

## **Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi ve Bileşenleri Üzerine Bir Değerlendirme**

Mahsum Bahadır<sup>1</sup>, Celal İnce<sup>2</sup>

### **Öz**

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 ve proje bileşenlerinin Bitlis ili özelinde değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda Bitlis 112 Acil Çağrı Merkezi çalışma evreni belirlenerek 112 acil çağrı merkezine yapılan aramalar, görev yapan personeller ve yönlendirilen müdahale araçları üzerinden bir değerlendirme yapılmıştır. Bu kapsamda yeni sisteme, işleyiş ve çağruların birinci muhatapları olmaları sebebiyle çağrı karşılama ve çağrı yönlendirme personellerine nitel araştırma yöntemi kullanılarak araştırmacı tarafından hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formundaki 30 adet soru yöneltilmiştir. Araştırma örneklemini oluşturan 44 personelden alınan cevaplar araştırmacı tarafından not edilmiş ve bulgular tematik olarak analiz edilmiştir. Acil yardım hizmetlerinin dünyadaki hızlı gelişime paralel olarak modern ve güncel tutulması amacıyla hizmete sunulan bu yeni sistemin avantajları ve eksik noktaları ele alınarak, bu hususta alınabilecek tedbirlere ve tavsiyelere yer verilmeyle çalışılmıştır.

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

## **An Evaluation of the New Generation 11 Emergency Call Centers Project and its Components**

### **Abstract**

The study aims to evaluate the New Generation 112 Emergency Call Centers Project, which was implemented as a result of organizational and institutional efforts related to emergency services. As of the year 2021, this project has been completed and put into service in all 81 provinces of Turkey. The focus of this evaluation is on Bitlis province, specifically the Bitlis 112 Emergency Call Center. The study includes an examination of calls made to the 112 emergency call center, the personnel working in the center, and the utilization of dispatched intervention vehicles. In this context, a research study has been conducted, using a qualitative research method, targeting the call answering and call directing personnel as they are the first responders in the new system. A semi-structured interview form consisting of 30 questions has been prepared by the researcher. The data of 44 participants comprising the research sample were recorded by the researcher and analyzed thematically. In line with the goal of keeping emergency services modern and up to date in parallel with rapid developments in the world, the advantages and shortcomings of the new system have been discussed in this study. Furthermore, recommendations and measures to address these issues have been provided.

<sup>1</sup> Yüksek lisans öğrencisi, Bitlis Eren Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Acil Durum ve Afet Yönetimi Anabilim Dalı, Bitlis e-posta: [mahsumbar72@gmail.com](mailto:mahsumbar72@gmail.com) ORCID No: 0000-0002-7887-5160

<sup>2</sup> Doç. Dr., Bitlis Eren Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Bölümü, Bitlis

İlgili Yazar e-posta / Corresponding author e-mail: [celalince548@gmail.com](mailto:celalince548@gmail.com) ORCID No: 0000-0001-6081-4100

*Bu makaleye atıf yapmak için / To cite this article*

Bahadır, M. ve İnce, C. (2024). Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezleri Projesi ve Bileşenleri Üzerine Bir Değerlendirme. *Afet ve Risk Dergisi*, 7(2), 525-545.

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

## 1. GİRİŞ

112 Acil Çağrı Merkezleri (AÇM)'nin personelleri, işlerin en karmaşık olduğu ve insanların olaylar karşısında en savunmasız kaldıkları anlarda onlara destek olmak ve yardımlarına koşmak için hazırda beklemektedir. Bu kapsamda AÇM'yi insanların hizmetine sunmak, onları kolaylıkla ve ücretsiz bir şekilde bu hizmetten faydalanmalarını sağlamak ulaşılabilecek en önemli amaçtır. Ancak teknolojinin hızlı bir dönüşüm yaşadığı bu süreçte acil yardım sisteminde başvurulan yöntem ve teknikler de değişmektedir. Beklentilerin değişmesi, ek zararların engellenme talepleri ve toplumun ihtiyaçları göz önünde bulundurularak zaman zaman mevcut hizmet kalitesinin revize edilmesi ve teknolojik imkânlar doğrultusunda güncel tutulması gerekmektedir.

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 sektöre uğramayacak şekilde organize edilmesini ve aktif olarak kullanımda tutulmasını gerekli kılmaktadır. Toplumsal ve teknolojik hızlı değişim ve dönüşüme bağlı olarak sürekli 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 çalışmalara başlanmıştır (İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü (URL 1)). Bu çalışma ile birlikte acil yardım sisteminin önemli bir bileşenini oluşturan AÇM'nin Türkiye'deki pilot iller öncülüğünde kurulum ve inşaa 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.

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri 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 acil çağrılarının tek bir numara üzerinden alınması ve çağrılarının tek bir çatı altında toplanması için 112 AÇM bina inşaatına başlanmış, altyapı sistemleri uygun hale getirilmiş, 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.

Toplum içerisinde acil ihtiyaçların giderilmesi için karşımıza çıkan çok sayıda ve birbirinden farklı numaraların ortadan kaldırılması için hayata geçirilmeye başlanmış olan Yeni Nesil 112 AÇM Projesi başka önemli yenilikleri de beraberinde getirmiştir. İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü (İBİİGM)'nin 2005 yılında yayımlanmış olduğu genelgede konu ile ilgili olarak acil durumlarda daha hızlı ve daha güvenilir bir şekilde iletişim ve yardım talebinin oluşturulmasının, numara fazlalığından kaynaklı kafa karışıklığının giderilmesinin, birden fazla birimi ilgilendiren acil olaylarda tek numara üzerinden tüm birimlerin koordineli olarak olay yerine yönlendirilmesinin amaçlandığı belirtilmiştir (URL 1).

Modern teknolojik gelişmelerin sunduğu imkânlar ile proje kapsamında acil çağrı hizmet sunumundaki kaliteyi arttırmak, hizmet sunumunu yavaşlatan asılsız çağrıları azaltılmak ve buna yönelik tedbirler almak hedeflenmiştir (Ekşi ve Yıldırım, 2014). 112 AÇM Projesi kapsamında devreye alınan ve alınması planlanan çalışmalar şunlardır: E-Çağrı, yabancı dil desteği, engelsiz

112, acil durum konum hizmeti, akıllı ambulans, sağlık modülü, AFAD Acil Mobil Uygulaması Projesi, Panik butonu uygulaması.

Bu çalışmada acil yardım hizmetlerine dair yapılan yenilenme çalışmasının sonucunda ortaya çıkan yeni sistemin ve hizmetin; istenen verimi sağlayıp sağlamadığı, hizmeti kullanmakta olan personelin ve vatandaşların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığı sorularına cevaplar aranmıştır. Diğer çalışmalardan farklı olarak bu çalışma, acil yardım hizmetlerini değerlendirirken Yeni Nesil 112 AÇM sistemini ve tek acil çağrı numarası uygulamasını 2021 yılı itibariyle tamamlanmış ve faaliyete geçmiş bir hizmet modeli olarak analiz etmektedir. AÇM'ler; Yeni Korona Virüs Hastalığı (COVID-19) sürecinde, Kahramanmaraş merkezli depremde ana ve destek çözüm ortağı olarak yer almıştır. Bu kapsamda AÇM'lerin afetlerde de önemli rol aldığı görülmektedir. Bu açıdan sistemin dizaynı ve işleyişinin takip edilmesi ve sistemin aksaklıklara sebebiyet vermeyecek şekilde güncel tutulması gibi konular, AÇM'lerin incelenme gerekçesi olarak ön plana çıkmaktadır.

Çalışmaya dair yapılan literatür taramasında yeni sistemin kullanımı, personel algısı gibi konularda akademik çalışmaların sınırlı olduğu tespit edilmiştir (Apak ve Üstoğlu, 2017). 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 ve Torlak, 2011). Bu çalışmada ise yeni sistemin çalışma şekli, çağrılarının karşılanma ve aktarılma süreçlerinde karşılaşılan sorunlar, AÇM personellerinin görev ve sorumlulukları, sistemin sağlamış olduğu katkılar ve yenilikler incelenmiştir. Sistemin doğrudan kullanıcıları ve birinci muhatapları olan çağrı merkezi personellerinin yeni sisteme dair bakış açıları, görüşleri ve tavsiyeleri üzerine çalışma yapılarak ilgili literatüre katkı sunulması hedeflenmiştir.

