

112'de aşk ile çalışmanın sırrı '1' olmaktan geçer

Dr. Sema Selvioğlu Çetinkaya



1993'te Cerrahpaşa Tıp Fakültesinden mezun oldu. Eyüp'te sağlık ocağı hekimliği yaptıktan sonra, 1994'te Türkiye'de yeni kurulan 112 sisteminin Eyüp Acil İstasyonuna ambulans doktoru olarak atandı. Fransa Acil Ambulans Hizmetlerinde acil ve yönetimi eğitimi aldı. Almanya 112 sistemini inceledi, teorik ve pratik eğitim aldı. 2004-2008 yılları arasında UMKE (Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi) Marmara Bölgesi kurucu eğitmenlik yaptı. 2005'de Pakistan depreminde Sağlık Bakanlığı adına bölgede yardım amaçlı görevlendirilen ilk UMKE ekibinde görev aldı. 112 Ambulans sisteminde sırasıyla İstasyonlar Sorumlu Hekimliği, Eğitim ve Halkla İlişkiler Sorumlu Hekimliği, Başhekim Yardımcılığı görevlerinde bulundu. Halen aynı kurumda Avrupa Komuta Merkezi Şefi olarak çalışmaktadır.

Yirmi yedi senelik çalışma hayatımda, her zaman kurumların canlı bir organizmaya benzediğini düşünmüştümdür. Bu canlı organizmalardan biri olan insanın yapısı, en çok 112 Acil Çağrı Merkezi sistemine yakışır. 112'de çalışan en eski hekim olarak camiamıza yeni katılan personellerin uyum eğitimlerinde onlara kurum tarihçesinden bahseder, bazen de halkı bilinçlendirme eğitimlerine destek veririm. Her eğitimin başlangıcında sorduğum sorulardan biri de şudur: "112 çalışanlarını; saha, komuta merkezi ve idari birim çalışanları olarak 3 gruba ayırsak, sizce bu bölümler insanın hangi organlarına denk gelir?" Bu soruya verilen cevaplar arasında istisnasız aldığım cevap ise şudur: "Hocam, komuta merkezi beyindir."

İşte bu cevap, bence 112'de çalışan personellerin arasındaki iletişim zorluklarını oluşturduğu gibi, hasta ile 112 çalışanları arasındaki iletişim kazalarının da başlangıcıdır. Çünkü hayatı nasıl algıyorsanız, davranışlarınızı da ona şekillendirirsiniz. Her kurumun beyninin, idari kadro olması beklenirken; 112'de beyin, komuta merkezi olarak algılanır. Yönetmeliklerin uygulanması, kuralların getirilmesi, adaletin sağlanması, kurum değerlerinin oluşturulması, kurum kültürü çalışmalarının yapılması yönetimin işidir. Saha personelleri bunları komuta merkezinden beklerler ve komutayı bir yönetici olarak görürler.

Oysa komuta merkezi beyin gönderdiği görevleri yerine getiren bir operasyon merkezidir. Tıpkı kulağın sesleri beyine gönderdiği gibi, sahadan gelen vatandaş isteklerini, yerine getirmek için çabalar. Gelen çağrılarda anlatılardan bir resim oluşturur, sonra da bu resmi istasyon personellerine anlatır. İstasyon personelleri de olay yerine vardıklarında, olayın hiç de kendilerine anlatıldığı gibi olmadığını görürler ve "Komuta merkezi çalışanları, işlerini niye iyi yapmazlar, bak işte yine anlattıkları gibi çıkmadı" derler. 112'nin kulakları olan komuta merkezi çalışanlarına, tıpkı bir beyin yaptığı aptallığa kızır gibi kızarlar.

Peki, komuta çalışanları farklı mıdır? Hayır! Onlar da kendilerini beyin gibi gördüklerinden istasyonda çalışan arkadaşları "Neden bu vakaya ben çıkıyorum, diğer istasyon yerinde değil mi?" diye sorduğunda komuta çalışanı, sahadada bulunan arkadaşına "Ben diyorum, sen de yapacaksın." diyebilir.

İletişimde en büyük sorun kendini bir üst ya da bir alt görmektir. Böylece insan, hayatta kalmak için davranışını, ya savunmaya ya da saldırıya göre düzenler. Asıl sorun beyin, kulaktan, gözden daha değerli olduğu algısındadır. Şimdi bunu okuyanlar, bu düşünceme şöyle diyebilirler: "Sema, senin dediğin iyi güzel de gözsüz ve kulaksız insan yaşayabilir ama beyinsiz yaşanamaz, o yüzden beyin daha değerlidir." Ce-

vabım şudur: "Gözsüz, kulaksız yaşanır ama sakat bir insan olarak yaşanır. Beyinsiz de yaşam var. Buna da "beyin ölümü" deniyor. Bu yüzden kalbi durdurmak için makinanın fişini çekiyorlar. O zaman "kalp" bu sistemin nesidir? Kalp durursa yaşam durur. "Hastalar" bizim sistemimizin kalbidir. Kalp olmaz ise bu sistem yaşayamaz. O zaman kalp mi daha değerli, diğerlerinden daha üstündür?

