaktadır. Açıldığı tarihten bu yana reaksiyon sürelerinin oranlarına bakıldığında çağrı karşılama süresinin 2 saniyeyi aşmadığı, personellerin ortalama 1,70 ile 1,82 saniye arasında reaksiyon süresine sahip olduğu görülmektedir.

3.9. Müdahale Araçlarının Kullanımının Değerlendirilmesi

Çizelge 3.39. Çağrı yönlendiricilere gelen çağrıların vakaya dönüşme oranları ve yönlendirilen müdahale araçları

	Açılış tarihinden 10 Mayıs 2023'e kadar gelen çağrı sayısı	Ön çağrı birimine düşen çağrı sayısı	Çağrı yönlendiricilere gelen çağrı sayısı	Toplam çağrı sayısı ve birimlere gelen çağrı sayısı farkı	Vakaya dönüşen çağrı sayısı	Vakaya dönüşmeyen çağrı sayısı
Açılıştan 10 Mayıs'a kadar	902.857	480.899	351.437	70.521	173.755	729.102
Son bir ay	36.874	15.703	12.124	9.047	6.295	30.579
Son 24 saat	1.288	578	395	315	204	1.084
Toplam birim araması 10 Mayıs= 832.336 Toplam birim araması bir aylık= 27.827 Toplam birim araması son 24 saatlik= 973						

Bitlis 112 AÇM'ye 19 Haziran 2021 tarihinden, 10 Mayıs 2023 tarihine kadar gelen ve yönlendirilen çağrılar ayrı ayrı incelendiğinde, toplamda 902.857 adet çağrı geldiği görülmektedir. Bu çağrıların 480.899 tanesi ön çağrı biriminde karşılanmış olup 351.437 tanesi ön çağrı biriminden sonra, değerlendirmek üzere çağrı yönlendiricilere aktarıldığı bilgisine ulaşılmaktadır. Bu veriler doğrultusunda ön çağrı birimine ve çağrı yönlendiricilere toplamda 832.336 adet çağrının düşmüş olduğu anlaşılmaktadır. Toplam

çağrı sayısı ile birimlere gelen çağrı sayısı arasındaki 70.521 adet aramanın ise benzer vakaların ilişkilendirilmesinin yapıldığı, aynı olaya ait tekrarlayan çağrıların vaka formu oluşturmadan birleştirildiği ve hizmet sunumu dışında gelen çağrıların yardım alınabilecek kurumlara yönlendirilmesinin yapılarak sonlandırılan ihbarlar olduğu düşünülmektedir.

Ön çağrı birimine gelen 480.899 adet çağrının 129.462 tanesi (%26,92) burada elenerek çağrı yönlendiricilere aktarılmadan sonlandırıldığı bilgisine ulaşılmaktadır. Çağrı yönlendiricilere gelen 351.437 adet çağrının ise 177.682 tanesi (%50,56) vakaya dönüşmeyerek sonlandırıldığı, 173.755 tanesi (%49,44) ise vakaya dönüşüp ve saha ekiplerine bilgi verilerek ilgili müdahale araçlarının yönlendirildiği anlaşılmaktadır. Konuyla ilgili bir katılımcının düşüncesini şu şekilde dile getirdiği görülmektedir:

“Arıyorlar. Şikâyetçiyim diyor. Ekip gidiyor. Vazgeçtiğini söylüyor. Gereksiz çağrı sonucu kapıya kadar ekip gidiyor sonra şikâyetten vazgeçtiğini söylüyor.” (E6j).

E6j’nin belirttiği üzere vakaya dönüşmüş olan çağrı olsa bile tekrardan arayıp ihbarın asılsız olduğunu belirten, müdahale aracı istemediğini veya kendi imkanlarıyla ilgili kuruma gideceğini söyleyen, olay yerine ulaşan ekiplere gerek kalmadan sorununu çözen veya ekiplere ihbardan vazgeçtiğini belirterek vaka araç görevlendirmesinin iptal edilmesinin vatandaş tarafından istendiği durumlarda olabilmektedir. Yönlendirilen araçların göreve çıkmasının ardından ihbarın asılsız olması veya iptal edilmesi ile ilgili veriler ve istatistiklerin kaydı araştırmacı tarafından 112 AÇM’den temin edilememiştir. Bu verilerin birimlerin kendi kurumlarına ait istatistikleri içerisinde yer alabileceği düşünülmektedir. Bu verilerin temini için ise ilgili kurumların hepsinden izinlerin alınması gerekmektedir. Çalışmanın evreni olan Bitlis 112 AÇM’nin dışına çıkılmak istenmediği için veriler temin edilmemiş, bu nedenle çalışmaya dahil edilememiştir. Müdahale araçlarının asılsız ve iptal edilen ihbarlar ile meşgul edilme oranlarının sonuç olarak meydana gelen iş gücü israfı ve bunun sebep olduğu maliyetlere dair sayıların ve oranların dahil edilmeden doğrudan hesaplandığı, toplamda 173.755 adet çağrıya müdahale aracının görevlendirmesinin 10 Mayıs 2023 tarihine kadar yapıldığı anlaşılmaktadır.

Verilerin temin edildiği son bir aylık çağrı verileri değerlendirildiğinde ön çağrı birimine 15.703 adet çağrı geldiği görülmektedir. Bu çağrıların 3.579 tanesi (%22,79) ön çağrı biriminde elenerek çağrı yönlendiricilere aktarılmadan sonlandırıldığı

bilinmektedir. Çağrı yönlendiricilere son bir ayda değerlendirmek üzere toplamda 12.124 tane çağrı yönlendirildiği takip edilmektedir. Bu çağrılarının da 6.295 tanesi (%51,92) vakaya dönüşmüş olup gerekli müdahale araçlarının yönlendirilmesi sağlandığı anlaşılmaktadır.

Ayrıca 112 AÇM’de bulunan birimlerin Bitlis ilinde sorumlu oldukları alanlar, istasyon sayıları ve konumları, müdahale araç sayısı ve personel sayısına dair bilgiler çalışmaya eklenmek istenmiştir. Ancak 112 AÇM tarafından güvenlik açığına sebep olabileceği düşüncesiyle bu bilgiler araştırmacı tarafından temin edilememiş, görüşme esnasında katılımcılara da bu tarz sorular yöneltilememiştir.

3.10. Yeni Sistemde Tartışılan Konuların İncelenmesi ve Değerlendirilmesi

Yeni Nesil AÇS’nin getirmiş olduğu yeni bir birim olan çağrı karşılayıcılar ve önceki sistemde müdahale ve ihbar sistemleri bulunan kurumların, tek bir çatı altında görevlendirdiği temsilcilerinin, yeni adıyla çağrı yönlendiricilerin yeni sisteme dair bilgilerine çalışma kapsamında başvurulmuştur. Bu kapsamda gönüllü olarak katılım sağlayan 44 kişilik çağrı karşılayıcı ve çağrı yönlendirici personele 6 tema kapsamında toplamda 30 adet soru yöneltilerek mülakat gerçekleştirilmiştir.

112 AÇM Projesi kapsamında görev almaya yeni başlayan ön çağrı personellerinin görev ve sorumluluklarının kolay olmadığı düşünülmektedir. Özellikle iş yükünü arttıran ve etkin çalışma düzeyini azaltan asılsız ihbarların, gerçek ihbarlardan ayrılmasını sağlamaları, üstlendikleri en önemli görevlerden birini oluşturmaktadır. Yeni sistemde eleştirilen iki noktadan, ilki ön çağrı personellerinin olaylara müdahaleyi geciktirdiği, acil durumun hem ön çağrı personeline hem de ilgili birime aktarıldıktan sonra çağrı yönlendirici personele anlatılmasının zaman kaybına sebep olduğu dillendirilse de asılsız ihbarların ekiplere aktarılmadan asılsız ihbarların önüne geçilmesi hem iş yükünü azaltmakta hem de iş gücü israfının önüne geçmektedir. Bir katılımcının bu konudaki düşüncesini şöyle dile getirdiği görülmektedir:

“Evet. Bence asılsızdan ziyade gereksiz ihbar daha fazla. Sonuçta gereksizde insanlar iyi niyetle arayabilir. Ama asılsızda yalan ihbar var.” (E11a).

Ön çağrı personelleri, arayan kişilerin adres ve telefon bilgilerini vaka formuna ekledikten sonra ilgili birime aktarımını sağlarken, ayrıca asılsız ve gereksiz çağrılarının birbirinden ayrımı konusunda da sosyal olarak bir eleme işlemi gerçekleştirmektedir. E11a’nın belirttiği üzere asılsız ihbarlarda art ve kötü niyetin, gereksiz çağrılarda ise bilgi

alma ve yaşanan sorunlar karşısında yönlendirme ihtiyacı farkı olduğu görülmektedir. Asılsız ve gereksiz çağrılar arasındaki niyet farkının sağlıklı bir şekilde ayrıştırılabilmesi için ön çağrı personelinin önemli bir rol aldığı ve sürece katkı sağladığı da düşünülmektedir.

5326 Sayılı Kabahatler Kanunu'nun "Asılsız İhbar" başlıklı ve 42/A- (2/7/2018-KHK-703/20 md.) gereği 112 AÇM'ye asılsız ihbarda bulunan kişilerin tespit edilmesi durumunda haklarında il valilikleri tarafından 250,00 Türk Lirası para cezası verilmektedir. Tekrarı halinde ise bu cezanın iki kat olarak uygulanacağı hükmü, ilgili maddede yer almaktadır. Yıl içinde belirlenen yeniden değerlendirme oranına göre değişen idari para cezası tutarı, 2022 yılında 561,00 Türk Lirası olarak güncellenmiştir. 2023 yılında ise yeniden değerlendirme oranı %122,93 artarak idari para cezası miktarı 1250,00 Türk Lirasına çıkarılarak uygulamaya alınmıştır. 112 AÇM yapılacak olan ilk asılsız aramada 1250,00 Türk lirası olarak uygulanacak olan ceza tutarı, sonraki aramada ilgili madde gereği iki katı olarak uygulanmaktadır. Katılımcılar kendilerine yöneltilen acil çağrı hizmetinin gereksiz kullanımı ve istismarı temasına ait soruya, katılımcıların bir kısmı şu şekilde cevap vermişlerdir:

"...IMEI'nde olsa, numarada olsa tutanak tutuyoruz. Savcılığa gidiyor. Ama uzun süren bir işlem. Pek hızlı değil." (K8ç).

"Evet, tutanak verdim. Yasal olarak çok uğraştırıyorlar. Kayıtlı resmi ses kayıtları olduğu için ifade için ekstra uğraşmak gerek..." (K4s).

"Cezai işlem uygulanmıyor pek. Asılsız ihbarlara daha çok yazılmalı. Caydırıcı değil cezalar. Bu gibi küçük bir ilde bu kadar asılsız geliyor ise büyükşehirlerde ne kadar geliyordur." (E15e).

Bu ceza uygulamalarının kolay ve seri bir şekilde hayata geçirilmesi, personelin ve kurumun gereksiz zaman harcamadan sonuç elde edebilmesi ve cezaların en kısa sürede uygulanmasının caydırıcılığı arttıracakı düşünülmektedir. Ayrıca ceza miktarlarının arttırılması da asılsız ve gereksiz çağrılarının sayıca azalmasına katkı sağlayacağı tahmin edilmektedir.

Yeni sistemin ikinci eleştirilen yönü ise aslında kamu işlemlerinin teknolojik gelişmeler ışığında yazılım donanım ve sistemleşmesi sonucu bilgisayar ve mobil cihazlar ile yürütülmesinin bir dezavantaja dönüştüğü düşüncesidir. Bu durum sistemin yoğunluk zamanlarında donma, aşırı yüklenilme sonucu çökme ve altyapı bakım çalışmaları sürecinde sistemlerin kullanılmaması sorunlarına sebep olduğu düşünülmektedir. Bu

sorunlar Yeni Nesil 112 AÇM sistemi içinde geçerli olmakta ve aşırı çağrı gelmesi sonucu oluşan yoğunluk zamanlarında sistemin ağırlaştığı ifade edilmektedir. Birim personelleri tarafından hak kayıplarının olmaması adına, çağrı yoğunluğu olduğu zamanlarda vakaları öncelik sırasına göre sıralanmakta, acil ve hayati öneme sahip olaylara öncelikli olarak müdahale ekibi yönlendirilmektedir.

