

TEK NUMARA ÇÖZÜM MÜ?

Dr. Umut Yücel Çavuş

Dışkapı Yıldırım Beyazıt E.A.H. Acil Klinik Şef Yrd.

TEK NUMARA NEDİR?



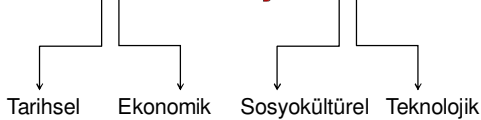
112

- Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası 112
- AB'ye üye ülkeler arasında serbest dolaşım imkanı
- Farklı ülkelerde karşılaşılabilecek acil durumlarda zorluk çekilmemesi için bütün ülkelerde ortak olan bir numaradan yardım istenebilmesini sağlamak amacı ile yapılması planlanan bir düzenlemedir

AB DİREKTİFLERİ

- Tüm AB ülkelerinde, vatandaşların diğer acil numaraları bilmeleri ve aramalarının yanında, 112'yi arayarak acil yanıt sistemini aktive edebilmelerine olanak sağlanması isteniyor
- 2002 tarihinde yayınlanan Avrupa Birliği Genel Hizmet Talimatları'nın 26. Maddesinde Avrupa Tek Acil Çağrı Numarasından bahsedilmekte ve özetle;
1- "Üye ülkeler, **ulusal acil çağrı numaralarına ek olarak**, halka açık tüm telefonlardan Avrupa tek acil çağrı numarası 112'nin ücretsiz olarak aranabilmesini sağlamalıdır."
- 2- "Üye ülkeler, bu acil sisteminin **ulusal organizasyona en uygun şekilde** idare edilmesini sağlamalıdır." denilmektedir.

112 TEK NUMARA İLE İLGİLİ AB'DEKİ GELİŞMELERİN



TARİHSEL BOYUT

- İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra başta Almanya olmak üzere birçok Avrupa ülkesinde askeri ve güvenlik teşkilatlarının yok olması, bunun yanında savaş sırasında ve sonrasında itfaiye teşkilatlarının çok önem kazanması nedeniyle ambulans hizmetleri güçlü itfaiye teşkilatlarının içinde yürütülmeye başlanmıştır
- Hala birçok bölge ve eyalette biraz da asıl kaynağın belediyede olması nedeniyle ambulanslar itfaiye merkezlerinden yönetilmekte

WHO AVRUPA BİRLİĞİNDE EMS RAPORU

112'NİN TEK ACİL ÇAĞRI NUMARASI OLDUĞU ÜLKELER

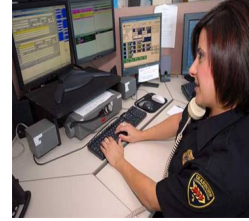
- 1- Hollanda
- 2- Portekiz
- 3- Romanya
- 4- Slovenya
- 5- Lüksemburg
- 6- İsveç
- 7- Kıbrıs Rum Kesimi
- 8- Danimarka
- 9- Estonya
- 10- Finlandiya

112'Yİ BAZI BÖLGELERİNDE VE YEREL EYALETLERİNDE TEK ACİL ÇAĞRI NUMARASI OLARAK KULLANAN ÜLKELER

- 1- Almanya
- 2- İspanya

AVRUPA ÖRNEKLERİ

- İngiltere: 999, 112
- Fransa: 15,18,17,112
- Almanya: 112,110
- İspanya: 112, 061, 080, 091,062
- Çek Cum.: 150,155,158,112
- İtalya: 115, 118, 112, 113, 114
- Yunanistan: 112, 166, 199, 100
- Belçika (AB merkezi): 100 (ambulans+itfaiye), 101 (polis)
- Türkiye: 112, 110, 155, 156
- Hollanda: 112



ŞU ANKİ DURUM

- Ülkemizde
 - Her ilde aynı standartlarda komuta kontrol merkezleri
 - Nüfusa göre planlanmış istasyonlar
 - Eğitimli sağlık personeliyle ulusal model olmuş bir sistem
- Antalya ve Isparta hariç tüm illerimizde 112 ile sadece ambulans hizmeti verilmeye devam edilmekte
- Ambulanların ilk 10 dakikada vakaya ulaşma süresi için ülkemizdeki ortalama yüzde 93
- Avrupa ülkelerinin birçoğunda hala tek numara kullanılmıyor