## 2. MATERYAL VE YÖNTEM

Bu araştırma; tüm acil kodlu ihbarların kaydedildiği, işleme alındığı, gerekli müdahale araçlarının sevk ve koordinasyonun sağlandığı, bu kapsamda illerin afetselliğini ve acil durumunu en iyi şekilde ortaya koyan AÇM'lerin Bitlis ili özelinde incelenmesini konu alan bir çalışmadır. 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 Kasım 2022-Mayıs 2023 tarihleri arasında toplanmıştır. Bu süre zarfında görüşmeler gerçekleştirilmiş, kuruma dair gözlemler yapılmış, iş akış şeması 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 çağrılarının birinci muhatapları olmaları sebebiyle yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. 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. Görüşme esnasında alınan cevaplar araştırmacı tarafından not edilmiş ve veriler tematik olarak analiz edilmiştir. Derinlemesine ve detaylı bilgi temini amacıyla çalışmada nitel araştırma yöntemine başvurulmuş ve yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Bu kapsamda çalışmanın temel verileri; görüşme notları, çağrı istatistikleri ve gözlemlerden oluşmaktadır. Çağrı istatistik verileri açısından çalışma bazı sınırlılıklara sahiptir. Yönlendirilen araçların göreve çıkmasının ardından ihbarın asılsız olması veya iptal edilmesi ile ilgili verilerin ve istatistiklerin kaydı araştırmacı tarafından Bitlis 112 AÇM'den temin edilememiştir.

Araştırma sorularının oluşturulması sürecinde 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. Kurumda ilgili kişiler ile pilot görüşme yapılmış, personel ve çalışma ortamı incelenmiş, ardından görüşme sorularında düzenlemeler yapılmış ve belli temalar oluşturulmuştur. Örneklem sayısı belirlenirken nitel yöntemin bakış açısına uygun hareket edilmiştir. Çünkü sosyal araştırmalarda yaygın olarak başvuru nitel ve nicel yöntem arasında örneklem konusundan önemli farklar bulunmaktadır (Punch, 2016: 183). “Nitel araştırmacılar, katılımcı sayısı bakımından çok fazla insan veya bölge seçmek yerine, çalışmada inceleyeceği temel fenomen veya kavram hakkında derinlemesine bilgi edinebileceği küçük bir grup belirler ve verilerini bunlardan toplar” (Creswell ve Plano Clark, 2014: 186). Nitel yöntemin kullanıldığı çalışmalarda örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde birçok değişken bulunmakla birlikte bazı nitel çalışmalarda verilerin doyum noktasına ulaşması önemlidir (Baltacı, 2018). Bitlis 112 AÇM’de görüşmelerin yapıldığı süre içerisinde aktif olarak çalışan 53 personelin %83’ü ile görüşme gerçekleştirilmiştir. 44 kişi ile görüşme gerçekleştirildikten sonra verilerin tekrar etmeye başlaması ve doyum noktasına ulaşması sebebiyle görüşmeler yeterli görülerek sonlandırılmıştır. Örneklem oluşturulurken katılımcıların farklı birimlerden olmasına dikkat edilmiştir. Örneklem kapsamına giren personellere çalışma hakkında bilgilendirme yapılmıştır. Bilgilendirme sonrası çalışmaya katılmak isteyen personellerin onamları alınmış, ardından görüşme formundaki yarı yapılandırılmış 30 adet görüşme sorusu katılımcılara yöneltilmiştir. Görüşmelerin ses kaydına alınarak yüz yüze gerçekleştirilmesi planlanmıştır. Ancak bazı örneklem kapsamına giren katılımcıların ses kaydına izin vermemesi nedeniyle bazı görüşmelerin araştırmacı tarafından not edilerek gerçekleşmesi sağlanmıştır. Görüşme notları analiz edilirken katılımcılar kodlanarak kadınlar K, erkekler E harfi ile verilmiştir. Görüşme yapılan personelin sıra sayısı ile birlikte hangi birimin personeli oldukları o birimin baş harfi ile son kısma eklenmiş, aynı birimde çalışan personellerin cevapları küme haline getirilerek çalışmaya dahil edilmiştir. 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. Araştırmanın yürütülmesi için 112 AÇM Müdürlüğü’nün bağlı olduğu Bitlis Valiliği’nden resmi izin alınmıştır. Ayrıca Bitlis Eren Üniversitesi Rektörlüğü’nden de çalışmanın yapılması için E.2975 sayılı 30.09.2022 tarihli etik kurul izni alınmıştır.

### 3. BULGULAR

#### 3.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Bilgileri ve Mesleki Tecrübelerinin İncelenmesi

Tablo 1’de katılımcıların birimlere göre dağılımı ile cinsiyeti, medeni durumu, yaş grubu ve eğitim durumu verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların birimlere göre dağılımı ve sosyo-demografik durumu

Birimler	N	Cinsiyet		Medeni durum		Yaş grupları				Eğitim		
		K	E	Evli	Bekâr	20-29	30-39	40-49	50+	Orta O.	Lise	Yükse Ö.
Çağrı Karşıluyıcı	15	6	9	5	10	12	3	-	-	-	-	15
Emniyet	6	-	6	5	1	-	4	2	-	-	-	6
Jandarma	5	-	5	4	1	2	2	1	-	-	1	4
AFAD	2	-	2	1	1	-	2	-	-	-	-	2
Orman	2	-	2	1	1	-	1	-	1	1	1	-
İtfaiye	3	-	3	3	-	-	1	-	2	2	1	-
Sağlık	11	9	2	6	5	9	2	-	-	-	-	1
Toplam	44	15	29	25	19	23	15	3	3	3	3	13

Çalışma kapsamında personel sayısı az olan emniyet, AFAD, orman ve itfaiye birimi personelinin tamamı ile görüşme gerçekleştirildi. Çağrı karşılayıcı ve jandarma birimleri personelinin %83’ü, sağlık birimi personelinin %68’i örneklem kapsamına alındı. Yukarıdaki tablo incelendiğinde

görüşme gerçekleştirilen personelin %34'ü kadın, %65'i ise erkek bireylerden oluştuğu görülmektedir. Birimlerdeki kadın-erkek kişi sayısı, katılımcıların cinsiyet oranı üzerinde belirleyici oldu. Personellerin yaş gruplarına bakıldığında genç yaşta yetişkin bireylerin çoğunlukta olduğu izlenmektedir. Özellikle %52'lik oranla katılımcıların 23'ünün 20-29 yaş aralığında yer alması ilgili kurumda çalışan personellerin yaş ortalamasının düşük olduğunu göstermektedir. Yaşı 20-29 arasında bulunan 23 personelin 12'si ise yeni çağrı merkezlerinin faaliyete girmesiyle kendi bünyesinde yeni istihdam ettiği çağrı karşılayıcı personelinden oluştuğu tespit edilmektedir. İkinci sırada en genç personelin yer aldığı birim ise sağlık birimi olduğu görülmektedir. İtfaiye biriminde çalışan personellerin yaş ortalamasının yüksek olduğu, 3 personelden 2'sinin 50 yaşın üstünde yer aldığı izlenmektedir. Orman biriminde görev yapmakta olan 2 personelden 1'inin 50 yaşın üstünde olduğu görülmektedir.

Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde %43'ünün bekâr olduğu izlenmektedir. En genç personel sayısına sahip olan çağrı karşılama birimi, bekâr personel sayısı açısından da %66 ile ilk sırada yer alırken evli personel sayısının en fazla olduğu birimin %83 ile emniyet birimi olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde katılımcıların önemli bir kısmının eğitim düzeyinin yükseköğretim seviyesinde olduğu görülmektedir. Katılımcıların %47'sinin ön lisans, %38'inin ise lisans mezunu olduğu tespit edilmektedir. Katılımcı yaş ortalamasının düşük olması, Türkiye'de okullaşma oranının hızla artması ve personel alımında yükseköğretim mezunu olma şartının olması gibi faktörlerin katılımcıların 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. Orman ve İtfaiye birimlerindeki personellerin yükseköğretim mezunu olmadıkları tespit edilmektedir.

Elde edilen verilerden katılımcıların 112 AÇM'deki çalışma süreleri incelendiğinde kurum açıldığından itibaren görev almaya başlayan personel sayısının 25 olduğu görüldü. 2 personelin daha önceki sistemde de çalıştığı ve ilgili çalışma deneyimine sahip olduğu tespit edildi. 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 izlendi. Yapılan görüşmelerde çağrı karşılama birimi dışındaki tüm birimlerde bireylerin eğitim durumları fark etmeksizin daha önce görev yaptıkları birimlere ait ya da mezuniyet alanlarına uygun işlerle görevlendirildiği tespit edildi. Çağrı yönlendirici olarak çalışan 15 personelden 11'inin farklı mesleki eğitim ve iş tecrübesinden gelerek AÇM'de istihdam edildiği izlendi. Sadece 4 çağrı personelinin Çağrı Merkezi Hizmetleri programından mezun oldukları, diğer kişilerin ise farklı alanlardan geldiği tespit edildi.

### 3.2. Performans Değerlendirmesi

Bu temada; personellerin bilgi düzeylerinin yeterliliği, çağrı alırken yaşadıkları sorunlar, çalışma alanlarının dizaynı, personellerin almış oldukları hizmet içi eğitim veya seminerler, çağrıların kurum içerisinde aktarılırken karşılaşılan sorunlar öğrenilmeye çalışıldı. Yapılan görüşmelerde katılımcıların 28'i AÇM'de çalışan personellerin bilgi ve tecrübelerinin yaptıkları iş için yeterli olduğunu dile getirdi. İtfaiye, orman ve AFAD birimlerinde görev yapan personellerin tamamı, çalışan personellerin bilgi ve tecrübelerinin yaptıkları iş için yeterli olduğunu belirtti. Bu birimlere ek olarak çağrı karşılama ve sağlık birimlerinden 7, emniyet biriminden 4, jandarma biriminden ise 3 katılımcının benzer düşünceye sahip olduğu gözlemlendi. AÇM'de çalışan personellerin sahip olduğu bilgi ve tecrübenin, yaptıkları iş için yeterli olduğunu, kısmen yeterli olduğunu ve yeterli olmadığını düşünen bir kısım katılımcı bu konudaki düşüncelerini şu sözlerle dile getirdi:

*"Yeterli bence. Sağlık birimi için konuşacak olursak tabii ki bu birimde çalışacak olan personelin branşları acil tıp teknisyeni (ATT) 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).*

*“Ben tam anlamıyla yeterli olduğunu düşünmüyorum. Mesela bağlantılı çağrıda olayın yerinin emniyet bölgesi veya jandarma bölgesinde mi olduğu ile ilgili sorun oluyor. Yazılımsal sorunlar da olabiliyor. Belediye mi 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).*

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

Yapılan görüşmelerde, ön çağrı birimi personellerinin kendi branşlarının dışında istihdam edilmeleri, mesleki bilgi ve tecrübeleri konusunda eksik oldukları düşüncesini oluşturduğu izlenmektedir. Çağrı karşılama birimi haricindeki tüm birimlerde, personelin birimiyle ilgili iş ve işlemlerle uğraşmaları sebebiyle mesleki bilgi ve tecrübe konusunda yeterli donanıma sahip oldukları kanısı yaygın olarak görüşme notlarında yer aldı.

Katılımcılarla yapılan görüşmelerde 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 görüldü. Katılımcıların 5'i çağrı alırken herhangi bir sorun ile karşılaşmadığını belirtti. Bazı katılımcıların çağrı alırken yaşadığı sorunları yapılan görüşmelerde şu sözlerle dile getirdiği görüldü:

*“İletişim problemi yaşıyoruz, en çok şive ve iletişim sorunu. Genelde ambulansı çıkarıp, telefonu kapatıp biraz sonra tekrar arıyorlar. 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).*

*“Vatandaş bağıırıp 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).*

*“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 deyip tepki gösteriyorlar. Gerekli bilgileri alana kadar sürdürüyoruz çağrıyı.” (E8s).*

Yukarıda verilen görüşme notlarında da anlaşıldığı üzere yapılan görüşmelerde en çok sorun yaşanan konuların başında, çağrıda bulunan vatandaşların kendilerini iyi ifade edememesi ve bu sebeple arayanla çağrıyı karşılayan arasındaki iletişim probleminin geldiği görüldü. Kırsal alanlarda yaşayan vatandaşların dil ve şive farklılıklarından kaynaklanan dil sorunları olduğu katılımcılar tarafından dile getirildi. Katılımcıların çağrıyı karşılariken yaşadığı diğer önemli bir sorun ise acil yardım gerektiren durumlar karşısında vatandaşın paniğe kapılmasından ve telaş içinde olmasından dolayı sağlıklı ve doğru bilgiyi verememesidir. Genel olarak yeni sistemin eleştirilen yönlerinden biri de tekrarlan bilgi talebi oldu. Yapılan görüşmelerde, ön çağrı ve çağrı

yönlendirici birimlerinde aynı soruların teyit amacıyla vatandaşa tekrar sorulmasının vatandaşın tepkisine neden olduğu ifade edildi.

Yapılan görüşmelerde “çalışma alanınızın başarılı bir performans sergilemeniz açısından yeterli olduğunu düşünüyor musunuz” sorusuna, katılımcıların 25’i “evet”, 10’u “hayır”, 9’u ise “kısmen” yeterli olduğu cevabını verdiği tespit edildi. Farklı cevaplar veren bazı katılımcıların bu konu hakkındaki düşüncelerini şu sözlerle dile getirdiği görüldü:

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

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

*“Tabii yeterli. Ama istirahat alanının şöyle bir sıkıntısı var. Erkeklerin dinlenme odası sekiz kişilik olduğundan kalabalık oluyor. Hasta olan, horlayan var. Bu nedenle yeteri kadar dinlenmiyor. Hasta olanlar tarafından bulaşma riski var. Sağlık ekibine ait 2-3 kişilik odalar mevcut iken bizim diğer tüm ekipler ile bir odada kalma durumumuz var.” (E9ç).*

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

Yapılan görüşmelerde, “Kısmen” ve “Hayır” cevaplarını veren personellerin dinlenme alanı ve özel eşyalarının güvenliği konularında memnuniyetsiz oldukları görüldü. 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.

Yapılan görüşmelerde, “biriminizdeki personel sayısını ve AÇM’deki personel sayısını yeterli buluyor musunuz” sorusuna katılımcıların 12’si “evet, yeterli buluyorum”, 30’u “hayır, yeterli bulmuyorum”, 2’si ise “kısmen yeterli buluyorum” cevabını verdikleri izlendi. Bir kısım katılımcının bu konudaki düşüncelerini şu sözlerle dile getirdiği görüldü:

*“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).*

*“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).*

*“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).*

Yapılan görüşmelerde, personellerin %65’i personel sayısının düşük olmasından dolayı iş yoğunluğu yaşadığını, fazla çalıştıklarını ve dinlenme konusunda sorun yaşadıklarını belirttiği görüldü. Çağrılarının ilk olarak düştüğü çağrı karşılama birimi, emniyet birimi ve sağlık biriminin personelleri, iş yükünün fazla olduğu konusunu dile getirdiği tespit edildi. 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 edildi. İtfaiye, AFAD ve orman biriminde çalışan personellerin tek olarak nöbet tuttuğu, gün içerisinde kişisel ihtiyaçlarını giderirken ve istirahat konusunda sorun yaşadıkları görüldü.