Ayrıca birim personellerinden saha ekiplerine kadar kış aylarında artan kar yağışı ve kötü hava koşullarından ötürü ulaşım noktasında sorun yaşadığı bilinmektedir. Telsiz ve anons sistemlerinin dışında, Bitlis ilinin küçük olması sebebiyle, personellerin birbirini tanınması ve kişisel iletişim araçları ile iletişim kurmalarının mümkün hâle gelmesi, iletişim sorununun üstesinden gelme noktasında bir avantaj sağladığı değerlendirilmektedir. Daha önce de ifade edildiği gibi AÇS ile ilgili yaşanan temel sorunlardan biri asılsız ihbarlar olduğu belirtilmekteydi. Katılımcılardan biri yapılan görüşmede bu konudaki düşüncesini şu şekilde dile getirdiği görülmektedir:

“Arayıp asılsız ihbar veren kişiler için ceza maddi olarak yeterli değil. Daha da yükseltilmesi gerekiyor. Numarayı engellesen, bloke etsen acil durum olsa sorun olur. En büyük sorun IMEI numarasından hatsız yapılan çağrılar. Kötüye kullanılmasına bir şey yapamıyoruz.” (E12j).

Asılsızlar ihbarlarda E12j’nin belirttiği üzere hatsız olarak kullanılan telefonlardan gelen çağrının IMEI numarası üzerinden çağrı merkezine düşmesi asılsız ve gereksiz çağrıların önemli bir bölümünü oluşturduğu izlenmektedir. Bu sorun karşısında 112 numarasının acil durumlar karşısında hatsız telefonlar üzerinden ulaşımına açık olması çağrı merkezinin meşgul edilmesi ve gereksiz yoğunluğa maruz kalmasına sebep olmaktadır. IMEI numaralarının da engellenmesi veya bloke edilmesinin acil ihtiyaca sahip olan vatandaşların mağduriyet yaşamasına neden olacağı düşünülmektedir. Telefonların hatsız olarak IMEI numarası üzerinden AÇM’ye ulaşabilmesindeki en büyük unsur 112 numarasına kolay ve hızlı bir şekilde ulaşımın sağlanması düşüncesidir. Acil ihbar birimlerinin tek numara altında toplanması da eski sistemde ayrı ayrı birimlere gelen asılsız ve gereksiz çağrılar, bilinen tek bir acil çağrı ihbar numarasında toplanmasına sebebiyet vermiştir.

Gillooly’nin yaptığı çalışmada da 911 numarasının vakit kaybına sebebiyet vermeden acil müdahalenin hızlı bir şekilde sağlanması adına kullanıma alındığı belirtilmektedir. Her ne kadar tek acil çağrı numarasının ilk zamanlarda müdahale

süresini yarı yarıya indirdiği gözlenmiş olsa da çağrı sayılarının %20 oranında artış göstermesi ve gelen çağrılarının %60'nın gereksiz ve acil olmayan durumlar için olması bilinçli veya bilinçsiz bir şekilde tek acil çağrı numarasının ve acil çağrı hizmetinin suiistimal edilmesine sebep olduğu belirtilmektedir (Gillooly, 2020: 58) Türkiye'de de benzer bir sürecin yaşandığı, acil olmayan ve gereksiz çağrılarının sistemin ve hizmetin tek çatı altında birleşmesi sebebiyle suistimale daha açık hale geldiği görülmektedir.

911 numarasının acil durumlar için kullanıma alındığı 1976 yılında ABD'nin %17'sine hizmet sunarken, günümüzde acil çağrı hattı ülkenin %96'lık kesimine hizmet vermektedir. Bu durum da beraberinde asılsız ve gereksiz çağrılar ile sistemin istismar edilmesi oranını da arttırmaktadır (Açıl, 2022: 11). Turan ve arkadaşlarının yaptıkları çalışmada, acil çağrı numaraları farkındalığında numaraların bilinirliği, polis %95,5, ambulans %94,6, itfaiye %92,2, orman yangın %46,6 ve AFAD %38 olarak tespit edilmiştir (Turan vd., 2015: 447). 112 numarasının 2021 yılı itibarıyla Türkiye'nin tüm illerinde kullanıma alınması, tek numara altında toplanması ve bilinirliğinin artması sebebiyle çağrı sayılarının arttığı, vakaya dönüşen çağrılarının azaldığı, çağrı analizleri kısmındaki veriler ile de görülebilmektedir. Gereksiz ve asılsız ihbarların elenmesi ve değerlendirilmeye alınmadan sonlandırılması, gerçek ve asıllı çağrılarının tespiti için, öncü birimlerin oluşturarak sistemin yükünün azaltılması gibi çalışmaları zorunlu hale getirmektedir.

Türkiye'de kullanıma alınan çağrı merkezi modelinin hizmet akış süreci incelendiğinde acil yardıma ihtiyacı olan vatandaşlar 112 numarasını aradıklarında öncelikle ön çağrı birimine bağlanmaktadır. Ardından arayan kişinin ihtiyacına göre çağrı ilgili birimlere aktarılmaktadır. Sonuç olarak iki kademeli yönlendirme sistemi ile hizmet sunumu gerçekleştirilmektedir. Bununla beraber Almanya gibi kimi ülkeler, ambulans ve itfaiye hizmetleri için tek kademeli yönlendirme sistemini kullanmaktadır. Gelen çağrı tek birimde değerlendirilmekte ve müdahale ekibi yönlendirilmektedir. Arayan kişi doğrudan ilgili birime bağlanmakta, olay, adres ve ekip ihtiyacını başka birime aktarılmadan belirterek çağrıyı sonlandırmaktadır. Tek kademeli yönlendirme sistemini kullanan ülkeler acil yardım hizmetinin daha hızlı aktive edilebildiğini ve çağrılara daha çabuk yanıt verilebildiğini düşünmektedir.

Türkiye'deki AÇM'de de tek kademeli yönlendirme hizmetinin uygulanmasına dair görüşler bazı katılımcılar tarafından şu şekilde dile getirildiği görülmektedir:

“Bunun biraz zaman kaybı olduğunu düşünüyorum. Eski sistemde herkes direk birime ulaşıyordu. Numara karışıklığı sorununu çözmüşler. Bence tek sorun zaman kaybedilmesi denebilir.” (E11a).

“Yeni sisteme olumsuz bakıyorum. Çünkü bu durumun sistemi yavaşlattığını ve en kısa sürede müdahaleyi geciktirdiğini düşünüyorum.” (E24e).

Katılımcıların ifade ettiği gibi tek kademeli yönlendirme hizmetinin birtakım imkanları olsa da Türkiye’de AÇM sisteminde kullanılabilirliğinin tartışmalı olduğu düşünülmektedir. Küçük bir il olan Bitlis’te bile asılsız, gereksiz ve vakaya dönüşmeyen çağrı oranlarının %80 civarında olduğu düşünüldüğünde bu çağrıların ön çağrı gibi bir birimde elenmeden doğrudan çağrı yönlendiricilere aktarılması müdahale ekiplerine sahip tüm birimlerin iş yükünü arttıracak gibi sistemin de kilitlenmesine sebep olacağı düşünülmektedir. Asılsız ihbarlar ile mücadele konusunda da Bitlis 112 AÇM’de iki kademeli yönlendirme sistemi sayesinde sağlık biriminin 5 adet personeli, elenerek gelen çağrıları il düzeyinde kontrol edebilmektedir. Tek kademeli yönlendirme sisteminin Bitlis 112 AÇM’ye uygulandığı düşünülecek olursa, %80 oranındaki asılsız çağrılar ile mücadele konusunda sağlık birimi personellerinin sayısının 5’in üstüne çıkarılması ve bunun tüm birimler için yapılması gerektiği düşünülmektedir.

Ekşi’nin yapmış olduğu çalışmada Almanya’daki tek kademeli yönlendirme sisteminin sağlıklı bir şekilde yürütülmesindeki en önemli sebebin asılsız ihbar ve yanlış arama oranlarının %1-2 civarında olmasından kaynaklandığını belirtilmiştir. Hannover 112 AÇM için ise yıl içerisinde yapılan asılsız ve yanlış aramaların sayısının 300 ile 400 arasında olduğu belirtilmektedir. Bu nedenle tek kademeli yönlendirme hizmetinin Türkiye’de gereksiz, asılsız ve vakaya dönüşmeyen çağrı oranları düşünüldüğünde uygulanmasının bir hayli güç olduğu anlaşılmaktadır (Ekşi, 2020: 9).

Tek kademeli yönlendirme sisteminin Türkiye’ye entegrasyonuna dair olumsuz izlenimler, bu sistemin inceliklerinin göz ardı edilmesine sebep olmamalıdır. Sistemin uygulanabilirliğinin en önemli sorunu asılsız çağrı oranlarındaki önemli farklardır. Bu nedenle asılsız çağrı oranlarını bu kadar düşük olmasındaki sebepler irdelenmelidir. Bu oranların düşük olmasında teknik ve yasal düzenlemelerin, yaptırımların ve caydırıcılığın, toplumun eğitilmesi ve bilinçlendirilmesinin temel sebepler olduğu düşünülmektedir. Ayrıca Almanya’da telefonların SIM kart olmadan 112 numarasını arayabilmelerinin engellenmiş olması, gereksiz çağrı oranlarını düşüren önemli bir teknik

önlemdir. Türkiye’de de SIM kartsız telefonların IMEI numarası üzerinden acil çağrı yapabilmelerinin engellenmesi, asılsız ihbarların azaltılmasına katkı sağlayabileceği tahmin edilmektedir.

Fransa’da tek kademeli yönlendirme sisteminin yanı sıra 112 numarası asıl acil ihbar hattı olmakla beraber, sağlık (15), polis (17), itfaiye (18) birimlerinin kendilerine ait özel ihbar numaraları da bulunmaktadır. Çağrılar tek bir mekânda konuşlandırılan birimlere düşmektedir. Fransa’da da SIM kart olmadan AÇS aktive edilememektedir. İşitme ve konuşma engelli bireylere 114 numarası üzerinden hizmet verilirken, acil çağrılar 40 yabancı dilde karşılanabilmektedir (Sönmez, 2016: 171). Türkiye’de yabancı dildeki çağrılar Ankara’da oluşturulan yabancı dil havuzuna aktarılmakta ve İngilizce, Almanca, Arapça ve Rusça olmak üzere 4 dilde hizmet vermektedir. E13j yabancı dil desteği hizmetinin Ankara lokasyonu yerine AÇM bünyesinde verilmesi bağlamında düşüncesini şu sözlerle dile getirdiği görülmektedir:

“Ankara lokasyonu yerine yabancı dil desteği kurum içerisinde de olabilir. En kötü İngilizce bilen personel kurumlarda olabilir” (E13j).

Katılımcılara yöneltilen ve performans değerlendirmesi temasına ait olan 11. soruda ise çağrıları karşılarken karşılaştığınız sorunlar nelerdir sorusuna personellerin değindikleri konulardan biri de dil sorunu olduğu görülmekteydi. Farklı diller üzerinden sunulan hizmetin yerel diller üzerinden de ele alınmasına, ilgili soru kapsamında katılımcılar değinmekteydi. Bu konuda K8ç görüşlerini şu sözlerle dile getirdiği görülmektedir:

“Köylerden arayan insanların Türkçesini anlamıyorum, bilmiyorum. Şiveyi anlamıyorum, Kürtçede bilmiyorum. Öyle bir sorun olabiliyor. Bu durumda arkadaşlardan yardım alıyorum” (K8ç).