ÜLKEMİZDE

- Avrupa Birliği'ne uyum sürecinde, "Tek Acil Çağrı Numarası" oluşturma çalışmalarına 2003 yılında, Hollanda Hükümeti ve T.C. İçişleri Bakanlığı'nın işbirliği ile Bütçe Planlama ve Hazırlık Sürecinin Güçlendirilmesi Projeleri (MATRA Projeleri) kapsamında başlanmıştır
- Ocak 2005 proje başlangıcı: Bu hizmetin verilmesi amacı ile bina, donanım, yazılım ve haberleşme alt yapısı hazırlandı
- 06 Nisan 2005 tarihinde, Antalya ve Isparta pilot iller olarak belirlendi
- Eylül 2007'de bina hizmete açıldı

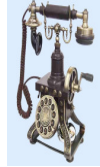
- 5 Ağustos 2009 tarihinde Antalya 112 Komuta Kontrol Merkezi, Acil Çağrı Merkezi hizmet binasına taşındı
- 26 Ekim 2009 tarihi itibarıyla merkez, faaliyete geçti
- 01 Aralık 2009'da Aselsan firmasının hazırladığı yazılım programı kullanılarak çağrılar tek numaradan karşılanmaya başlandı

- Acil Çağrı Merkezi içerisinde sağlık ve itfaiye birimleri görev yapmakta, 110 dan gelen ihbarlar da 112 numaralı telefona yönlendirilmekte
- Emniyet Genel Müdürlüğü ve Jandarma Komutanlığı merkezlerini boşaltmamış sadece koordinasyon amacı ile az sayıda personelle 112 Acil Çağrı Merkezinde hizmet vermekte
- Neredeyse işin tüm yükü sağlık personelinin üzerinde

PİLOT İLLERİMİZDE



- 110 İtfaiye
- 177 Orman Yangını İhbar
- 158 Sahil Güvenlik
- 911-999 Acil Turist



112

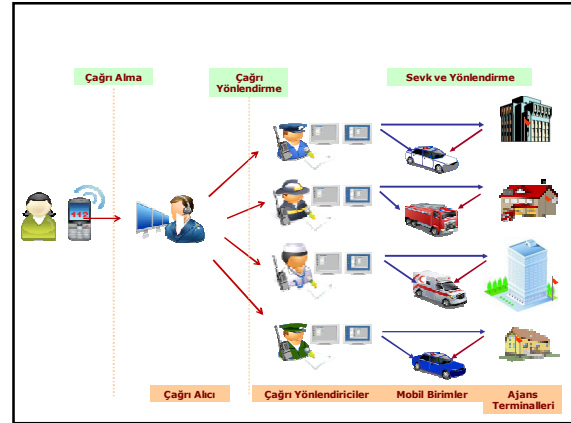


- ❖ Uygulanan model "Karma Model'dir. Çağrıları karşılayan "Santralistler" (çağrı alıcılar) ile Emniyet, Jandarma, Sağlık, İtfaiye, Acil Afet ve Sahil Güvenlik tarafından görevlendirilen uzmanlar yani "Operatörler" (çağrı yönlendiriciler) aynı mekanda görev yapmaktadır
- ❖ Santralistler çağrıyı cevaplandırdıktan hemen sonra olayla ilgili operatöre yönlendirmekte, ilgili birimlerin sevk ve idaresi operatörler tarafından gerçekleştirilmektedir
- ❖ Bina'nın yönetimi bir vali yardımcısı ve bir idari müdüre bağlı olup bina içinde ayrıca İl Emniyet Müdürlüğüne bağlı MOBESE birimi aynı bir katta hizmet vermekte, Valilik Kriz Merkezi de aynı bina içinde yer almaktadır

155 - 156



112



MERKEZİN KURULUŞ AMACI

- Farklı kurumlara ait farklı acil çağrı numaralarına yapılan talep ve ihbarların neden olduğu

- Zaman kaybı
- Can kaybı
- Mal kaybı

gibi olumsuzlukları gidermek ve hizmet kalitesini arttırmak

EĞİTİM ÖNEMLİ

- Eğitim projesi (LDV) kapsamında planlama ve hedef:

- Almanya'da AB standartlarında hizmet veren bir acil çağrı merkezini 10 hafta süreyle yerinde gözlemlemek
- İlk etapta 25 kişilik bir ekibin bu eğitim sırasında krizi doğru yönetme becerilerini geliştirmek