Yapılan görüşmelerde, “yaptığınız iş ile ilgili herhangi bir eğitim veya seminer aldınız mı, aldığınız eğitimin performansınız üzerinde etkili olduğunu düşünüyor musunuz” sorularına katılımcıların 18’i “eğitim aldım, performansıma katkı sağladığını düşünüyorum”, 13’ü “eğitim aldım, performansıma katkı sağladığını düşünmüyorum”, 13’ü ise “eğitim almadım” cevabını verdiği tespit edildi. Bazı katılımcıların bu konu hakkındaki düşüncelerini şu sözlerle dile getirdiği görüldü:

*“Antalya’da aldık. Ayrıca kurumda da 2-3 defa aldık. Olumlu katkısı oldu. Zaten bildiğimiz şeylerdi ama oldu yine de. Yeni gelenler Antalya eğitimi almadı, o nedenle bizden öğreniyorlar.” (E9ç).*

*“Tabii. 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).*

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

Yapılan görüşmelerden, İçişleri Bakanlığı tarafından uzman kişilerce, şehir dışında ve kurum içinde birtakım eğitimler verildiği tespit edildi. Yapılan görüşmelerde belli birimlerde personel sirkülasyonunun fazla olduğu ve bu durumda ihtiyaca binaen sonradan görevlendirilen özellikle sağlık birimi personellerinin, refakat nöbetleri ile ekip arkadaşları tarafından sisteme uyum sağlamaya çalıştırıldığı tespit edildi.

Yapılan görüşmelerde, “yeni sistemin getirmiş olduğu yeni bir birim olan ön çağrı personellerinden kaynaklanan sorunlar veya sürece yaptıkları katkılar ile ilgili ne düşünüyorsunuz” sorusuna katılımcıların 35’i “katkı sağlamaktadırlar”, 9 personel ise “yeni kurulan birimin sorunlara sebep oldukları” yönünde görüş beyan ettiği tespit edildi. Farklı cevaplar veren bazı katılımcıların bu konudaki düşüncelerini şöyle dile getirdiği izlendi:

*“Bence şöyle bir katkıları var. Çağrılarını alınca asılsız ihbarları elememiz ve ekipleri asıllı olaya aktarmamız. Bu da bence totalde süreci daha hızlandırıyor. Onlar direkt olarak yollayacakları ekip aracını harekete geçiriyorlar. Sağlık ekibi mesela kalp krizi olduğunda biz zaten bilgileri alıyoruz. Onlar ambulansı direkt çıkarıyorlar. Sonra bilgi alıyorlar. Bu nedenle gecikme olmuyor.” (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.” (K9s).*

*“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. Hem size anlattık hem onlara anlattık diye şikâyet ediyor vatandaş bu yüzden.” (K6ç).*

Yapılan görüşmelerde, neredeyse %80 gibi bir oranla görüş birliği içinde olan katılımcılar, ön çağrı personellerinin sürece yaptıkları katkılardan dolayı memnuniyetlerini dile getirdikleri görüldü. Sağlamış oldukları katkılar içerisinde; asılsız ihbarları engelleme, vaka formunu oluşturarak adres ve telefon bilgilerini önceden alma, birden fazla birimin sevk ve koordinasyonunu sağlama, aynı olaya dair tekrarlayan benzer çağrılarını eleme, birimlerin gerçek vakalar ile muhatap olmalarını sağlama gibi konular olduğu anlaşıldı.



Yapılan görüşmelerde, birimlerdeki müdahale araçlarında araç takip sisteminin bulunup bulunmadığı, araçlarının takip sistemlerine sahip olması olaylara müdahaleyi nasıl etkilediği hakkında katılımcıların düşünceleri öğrenilmeye çalışıldı. Bazı katılımcıların bu konudaki düşüncelerini şöyle dile getirdiği görüldü:

*“Adrese ulaşmada çok etkili oluyor. Bazen ekip adresi bilmiyor. Biz de 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.” (K4s).*

*“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 kullanılan bir sistem. Biz göremiyoruz 112 AÇM’de ekipler. Bizim haber alma merkezi dediğimiz birime aktarıyoruz ihbarı. Konu detayı yazıyoruz. Ona göre vaka ekibi uygun ekibi anons edip yönlendiriyor.” (E4e).*

Görüşmelerde katılımcıların; araç takip sistemi sayesinde ekiplerin hem güvenliği hem olaya uygunluğu hem olay yerine yakınlığı hem buldukları mevkiinin vatandaşa arz edilmesi hem de vakaya gidip gitmediğinin denetlenebilmesi adına çok avantajlı ve kolaylaştırıcı bir hizmet sunumu sağladığını belirttiği görüldü. Bu kapsamda araç takip sistemi olmayan birim katılımcılarının kendi birim araçlarında da bu uygulamanın olması gerektiğini düşündüğü gözlemlendi. Çağrılarının tek bir merkezde toplanması sebebiyle araç takip sistemlerinin bulunmadığı itfaiye ve jandarma birimlerinin müdahale araçlarına da bu cihazların eklenmesi, orman, AFAD ve emniyet birimlerinin kurum dışından yürütülen ekip takip hizmetlerinin 112 AÇM personelleri ve birimleri tarafından yürütülmesine başlanmasının hizmet kalitesini arttıracığı katılımcılar tarafından değerlendirildi.

Yapılan görüşmelerde katılımcılara, “aldığınız ihbarları müdahale ekiplerine (çağrı yönlendiricilere) iletirken herhangi bir sorun ile karşılaşıyor musunuz, bu sorunların üstesinden gelmek için ne gibi yöntemler kullanmaktasınız” soruları yöneltildi. Katılımcıların 22’si sorun yaşamadığını belirtirken, 22’si ise sorun yaşadığını belirttiği görüldü. Birimler açısından konu incelendiğinde AFAD, orman ve itfaiye birimlerinin bu soru kapsamında herhangi bir sorunla karşılaşmadıklarını belirttiği izlendi. Bazı katılımcılar bu konu hakkındaki düşüncelerini şu sözlerle dile getirdiği görüldü:

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

*“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).*

Yapılan görüşmelerde 112 AÇM sistemine kayıtlı olan saha personelleri kendi birimlerini aramak istediklerinde çağrılarını, ön çağrı birimi yerine doğrudan kendi birimlerine düştüğü tespit edildi. Bu uygulamayla hem çağrı karşılama personellerine yük olmanın önüne geçildiği hem de saha ekiplerinin hızlıca kendi birimlerine ulaşmasını sağladığı görüldü. Yeni Nesil 112 AÇM sisteminin sunmuş olduğu personel ve saha ekiplerinin bilgileri, nöbetçi ekipler ve sorumluluk alanları, personel iletişim numaraları, istasyon bilgileri gibi verilerin sistemde yer alması iletişim sorununa alternatif çözüm sağladığı görüldü.

### 3.3. Kurumsal Aidiyet ve Duygusal Etkileşim

Bu başlık altında; personellerin çalıştıkları kurumdan memnuniyet düzeylerinin, ilerleyen süreçte kurumdan ayrılmayı düşünüp düşünmediklerinin, çağrı merkezinde istihdam edilme şekillerinin, yaptıkları iş ve işlemlerin iş dışındaki sosyal yaşantılarına etki edip etmediğinin ve yaptıkları işin kendilerinde uyandırdığı duygu ve davranış durumlarının incelenmesi amaçlanmıştır.