Türkiye’de özellikle Güneydoğu Anadolu bölgesinde kullanılmakta olan Kürtçenin AÇM’de görevli personeller tarafından anlaşılamaması, kırsal bölgelerdeki özellikle ileri yaştaki vatandaşların ikinci bir dil bilmemesi veya Türkçeyi anlaşılır konuşamamaları iletişim sorununa yol açmaktadır (Kurban & Yolaçan, 2008: 6; Ekşi 2010: 116). Bu kapsamda acil çağrıların yerel dillerde de karşılanması adına personel görevlendirilmesinde dil bilgisinin dikkate alınması, atanacak veya görevlendirilecek personellerin bu nitelikte olması hizmet sunumunu kolaylaştıracağı gibi kaliteli hizmet sunumunu da arttıracaktır. E27ç ise 112 personellerine verilecek olan eğitimler ile ilgili

olarak dil ve bölge farklılıklarının göz önünde bulundurulması konusundaki düşüncelerini şu sözlerle dile getirdiği görülmektedir:

“Verilen eğitimlerin bölge bölge olması lazım. Çünkü bölgeler arası farklar var. Şive farkı var. Doğu’da kan davası var. Ege’de sarhoş vakası var. İklim şartları farkı var. Tüm Türkiye’yi bir tutamazsın. Farklılıklar gözetilmeli” (E27ç).

Yenmez’in 2017 yılında yaptığı çalışmasında acil çağrı hizmetinin kötüye kullanımının ülkeler arasındaki farklılıklara değinmektedir. AB ülkeleri genelinde gelen çağrıların yanlış, asılsız ve hizmet dışı çağrılara oranı; Estonya’da %1, Finlandiya’da %16 Yunanistan’da %99 olduğu ifade edilmektedir. Çalışma kapsamında incelemeye alınan Antalya ilinde ise 2008 yılında 112 AÇM’ye gelen aramaların %55’inin asılsız ve yanlış aramalardan oluştuğu tespit edilmiştir. Ayrıca 2014 yılında Türkiye’de 110 milyon hastaya ambulans hizmeti verildiği belirtilmiş olup, hastanelere nakli gerçekleştirilen bu hastaların Uluslararası Hastalık Sınıflandırması 10 (ICD-10)’a göre acil değerlendirilebilecek hasta sayısının sadece 16 milyon civarında olduğu belirtilmektedir. Geriye kalan 94 milyona yakın transferi gerçekleştirilen hastanın zaman kaybı, iş gücü israfı, devlet kaynaklarının etkili ve verimli kullanılmasını engellenmesi ve aynı zamanda personel israfına da sebep olduğu açıklanmaktadır (Yenmez, 2017: 26).

Bu bilgiler ışığında AÇM’deki gereksiz yoğunluğun ve aciliyet taşımayan ihbarların, asıl vakaların hizmete ulaşmasını engellediğini ve yardıma ihtiyacı olan vatandaşlara acil yardım hizmetinin ulaştırılması noktasında gecikmelere sebebiyet verdiğini ifade etmek mümkündür.

AÇM’yi çok amaçlı bir bilgi sağlama noktası ve sorun çözme merkezi yapabilmek adına mevcut kurumların sunmuş olduğu hizmetlere ek olarak il bünyesinde ihtiyaca binaen oluşturulacak farklı hizmet birimlerinin, kalite ve performans üzerinde olumlu bir katkı sunacağı düşünülmektedir. Bir katılımcı bu konudaki düşüncelerini şu sözlerle dile getirdiği görülmektedir:

“İtfaiyeyi çilingir hizmeti için arıyorlar. Bilgi almak için arıyorlar. Yolda kalan arıyor. Elektriği kesilen arıyor. Hepsi acil ihtiyaç için aramıyor” (E29j).

E9ç ise çağrı merkezini bir bilgi alma ve danışma yeri olarak gören vatandaşların buradan gerekli desteği alması hususunda düşüncelerini şu şekilde belirtmektedir:

“Hayır, hepsinin acil ihtiyaca sahip olduğunu düşünmüyorum. Çünkü çok basit şeyler için bile arıyorlar. Ama yine de biz yardımcı oluyoruz. Bazen danışma için arıyorlar. Bu da güzel. En azından milletin bir danışabileceği dayanak noktası var. Yardım isteyebileceği bir yer var” (E9ç).

Katılımcının belirtmiş olduğu cevaplardan yola çıkarak, AÇM bünyesinde elektrik kesintisi, yolda kalma, hastane randevusu, fahiş fiyatlı ürünlerin şikâyeti, danışma ve bilgi alma işlemleri, su ve kanalizasyon sorunları, trafik levha ve işaretleri eksiklikleri gibi işlemleri yürütmek için ilgili kurumların temsilcilerinin çağrı merkezinde bulunması, çok daha fonksiyonel bir merkez inşasını ve geniş yelpazeli bir hizmet sunumunu ortaya çıkaracağı düşünülmektedir.

6 Şubat 2023 tarihinde meydana gelen Kahramanmaraş merkezli depremin oluşturduğu tahribat sonucu 10 ilde önemli ölçüde yıkımlar gerçekleşmiştir. Öyle ki depremin meydana geldiği illerde faaliyet gösteren 112 AÇM binalarında bile deprem sonucu hasarlar oluşmuş, iş ve işlemlerin yürütülmesi sekteye uğramıştır. Yoğun bir şekilde acil kodlu ihbarların düştüğü, afetzedelerin oluşan bu kriz ve kaos ortamında yardım taleplerinin hızlıca alınması, ilgili ekiplerin yönlendirilebilmesi ve ihtiyaçlarının giderilmesinde önemli bir rol oynayan 112 AÇM’nin ve personellerinin oluşan depremden ötürü işlevsiz kalmaya yüz tutması hayati bir sorunu da beraberinde getirmiştir.

Yeni nesil 112 AÇM sisteminin entegrasyon imkanları ile ikinci iller aracılığıyla çağrılarının karşılanmış olması ve afetzedelere gerekli ekiplerin yönlendirilmesi ve çalışmaların yürütülmesi sağlanmaya çalışılmıştır. AÇM’nin modern ve güncel yazılımlarının bir ürünü olarak entegrasyonlara açık olması diğer illerin müdahale araçlarına ve kolluk kuvvetlerine erişim imkanı, çağrılarının diğer illerin 112 AÇM’si tarafından karşılanabilmesi ve sistemin bu ekiplerin sevk ve koordinasyonunu sağlayabilecek ölçüde elverişli olarak dizayn edilmesi kriz anında, sağlıklı haber akışını, gerekli müdahale ekiplerin yönlendirilmesini, kısıtlı imkanlar ile acil çağrıda bulunmak isteyen bilinci yerinde afetzedelere yardım götürülebilmesini sağlamış, kısaca hayata tutunabilmenin umudu olmuştur.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

AÇM'ler; illerde meydana gelen tüm acil kodlu vakaların alındığı ve toplandığı bir kurum olması hasebiyle illerin acil durum ve afetselliğini en net şekilde ortaya koyma özelliği taşımaktadır. Özelde illerin genelde ise tüm AÇM'lerin verilerinin toplanması ve değerlendirilmesi ile ülkelerin afetlere maruz kalma durumlarını görme, acil durum ve afetlerin sıklıklarını ve sayısal olarak hesaplanmasını kolaylaştırma, maddi boyuttaki etkilerini tespit etme, vatandaşlarının yaşadıkları zorluklarda yardım ulaştırma ve çözüme kavuşturma potansiyellerini ortaya koymaktadır.

AÇM'ler amaç ve sistem olmak üzere iki temel ilke üzerine kurulu olduğu bilinmektedir. Vatandaşların acil durum çağrıları için birden çok numara yerine tek numarayı aramaları ve tek bir numarayı öğrenmelerinin yeterli olması proje kapsamında amaçlanan ilk prensiptir. Acil durum çağrısı alındıktan sonra iş akış şemasının hızlıca uygulanması, olay yerine en kısa sürede ulaşılması ve müdahalenin gerçekleştirilmesi ise projedeki ikinci temel prensibi oluşturmaktadır. AÇM personelleri, saha ekipleri ile sürekli iletişim halinde olması sebebiyle her an atılan ve atılacak adımlardan haberdar olarak sorunları birlikte ve hızlıca çözüme kavuşturmaya çalışmaktadırlar.

Koordineli olarak bazı vakalara müdahalenin yürütülmesi, aynı fiziki çatı altında olayların ve saha ekiplerinin yönetiminin sağlanması, kafa karışıklığına sebep olan diğer acil ihbar numaralarının kaldırılıp tek bir numara üzerinden tüm acil ihbarların alınmasını sağlayan 112 AÇM Projesi, sağlamış olduğu kolaylıklar ve güncel sorunlar karşısında sistemin yeni entegrasyonlarla çözümler sunması bakımından, başarılı bir hizmetin sunumu sağladığı düşünülmektedir. Bu nedenle proje taşıdığı özellikler, teknolojik donanımlar, yürütülen verimlilik ve etkililik esaslı çalışmalardan ötürü birden çok ödüle de layık görülmüştür. 2021 yılında yeni bina inşası, gerekli personellerin temini ile devreye alınmış olan ve tek acil ihbar numarasının kullanılmaya başlanması ile aktif olarak kullanıma sunulan Bitlis 112 AÇM, güncel yazılım, modern ve teknolojik iletişim araçları ve cihazları ile başarılı bir şekilde hizmet sunmaya devam etmektedir.

Küçük bir il olması sebebiyle Bitlis 112 AÇM birimleri büyükşehirilere kıyasla sistem yoğunluğu sorununu pek yaşamamaktadır. Yeni Nesil 112 yazılımının sunmuş olduğu avantajlardan biri olan araç takip sistemlerinin tüm birimlerin müdahale araçlarında olmayışı, olaya giden ekiplerin izlenememesi, araçların harita üzerindeki konum bilgilerine ulaşılamaması ve acil durumlar karşısında çağrıda bulunan vatandaşın

ekiplerin nerede oldukları ve ne zaman olay yerine varacaklarına yönelik yaptıkları ikinci ve üçüncü aramalarda tam olarak bilgi verilemiyor oluşu hizmet kalitesini azaltmaktadır. Bitlis 112 AÇM’de sadece sağlık biriminde araç takip sistemi bulunmaktadır. Sağlık biriminin diğer birimlerden farklı olarak bir önceki AÇS ile yürüttüğü çağrıları alma ve ambulans ekiplerini yönlendirme işlemlerini yaptığı komuta kontrol merkezine ait alt yapısını 112 AÇM bünyesine taşıyarak daha modern ve teknolojik imkanlar ile tekrardan hizmet sunumuna devam etmektedir.

Bu durum göz önünde bulundurulduğunda sağlık birimi personellerinin çağrıları karşılama sorumluluğunun yanında, olay yerine en yakın ve sorumlu ekibi yönlendirme, bunların müsaitlik durumlarını takip etme, nakil ve sevk ile görevli araçların bilgisine sahip olma, iletişim ile ilgili sorunlarda istasyon çalışanlarının ve iletişim bilgilerinin nöbet süresince takip edilmesini sağlama gibi işlemleri yürüttüğü ve karmaşık bir yönetim sistemi ile çalışmalarını sürdürdüğü ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle sağlık birimi personellerinin daha fazla yorulduğu, stres altında iş ve işlemlerini yürüttüğü görülmektedir. Mesleki ve insani tükenmişliğe daha hızlı girebilecekleri de göz önünde bulundurularak personel sayısının artırılması veya rotasyonel olarak saha ve çağrı merkezi personellerinin yerlerinin değiştirilmesinin isabetli olacağı düşünülmektedir.

Emniyet birimi ise müdahale araçlarının konum bilgilerinin takibini Bitlis 112 AÇM de değil de kendi kurumları bünyesindeki haber alma merkezinden yürütmektedir. Hem müdahale araçlarının yönlendirme işlemini hem de sevk ve takip işlemlerini, haber alma merkezi yürütmektedir. Bu nedenle önceki çağrı alma sistemlerinin bölünerek çağrıların 112 AÇM’de karşılanmaya başlaması yönlendirme ve takibin emniyet birimi tarafından yürütülmesi emniyet biriminin iki iş yapmasına sebep olmaktadır. Bu ikiliğin ortadan kalkması için sağlık birimindeki gibi çağrıyı alma, müdahale araçlarının görev alanlarına göre yönlendirilmesini sağlama ve takibinin 112 AÇM’de yapılması en etkili çözüm önerisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Emniyeti ilgilendiren çağrıların doğrudan haber alma merkezi yerine 112 AÇM’ye düşmesi, çağrının saha ekiplerine dolaylı olarak iletilmesine sebep olmaktadır. Müdahale araçlarının ve araçlara ait bilgilerin sistem ile entegrasyonunun sağlanması ve bu sürece hız kazandırılması hizmet sunumunun kalitesini daha da arttıracığı düşünülmektedir.