İLK UYGULAMALARDA ORTAYA ÇIKAN VE OLASI BAZI AVANTAJLAR

- Acil durumda aranacak numaranın unutulma ya da yanlış aranma oranının azaltılması
- Komplike acil durumlarda tek merkezden komuta ve koordinasyon ile vakit, can ve mal kaybının azaltılması
- Ezberlenecek tek numara ile acil durumda hangi numarayı araması gerektiğini bilen insanların sayısının artması
- AB vatandaşlarının acil durumlarda yaşayabileceği olası sorunların giderilmesiyle ülkemizde güven ve huzur algısına, dolayısıyla turizm zenginliğimize ve ekonomiye katkı
- AB'ye uyum ve katılma sürecine katkı

İLK UYGULAMALARDA ORTAYA ÇIKAN VE OLASI BAZI DEZAVANTAJLAR-I

- Pilot illerimizde Sağlık Bakanlığı'nın yazılım üzerinden koordinasyonu ve iletişimi şimdilik ortadan kalktı
- Danışma amacı ile merkezdeki hekimlerden destek alabilme zorlaştı, hekimsiz ambulanslar bazı tıbbi uygulamalarda sorunlar yaşamaya başladı?
- Tüm hastanelerin yatakları izlenebiliyor ve sevkler uygun şekilde yapılabiliyorken tek numara ile bu takip ve uygun sevklerde zorluklar ile acil hastalar için zaman kaybı?
- Çağrılarının % 85'i sadece ambulans gerektiriyor, geriye kalan % 15 için % 85'lik kesime verilen hizmetlerde aksama ? Yani en temel hak olan sağlık hizmetlerinde sekte ?

İLK UYGULAMALARDA ORTAYA ÇIKAN VE OLASI BAZI DEZAVANTAJLAR-II

- Ambulansların olay yerine 10 dakikada ulaşma oranı ülke genelinde % 93 iken pilot illerde % 75'e düştü
- Kalabalık nüfuslu bir ülke oluşumuz
- İtfaiye, asayiş ve sağlık konularında karma eğitilmiş özel personel ihtiyacı ve eksikliği
- Alt yapı eksiklikleri (Yazılım programında genileme, itfaiye ve polis kayıtlarında ve iletişimde yaşanan bazı sorunlar vs.)
- Asılsız ihbarların artarak tek numarada yığılma ihtimaliyle iş yükünün iyice artması ?

112'YE YAPILAN ÇAĞRILAR ☹️😊

- % 65'i boş çağrı ya da taciz ve küfür içerikli
- % 59'unu konuşmadan kapatılan aramalar,
- % 6'lık kesimde ise asılsız ihbarlar ile taciz ve küfür içeren aramalar

112'Yİ ARAMA ENDİKASYONLARI ☹️😊

- Kadınlar çay toplantılarında çocuklarını oyalayamazsa !
- Cep telefonu satıcıları telefonun çalışıp çalışmadığını kanıtlayamazsa !
- Öğrencilerin canı sıkılırsa !
- Arkadaşlık kurmak isteyen kadın ve erkekler kimseyi bulamazsa !
- Üst komşu gürültü yaparsa !
- Sevdiklerinden ayrılanlar depresyona girerse !
- **ÖZETLE HER İHTİYACINIZDA** (Elektrik arızası ne zaman giderilecek, Sular hala gelmedi. Ne zaman gelecek? Şu anda alkollüyüm, taksit tutacak param da yok. Gelip beni buradan alın. Ali Nazik Kebabi'nin tarifini alabilir miyim lütfen) **112 YANINIZDA**

- **GERÇEK VAKA ARAMALARININ ORANI SADECE % 10**



SB tarafından pilot illerdeki tek numara uygulaması mercek altına alınarak üst düzeyde çalışmalara başlandı, işlerlik ve aksaklıklar incelenmekte...

BUGÜN ACIL SAĞLIK HİZMETLERİ VE ENTEGRASYON

- Organizasyon yapısı tanımlanmış
- Finans kaynakları oluşmuş
- AB standartlarında sertifikalı eğitim programını başlatmış
- Her türlü teknolojik ve bilimsel gelişmeye açık bir yapıya bürünmüş
- Diğer kuruluşlarla koordinasyon birlikte yapılacak bir düzenlemeye bağlı
- Teknolojik ilerlemelerle teşkilatlar arası işbirliği yolları artmakta ve bu konuda da ülkemize uygun bir model geliştirme çalışmalarına başlandı

PİLOT BÖLGE ÇAĞRILARI İÇİN BİRKAÇ İSTATİSTİK

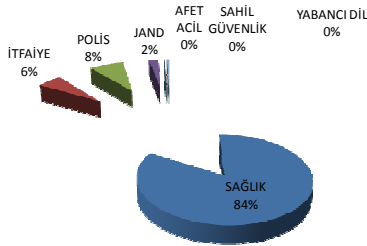
□ Turistlerden gelen 928 çağrının 118'i gerekli çağrı ve bunların

