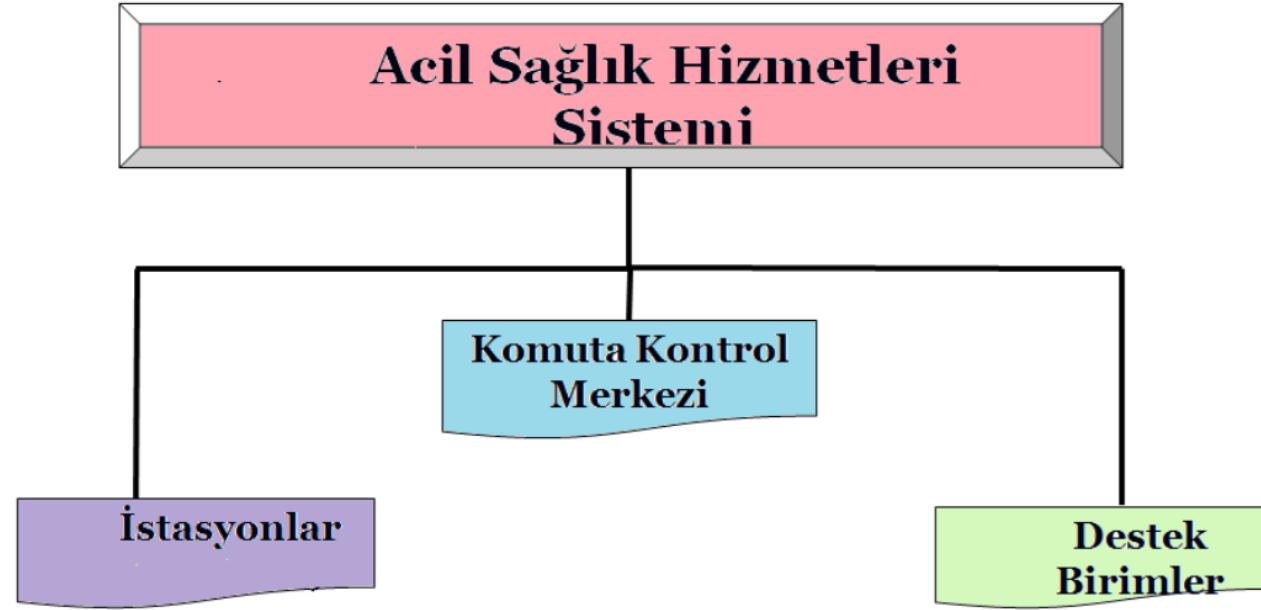


ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ
KOMUTA KONTROL MERKEZİNE
GELEN ÇAĞRILARIN
DEĞERLENDİRİLMESİ

ÖĞR. GÖR. ÖZGE BİLGİN

AREL ÜNİVERSİTESİ
Meslek Yüksekokulu- İlk ve Acil Yardım Programı



Şekil 1 Acil sağlık hizmetlerinin işleyiş sistemi



Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin en önemli birimini, tüm sistemin ve ambulans operasyonlarının yönetildiği komuta kontrol merkezi oluşturur.

- Zamanında, yerinde, güvenilir, doğru ve kaliteli hizmetin sunumu için komuta kontrol merkezinin organizasyon ve yönetim anlamında **profesyonel çalışma sistemlerine sahip olması gerekmektedir.**
-

Komuta Kontrol Merkezi Personeli

Komuta kontrol merkezinde; nöbetçi sorumlu hekim, danışman hekim, çağrı karşılayıcı sağlık personeli (ATT, paramedik, hemşire), veri derleme ve değerlendirme memuru (veri hazırlama ve kontrol işletmeni) ve teknik destek elemanı görev yapar.

1. Komuta Kontrol Merkezi Nöbetçi Sorumlu Hekimi

Acil sağlık hizmetlerinin 24 saat süreyle kesintisiz sürdürülebilmesi ve idare edilmesi amacıyla hizmet kapasitesi, istasyon ve hastane sayısı fazla olan illerde **komuta kontrol merkezinde nöbet tutmak üzere başhekim tarafından görevlendirilen** personeldir.