İşte hasta-112 ilişkisi de buna göre şekillenir. "Romatizma acil değildir, kendiniz başvurun." diyen 112 çalışanına "Ölünce mi geleceksiniz?" diyen hastanın algısı "Ben vatandaşım vergi veriyorum, her şeyi istemeye hakkım var. Ben üstünüm." düşüncesindeyken, hastaya "Saygılı olun lütfen." ya da "Tabii, 184'e şikâyet edebilirsiniz adım" diyen çalışanın da düşüncesi "Kim zannediyor bunlar kendilerini, her şeye hakları mı var?" olabilir.

Empati, eşit görmekle başlar. Nasıl anne çocuğa "Aman bu kadar küçük şey kafaya takılır mı?" derken çocuğun duygusunu küçük görüyor ise çalışanlar arasında veya hasta ile çalışan arasındaki sözlerde de eşitliği ifade etme güçlüğü yaşanır.

Peki, çözüm nasıl olmalı? Çalışan önce "niyet" ile başlamalıdır. Neye niyet edecek? Tabii ki anlaşmaya niyet etmelidir. Sonra da bir bütünün parçası olduğuna göre görevlerine odaklanmalıdır. Ko-



muta merkezi bir kulak gibi ise bunun anlamı göremediği ama duyabildiğidir. Öyleyse komuta merkezi iletişimin "anlama" tarafına odaklanmalı ve açık uçlu sorularla olayı anlamaya çalışırken kapalı uçlu sorularla doğru anlayıp anlamadığını teyit etmelidir. Sonra da hiç görmediği olay yerini kendinden hayal gücü katarak değil, duyduğunu yorumlamadan gerçekçi bir şekilde anlatmalıdır. Saha çalışanları, sistemin gözleri ise olay yerinde gördüklerini doğru değerlendirmeli ve komuta merkezine etkili açık ifadelerle iletmelidir. En önemlisi bunları yaparken haklılık ve haksızlık mücadelesine girmeden, konu hakkında karşılıklı konuşabilmelidir.

Farklı düşünceler her zaman olacaktır. İletişimde farklı fikir alışverişi yapabiliriz. Buna Türk Dil Kurumu'nda "tartışma" denir ve insanlar tartışarak daha güzele ulaşabilirler. Farklı fikir alışverişi yaparken aynı zamanda olumsuz duygu alışverişi yaparlarsa bunun adı "münakaşa" olur. İnsanoğlu münakaşa yapmadan tartışmayı öğrendiğinde, insanlığın gelişimine katkı sağlayacaktır.

Bu anlattıklarımın 112 çalışma hayatına yansımaları şöyledir: Bayılan dedesi için arayan çocuk, adres veremediğinde,

çağrı karşılayıcı personel, "Komşunun ziline bas." demeyi düşünecek kadar pratik zekâyâ sahip olmalı, aynı zamanda kapı kapanmasını diye "Kapı arasına bir şey koy." diyecek kadar da olay yerini hayal etmelidir. Sonra da istasyon çalışanı verilen adresi bulamayıp, komuta merkezinden sık aralıklarla yardım istediğinde, sahada bulunan arkadaşlarının, komutayı zora sokmak için mahsus yaptıklarını düşünmeyip, gecenin 03.00'ünde sokakta soracak kimse olmadığını, etrafın karanlık olduğu için verilen mihenk taşını göremediklerini anlayabilmelidir.

Gece "Biz balkondaydık, bebek düştü, her taraf kan oldu, çabuk olun." diye panikle verilmiş bir çağrının istasyona yüksekten düşme diye bildirilmesi sonucu, olay yerine gidildiğinde, saha çalışanı hastanın abortus (düşük) olduğunu gördüğünde, komuta çalışanının işini tam yapmadığını düşünüp, dönüşte "Ne biçim çağrı alıyorsunuz?" dememelidir.

Saha çalışanları 112'nin gözleri, komuta merkezi kulakları, idari kadro beyni, hasta kalbidir. Hiçbiri birbirinden altta ya da üstte değildir. Hepsisi bir bütünün parçasıdır. Tıpkı Allah'ın her yarattığının onun katında eşit olması gibi...

Gözler güzel görür, kulaklar iyi şeyleri duyarsa beyin de doğru kararlar alır. Böylece gönüllere bir aşk düşer. 112'de işimizi aşk ile yapmanın yolu; hizmet ettiğimiz hastaların, sağlık sisteminin kalbi olduğunu her daim hatırlayarak, bir bütünün parçası olduğumuzu kabul etmekten geçer.

Kurumlarda çalışan herkesin bir görevi vardır. Gözler güzel görür, kulaklar iyi şeyleri duyarsa beyin de doğru kararlar alır. Böylece gönüllere bir aşk düşer. 112'de işimizi aşk ile yapmanın yolu; hizmet ettiğimiz hastaların, sağlık sisteminin kalbi olduğunu her daim hatırlayarak, bir bütünün parçası olduğumuzu kabul etmekten geçer.