- 45'i sağlık
- 44'ü polis
- 37'si jandarma
- 6'sı itfaiye aramaları için yapıldı

□ Vatandaşlarımızdan gelen 2,5 milyon çağrının 224 bin 225'i gerekli çağrılar (% 8)

- * 165 bin 325'i sağlık (%73),
 - * 27 bin 123'ü emniyet (%11),
 - * 22 bin 245'i itfaiye (%9),
 - * 9 bin 532'si jandarma (%7) için yapıldı
- } (% 27)

ÇAĞRILARIN KURUMLARA GÖRE DAĞILIMI MAYIS 2011



EKİM 2009-MAYIS 2011 TARİHLERİ ARASINDA GELEN TOPLAM ÇAĞRI

GELEN TOPLAM ÇAĞRI SAYISI	3.181.985	
GEREKSİZ ÇAĞRI SAYISI	2.870.937	%90
GEREKLİ ÇAĞRI SAYISI	311.048	%10

AVRUPA'DAN BİR İSTATİSTİK

Eurobarometer anketine göre:

- AB vatandaşlarının sadece dörtte biri (%25) 112'nin tek numara olduğunu biliyor
- 2009'dan beri bu seviyede sadece % 1'lik bir yükselme
- İtalya, Yunanistan ve İngiltere'de vatandaşların sadece %10'undan azı 112'yi biliyor

WHO'NUN KISA VADELİ ÖNERİLERİ

Avrupa Birliğinin tüm üye ülkeleri

- Hastane dışı acil tıbbi hizmetlerle ilişkili kalite göstergelerini belirlemelidir
- Çağrı karşılayıcılar için uluslararası bir eğitim programı tasarlamalıdır
- Tıbbi acillerde gecikmeden kaçınmak için etkin koordinasyon ve yanıt sağlanmalıdır
- Azınlıklar ve yabancıların Avrupa'da tüm acil tıbbi hizmetlere erişimini geliştirmelidirler

AVRUPA ↔ A.B.D.

- Yunanistan, Çek Cumhuriyeti, Slovakya gibi birçok ülkede ayrı numara ve merkezler + Bu merkezlere gelen çağrıları yönlendirmek üzere 112 Acil Çağrı Merkezleri
- Tek numara ve tek merkez uygulamasının en iyi örneği ABD
- 911'e gelen tüm çağrılar **bir kişi** tarafından sonlandırılmakta ve zaman kaybı yaşanmamakta



✓ Avrupa ülkelerinde de bu nitelikte eleman eksikliği ve yönetim sistemlerinin eyalet yönetim sistemlerinden farklı olması nedeni ile yukarıda bahsedilen ara çözümler bulunmuştur

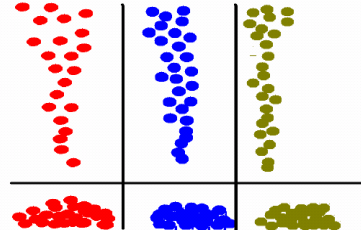
BERABER DÜŞÜNELİM-I

- AB direktifleri doğru yorumlanıyor mu?
- Ülkemizin şartlarına göre uygun modifikasyonlar düşünülemez mi?
- AB'nin, direktiflerinin uygulanmasını, eşit şartları taşımayan her ülkeden aynı tarzda ve zamanda beklemesi adil olur mu?
- Maliyet çok yüksek, bu maliyete değer mi? (Sadece yazılım ve donanım bedeli 8 milyon TL)

BERABER DÜŞÜNELİM-II

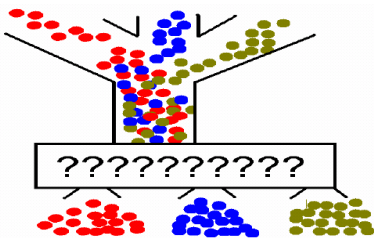
- Sağlık Bakanlığı bu maliyetin neredeyse yarısına tüm şehirlerdeki komuta kontrol merkezlerinin yazılım ve donanımını satın almış ve örnek bir model oluşturmuş, başarıyla da işletmekte
- Sil baştan ve yüksek maliyetle temelde AB üyeliği hayaliyle başlayan ve başarı için epey zaman gerekecek bir proje gibi görünüyor !
- İnsanlarımız acil sağlık hizmetlerindeki aksamanın kurbanı olur mu? Bunu göze almaya değer mi? Değecek bir neticenin ihtimali nedir?