112 AÇM Projesi sayesinde Türkiye’deki vatandaşların ve yabancıların acil ihbarlar için birden fazla numara bilme zorunluluğu sorunu ortadan kalkmıştır. Her kurumun ayrı ayrı acil çağrı sistemleri ve ekipmanları için sarf edeceği maliyetlerde

tasarruf, iş gücünden kazanç ve hizmet sunumunda etkinlik arttırılmaya çalışılmıştır. Acil müdahalede görevli kurumların bir çatı altında çalışmaya başlamaları, kurumlar arası koordinasyonu arttırmış olup iş birliği ve eş zamanlı olarak uyum içerisinde çalışmalarını pekiştirmiştir. Tüm acil çağrıların kayıt altına alınması ve arşivlenmesi oluşabilecek adli ve idari sorunların çözümünü hızlandırmış ve kolaylaştırmıştır. Türkiye’de bulunan yabancı uyruklu vatandaşların acil yardım hizmetlerinden yararlanmaları için oluşturulan yabancı dil desteği ve istihdam edilen tercümanlar sayesinde sistemden aktif olarak yararlanmaları sağlanmıştır.

Tüm illerde aynı teknik sistemin devreye alınmış olması hem uygulama birliği hem de aynı standart ve kalitenin yakalanmasını sağlamıştır. Proje kapsamında pilot illerde kullanılmaya başlanan ve projeye ek olarak geliştirilen ADKH sayesinde CBS’ten etkin olarak faydalanılmaya başlanmıştır. Bu uygulamanın Bitlis 112 AÇM’de kullanıma sunulması, çağrıda bulunan vatandaşların bulundukları konum bilgisi ve olay yerinin tespitini daha kolay hale getireceği düşünülmektedir. Çağrı merkezlerinin kullandığı araç takip sistemleri sayesinde müdahale araçlarının takipleri, sevk ve idareleri daha verimli hale gelmiştir. Çağrıların ilk alındığı andan itibaren sistemde açılan vaka formu sayesinde ekiplerin vakaya çıkış anları, müdahale saatleri ve kendi birimlerine yeniden dönüş vakitleri gibi verilerin sisteme kaydedilmesi istatistiksel olarak performans ve iş yükü analizlerinin yapılmasına aynı zamanda verimliliğin ölçülmesine de olanak sağlamaktadır.

112 AÇM bünyesinde çağrı karşılama personeli olarak hizmet verecek olan personel istihdamında adaylardan talep edilen mezuniyet şartının Çağrı Merkezi Hizmetleri programı olması, çağrı karşılama biriminde görevlendirilecek personelin bilgi ve tecrübesi konusunda soru işaretine mahal vermeyecek şekilde çalışmalarını yürütebilmesine imkân sağlayacağı düşünülmektedir. İlgili bölüm mezunu adayların bireyler arası iletişim, iletişim teknikleri, çatışma ve stres yönetimi, çağrı merkezinde hizmet, halkla ilişkiler, iletişim sanatları gibi dersleri almış olmaları çağrı karşılama biriminde hizmet sunmaları halinde hizmet kalitesinde artış sağlayabilecekleri düşünülmektedir. Bu nedenle ilgili ilgisiz tüm çağrılarının ilk düştüğü yer olan çağrı karşılama biriminde, alan mezunu personel istihdamının tercih sebebi olması gerektiği düşünülmektedir.

Acil olayların ve yardım taleplerinin karşılanması adına hizmet sunumu gerçekleştiren Bitlis 112 AÇM’de yetkilendirilmek üzere il bünyesinde yer alan Belediye,

Kara Yolları, Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği, Ticaret İl Müdürlüğü gibi saha ekiplerine sahip olan tüm kurumların temsilcilerinin bulunması çukur, yolda kalma, kara yolu işaretleme ve tabela problemi, tehlikeli mesken ve konutların şikayeti, fahiş fiyatlı ürünlerin bildirimi, ulaşım araçları şikayetleri, israf olan su ve kirlilik oluşturan kanalizasyon akıntıları, elektrik kesintileri, çevre ve su kirliliği sorunları, defin ve cenaze hizmetleri, hastane randevu bilgileri, trafik akış ve emniyet sorunları gibi görevleri üstlenen bu kurumların AÇM bünyesinde faaliyet göstermesi vatandaşın hizmetten faydalanma süresini kısalttığı gibi ihtiyaçlarının karşılanmasını da hızlandıracağı düşünülmektedir.

Bitlis 112 AÇM’de nöbet usulü çalışan personellere yönelik oluşturulan istirahat alanlarının personel taleplerine göre dizayn edilerek birbirlerini rahatsız etmeyecek şekilde düzenlenmesi faydalı olacaktır. Ayrıca 24 saatlik nöbet süresince yemek ihtiyacının giderilmesi açısından yemek yeme salonun aktif hale getirilmesi de en azından iş esnasında yoğun temponun daha kolay bir şekilde üstesinden gelinebilmesi adına fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Personellere sunulacak olan birimlere ait istirahat alanı ve en azından iki öğün yemek servisinin daha başarılı bir performans sergilemeleri açısından katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Yeni nesil 112 AÇM sisteminde toplum tarafından bilinirliği ve veriler incelendiğinde yoğunluğu en fazla olan sağlık biriminin numarasının yeni sistemin tek acil çağrı numarası olarak seçilmesinde etkili olduğu görülmektedir. Eski sistemde teşkilatlanma ve hizmet kalitesi açısından diğer kurumlara nazaran daha gelişmiş olan acil sağlık hizmeti, yeni sisteme entegrasyonu ile daha da modern hale getirilmeye çalışılmıştır.

Bitlis 112 AÇM’nin faaliyete girmiş olduğu tarih olan 19 Haziran 2021’den 10 Mayıs 2023 tarihine kadar gelen 902.857 adet çağrının (%80,75) vakaya dönüşmeyen çağrı olduğu tespit edilmiştir. Türkiye’deki diğer iller düşünüldüğünde bu oranın hayli yüksek olduğu görülmektedir. Bu duruma yönelik olarak alınacak tedbirler bir hayli önem arz etmektedir. Vatandaşın bu konuda bilgilendirilmesi, tanıtım ve afiş faaliyetlerinin yapılması, telefon kullanım yaşının azalması sebebiyle okullarda yapılacak olan eğitim ve tanıtım hizmetlerinin çocukların bilinçlenmeleri konusunda yararlı olacağı düşünülmektedir.

Orman ve AFAD birimlerinin AÇM açıldığından bu yana toplam karşıladığı çağrı sayısı 1673 adettir. Bu iki birimin çağrı yoğunluğunun az olması sebebiyle tek personel tarafından idaresi sağlanmaktadır. Lakin bu durumun hizmet kalitesinin düşmesine sebep olduğu, ayrıca ilgili personellerin istirahat açısından yedeği olmadığı için iki birimin çağrılarına bakmasının da performansları üzerinde olumsuz etkiye sebep olduğu düşünülmektedir. Daha sağlıklı ve kaliteli bir hizmet sunumu için birimlerin ayrılarak birer adet personelin her nöbet için görevlendirilmesinin faydalı olacağı, yaz aylarında yangınlardan kaynaklı orman yangın birimine gelen çağrı yoğunluğunun da AFAD birimine yansımadan çözülmüş olacağı düşünülmektedir.

İki kademeli yönlendirme sistemine göre devreye alınan 112 AÇM, gelen ihbarları değerlendirme, sonlandırma veya ilgili birime aktarma noktasında ön çağrı birimine önemli sorumluluklar yüklemektedir. Bu birim sayesinde gereksiz, asılsız ve hizmet dışı çağrıların müdahale ekiplerine sahip birimlere aktarılmadan önce elenmesi ve değerlendirilmesi sistemin faal olarak çalışmasını sağlamaktadır. Aksi halde %80'e varan asılsız, yanlış ve gereksiz ihbarın sistemi kilitlemesi ve çalışamaz hale getirmesi kaçınılmaz olurdu. Bu durumun aynı zamanda da acil yardıma ihtiyacı olan vatandaşların hizmete geç ulaşmasına veya ulaşamamasına sebep olabileceği dikkatlerden kaçmamalıdır.

112 AÇM gereksiz meşgul etmemek, yaptırımlara ve cezalara maruz kalmamak ve en önemlisi vicdani bir yükümlülük olarak acil yardıma ihtiyacı olan vatandaşların haklarına girmeden, onlara mağduriyet yaşatmadan alınabilecek basit önlemlerle gereksiz aramaların önüne geçilebileceği düşünülmektedir. Bu tedbirler arasında;

- 1-Çocuklardan telefonu uzak tutmak veya onları takip etmek,
- 2-Kaçak yollarla getirilen veya kapanan telefonların IMEI numaralarını test etmek amacıyla 112'yi aramamak,
- 3-112'nin sunduğu hizmetlerin iyice bilinmesi, hizmet dışı bilgi talebi ve kamusal işlemlerin akıbetini sormak için 112 acil çağrı hattının meşgul edilmemesi,
- 4-Sunulan hizmetten acil ihtiyaçlar dışında hizmet beklememek,
- 5-112 numarasının sadece sağlık sorunlarının değil tüm acil ihtiyaçların giderilmesi için afet, yangın, terör, trafik kazası, kalp krizi, boğulma ve benzeri tüm durumların çözüme kavuşturulması adına operasyon ekiplerinin harekete geçirildiği

merkez olarak görmek, meydana gelecek gecikmelerin, gereksiz ve asılsız çağrılardan kaynaklı vakit kayıplarının insanların, canlıların, doğal hayatın hatta toplumların hayatını tehdit edecek düzeye ulaşabileceğinin bilincinde olunması gelmektedir.

Vatandaşa çağrı sürecinin ön çağrı biriminde bitmediğini ilgili birimle iletişim kurmayı beklemesi gerektiği anlatılmalıdır. Halkın 112 acil numarası hakkındaki bilgi düzeyleri ölçülüp bu bilgilerin incelenmesi, eksikliklerin tespiti sonucunda da hizmete dair bilgi broşürlerinin dağıtımının yapılması 112 tanıtım faaliyetleri kapsamında yürütülebilecek çalışmalar arasında yer alabileceği düşünülmektedir.

Çağrı merkezlerinin faaliyetleri hakkında sistemin asıl kullanıcıları olan vatandaşlardan iş ve işlemlerde zorlandıkları, gereksiz buldukları veya beğendikleri özelliklerin araştırılması, halkın bu konuda nabzının yoklanması, tek acil çağrı numarası uygulaması hakkında vatandaşların bilgi düzeyleri ve duyarlılıkları, farklı illerin AÇM'leri arasında bir kıyaslama çalışmasına gidilerek özellikle projenin ilk olarak başlatıldığı pilot iller ile teknik donanımın, personelin ve kapasitenin büyük olduğu illerdeki AÇM'lerin sistemleri ile karşılaştırılması, uygulama eksikliklerinin ve farklılıkların araştırılması gibi yeni çalışma konularının incelenmesi, konuya ilgi duyan araştırmacılara tavsiye edilmektedir.

