

# Yaşama yapılan ilk müdahale: 112

## Dr. Fatih Kırklar



1985 Yılında Bitlis, Ahlat'ta doğdu. 2002'de Ahlat Selçuklu Lisesinden, 2009'da Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesinden mezun oldu. 2009-2011 yılları arasında İstanbul Sağlık Müdürlüğü İl Ambulans Servisi Başhekimliğine bağlı Ümraniye 4 No'lu Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonunda, 2011-2014 yıllarında Üsküdar Devlet Hastanesi'nde, 2014-2015 yıllarında Ümraniye 1 No'lu Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonunda, 2015-2016 yılları arasında İstanbul Avrupa İl Ambulans Servisi Başhekim yardımcılığı görevlerinde bulundu. 2016'dan beri İstanbul Avrupa İl Ambulans Servisi Başhekimisi olarak görev yapmaktadır.

**H**astane öncesi acil sağlık hizmetleri, hasta/yaralının alanında uzman ekipler tarafından bulunduğu adresten alınıp en yakın ve en uygun hastaneye

naklinin bir ekip anlayışı içerisinde yürütülmesidir. Ülkemizde hastane öncesi sağlık hizmetleri 1994 yılından beri 112 ambulansları ile İl Ambulans Servisi Başhekimliği koordinasyonunda ücretsiz olarak sağlanmaktadır. İl Ambulans Servisi Başhekimliği, Komuta Kontrol Merkezi ve alana dağılmış olan acil sağlık hizmetleri istasyonları ile kesintisiz olarak bu hizmeti sürdürmektedir. Vatandaşlarımız olası bir durumda bu hizmetten yararlanabilmek için 1-1-2 numaralarını tuşlayarak Komuta Kontrol Merkezine ulaşabilirler. Komuta Kontrol Merkezi çalışanları, gelen bu çağrıyı değerlendirip vaka adresine en yakın ve en uygun ekibi belirleyerek adrese yönlendirmektedir. Adrese ulaşan acil yardım ambulansı vakayı değerlendirdikten sonra Komuta Kontrol Merkezinin bilgisi ve yönlendirmesi ile en uygun ve en yakın hastaneye naklini sağlamaktadır. İstanbul İl Ambulans Servisi Başhekimliği olarak yaklaşık 20 milyonluk metropol bir şehir olan İstanbul'a bu hizmeti 7 gün 24 saat olarak kesintisiz verebilmek için Avrupa ve Anadolu olmak üzere 2 Komuta Kontrol Merkezi ve 265 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonu ile görev yapmaktayız. 55.864 kişiye bir ambulansın düştüğü İstanbul ilinde günlük ortalama 2.500, aylık 74.342 vaka yapılmakta olup bu vakaların %81'ine 0-10 dakika içerisinde ulaşılmaktadır. Ayrıca sürücü eksikliğinden dolayı 35

istasyonumuz faal hale getirilememektedir. Sürücü alımı olup sisteme dahil olduklarında bu istasyonlar aktif hale getirilerek 300 istasyonla hizmet vermeye devam edeceğiz.

Gelen her acil çağrıya en hızlı ulaşmak en önemli hedeflerimiz arasındadır. Ancak İstanbul gibi nüfusun yoğun olduğu metropol bir şehirde trafik unsuru vakaya ulaşmakta engel teşkil etmektedir. Vakaya ulaşmak için dakikaların hatta saniyelerin bile önemli olduğu göz önünde bulundurulduğunda, trafik sorunu hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin etkin ve zamanında sunulabilmesini geciktirdiğinden en büyük problemlerimizden biridir. Ambulansın geçiş üstünlüğüne diğer sürücüler tarafından izin verilmemesi ve bundan dolayı fermuar yönteminin aktif olarak kullanılmaması hastaya veya hastaneye ulaşma konusunda sorun yaratmaktadır. Vakaya ulaşma süresinin uzamasıyla orantılı olarak sağlıkta şiddet olayları da baş göstermektedir. Bu problemler büyük bir özveriyle çalışan personelimizin moral ve motivasyonunun düşmesine sebebiyet vermektedir. Vatandaşlarımızın bu konu hakkında daha duyarlı ve sağ duyulu olmaları, büyük bir özveri ile çalışan 112 personeline destek olmaları, hem personelimizin moral ve motivasyonunu yükseltecek hem de daha kaliteli sağlık hizmeti sunmalarına destek sağlayacaktır.