Yapılan görüşmelerde, 22 katılımcının AÇM çalışanı olmaktan memnuniyet duyduğunu ve kurumdan ayrılmayı düşünmediğini belirttiği görüldü. Birim olarak değerlendirildiğinde; emniyet, jandarma ve itfaiye birimi personellerinin görevlendirildikleri kurumdan memnun oldukları, zorlu saha ve arazi şartlarına rağmen 112 AÇM'den ayrılmayı düşünmedikleri izlendi. 15 katılımcı ise çalıştığı kurumdan ayrılmayı düşündüğünü beyan ederken 7 personel de çalıştıkları kurumdan memnun olmadığını dile getirdiği tespit edildi. Bazı katılımcıların bu konu hakkındaki düşüncelerini şu sözlerle dile getirdiği görüldü:

*"Ayrılmayı düşünmem. İlk defa böyle rahat yer gördüm. Emekli olana kadar çalışmak isterim." (E13j).*

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

*"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).*

Yapılan görüşmelerde, sağlık birimi personellerinin, diğer birimlerden farklı olarak 112 AÇM'de müdahale araçlarının sevk ve koordinasyon görevini de yürütmesi onların iş yükünü arttırdığı tespit edildi. 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 görüldü.

Yapılan görüşmelerde, birkaç sağlık birimi personeli dışında, diğer tüm birim katılımcılarının kendilerini AÇM'nin önemli bir parçası olarak gördüğünü belirttiği izlendi. Bazı katılımcıların bu konu hakkındaki düşüncelerini şöyle ifade ettiği görüldü:

*"Tabii ki de bu kurumun biz kalbiyiz. Burası Bitlis'in kalbi bence. Çünkü kısa da 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).*

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

Yapılan görüşmelerde, katılımcıların %90 gibi önemli bir oranla kendilerini çalıştıkları kurumun önemli bir parçası olarak gördüklerini ifade ettiği gözlemlendi. Katılımcılar yaptıkları görevin önem arz ettiğini ve üstlendikleri görevin AÇM'de kilit bir role sahip olduğunun bilincinde olduğunu ifade ettiği izlendi. Çağrı karşılama personellerinin AÇM bünyesinde sözleşmeli personel olarak istihdam edildikleri, çağrı yönlendirici olarak çağrı merkezinde görev alan diğer kurum personellerinin ise kurumları tarafından görevlendirme ile çalıştıkları tespit edildi.

Yapılan görüşmelerde, "yaptığınız iş ve işlemlerin, iş dışındaki sosyal yaşantınızı etkilediği oluyor mu" sorusuna katılımcıların 18'i "evet, etkiliyor", 8'i "etkilemesine izin vermiyorum", 12'i ise "hayır, etkilemiyor" cevabını verdiği izlendi. Bazı katılımcılar bu konu hakkındaki düşüncelerini şu sözlerle aktardı:

*“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).*

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

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

Yukarıda verilen bazı görüşme notlarında görüldüğü gibi yaptıkları işin AÇM içerisinde başladığını ve bittiğini belirten katılımcıların duygusal olarak iş dışındaki sosyal yaşantılarında çağrılarının etkisinde kalmadıklarını ifade ettiği görüldü. Ancak K11ç'nin AÇM; acı olayların, hüznün ve paniğin toplandığı bir yer olması sebebiyle AÇM'de çalışmanın insanı zihnen olumsuz etkilediği, yordduğu ve iş dışındaki sosyal yaşantılarına da sirayet ettiğini belirttiği görüldü. Bunun da personel üzerinde iki benzer duygu durumunun oluşmasına sebebiyet verdiği anlaşıldı. Bu durumların ilki merhamet yorgunluğu olduğu düşünülürken ikincisi ise personelin olaylara karşı ilgisiz ve kayıtsız kalmasına sebebiyet vererek hissiyatlarını kaybetmelerine sebep olduğu tahmin edildi.

Yapılan görüşmelerde “yaptığınız iş itibarıyla insanlara yardım edebiliyor olursunuz psikolojinizi nasıl etkilemektedir” sorusuna katılımcıların 37'si “olumlu etkiliyor”, 2'si “saha personelini etkilediği kadar etkilemiyor”, 5'i ise “pek etkilemiyor” cevabını verdiği tespit edildi. Bu konu hakkında bazı katılımcıların düşüncelerini şöyle dile getirdiği görüldü:

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

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

*“Bunu sosyal olarak sorarsan herkes iyi hisseder. Mesleği sevmeme katkı sağlıyor. Ama duygular köreliyor daha çok olaylara yönelik. Direkt 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).*

Yapılan görüşmelerde zamanla yarışarak insan hayatını kurtarmaya çalışan 112 AÇM personellerinin acı olayların psikolojik açıdan bıraktığı izleri, insanlara yardım edebiliyor olmanın verdiği mutluluk ile bastırabildiklerini dile getirdiği görüldü. 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 izlendi.

### **3.4. Hizmet Sunumundaki Yenilikler**

Bu başlıkta; çağrılarının tek numara üzerinden alınması, müdahale ekiplerinin tek bir merkezde toplanması, Yeni Nesil 112 AÇM sistemine engelsiz ve fonksiyonel olarak ulaşımın sağlanması için entegrasyonu, yapılan uygulamaların kullanım durumları incelenmeye çalışıldı.

Yapılan görüşmelerde; “tüm acil çağrılarının tek bir numara üzerinden alınması, bir merkezde toplanması ve müdahale araçlarının çağrı yönlendiriciler tarafından yönlendirilmesi

uygulamasına genel olarak nasıl bakıyorsunuz” sorusuna katılımcıların 33’ü “güzel bir uygulama, olumlu bakıyorum”, 11’i ise “işlemlerin uzamasına sebep oluyor, olumsuz bakıyorum” cevabını verdiği tespit edildi. Bu 11 personelden 3’ünün ise numara birliği, çağrıların 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 görüldü. Bazı katılımcıların bu konu hakkındaki düşüncelerini şu sözlerle dile getirdiği izlendi:

*“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).*

*“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).*

*“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).*

Emniyet birimi, eski sistemde çağrılara ekip yönlendirme işlemlerini kendi haber alma merkezleri üzerinden sağlamaktaydı. Yeni sistemle beraber araç sevk ve koordinasyonunu kendi kurumu bünyesinde devam ettiren emniyet biriminin sadece çağrı yönlendiricilerin AÇM’de görevlendirilmiş olması işlemlerin iki kademeli olarak yürütülmesine sebep olmaktadır. Bu nedenle emniyet birimi personellerinin yeni sistemin kendi hizmet sunumları için işlemleri uzattığını ve yeni uygulamanın zaman kaybına sebebiyet verdiğini ifade ettiği görüldü.

Yapılan görüşmelerde, “birden fazla birimin iş birliği içerisinde müdahalesini gerektiren olaylarda yeni sistemin katkı sağladığını düşünüyor musunuz” sorusuna tüm katılımcıların “evet” cevabını verdiği görüldü. Zaman kaybının, emek israfının önlenmesi ve gerekli tedbirlerin alınması hususunda AÇM’lerin tüm saha birimlerini tek çatı altında toplamasının faydalı bir uygulama örneği olduğu katılımcılar tarafından belirtildi. 1 katılımcı bu konu hakkındaki düşüncesini şöyle dile getirdiği izlendi:

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

Yapılan görüşmelerde “acil çağrı hizmetlerinin ve müdahale araçlarının çağın koşullarına uygun olarak yenilenebildiğine inanıyor musunuz” sorusuna katılımcıların 24’ü “evet” 11’i “kısmen inanıyorum”, 9’u ise “hayır, yenilenebildiğine inanmıyorum” cevabını verdiği tespit edildi. Bazı katılımcıların bu konu hakkındaki düşüncelerini şöyle dile getirdiği görüldü:

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

*“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).*

Yapılan görüşmelerde, katılımcıların çağrıda bulunan vatandaşların konum bilgisini saptayamaması sistemin bir eksikliği olarak görüldüğü gözlemlendi. Bu özelliğin hem telekomünikasyon hem çağrı merkezleri sistemleri tarafından kullanılabilir hale getirilmesinin ve

gerekli altyapı çalışmaları ile desteklenmesinin hizmet kalitesine olumlu yönde katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca Acil Durum Konum Hizmeti (ADKH)'nin hayata geçirilmesi, Uluslararası Mobil Cihaz Kodu (IMEI) numarası üzerinden gelen çağrılarının tespit edilemeyen adreslerine yönelik alternatif bir çözüm sunacağı da tespit edildi.