KAYNAKLAR

- Açıl, İ. (2022). *İstanbul Avrupa Yakasında Yaşayan Bireylerin Tek Numara Acil Çağrı Merkezi (112) Uygulaması İle Hastane Öncesi Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyetinin Değerlendirilmesi* [Yüksek lisans tezi]. Bezmialem Vakıf Üniversitesi.
- AFAD, (2018). *Afet türleri*. <https://www.afad.gov.tr/afet-turleri>.
- AFAD, (2019). *Açıklamalı Afet Yönetimi Terimleri Sözlüğü*. <https://www.afad.gov.tr>.
- AFAD, (2023). *AFAD ve Tarihçesi*. <https://www.afad.gov.tr/afad-hakkinda>.
- Apak, A., & Üstoğlu, İ. (2017). Türkiye İçin Yeni Nesil Acil Çağrı Sistemi. *Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi Part C: Tasarım Ve Teknoloji*, 5(3), 127- 137.
- Alkan, Onur. (2021). *112 Acil Çağrı* [Dizi]. Sera Film.
- Aydın, Ö. (2019). *112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarında Görevli Sağlık Personellerinin Afetlerde İlk Yardım Uygulamalarının Bilgi Düzeylerinin Ölçülmesi: Bitlis Örneği* [Yüksek lisans tezi]. Bitlis Eren Üniversitesi.
- Ay, R. (2016). *İstanbul İtfaiyesi, İtfaiyenin Sorunları ve Çözüm Yolları* [Yüksek lisans tezi]. İstanbul Aydın Üniversitesi.
- Bahadır, T. (2020). 112 Acil Çağrı Merkezleri. *İdarecinin Sesi Dergisi*, 195(3), 6- 14.
- Beck, U. (2011). *Risk toplumu: Başka bir modernliğe doğru*. (K. Özdoğan & B. Doğan, Çev.). İthaki Yayınları.
- Belediye İtfaiye Yönetmeliği. (2021). *T.C. Resmî Gazete* (31693, 18 Aralık 2021).
- Bukan, M. (2019) *Bir Sosyal Uygulama Olarak 112 Acil Çağrı Merkezi: Yalova İli Örneği* [Yüksek lisans tezi]. Yalova Üniversitesi.
- Ceren, A. (2023). Türkiye’de Afet Yönetimi ve Afetlerde Teknoloji Kullanımının Önemi. *R&S- Research Studies Anatolia Journal*, 6(1), 78-106.
- ÇED ve Çevre İzinlerinden Sorumlu Şube Müdürlüğü, (2020). Bitlis ili 2019 yılı çevre durum raporu. T.C. Bitlis Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü. https://webdosya.csb.gov.tr/db/ced/icerikler/b-tl-s_cd202020210930185135.pdf.

- Deniz, O., Doğu, A. F., Yıldız, M. Z., Saraçoğlu, H., & Kerimoğlu, G. (2006). Süphan Dağı'nın buzul morfolojisi ve turizm açısından değerlendirilmesi. *I. Uluslararası Coğrafya Çalışmaları Sempozyumu*, 113-126.
- Deprem Araştırma Dairesi Başkanlığı. (1996). *İndeks Yerleşim Birimleri Ve Deprem Bölgeleri*. Ankara: Bayındırlık ve İskân Bakanlığı, Afet İşleri Genel Müdürlüğü, Deprem Araştırma Dairesi Başkanlığı.
- Dayharsh, T., I., Yung, T., Hunter, D., & Ivy, S. (1979). Update on the National Emergency Number 911. *IEEE Transactions on Vehicular Technology*, 28(4), 292-297.
- Doğan, M., Şenol, V., Çetinkaya, F., Naçar, M., & Bülbül, E. (2020). Kayseri İlinde Halkın 112 Acil Yardım Hizmetleri Hakkında Bilgi, Düşünce ve Memnuniyet Düzeyleri. *Journal of Contemporary Medicine*, 10(3): 415-420.
- Ekinci, R., Büyüksaraç, A., Ekinci, Y. L., & Işık, E. (2020). Bitlis İlının Doğal Afet Çeşitliliğinin Değerlendirilmesi. *Doğal Afetler ve Çevre Dergisi*, 6(1), 1-11.
- Ekşi, A. (2010). *Kamu hizmetinden yararlanma hakkı çerçevesinde acil çağrı merkezlerinin yönetimi* [Yüksek lisans tezi]. Pamukkale Üniversitesi.
- Ekşi, A. (2015). *Kitlesel Olaylarda Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri Yönetimi*. Kitap Ana. İzmir.
- Ekşi, A., Çertuğ, A., Balkan, B. K., Çelikli, S., Yenal, S., Özel, Ö., Uz, Ç., Gümüşsoy, S., Dindar, Y., & Yavaş, N. (2020). Almanya Paramedik Eğitiminin ve Acil Çağrı Sisteminin Değerlendirilmesi. *2. Uluslararası Paramedik Kongresi* 17-26.
- Ekşi, A., & Torlak, S. E. (2011). Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulama Sürecinde Acil Çağrı Hizmetlerinden Yararlanma Durumu: Antalya ve İzmir İllerinin Karşılaştırılması. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*. 11(4). 149-154.
- Ekşi, A., & Yıldırım, G. Ö. (2014). Avrupa birliği uyum sürecinde tek numara acil çağrı sistemi uygulamasına ambulans personelinin bakışı. *Journal of International Social Research*, 7, (31), 781-783.
- Emniyet Teşkilat Kanunu. (1937). *T.C. Resmî Gazete* (3629, 12 Haziran 1937).
- Erbay, H. (2017). Türkiye'de Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetlerinin Numarası Niçin 112? Ambulans Hizmetleri Bağlamında Bir Yakın Tarih Araştırması. *Mersin*

Üniversitesi Tıp Fakültesi Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Dergisi, 7(1), 28-32.

- Erkal, T., & Değerliyurt, M. (2009). Türkiye'de afet yönetimi. *Doğu Coğrafya Dergisi*, 14(22), 147-164.
- Eryılmaz, M. B. (2006). Demokratik Ülkelerde Kolluk Güçleri Arasında Yetki ve Görev Alanı Paylaşımı: Türkiye örneği. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 19(64), 179-188.
- Eryılmaz, A. Y., & Tolunay, A. (2015). *Ormancılık Politikası*. Fakülte Kitabevi.
- Giddens, A. (2012). *Sosyoloji*. (Güzel, C. Haz.). Kırmızı Yayınları.
- Gillooly, J. (2020). 911, Is This an Emergency? How 911 Call-Takers Extract, Interpret, and Classify Caller Information. *Journal of Policy Analysis and Management* 41(3). <https://doi.org/10.1002/pam.22369>
- Gluchman, V. (2016). Moral theory and natural, or social, Disasters (Editorial). *Human Affairs*, 26, 3–7. <https://doi.org/10.1515/humaff-2016-0001>
- Gökçe, O., Özden, Ş., & Demir, A. (2008). Türkiye’de afetlerin mekânsal ve istatistiksel dağılımı afet bilgileri envanteri. T.C. Bayındırlık ve İskân Bakanlığı, Afet İşleri Genel Müdürlüğü, Afet Etüt ve Hasar Tespit Daire Başkanlığı. https://www.afad.gov.tr/kurumlar/AFAD.gov.tr/3491/xfiles/abep_kitap_matbaa_final_04122008_small.pdf.
- Gümüş, C. (2012). Türkiye’de Ormancılık Eğitiminin Tarihsel Gelişimi, 5531 Sayılı Kanun’un Yüksek Öğretim ve Eğitime Yansımalarının İrdelenmesi ve Hedefler Kongresi. *TMMOB Orman Mühendisleri Odası Bildiriler Kitabı*, 31-46.
- Gümüş, C. (2014). *How to Adjust Forestry Education in Accordance With The Forest Policy Process/Changes: Experience From Turkey*. Sub-Regional Workshop on Forest Policy and Institutions Development in Central Asia, 4-7 February 2014, Trabzon.
- Gür, H., & Ay, M. (2013). Bitlis İli Çevre Durum Raporu. T.C. Bitlis Valiliği Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü. <https://webdosya.csb.gov.tr/db/bitlis/icerikler/2013-cevre-durum-raporu-20180226094327.pdf>.

- Horasan, G., & Boztepe, G. A. (2007). Observation and analysis of low-frequency crustal earthquakes in Lake Van and its vicinity, eastern Turkey. *Journal of Seismology*, 11(1), 1-13.
- Işık, E., Aydın, M. C., Bakış, A., & Özlük, M. H. (2012). Bitlis ve civarındaki faylar ve bölgenin depremselliği, *Bitlis Eren Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 1(2), 153-169.
- İstanbul İtfaiyesi, (2016). *Tarihten Bugüne İstanbul İtfaiyesi*. <http://itfaiye.ibb.gov.tr/tr/tarihce.html>.
- İçişleri Bakanlığı, (2022, Haziran). *Jandarma Teşkilatı 183 Yaşında*. <https://icisleri.gov.tr/jandarma-teskilati-183-yasinda>.
- İlki, A., Gürbüz, T., & Demir, C. (2008). *Afet Zararlarının Azaltılması Temel İlkeleri*. JICA Türkiye Ofisi Yayınları.
- İnce, C. (2020). Afetler çağı, afetlerin yapısal dönüşümü ve COVID-19. *Turkish Studies*, 15(4), 565-578.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi, (2018). İstanbul ili genelinde afetler karşısında sosyal hasar görülebilirlik araştırması. Deprem Risk Yönetimi ve Kentsel İyileştirme Daire Başkanlığı Deprem ve Zemin İnceleme Müdürlüğü. <https://8luvomezzzsk.merlincdn.net/wp-content/uploads/2020/02/Afetler-Karsisinda-Sosyal-Hasar-Gorebilirlik-YoNETiCi-oZETi.pdf>.
- İtfaiye Teşkillerinin Kuruluş, Görev, Eğitim ve Denetim Esaslarına Dair Yönetmelik. (1985). *T.C. Resmî Gazete* (22327, 28 Haziran 1995).
- Jandarma Genel Komutanlığı. (2019, Mayıs). *Tarihçe*. <https://jandarma.gov.tr/tarihce>.
- Kadioğlu, M., & Özdamar, E. (2005). *Afet Yönetiminin Temel İlkeleri*. JICA, Ankara.
- Kayseri 112 Acil Çağrı Merkezi. (2021). *51 İlin Asıllı Ve Asılsız Çağrı Oranları*. <https://www.112.gov.tr/kayseri/51-ilin-asilli-ve-asilsiz-cagri-oranlari>.
- Kaplan, O. (2006). *GPS, GPRS ve GIS Teknolojileri Kullanılarak 112 Acil Yardım Merkezi Otomasyon Merkezi Tasarımı* [Yüksek lisans tezi]. Erciyes Üniversitesi.
- Kawakami, C., Ohshige, K., Kubota, K., & Tochukibo, O. (2007). Influence of socioeconomic factors on medically unnecessary ambulance calls. *BMC Health Services Research*, 2007(7): 120.

- Konya 112 Acil Çağrı Merkezi. (2022). *Basın Bülteni 2023/1*.
<https://www.112.gov.tr/konya/basin-bulteni-20231>.
- Kurban D. & Yolaçan, S. (2008). *Kürt Sorununun Çözümüne Dair Bir Yol Haritası: Bölgeden Hükümete Öneriler*. TESEV Yayınları, İstanbul.
- Kuzucu, K. (2006). Szehenyi Paşa ve Osmanlı İtfaiyesinin Modernleştirilmesi (1874-1922). *Türk Kültürü İncelemeleri Dergisi*, 14: 31-52.
- Mahmut, D. (2023). *AFAD, Arama ve Kurtarma Hizmetleri Eğitim Sunumu*.
<https://slidetodoc.com/arama-ve-kurtarma-hzmetler-mahmut-duran-afad-uzman/>.
- Mardin 112 Acil Çağrı Merkezi. (2022, Aralık). *Mardin 112 Acil Çağrı Merkezi 2022 Aralık ayı istatistikleri*. <https://www.112.gov.tr/mardin/mardin-112-acil-cagri-merkezi-aralik-ayi-istatistikleri#gallery-1>.
- Nalbatçı, G. (2016). *Hizmet Sektöründe Acil Çağrı Yönetimi Ve İbb Bayrampaşa İtfaiye Örneği* [Yüksek lisans tezi]. Nişantaşı Üniversitesi.
- Orman İşletme Genel Müdürlüğü. (2023). *Genel Bilgiler*.
<https://www.ogm.gov.tr/tr/kurulusumuz/genel-bilgiler>.
- Özüçelik, D. N. (2019). *Afet Tıbbı*. Türkiye Kliniklerip 1. Baskı. Ankara.
- Polis Vazife Ve Salahiyet Kanunu. (1934). *T.C. Resmî Gazete* (2751, 17 Temmuz 1934).
- Sahil Güvenlik Komutanlığı. (2019, Temmuz). *Tarihçe*. <https://www.sg.gov.tr/tarihce>.
- Sağlık Bakanlığı. (2019, Aralık). *112 Acil Ambulans Sisteminin 25. yılı kutlandı*. [112 Acil Ambulans Sisteminin 25. Yılı Kutlandı \(saglik.gov.tr\)](https://www.saglik.gov.tr/112-Acil-Ambulans-Sisteminin-25-Yili-Kutlandi).
- Sağlık Bakanlığı. (2009). *Sağlıkta Performans ve Kalite Yönergesi, Çalışan Memnuniyeti Anketi ve Uygulama Usul ve Esasları*. <https://docplayer.biz.tr/9832831-Ek-8-calisan-memnuniyeti-anketi-uygulama-usul-ve-esaslari.html>.
- Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Birlikleri ve Ekiplerinin Kuruluşu, Görevleri, Çalışma Usul Ve Esaslarına Dair Yönetmelik. (2000). *T.C. Resmî Gazete* (24116, 21 Temmuz 2000).
- Stamm, BH. (2005). *The ProQOL manual: The Professional Quality of Life Scale: CompassionSatisfaction, Burnout and Compassion Fatigue, Secondary Trauma scales*. Idaho State University and Sidran Press.
<http://compassionfatigue.org/pages/ProQOLManualOct05.pdf>.