112 Acil Sağlık Hizmetleri kendisi gibi 7 gün 24 saat hizmet veren polis ve itfaiye ekipleriyle omuz omuza çalışmalarını

sürdürmektedir. Ancak psikiyatrik vakalar, madde alımları, darp gibi olaylarda ambulansın olay yerine ulaşan ilk ekip olması asayiş ekiplerini uzun süre beklemek zorunda kalmaları, güvenli olmayan ortamlarda ekiplerimizi zor duruma düşürmekte hem sözel hem de fiziksel şiddetle karşı karşıya bırakmaktadır. Bu konu hakkında asayiş ekiplerinin destekleri, personelimizin daha güvenli ortamlarda çalışmasını sağlayarak hem sağlıkta şiddet olaylarını azaltacak hem de hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin sunumunun kalitesini artıracaktır.

İstanbul ilinde kara ambulansları dışında 2008 yılından beri helikopter hava ambulansı hizmet vermektedir. Çoğunlukla İstanbul'un kırsal kesimlerindeki acil vakalara ulaşım süremizi azaltmakta, hastaneye nakli hızlandırmaktadır. Vatandaşlarımızın bu hizmetle acil sağlık hizmetlerine ulaşımı kolaylaşmış, uzun nakil süreleri kısaltılmıştır. Kentsel bölgelerde yapılaşmadan kaynaklı helikopter iniş-kalkış alanlarının azlığından dolayı hem trafiğin yoğun olduğu zamanlar da hem de şehir içi vakalarda kullanılmamaktadır. 2011 tarihinden itibaren 2 adet deniz ambulansı hizmet vermektedir. Bu ambulanslar ana karayla bağlantısı olmayan adalarda görev yapmakta ve vakaların anakarada bulunan hastanelere taşınmasını sağlamaktadır.

Hem Avrupa Komuta Kontrol Merkezine hem de Anadolu Komuta Kontrol Merkezine günlük yaklaşık 25 bin çağrı gelmekte ve çağrılarının sadece %9'una ambulans yönlendirilmektedir. Bu

çağrılarının %91 gibi büyük bir kısmı ise gereksiz olup acil sağlık hizmetleri ile ilgisi bulunmamaktadır. Çağrılarımızın büyük bir kısmını oluşturan bu gereksiz aramalar hem Komuta Kontrol Merkezi çalışanlarımızın iş yükünü artırmakta hem de gerçek acil vakaların ulaşmasına engel teşkil etmektedir. Saniyelerin bile önemli olduğu hastane öncesi acil sağlık hizmetleri sunumunda yaşanan aksaklık, acil vakalar için geri dönüşümü imkânsız sonuçlar doğurmaktadır. Bu nedenle vatandaşlarımıza 112 acil çağrı hattının önemini, hangi durumlarda aranması gerektiğini, hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin neler olduğunu anlatmak ve farkındalık oluşturabilmek için gerekli kamu spotları yayınlanmakta, Yaşama Yol Ver Medya kampanyası ve Minik 112 projesi yürütülmekte, halka açık alanlarda eğitimler düzenlenmektedir. "Ağaç yaşken eğilir" sözünü ilke edinerek başlanan Minik 112 projesi, 2015 yılından itibaren devam etmektedir. Proje kapsamında 696 okula ziyarette bulunulmuş ve 143.259 öğrenciye ulaşılmıştır. Yapılan ziyaretlerde okullara acil yardım ambulansı ile gidilerek öğrencilere ambulans tanıtılmış, acil çağrı hattına nasıl ulaşabilecekleri, hangi durumlarda 112 acil çağrı hattının aranması ve trafikte ambulansa nasıl yol verilmesi gerektiği gibi önemli konular anlatılmaktadır.

Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarının konuşlandırılması ilçelerdeki nüfus yoğunluğu, bölgedeki vaka yoğunluğu, bölgeye ulaşım süresi dikkate alınarak konumlandırılmaya çalışılmaktadır. Hastalara ulaşım süresi kentsel bölgelerde 10 dakikanın altında, kırsal bölgelerde ise 30 dakikanın altında ulaşılmasını amaçlamaktadır. Fakat şehir planlamalarında Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarının konumlanacağı belirli bir alan sağlanmadığından, İstanbul'un bazı bölgelerinde istasyon ihtiyacı olmasına rağmen yerleşim sıkıntısından dolayı bu ihtiyaç karşılanamamaktadır. Bazı bölgelerde 2 istasyon aynı fiziki alanı kullanmak zorunda kalmakta, elverişsiz çalışma ortamları oluşmaktadır. Bu çalışma ortamlarında personellerin verimlerini düşürmekte, vakaya ulaşım süremiz uzamaktadır. Bu sebeplerden dolayı şehir planlamaları yapılırken okul, polis karakolu gibi planlamada yer verilen kurumlar gibi, 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarına da yer verilmesi hayati önem arz etmektedir. Ayrıca tüm Türkiye'de 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarının bir standardı bulunmamaktadır.



Acil Sağlık Hizmetlerinin önemli bir kısmını oluşturan hastane öncesi acil sağlık hizmetini sunan İl Ambulans Servisi Başhekimliği yöneticilerinin de Sağlık Bakanlığımızın yeni teşkilat yapısındaki diğer yöneticilerle aynı özlük haklarına sahip olması gerekmektedir. Bu kadar yoğun ve büyük bir özveriyle çalışan Başhekimlik yöneticilerinin bunu fazlasıyla hak ettiğini düşünmekteyim.

Bütün bu olumsuzluklara rağmen Acil Sağlık Hizmetleri son yıllarda en fazla büyüyen ve gelişme kaydeden kurumlardan biridir. Personellerimiz yaşadıkları sorunlara rağmen büyük bir özveri ve üstün bir gayretle çalışmalarını sürdürmektedir. 112 çalışanlarının kalite standartlarının yükseltilmesine yönelik çalışmalar devam etmekte, personellerimize yönelik zorunlu ve hizmet içi eğitimlerimiz verilmekte olup aynı zamanda vatandaşlarımız içinde farkındalık çalışmalarımız devam etmektedir.

#### Kaynaklar

Arslan, Metin; "İstanbul 112 İl Ambulans Servisi", SD (Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü) Dergisi, Mart-Nisan-Mayıs 2009, 10; 16-17.

Palteki, Tuncay; "Hastane Öncesi Acil Sağlık Hizmetlerinde Neredeyiz, Ne Yapmalıyız?" SD-Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Dergisi, Mart-Nisan-Mayıs 2017, 42; 16-17. <http://sdplatform.com/Dergi/1012/Hastane-oncesi-acil-saglik-hizmetlerinde-neredeyiz-ne-yapmalıyız.aspx> (Erişim Tarihi: 31.08.2018).

Acil Sağlık Hizmetleri son yıllarda en fazla büyüyen ve gelişme kaydeden kurumlardan biridir. Personellerimiz yaşadıkları sorunlara rağmen büyük bir özveri ve üstün bir gayretle çalışmalarını sürdürmektedir. 112 çalışanlarının kalite standartlarının yükseltilmesine yönelik çalışmalar devam etmekte, personellerimize yönelik zorunlu ve hizmet içi eğitimlerimiz verilmekte olup aynı zamanda vatandaşlarımız içinde farkındalık çalışmalarımız devam etmektedir.