Yapılan görüşmelerde, "acil yardım hizmetlerinin tüm ülkede, aynı kalitede ve eşit bir şekilde verildiğine inanıyor musunuz" sorusuna katılımcıların 18'i "evet, inanıyorum", 21'i "hayır, inanmıyorum", 5'i ise "bir fikrim yok" cevabını verdiği tespit edildi. Bazı katılımcılar bu konu hakkındaki düşüncelerini şöyle aktardı:

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

*"Hayır. İstanbul'daki yoğunluğu hesap edelim, bakalım. Bazen kuyrukta kalıyorsun. Sistem kalitesi aynı olabilir mi?" (E1ç).*

Yapılan görüşmelerde, 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 görüldü. Tüm Türkiye'de AÇM sisteminin eşit bir şekilde dizayn edildiği düşüncesi personellerin ortak görüşü olduğu anlaşıldı. Ancak iller arasındaki hizmet sunumundaki farkların sistemsel değil personel nitelikleri, nüfus yoğunluğu, çağrı fazlalığı ve teknolojik imkânların iller arasındaki farklılıklardan kaynaklandığının belirtildiği izlendi.

Yapılan görüşmelerde, "AÇM'ye entegre edilen uygulamalar üzerinden hiç çağrı aldınız mı" sorusuna katılımcıların 19'u hiç çağrı almadığını belirttiği görüldü. Çağrı alınan uygulamaların başında, yabancı dil uygulaması ile Kadın Acil Destek İhbar Sistemi (KADES) uygulaması olduğu anlaşıldı.

### 3.5. Acil Çağrı Hizmetinin Gereksiz Kullanımı ve İstismarı

Bu başlıkta; acil çağrı hizmetinin iş ve işleyişini sekteye uğratan, hizmet kalitesini azaltan, Acil Çağrı Sistemi (AÇS)'nin gereksiz kullanımı ve istismarı konularına yer verildi. Yeni sistemin asılsız ihbarların azaltılmasına katkı sunup sunmadığı, cezai yaptırımlar ve yeni çözüm önerileri, ön çağrı biriminin asılsız ihbarların elenmesinde katkılarının olup olmadığı gibi konular ele alındı.

Yapılan görüşmelerde, "asılsız ihbar ile karşılaşma sıklığınız nedir, yeni sistemin asılsız ihbarların azalmasına yönelik katkı sağladığını düşünüyor musunuz" sorusuna "evet" cevabını veren katılımcılardan 28'i asılsız ihbar ile çok az karşılaşıyorum cevabını verirken, 12'i ise asılsız ihbar ile çok karşılaşıyorum cevabını verdiği görüldü. Yeni sistemin asılsız ihbarları azaltmadığını belirten 4 katılımcı ise asılsız ihbar ile çok karşılaşıyorum cevabını verdiği izlendi. Genel olarak yeni sistemin asılsız ihbarların azalmasından çok, engellenmesine yönelik katkı sağladığı, çağrı yönlendiricilere gerçek ihbarların yönlendirildiği, 40 katılımcının ortak görüşü olarak ifade edildiği gözlemlendi. Bazı katılımcıların bu konu hakkındaki düşüncelerini şöyle dile getirdiği görüldü:

*"Çocuklar sebebiyle oluyor. Her gelen çağrıyı değerlendirmek zorunda olduğumuz için. Genelde çocukların yaptığı çağrılar asılsız oluyor. O da sıklıkla oluyor." (E16i).*

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

*“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).*

Yapılan görüşmelerde, ihbarların ilk olarak karşılandığı ön çağrı biriminin asılsız ihbarlar ile sık karşılaştığı ve bunların diğer birimlere aktarılmasını önlediği belirtildiği görüldü. Bu sayede çağrı yönlendiricilerin yeni sistemin devreye alınması ile beraber asılsız ihbarlar ile daha az karşılaştığı verdikleri yanıtlar doğrultusunda anlaşıldı. Bununla birlikte tüm acil çağrılarının tek bir numarada toplanmasının asılsız ihbarların da bir yerde toplanmasına sebep olduğu, bunun da asılsız çağrılarının artmasına sebebiyet verdiği katılımcılar tarafından ifade edildi.

Yapılan görüşmelerde, “ön çağrı personelinin asılsız ihbarların önüne geçilmesi konusunda katkı sağladığını düşünüyorum musunuz” sorusuna tüm birim personelleri “evet” cevabını verdiği görüldü. Katılımcılar vermiş oldukları cevaplarla yeni sistemin getirmiş olduğu yeni bir birim olan ön çağrı biriminin, asılsız ihbarların azaltılmasına yönelik katkı sağladığını dile getirdikleri takip edildi. 1 katılımcının bu konudaki düşüncesini şöyle dile getirdiği görüldü:

*“Evet. Günlük 500 çağrı oluyorsa 250’si asılsız. O olmazsa (ön çağrı) bana gelse ben uğraşacağım. Onlar sayesinde ben gerçek olaya müdahale edebiliyorum. Ben de, personel de, devriyeye giden ekip de rahat ediyor.” (E12j).*

Yapılan görüşmelerde, asılsız ihbarlarda art ve kötü niyetin, gereksiz çağrılarda ise bilgi alma ve yaşanan sorunlar karşısında yönlendirme ihtiyacı farkının olduğu anlaşıldı. 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 edildi.

Yapılan görüşmelerde “çağrıda bulunan bütün vatandaşların acil ihtiyaca sahip olduğunu düşünüyor musunuz” sorusuna “hayır” cevabını veren katılımcılardan 25’i “gereksiz işler için arıyorlar”, 6 katılımcı “istismar için arıyorlar”, 8 katılımcı “işlerini kolay yoldan halletmek için arıyorlar” cevabını verdiği izlendi. “Çağrıda bulunan bütün vatandaşların acil ihtiyaca sahip olduğunu düşünüyor musunuz” sorusuna “evet” cevabını veren 5 katılımcı ise “arayanların yardıma ihtiyacı var” cevabını verdiği gözlemlendi. Bazı katılımcılar bu konudaki düşüncelerini şöyle aktardı:

*“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. Araç bulamayanlar, ayakta gidemeyen hastalar arayabiliyor. Veya maddi olarak bedava olması için ambulans isteyebiliyorlar. Bu tür durumlarda vakaları doktor değerlendirir.” (K2s).*

*“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).*

Yapılan görüşmelerde “asılsız ihbarların azaltılması için neler yapılabilir” sorusuna verilen cevaplar arasında “kara liste ve sistemden engelleme gelmeli”, “para cezası arttırılmalı”, “para cezası dışında farklı cezalar olmalı”, “ceza işlem yeterli”, “dizi, reklam, eğitim, mesaj gibi araçlarla bilinçlendirme yapılmalı” gibi temaların ön plana çıktığı görüldü. 7 katılımcı asılsız ihbarlar ile ilgili cezai işlemin uygulanması gerektiğini ifade etti. K3ç’nin bu konudaki düşüncesini şöyle aktardığı görüldü:

*“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. Arayarı kısa süreli olsa da engelleyebiliyorduk. Ama hatsız aramalarda yeterli olmuyor. Numaralara İçişleri Bakanlığında gönderilecek olan SMS'ler kısa sürede asılsız ihbarların azaltılmasına yardımcı olabilir." (K3ç).

Yapılan görüşmelerde, yürütülmekte olan engelleme ve cezai işlemlerin asılsız ihbarlar için yetersizliği konusunda katılımcıların hemfikir olduğu ve uygulanabilirliği konusunda eksikliklerin olduğunun dile getirildiği görüldü. Asılsız ihbarda bulunan numara sahiplerine, cezai işlemin uygulanabilmesi adına ifade verme, tutanak tutma, ardından mahkeme süreci gibi resmi işlemlerin eksiksiz olarak uygulanması sebebiyle, personellerin cezai işlem bildirimine yanaşmadıklarını ve bu işlemlerle uğraşmak istemediklerini dile getirdiği tespit edildi. Cezai işlemler noktasında bazı katılımcılar para cezasının taviz verilmeyecek şekilde ve kolaylıkla uygulanmasını bir çözüm önerisi olarak sundu. Bazı katılımcılar ise para cezası dışında farklı cezalar olmalı görüşünü savundu. Bu cezalar arasında; gelen çağrı sayısının saatlik olarak kısıtlanması, asılsız ve gereksiz çağrıda bulunan vatandaşların numaraları sisteme düştüğü gibi bu kişilerin kamu hizmetlerinden yararlanmanın kısıtlanması gibi düşünceler yer aldı.