- Sungur, A. (2019). Her Alanda koordinasyon Güvenlikte GAMER. *İdarecinin Sesi Dergisi* 2(188), 34-36.
- Şahin, A. U. (2020). Afet Yönetimi ve Planlaması Perspektifinden Türkiye Afet Müdahale Planının Değerlendirilmesi. *Dirençlilik Dergisi*, 4(1), 129-158.
- Şimşek, P., Günaydın, M., & Gündüz, A. (2019). Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetleri: Türkiye Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 8(1), 120-127.
- Şitoğlu, İ. (2017). Güvenlik ve Koordinasyon. *İdarecinin Sesi Dergisi* 179(5), 1-2.
- Sönmez, M. (2016). Kamuda Teknoloji Kullanımı, Avrupalılaşma, Etkinlik Ve Verimlilik Açısından Tek Numara (112) Acil Çağrı Merkezleri Projesi Ve E-Çağrı (E-Call) Uygulamaları. *Türk İdare Dergisi*, (482), 149- 182.
- Tanyıldız, G. (2020). 19. yy.'dan Günümüze İstanbul İtfaiyecilerin Tarihi ve Giysilerinin Günümüze Kadarki Değişimi [Yüksek lisans tezi]. Işık Üniversitesi.
- Tarım ve Orman Bakanlığı. (2023). *Tarihçe*. <https://bolge5.tarimorman.gov.tr/Menu/23/Tarihce>.
- T.C. İçişleri Bakanlığı Afet Ve Acil Durum Yönetim Başkanlığı. (2020). *Afet Yönetimi Kapsamında 2019 Yılına Bakış Ve Doğa Kaynaklı Olay İstatistikleri*. https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/e_kutuphane/kurumsal-raporlar/afet_istatistikleri_2020_web.pdf.
- T.C. İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü. (2022). *112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi*. <https://www.icisleri.gov.tr/illeridaresi/112-acil-agri-merkezleri-projesi>.
- T.C. İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü. (2005). *112 Acil Çağrı Sistemi*. <https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/illeridaresi/Mevzuat/Genelgeler/112%20Acil%20%C3%87a%C4%9Fr%C4%B1%20Sistemi%20Hakk%C4%B1nda.pdf>.
- T.C. İçişleri Bakanlığı Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı. (2020). *112 Vefa İletişim Programı NVI Kullanım Kılavuzu*. <https://www.112.gov.tr/kurumlar/112.gov.tr/112-vefa/VEFA-NVI-Kullanicisi.pdf>.
- T.C. İçişleri Bakanlığı 112 Acil Çağrı Merkezi Projeleri. (2022). *112 Acil Çağrı Merkezi Projesi*. <https://www.112.gov.tr/>.

- T.C. İçişleri Bakanlığı. (2020). *Bakanlığımızca Kovid- 19 Tedbirleri Kapsamında Hayata Geçirilen İSDEM Uygulamasına İhbarlar Gelmeye Başladı*. <https://www.icisleri.gov.tr/bakanligimizca-kovid---19-tedbirleri-kapsaminda-hayata-gecirilen-isdem-uygulamasina-ihbarlar-gelmeye-basladi>.
- T.C. İçişleri Bakanlığı Güvenlik ve Acil Durumlar Koordinasyon Merkezi. (2017). 40 *soruda* *Gamer*. <https://www.icisleri.gov.tr/kurumlar/icisleri.gov.tr/IcSite/gamer/2018/mevzuat/4Osorudagamer.pdf>.
- T.C. Orman Bakanlığı. (2003). 6302 Sayılı Tamim. <https://www.ogm.gov.tr/tr/e-kutuphanesitesi/mevzuatsitesi/Tamimler/6302%20say%C4%B1%C4%B1%20Tamim.pdf>.
- T.C. Tarım Ve Orman Bakanlığı Bitlis il Tarım Ve Orman Müdürlüğü. (2022). *İlimiz Hakkında Genel Bilgiler*. <https://bitlis.tarimorman.gov.tr/Menu/17/Ilimiz-HakkindaGenelBilgiler#:~:text=Do%C4%9Fu%20Anadolu%20B%C3%B6lgesi'nin%20Yukar%C4%B1,illere%20olduk%C3%A7a%20uzak%20bir%20mesafededir>.
- Tosun, S. (2021). Bir Sosyal Politika Aracı Olarak Afad. *Hastane Öncesi Dergisi*, 6(1), 117-134.
- Turan, M., Bulut, Y. & Öztürk, G. (2015). Acil Durumlar ve Afetlerle İlgili Kurumların ve Acil Çağrı Numaralarının Bilinirliği; Gümüşhane Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(3), 440-453.
- Türkiye Afet Müdahale Planı. (2022). *T. C. Resmî Gazete* (31954, 15 Eylül 2022).
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2022). *Nüfus ve demografi*. <https://cip.tuik.gov.tr/#>.
- Türk Kızılayı. (2016). *Hilal-i Ahmer'den Türk Kızılayı'na 148 Yıllık Yardım Çınarı*. <https://www.kizilay.org.tr/haber/haberdetay/2850>.
- Uşak 112 Acil Çağrı Merkezi. (2021). *112 Acil Çağrı Merkezinde Sayın Valimiz Funda Kocabıyık Başkanlığında Acil Çağrı Hizmetleri İl Koordinasyon Komisyon Toplantısı Yapıldı*. <https://www.112.gov.tr/usak/112-acil-cagri-merkezimizde-sayin-valimiz-baskanliginda-acil-cagri-hizmetleri-il-koordinasyon-komisyon-toplantisi-yapildi>.

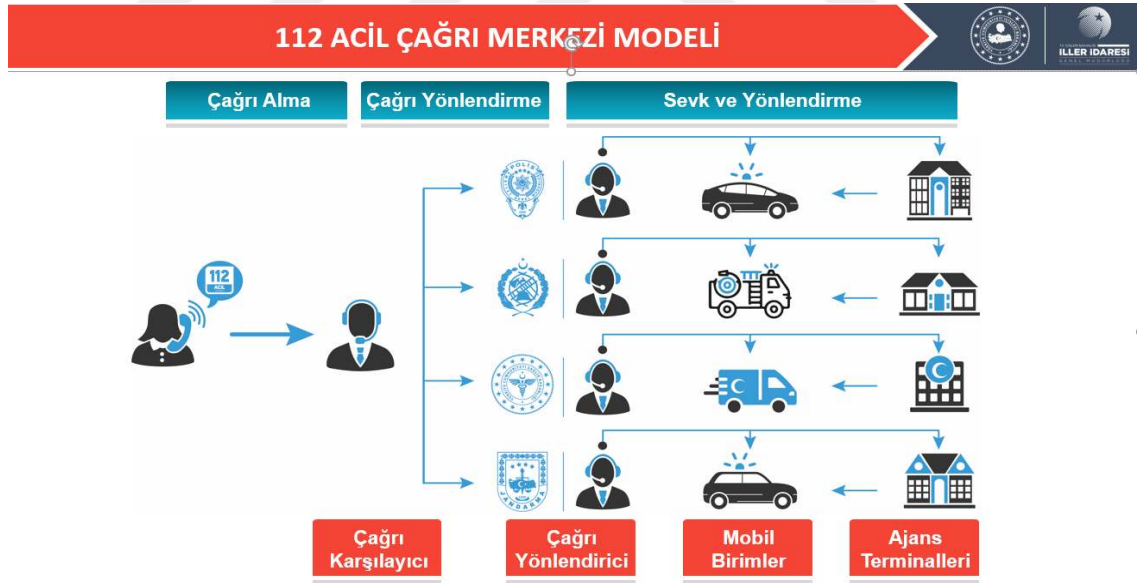
- Quarantelli, E.L., Lagadec, P. Rodriguez H., & Boin, A. (2007). A heuristic approach to future disasters and crises: New, old, and in-between types. *Handbook of Disaster Research* 16-41. https://doi.org/10.1001/978-0-387-32353-4_2
- Vatansever, K. (2001). *Acil Sağlık Hizmetlerinin Organizasyonu, Afetlerde Sağlık Hizmetleri Yönetimi*. Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Müdürlüğü, Takav Matbaacılık, Ankara.
- Yavaş, H. (2005). *Doğal afetler yönüyle Türkiye’de belediyelerde kriz yönetimi*. Orion Yayınevi, Ankara.
- Yavuz, Ö., & Bozatay, S. A. (2014). Türkiye’de İtfaiye Hizmetlerinin Örgütlenmesi ve Etkinliği Sorunu. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi* 5(2), 785-804. <http://dx.doi.org/10.18074/cnuiibf.186>.
- Yenmez, M. K. (2017). Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması. *Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Dergisi*, 42, 26-27.
- Yentürk, N., Ünlü, A., Tarı, E. & İlki, A. (2002). *Türk İtfaiye Teşkilatının Yeniden Yapılandırılması İçin Bir Model Önerisi*. İstanbul: İTÜ Press.
- Yeşil, A., Ergün, Ü., AMASYALI, C., Er, F., Olgun, N. N., & Aker, A. T. (2010). Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği Türkçe Uyarlaması Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması. *Archives Of Neuropsychiatry, Noropsikiatri Arsivi*, 47(2).
- Yılmaz, A. (2004). Afet Yönetimi. *Sivil Savunma Dergisi*. 177(46), 18-24.
- Weisæth, L., Knudsen Jr, O., & Tonnessen, A. (2002). Technological disasters, crisis management and leadership stress. *Journal of Hazardous Materials*, 93(1), 33-45.
- 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği. (2014). *T. C. Resmî Gazete* (29002, 16 Mayıs 2014). <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=19670&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeli&mevzuatTertip=5>.
- 112 Acil Çağrı Merkezleri [@112acilcagri]. (2023, 23 Şubat). Yaşanılan Afet Sırasında 112 Acil Çağrı Merkezlerimizce Hatay ilinde Karşılanmayan Hiçbir Çağrı Olmamıştır. View: <https://instagram.com/112acilcagri>. [Image attached]. Instagram. <https://www.instagram.com/p/CpAthI6MHPN/?igshid=YmMyMTA2M2Y=>.