Sistemlerin tümünde, acil çağrılar temelde 3 şekildedir ve 3 tip kaynak vardır



3 değişik acil çağrı hattı olması daha tutarlı değil mi?

Eğer tek bir acil çağrı numarası varsa,



Kim, nerede, nasıl bu ayrımı sağlıklı şekilde yapacak?

BAZI ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

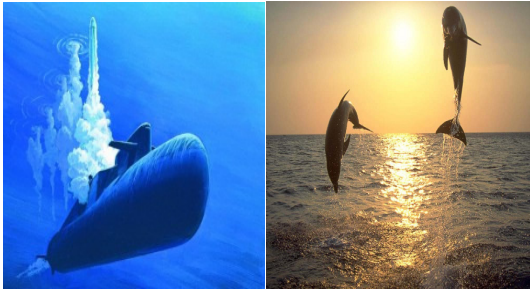
- Halen kullanımda olmayan ve sağlık hizmetleri için tahsis edilmiş ayrı bir üç rakamlı numara acil sağlık hizmetleri için tahsis edilebilir (Örn:113),
- Acil sağlık hizmetlerinin mevcut yazılım, donanım ve personel yapısı ile devamı sağlanabilir
- 112 numarası da AB ülkelerinde olduğu gibi acil numaraları bilmeyen yabancı ülke vatandaşları veya olayın hangi birimle ilgili olduğunun bilinmediği durumlar için valilikler bünyesinde kriz merkezleri ile birlikte kullanılabilir
- Çağımızda bu merkezler arasında teknolojik olarak etkili ve hızlı bir iletişimin kurulması, son derece kolay ve maliyeti oldukça düşük
- Bu orta yolla birçok Avrupa ülkesinin yaptığı gibi AB direktiflerine de ülkemizin şartlarına da uyum sağlanmış olur

6.

Kuşların "V" şeklindeki oluşumlarının tek başına uçan kuşlardan daha az enerji gerektirdiği biliniyor. Bu amaçla iki f/a-18 uçağı ile göç eden kuşların düzeni taklit edilerek %10 yakıt tasarrufu sağlayacak bir proje yürütülüyor. (http://www.aerotechnews.com/starc/2001/120701/flight_formation.html, by don sharp)

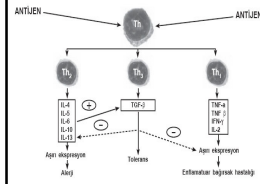


Amerikalı yetkililer yunustaki sonar tasarımını teknolojiye taklit etmeye çalışıyorlar. (sciencenow: spotting mines with dolphin sonar, 18 ekim 1998)



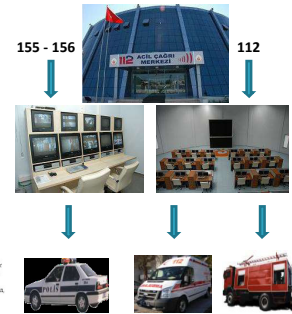
İMMÜN SİSTEM

- Nükleer faktör kapa B (NF-κB) olarak bilinen molekül, vücudun doğal immün yanıtının 'ana düzenleyicisi'
- Bu molekül, enfeksiyon sinyallerini alır ve inflamasyonu yok etmek için ilgili genleri ve asker hücreleri aktive eder.



Şekil 2. Başlıca inflamasyon sisteminin moleküler mekanizmaları. Başlıca inflamasyon ve inflamasyonla ilişkili moleküllerin etkileşimleri. Başlıca inflamasyon ve inflamasyonla ilişkili moleküllerin etkileşimleri. Başlıca inflamasyon ve inflamasyonla ilişkili moleküllerin etkileşimleri.

ACİL ÇAĞRI SİSTEMİ



SONUÇ

- Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri şu anda iyi durumda fakat yeterli değil daha da geliştirilmeli
- Kurumlar arası işbirliği artırılmalı
- İşbirliği mevcut işleyişi bozmamalı
- Hizmetin özelliği ve güvenliği korunmalı
- Gerektiğinde ortak hareket edilmeli (% 15- 20)
- Teknolojik alt yapı ortak olmalı
- Aynı veya ayrı binalarda merkezler korunmalı
- 112 tek numara, diğer servisler için (polis, ambulans, itfaiye) ayrı numaralar...



Hedef ne kadar güzel olursa olsun bu hedefe yürürken biz biz olmaya devam edelim, kendimizi kaybetmeyelim ve tarzımızı oluşturalım, belki o zaman üye olmak için can atan değil üye olunmak için can atılan oluruz!





TEŞEKKÜR EDERİM