### 3.6. Çağrı Analizleri

Bitlis 112 AÇM'nin devreye alınmış olduğu 19 Haziran 2021 tarihinden 10 Mayıs 2023 tarihine kadar çağrı raporlarına ait istatistikler Tablo 2'de verilmiştir. Günlük olarak kayıtları tutulan ve güncellenen bu veriler haftalık olarak ilgili bakanlığa da gönderilmektedir.

Tablo 2. 19.06.2021 ile 10.05.2023 tarihler arası Bitlis 112 AÇM çağrı istatistikleri

	Gelen çağrı adedi	Müdahale aracı yönlendirilerek dönüşen çağrı yüzdesi	aracı vakaya dönüşmeyen çağrı yüzdesi
Açılış tarihinden 10 Mayıs 2023'e kadar gelen toplam çağrı	902.857	%19,25	%80,75
09-04.2023-09.05.2023	36.874	%17,07	%82,93
10.05.2023	1.288	%15,84	%84,16

Bitlis 112 AÇM'nin devreye alınmış olduğu 19 Haziran 2021 tarihinden 10 Mayıs 2023 tarihine kadar 112 AÇM'ye gelen çağrılarının kurumsal dağılımı ve kurumlara göre personel sayısı tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. 19.06.2021 ile 10.05.2023 tarihler arası çağrılarının kurumsal dağılımı ve personel sayısı

	Açılış tarihinden 10 Mayıs'a kadar	09.04.2023-09.05.2023	10-05.2023	10 Mayıs 2023 tarihi itibari 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

19.06.2021-10.05.2023 tarihleri arasında 902.857 adet çağrı Bitlis 112 AÇM düştüğü tespit edilmiştir. Bu çağrılardan %19,25'i vakaya dönüşürken, %80,75'inin vakaya dönüşmediği izlenmektedir. Verilerin elde edildiği günün son 24 saatinde 1.288 çağrının AÇM tarafından karşılandığı, bu çağrılarının %15,84'ünün vakaya dönüştüğü, %84,16'sının vakaya dönüşmediği tespit edilmektedir. Bitlis 112 AÇM'ye düşen çağrılarının ilgili tarihler arasında birimlere göre dağılımı ve 10 Mayıs 2023 tarihi itibari ile personel sayısına dair sayısal veriler aşağıda verilmiştir.

Çağruların kurumsal dağılımına ilişkin veriler incelendiğinde 10 Mayıs 2023 tarihine kadar ön çağrı birimine 480.899 adet çağrı düştüğü görülmektedir. Bu çağruların yaklaşık %30'u ön çağrı biriminde elenerek çağrı yönlendiricilere aktarılmadan sonlandırıldığı izlenmektedir. Toplamda 351.437 adet çağrı değerlendirilmek üzere çağrı yönlendiricilere aktarıldığı bilgisine ulaşılmaktadır. Bu çağruların %69,20'sinin sağlık birimine aktarıldığı takip edilmektedir. Çağrı yönlendiricilere gelen 351.437 adet çağrının %22,79'u emniyet birimine düştüğü tespit edilmektedir. Geriye kalan çağruların %3,97'sinin itfaiye birimine, %3,53'ünün jandarma birimine, %0,27'sinin AFAD birimine, %0,19'unun ise orman birimine düştüğü izlenmektedir. 19.06.2023 ile 10.05.2023 tarihler arası çağrı reaksiyon sürelerine dair sayısal veriler Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. 19.06.2021 ile 10.05.2023 tarihler arası çağrı reaksiyon süreleri

19.06.2021-10.05.2023	1,70 saniye
09.04.2023-09.05.2023	1,79 saniye
10.05.2023	1,82 saniye

Bitlis 112 AÇM, açıldığı tarih itibari ile gelen çağrılara verilen reaksiyon sürelerine dair verileri takip etmektedir. 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.

### 3.7. Müdahale Araçlarının Kullanımının Değerlendirilmesi

AÇM'ye gelen bütün çağrılar vakaya dönüşmemektedir. Müdahale araçlarının etkin kullanımı ve olaylara acil müdahale edilmesi açısından çağruların vakaya dönüşme oranları ve yönlendirilen müdahale araçları bilgisi önem arz etmektedir. Gelen çağruların vakaya dönüşme oranları ve yönlendirilen müdahale araçları bilgisi Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Gelen çağruların vakaya dönüşme oranları ve yönlendirilen müdahale araçları

	Açılış tarihinden 10 Mayıs 2023'e kadar gelen ve yönlendirilen çağrı sayısı	Ön çağrı birimine düşen çağrı sayısı	Çağrı yönlendiricilere gelen çağrı sayısı	Tekrarlama ve ilişkilendirilme nedeniyle işleme alınmayan çağrı sayısı	Vakaya dönüşen çağrı sayısı	Vakaya dönüşmeyen çağrı sayısı
19.06.2021-10.05.2023	902.857	480.899	351.437	70.521	173.755	729.102
09.04.2023-09.05.2023	36.874	15.703	12.124	9.047	6.295	30.579
10.05.2023	1.288	578	395	315	204	1.084

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 çağruların 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 arasında 70.521 adet çağrı farkı olduğu görülmektedir. Bu farkın; vakaların ilişkilendirilmesinden, aynı olaya ait tekrarlayan çağruların vaka formu oluşturmadan birleştirilmesinden ve hizmet sunumu dışında gelen çağruların yardım alınabilecek kurumlara yönlendirilmesi yapılarak sonlandırılmasından kaynaklanan ihbarlar olduğu düşünülmektedir.



Ön çağrı birimine gelen 480.899 adet çağrının %26,92'si burada elenerek çağrı yönlendiricilere aktarılmadan sonlandırıldığı bilgisine ulaşılmaktadır. Çağrı yönlendiricilere gelen 351.437 adet çağrının ise %50,56'sının vakaya dönüşmeyerek sonlandırıldığı, 173.755 çağrının %49,44'ü ise vakaya dönüşerek ve saha ekiplerine bilgi verilerek ilgili müdahale araçlarının yönlendirildiği anlaşılmaktadır. Konuyla ilgili bir katılımcının düşüncesini şu şekilde dile getirdiği görülmektedir:

*“Aryıyorlar. 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 imkânlarıyla 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 durumlar da olabilmektedir. Müdahale araçlarının asılsız ve iptal edilen ihbarlar dahil edilmeden hesaplandığında, toplamda 173.755 adet çağrıya müdahale aracının görevlendirmesinin 10 Mayıs 2023 tarihine kadar yapıldığı anlaşılmaktadır.

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bitlis 112 AÇM'ye gelen çağrı sayısının AÇM'nin faaliyete girmiş olduğu 19 Haziran 2021'den 10 Mayıs 2023 tarihine kadar 902.857 olduğu tespit edilmiştir. Gelen bu çağrılarının %19,25'i vakaya dönüşürken vakaya dönüşmeyen çağrı oranının %80,75 olduğu görülmüştür. 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 çağrılarının müdahale ekiplerine sahip birimlere aktarılmadan önce elenmesi ve değerlendirilmesi sistemin faal olarak çalışmasını sağlamaktadır.

Orman ve AFAD birimlerinin AÇM açıldığından bu yana toplam karşıladığı çağrı sayısı 1.673 adettir. Bu iki birimin çağrı yoğunluğunun az olması sebebiyle tek personel tarafından idaresi sağlanmaktadır. Ancak bu durum ilgili personellerin istirahat açısından alternatifi olmadığı için performansları üzerinde olumsuz etkiye sebep olduğu düşünülmektedir.