EKLER

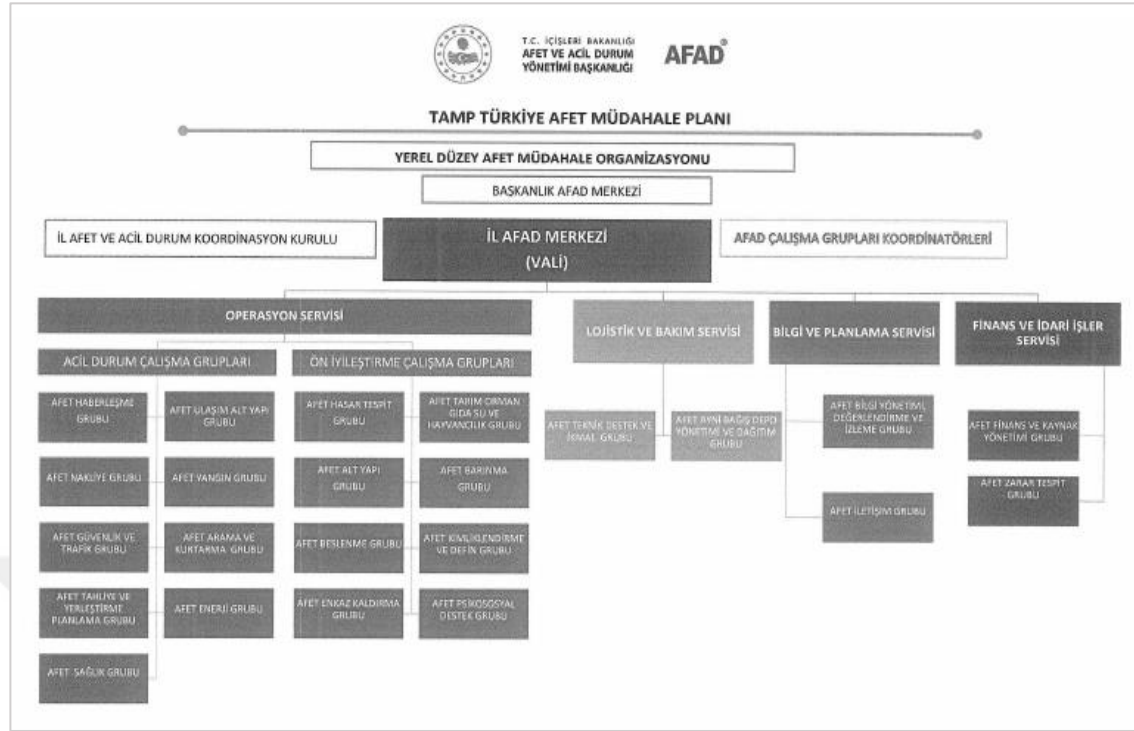
EK 1.112 Acil Çağrı Merkezi Yazılım Sistemleri (İBİİGM, 2022).



EK 2. Çağrı Merkezine Gelen İhbarların Değerlendirme Süreci (İBİİGM, 2022).



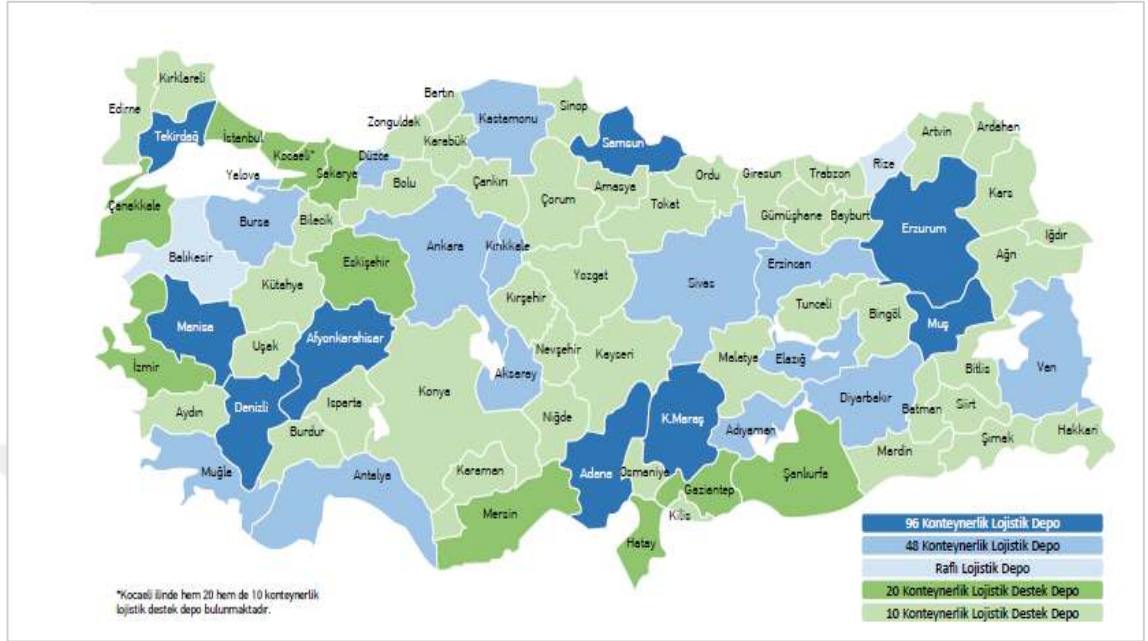
EK 3. Yerel Düzey Afet Müdahale Organizasyonu ve Çalışma Grupları. (TAMP, 2022)



EK 4. Seviye Etki Derece Tablosu (TAMP, 2022)

SEVİYE	ETKİ	OLAY TÜRÜ VE ÖLÇEĞİNE GÖRE DESTEK DURUMU
S1	Yerel imkânlar yeterlidir.	İl AFAD Merkezi
S2	Destek illerin takviyesine ihtiyaç vardır.	İl AFAD Merkezi 1. Grup destek iller
S3	Ulusal desteğe ihtiyaç vardır.	1. ve 2. Grup destek iller + Ulusal kapasite
S4	Uluslararası desteğe ihtiyaç vardır.	1. ve 2. Grup destek iller + Ulusal kapasite + Uluslararası destek

EK 5. Türkiye’deki Afet Lojistik Depolarının Türlerine Göre İl Bazında Dağılımı
(AFAD, 2020)



EK 6. Türkiye’de Bulunan Afet Ve Acil Durum Arama Ve Kurtarma Birlik
Müdürlükleri (Mahmut, 2023: 7).



EK 7. Sivil Savunma Arama Ve Kurtarma Birliklerinin Sorumlu Oldukları İller
(SSAKBEKGÇEDY, 2000).

SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA BİRLİKLERİNİN SORUMLU OLDUKLARI İLLER LİSTESİ

BİRLİĞİN ADI	SORUMLU OLDUĞU İLLER		
1. ADANA SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA BİRLİĞİ	1. GAZİANTEP 2. HATAY 3. İÇEL	4. K.MARAŞ 5. KARAMAN 6. KİLİS	7. OSMANİYE
2. AFYON SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA BİRLİĞİ	1. ANTALYA 2. BURDUR 3. ESKİŞEHİR	4. ISPARTA 5. KONYA 6. KÜTAHYA	7. UŞAK
3. ANKARA SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA BİRLİĞİ	1. AKSARAK 2. ÇANKIRI 3. ÇORUM	4. KAYSERİ 5. KIRIKKALE 6. KIRSEHİR	7. NEVŞEHİR 8. NİĞDE 9. YOZGAT
4. BURSA SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA BİRLİĞİ	1. BALIKESİR 2. BİLECİK 3. ÇANAKKALE	4. YALOVA	
5. DİYARBAKIR SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA BİRLİĞİ	1. ADIYAMAN 2. BATMAN 3. BİNGÖL	4. ELAZIĞ 5. MALATYA 6. MARDİN	7. ŞIRNAK 8. ŞANLIURFA 9. TUNCELİ
6. ERZURUM SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA BİRLİĞİ	1. ARDAHAN 2. ARTVİN 3. BAYBURT	4. ERZİNCAN 5. GÜMÜŞHANE 6. İĞDIR	7. KARS 8. RİZE 9. SİVAS
7. İSTANBUL SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA BİRLİĞİ	1. EDİRNE 2. KIRKLARELİ	3. KOCAELİ 4. TEKİRDAĞ	
8. İZMİR SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA BİRLİĞİ	1. AYDIN 2. DENİZLİ	3. MANİSA 4. MUĞLA	
9. SAKARYA SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA BİRLİĞİ	1. BARTIN 3. BOLU 3. DÜZCE	4. KARABÜK 5. ZONGULDAK	
10. SAMSUN SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA BİRLİĞİ	1. AMASYA 2. GİRESUN 3. KASTAMONU	4. ORDU 5. SİNOP 6. TOKAT	7. TRABZON
11. VAN SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA BİRLİĞİ	1. AĞRI 2. BİTLİS 3. HAKKARİ	4. MUŞ 5. SİİRT	

EK-8“112 Acil Çağrı Merkezine Yapılan Aramalar, Görev Yapan Personeller ve Yönlendirilen Müdahale Araçlarının Kullanımının Değerlendirilmesi: Bitlis İli Örneği”

Görüşme Soruları:

Sosyo-Demografik Bilgiler:

- 1-Cinsiyetiniz?
- 2-Kaç yaşındasınız?
- 3-Medeni durumunuz nedir?
- 4-Eğitim durumunuz nedir?

Mesleki Bilgi ve Tecrübe:

- 5-112 Acil Çağrı Merkezi'nde çalıştığınız birim?
- 6-112 Acil Çağrı Merkezinde Çalışma Süreniz?
- 7-Asıl mesleğiniz?
- 8-Mesleğinizde ne kadar süredir çalışıyorsunuz?
- 9-Acil Çağrı Merkezinde çalışma şekliniz nasıl?

Performans Değerlendirmesi:

- 10-Acil Çağrı Merkezinde çalışan personellerin sahip olduğu bilgi ve tecrübenin yaptıkları iş için yeterli olduğunu düşünüyor musunuz? (Neden) Bilgi ve tecrübenin yeterliliği ile ilgili yaşadığınız herhangi bir durum var mı?
- 11-Çağrı alırken yaşadığınız temel sorunlar nelerdir? Bu sorunların üstesinden gelmek için neler yapıyorsunuz? (Etkili iletişim kurduğunuzu düşünüyor musunuz?)
- 12-Çalışma alanınızın başarılı bir performans sergilemeniz açısından yeterli olduğunu düşünüyor musunuz? (Örneğin istirahat alanınız mevcut mu, çalışma alanınız ergonomik olarak düzenlenmiş mi?)
- 13-Personel sayısı ve performans arasında nasıl bir ilişki olduğunu düşünüyorsunuz? (..... birimindeki personel sayısını yeterli buluyor musunuz? Acil Çağrı Merkezindeki personel sayısını yeterli buluyor musunuz?)
- 14-Yaptığınız iş ile ilgili herhangi bir eğitim veya seminer aldınız mı? (Evet ise aldığınız eğitimler ve eğitimin şekli; online, uygulamalı, uzman tarafından. Aldığınız eğitimin performansınız üzerinde etkili olduğunu düşünüyor musunuz?)
- 15-Ön çağrı personellerinden kaynaklanan sorunlar veya sürece yaptıkları katkılar ile ilgili ne düşünüyorsunuz? (Müdahaleyi geciktirme, olayların iki defa anlatılması, asılsız ihbar engelleme, iletişim ve adres bilgilerinin peşinen alınması)

16-Müdahale araçlarının takip sistemlerine sahip olması olaylara müdahalenizi nasıl etkilemektedir? Biriminize bağlı müdahale araçlarınızda bu imkâna sahip misiniz?

17-Aldığınız ihbarları müdahale ekiplerine (çağrı yönlendiricilere) iletirken karşılaştığınız sorunlar nelerdir? Bu sorunların üstesinden gelmek için ne gibi yöntemler kullanmaktasınız?

Kurumsal Aidiyet ve Duygusal Etkileşim:

18-Kendinizi çalıştığınız kurumun önemli bir parçası olarak görüyor musunuz? İlerleyen zamanda kurumdan ayrılmayı düşünüyor musunuz? (Neden)

19-Çağrı merkezi personeli olarak mı istihdam edildiniz yoksa görevlendirme ile mi çalışmaktasınız?

20-Yaptığınız iş ve işlemlerin, iş dışındaki sosyal yaşantınızı etkilediği oluyor mu? (Nasıl)

21-Yaptığınız iş itibarıyla insanlara yardım edebiliyor olmanız psikolojinizi nasıl etkilemektedir?

Hizmet Sunumundaki Yenilikler:

22-Tüm acil çağrıların tek bir numara üzerinden alınması, bir merkezde toplanması ve müdahale araçlarının çağrı yönlendiriciler tarafından yönlendirilmesi uygulamasına genel olarak nasıl bakıyorsunuz?

23-Birden fazla birimin iş birliği içerisinde müdahalesini gerektiren olaylarda yeni sistemin katkı sağladığını düşünüyor musunuz ve bu katkılar nelerdir?

24-Acil çağrı hizmetlerinin ve müdahale araçlarının çağrı koşullarına uygun olarak yenilenebildiğine inanıyor musunuz?

25-Acil yardım hizmetlerinin tüm ülkede (aynı kalitede) eşit bir şekilde verildiğine inanıyor musunuz?

26-Acil Çağrı Merkezine entegre edilen E-Çağrı, Engelsiz 112, Yabancı Dil Desteği, Acil Durum Konum Hizmeti, Akıllı Ambulans, AFAD Acil Mobil Uygulaması, Panik Butonu Uygulaması ve KADES uygulaması üzerinden hiç çağrı aldınız mı?

Acil Çağrı Hizmetinin Gereksiz Kullanımı Ve İstismarı:

27-Asılsız ihbar ile karşılaşma sıklığınız nedir? Yeni sistemin asılsız ihbarların azalmasına yönelik katkı sağladığını düşünüyor musunuz?

28-Ön çağrı personelinin asılsız ihbarların önüne geçilmesi konusunda katkı sağladığını düşünüyor musunuz? (Evet ise, bu kaliteli hizmet sunumunu nasıl etkilemektedir).

29-Çağrıda bulunan bütün vatandaşların acil ihtiyaca sahip olduğunu düşünüyor musunuz?

30-Asılsız ihbarların azaltılması için neler yapılabilir? Sizin bu konuda yapmış olduğunuz bir bildirim var mı?

T.C.
BITLİS VALİLİĞİ

Bitlis Eren Üniversitesi: Acil Durum ve Afet Yönetimi Anabilim
dalında 2. Sınıf öğrencisi olarak Tezli yüksek Lisans yapmaktayım.
112 Acil Sağlık Merkezine yönelik danışman hocam Doç. Dr. Celal İNCE
ile beraber yapmayı planladığımız "112 Acil Sağlık Merkezine yapılan Arama,
Gözetim Personellerine Müdahale Araçlarının kullanımının değerlendirilmesi: Bitlis
Örneği" adlı çalışmamın yürütülmesi amacıyla Bitlis 112 Acil Sağlık
Merkezi: özelinde Saha ekibimizin görevlendirilmesi için tarafınızdan
izin istemekteyiz. Üniversite Etik Kurul izni ve katılımına yönelik olarak
Sorumlu Etik'e sunulmuştur.

Gerekli işlemin yapılmasını arz ederim

06.11.2022

Mahsum BAHADIR

Adres:

Telefon:

Ek-10

Evrak Tarih ve Sayısı: 03.11.2022-E.70293



T.C.
BİTLİS EREN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik İlkeleri ve Etik Kurulu

Sayı : E-84771431-900-70293
Konu : Etik Kurulu Kararı (2022-12)

03.11.2022

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : 30.09.2022 tarihli 66358 sayılı dilekçeniz.

İlgide kayıtlı dilekçeniz gereği, "112 Acil Çağrı Merkezine Yapılan Aramalar, Görev Yapan Personeller Ve Yönlendirilen Müdahale Araçlarının Kullanımının Değerlendirilmesi: Bitlis Örneği " adlı çalışmanız Üniversitemiz Etik İlkeleri ve Etik Kurulunun 03.11.2022 sayılı ve E.70293 sayılı kararıyla uygun görülmüştür.

Bilgilerini ve gereğini rica ederim.

Doç. Dr. Yunus Levent EKİNCİ
Başkan Yardımcısı

Dağıtım:
Mahsum BAHADIR
Sayın Doç. Dr. Celal İNCE

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

EK 11. Katılımcıların sosyo-demografik ve mesleki bilgilerinin tamamı

	Katılımcı Kodu	Yaş	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Asıl Meslek veya Okunan Bölüm	Kendi Mesleğinin Çalışma Sürenizi	112 Acil Çağrı Merkezinde		
							Çalışılan Birim	Çalışma Süresi	Çalışma Şekli
1	E1	25	Bekâr	Ön lisans	İlk Ve Acil Yardım Teknikeri	-	Çağrı Karşılama	18 Ay	24/72 Nöbet
2	K1	26	Bekâr	Ön lisans	Çağrı Merkezi Hizmetleri	18 Ay	Çağrı Karşılama	18 Ay	24/72 Nöbet
3	E2	43	Evli	Ön lisans	Jandarma Personeli	21 yıl	Çağrı Yönlendirici (Jandarma)	18 Ay	24/48 Nöbet
4	E3	55	Evli	Ortaöğretim	İtfaiye personeli	13 yıl	Çağrı Yönlendirici (İtfaiye)	18 Ay	24/48 Nöbet
5	E4	33	Bekâr	Lisans	Emniyet personeli	4,5 yıl	Çağrı Yönlendirici (Emniyet)	4 Ay	5 gün 12/12 5 gün 12/36
6	E5	56	Evli	Lise	Orman İşletme personeli	37 yıl	Çağrı Yönlendirici (Orman)+ (AFAD)	18 Ay	24/72 Nöbet
7	K2	30	Evli	Lisans	İlk Ve Acil Yardım Teknikeri	12 yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	18 Ay	24/48 24/72 Nöbet
8	E6	27	Evli	Lise	Jandarma Personeli	6 yıl	Çağrı Yönlendirici (Jandarma)	18 Ay	24/48 Nöbet
9	K3	29	Bekâr	Lisans	İş Yeri Plancısı	-	Çağrı Karşılama	18 Ay	24/72 Nöbet
10	K4	29	Bekâr	Lisans	İlk Ve Acil Yardım Teknisyeni	10 yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	39 Ay (3.5 yıl)	24/48 Nöbet
11	E7	27	Evli	Ön lisans	İlk Ve Acil Yardım Teknikeri	4 yıl	Çağrı Karşılama	18 Ay	24/72 Nöbet
12	K5	29	Evli	Ön lisans	İlk Ve Acil Yardım Teknisyeni	11 yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	18 Ay	24/48 24/24 Nöbet
13	E8	26	Bekâr	Ön lisans	İlk Ve Acil Yardım Teknikeri	6 Ay	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	6 Ay	24/48 Nöbet
14	E9	35	Evli	Lisans	Büro Personeli	4 yıl	Çağrı Karşılama	18 Ay	24/72 24/48 Nöbet

15	E10	32	Evli	Ön lisans	Çağrı Merkezi Hizmetleri	18 Ay	Çağrı Karşılایıcı	18 Ay	24/72 Nöbet
16	K6	26	Bekâr	Lisans	Siyaset ve Kamu Yönetimi	-	Çağrı Karşılایıcı	18 Ay	24/72 Nöbet
17	E11	31	Evli	Ön lisans	AFAD Büro Personeli	3 yıl	Çağrı Yönlendirici (AFAD)+ (Orman)	3 Ay	24/72 Nöbet
18	K7	24	Bekâr	Ön lisans	İlk Ve Acil Yardım Teknikeri	-	Çağrı Karşılایıcı	18 Ay	24/72 Nöbet
19	K8	26	Bekâr	Lisans	Biyomedikal Mühendis	2 Ay	Çağrı Karşılایıcı	14 Ay	24/72 Nöbet
20	E12	30	Evli	Ön lisans	Jandarma Personeli	6 yıl	Çağrı Yönlendirici (Jandarma)	18 Ay	24/48 24/24 Nöbet
21	E13	31	Evli	Lisans	Jandarma Personeli	8 yıl	Çağrı Yönlendirici (Jandarma)	18 Ay	24/48 24/24 Nöbet
22	K9	29	Evli	Lisans	İlk Ve Acil Yardım Teknikeri	7 yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	4 Ay	24/48 Nöbet
23	K10	31	Evli	Ön lisans	Acil Tıp Teknisyeni	11 yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	18 Ay	24/48 Nöbet
24	E14	48	Evli	Lisans	Emniyet personeli	24 yıl	Çağrı Yönlendirici (Emniyet)	3 Ay	5 gün 12/12 5 gün 12/36
25	E15	37	Evli	Lisans	Emniyet personeli	11,5 yıl	Çağrı Yönlendirici (Emniyet)	18 Ay	5 gün 12/12 5 gün 12/36
26	E16	37	Evli	Lise	İtfaiye personeli	12 yıl	Çağrı Yönlendirici (İtfaiye)	18 Ay	24/48 Nöbet
27	E17	29	Bekâr	Ön lisans	Çağrı Merkezi Hizmetleri	9 Ay	Çağrı Karşılایıcı	8 Ay	24/72 Nöbet
28	K11	25	Bekâr	Ön lisans	İlk Ve Acil Yardım Teknikeri	4 yıl	Çağrı Karşılایıcı	18 Ay	24/72 Nöbet
29	E18	35	Bekâr	Ön lisans	Çağrı Merkezi Hizmetleri	10 yıl	Çağrı Karşılایıcı	18 Ay	24/72 Nöbet
30	E19	24	Evli	Ön lisans	Acil Tıp Teknisyeni	3 yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	1 Hafta	24/72 Nöbet

31	E20	27	Bekâr	Ortaöğretim	Orman İşletme personeli	9 yıl	Çağrı Yönlendirici (Orman)+ (AFAD)	18 Ay	24/72 Nöbet
32	K12	28	Bekâr	Ön lisans	İlk Ve Acil Yardım Teknikeri	5 yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	12 Ay	24/24 24/48 Nöbet
33	E21	26	Evli	Ön lisans	Fotoğrafçılık ve Kameramanlık	3 yıl	Çağrı Karşılıyıcı	18 Ay	24/48 24/72 Nöbet
34	K13	27	Evli	Ön lisans	İlk Ve Acil Yardım Teknikeri	7,5 yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	3 Ay	Aylık 8-9 nöbet 24/48 24/72
35	E22	39	Bekâr	Lisans	AFAD Büro Personeli	10 yıl	Çağrı Yönlendirici (AFAD)+ (Orman)	8 Ay	24/72 Nöbet
36	E23	48	Evli	Lisans	Emniyet personeli	24 yıl	Çağrı Yönlendirici (Emniyet)	2 Ay	12/24 12/36 Nöbet
37	E24	30	Evli	Lisans	Emniyet personeli	5 yıl	Çağrı Yönlendirici (Emniyet)	4 yıl	5 gün 12/12 gündüz 5 gün 12/36 gece
38	E25	36	Evli	Lisans	Emniyet personeli	13 yıl	Çağrı Yönlendirici (Emniyet)	8 Ay	5 gün 12/12 gündüz 5 gün 12/36 gece
39	E26	28	Bekâr	Lisans	Beslenme Ve Diyetetik	-	Çağrı Karşılıyıcı	12 Ay	24/72 Nöbet
40	E27	28	Evli	Ön lisans	Bilgisayar Programcılığı	-	Çağrı Karşılıyıcı	18 Ay	24/48 24/72 Nöbet
41	K14	28	Bekâr	Lisans	İlk Ve Acil Yardım Teknikeri	10 yıl	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	12 Ay	24/24 24/48 24/72
42	E28	54	Evli	Ortaöğretim	İtfaiye personeli	37 yıl	Çağrı Yönlendirici (İtfaiye)	18 Ay	24/48 Nöbet
43	E29	26	Bekâr	Ön lisans	Jandarma Personeli	3 yıl	Çağrı Yönlendirici (Jandarma)	15 Ay	24/48 Nöbet
44	K15	22	Bekar	Ön Lisans	İlk Ve Acil Yardım Teknikeri	9 Ay	Çağrı Yönlendirici (Sağlık)	9 Ay	24/24 24/72 Nöbet

ÖZGEÇMİŞ

Ağustos 2021’de Bitlis Eren Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Acil Durum ve Afet Yönetimi Anabilim Dalı’nda yüksek lisans eğitimime başladım. Ağustos 2023’te yüksek lisansımı tamamladım. Yabancı dilim İngilizcedir.

Mahsum BAHADIR