Yeni Nesil 112 AÇM Projesinin gelişmiş teknolojik imkânları kullanması ve mevcut ihtiyaçların karşılanması için entegrasyonlara açık olması, projenin en önemli niteliklerden birini oluşturmaktadır. COVID-19 pandemisi başladıktan sonra yalnız yaşayan 65 yaş ve üstü vatandaşların ihtiyaçlarını karşılamak üzere hizmet sunan vefa destek hattı, acil çağrı merkezinde hizmet sunmaya başlamıştır. 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 (URL 2). Yine COVID-19 devam ettiği süreçte geliştirilen diğer bir uygulama 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 (URL 3).

Sağlık birimi personellerinin çağrılarını karşılama sorumluluğunun yanında, olay yerine en yakın ve sorumlu ekibi yönlendirme, bunların uygunluk durumlarını takip etme, 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 rotasyonlu olarak saha ve çağrı merkezi personellerinin yerlerinin değiştirilmesinin isabetli olacağı düşünülmektedir.

Emniyet biriminin çağrıları 112 AÇM'de karşılaması, ekip yönlendirme ve takibinin ise kurumlarında yer alan haber alma merkezi tarafından yürütülmesi emniyet biriminin iki iş yapmasına sebep olduğu anlaşılmaktadır. Bu ikiliğin ortadan kalkması adına sağlık birimindeki gibi çağrıyı alma, müdahale araçlarının görev alanlarına göre yönlendirilmesini sağlama ve takibinin gerçekleştirilmesine dair işlemlerin 112 AÇM'de yapılmasının en etkili çözüm önerisi olacağı düşünülmektedir.

112 AÇM Projesi sayesinde Türkiye'deki vatandaşların ve yabancıların acil ihbarlar için birden fazla numara bilme zorunluluğu ve oluşturulan yabancı dil havuzu sayesinde iletişim 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.

Tüm illerde aynı teknik sistemin devreye alınmış olması hem uygulama birliği hem aynı standart ve kalitenin yakalanmasına yönelik bir adım olmuştur. 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.

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 onlara yardım ulaştırma ve sorunu 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.

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, bulgular kısmında belirtildiği üzere bazı zorluklara neden olmasına rağmen güncel sorunlar karşısında sistemin yeni entegrasyonlarla çözümler üretmesinin önemli olduğu tespit edilmiştir.

Yüz ölçümünün küçük ve diğer illere kıyasla çağrı yoğunluğunun az olması nedeniyle Bitlis 112 AÇM birimleri büyükşehirilere kıyasla sistem yoğunluğu sorununu pek yaşamadığı tespit edilmiştir. Ancak 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 ulaşamaması hizmet kalitesini azaltmaktadır.

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.

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 şikâyeti, fahiş fiyatlı ürünlerin bildirim, ulaşım araçları şikâyetleri, 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 kısaltacağı gibi ihtiyaçlarının karşılanmasını da hızlandıracağı düşünülmektedir.

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. 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 (URL 4). Uşak 112 AÇM'ye ait 2021 yılı ocak ve eylül ayları arasındaki çağrı verileri incelendiğinde ise toplamda gelen 334.000 çağrının %72,75'i asılsız olduğu görülmektedir (URL 5). Mardin 112 AÇM'nin 2022 yılı aralık ayı istatistikleri incelendiğinde ise 74.595 adet çağrının sadece %32,62'si vakaya dönüşen çağrı olarak kayıtlara geçtiği anlaşılmaktadır (URL 6).

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 çağrılarının %78,07'sinin asılsız çağrı olduğu tespit edilmiştir (Bukan, 2019).

Bitlis 112 AÇM'ye gelen asılsız çağrı oranı %80,75 olduğu düşünüldüğünde vakaya dönüşmeyen çağrı oranının oldukça yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bu bakımdan alınacak tedbirler bir hayli önem arz etmektedir. Vatandaşın bu konuda bilgilendirilmesi, tanıtım ve afiş faaliyetlerinin yapılması, eğitim-öğretim sürecinde bu konunun daha etkin bir şekilde işlenmesinin yararlı 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 çağrılarının 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 olduğu düşünülmektedir. Bu durumun aynı zamanda 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 azaltılabileceği 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 hattını meşgul etmemek,
- 4- Sunulan hizmetten acil ihtiyaçlar dışında hizmet beklememek,
- 5- 112 numarasının sadece sağlık sorunlarının değil tüm acil ihtiyaçların giderilmesi için hizmet sunduğu, meydana gelecek gecikmelerin, gereksiz ve asılsız çağrılardan kaynaklı vakit kayıplarının; insanların, canlıların, doğal hayatın tehdit edecek düzeye ulaşabileceğinin bilincinde olunması gelmektedir.

Halkın 112 acil numarası hakkındaki bilgi düzeyleri ölçülüp bu bilgilerin incelenmesi, eksikliklerin tespiti sonucunda 112 tanıtım faaliyetleri kapsamında yürütülebilecek çalışmalar ile bu eksikliklerin giderilebileceği düşünülmektedir. Çağrı merkezlerinin faaliyetleri, tek acil çağrı numarası uygulaması hakkında vatandaşların bilgi düzeyleri ve duyarlılıkları, farklı illerin AÇM'leri arasında bir kıyaslama çalışmasının yapılması, uygulama eksikliklerinin ve farklılıkların araştırılması gibi yeni çalışma konularının incelenmesi, konuya ilgi duyan araştırmacılara yeni çalışma alanları olarak tavsiye edilmektedir.

### **Bilgi Notu**

*Bu makale "112 acil çağrı merkezine yapılan aramalar, görev yapan personeller ve yönlendirilen müdahale araçlarının kullanımının değerlendirilmesi: Bitlis ili örneği" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.*

### **KAYNAKLAR**

Apak, A., ve Üstoğlu, İ. (2017). Türkiye İçin Yeni Nesil Acil Çağrı Sistemi. Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi Part C: Tasarım ve Teknoloji, 5(3), 127-137.

Baltacı, A. (2018). Nitel Araştırmalarda Örnekleme Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(1), 231-274.

Bukan, M. (2019) Bir sosyal uygulama olarak 112 acil çağrı merkezi: Yalova ili örneği [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi] Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Creswell, J. W. ve Plano Clark, V. L. (2014). Karma yöntem araştırmaları: Tasarımı ve yürütülmesi (Çev. Ed. Yüksel Dede ve Selçuk Beşir Demir). Anı Yayıncılık.

Ekşi, A., ve 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. <https://doi.org/10.5505/1304.7361.2011.04834>

Ekşi, A., ve 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.

Punch, K. F. (2016). *Sosyal araştırmalara giriş: Nicel ve nitel yaklaşımlar*. Siyasal Kitapevi.

Stamm, BH. (2005). *The proqol manual: the professional quality of life scale: compassion satisfaction, burnout and compassion fatigue, secondary trauma scales*. Idaho State University and Sidran Press.

URL 1,

<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> (Son Eriřim: 05.03.2023)

URL 2, [https://www.112.gov.tr/kurumlar/112.gov.tr/112-vefa/VEFA-\\_NVI-Kullanicisi\\_.pdf](https://www.112.gov.tr/kurumlar/112.gov.tr/112-vefa/VEFA-_NVI-Kullanicisi_.pdf) (Son Eriřim: 09.05.2023)

URL 3, <https://www.icisleri.gov.tr/bakanligimizca-kovid---19-tedbirleri-kapsaminda-hayata-gecirilen-isdem-uygulamasina-ihbarlar-gelmeye-basladi> (Son Eriřim: 08.04.2023)

URL 4, <https://www.112.gov.tr/konya/basin-bulteni-20231> (Son Eriřim: 06.04.2023)

URL 5, <https://www.112.gov.tr/usak> (Son Eriřim: 08.04.2023)

URL 6, <https://www.112.gov.tr/mardin> (Son Eriřim: 08.04.2023)