Görevleri ise şunlardır;

- ▶ **Mesai saatleri dışında, komuta kontrol merkezi danışman hekimlerinin,** çağrı karşılayıcı ve diğer personelin nöbet süresince **amiridir.**
- ▶ **Başhekim ve ilgili başhekim yardımcısının olmadığı durumlarda,** nöbeti süresince **komuta kontrol merkezi ve istasyonlardaki işleyişin** kurallara uygun ve aksatılmadan yürütülmesinden sorumludur. **Başhekim ve ilgili başhekim yardımcısının yetkilerine sahiptir.**

- 
-
- ▶ Komuta kontrol merkezi ve istasyonlarda görev yapan **nöbetçi personelin karşılaştıkları idari, teknik ve adli sorunlarına çözüm bulur**; gerektiğinde üst amirlerini sırasıyla bilgilendirir.
 - ▶ **Hastaneler arası koordinasyon ve acil hasta sevk sistemini denetler; gerektiğinde müdahale eder, Acil Sağlık Hizmetleri Koordinasyon Komisyonu (ASKOM) tarafından alınan kararların uygulanmasını sağlar.**
-

- 
-
- ▶ **Olağandışı durumlar ve afetlerde başhekim adına olaya müdahale eder; gerektiğinde olay yeri yönetimini yerinde üstlenir; komuta kontrol merkezi ve istasyonların olağandışı durum formlarını hazırlamasını sağlar; raporları onaylar.** Üst amirlerini, olayla ilgili olarak sırasıyla bilgilendirir.
 - ▶ Başhekim ve ilgili başhekim yardımcısı tarafından görevlendirildiğinde diğer **kurum ve kuruluşlarla koordinasyonu sağlar.** (İl Ambulans Servisi Çalışma Yönergesi).
-

2. Komuta Kontrol Merkezi Hekimi (Danışman Hekim)

Acil sağlık hizmetlerinin 24 saat süreyle kesintisiz sürdürülebilmesi için **komuta kontrol merkezinde nöbet sistemi ile çalışırlar.**

Danışman hekim;

- **Komuta kontrol merkezine gelen ve çağrı karşılayıcı personelce kendisine yönlendirilen acil çağrıları** Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği'nin 19. maddesine göre **değerlendirir.**

- 
-
- ▶ **Hasta ve olay ile ilgili adres, telefon, kimlik bilgisi ve gerekirse hasta veya yaralı sayısı, olayın tipi ve oluş şekli hakkında bilgi alır.** Bu bilgilerin kayıt altına alınmasını sağlar.
 - ▶ **Acil olarak değerlendirilen vakaları** Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği'nin 20. maddesine göre yönlendirir. **Çağrının geliş ve ambulans ekibine veriliş saatlerini kaydeder.**
 - ▶ **Ambulans ekibi vakaya ulaşana kadar hasta, hasta yakını veya arayan kişiye gerektiğinde ilk yardım bilgileri verir.**
-

- 
-
- ▶ **Ambulansın hasta veya olay yerine ulaşp ulaşmadığını takip eder,** ulaşma saatini kaydeder.
 - ▶ **Gerektiğinde, emniyet, itfaiye, diğer çağrı merkezleri ve ilgili kurum ve kuruluşlarla hızlı bir iletişim kurar, işbirliği yapar.**
 - ▶ **Ambulans ekibi tarafından hasta veya yaralının hastaneye sevkine karar verilirse** Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği'nin 22. maddesine göre **organizasyon yapar.** Gerektiğinde komuta kontrol merkezi nöbetçi sorumlu hekimini bilgilendirerek desteğini ister.
-

- ▶ **Merkeze bağı çalışan tüm ambulansların takibini yapar, ambulans görevlendirilmesinde ve organizasyonunda yetkili ve karar vericidir.**
- ▶ **Olağandışı durum ve afetlerde, gelen ihbarlar doğrultusunda, tüm ambulansların yönetim ve koordinasyonunu yapar.** Olağandışı durum formlarının doldurulmasını sağlar, üst amirlerini sırasıyla bilgilendirir, **ilk ambulans ekibi olay yerine ulaşana kadar olay yeri yönetimini üstlenir.** Olay yeri yöneticisi ve üst amirlerinden gelen bilgiler doğrultusunda hareket eder.

- 
-
- ▶ **Çağrı karşılayıcı personelin nöbet süresince amiridir; çalışmalarını denetler.**
 - ▶ Hizmetin etkin sunumu için **her türlü bilgi, doküman, donanım ve iletişim sistemlerini kullanır ve kullanılmasını sağlar.** (İl Ambulans Servisi Çalışma Yönergesi).
-

3. Çağrı Karşılama Personeli (Paramedik, ATT, Hemşire)

Çağrı karşılama personeli, komuta kontrol merkezinde işleyişin 24 saat kesintisiz sürdürülmesi için **nöbet sistemi ile çalışır ve konusunda eğitim almış sağlık personelidir.**

Çağrı karşılama personelinin görevleri şunlardır:

- **Komuta kontrol merkezine gelen telefon çağrılarını uygun bir şekilde karşılar. Sağlıkla ilgili çağrıları komuta kontrol merkezi hekimine aktarır.**

- 
-
- ▶ Hizmetin etkin sunumu için **her türlü bilgi, doküman, donanım ve iletişim sistemlerini kullanır**, kullanılmasını sağlar.
 - ▶ **Hasta ve olay ile ilgili bilgileri kayıt altına alır.** Gerektiğinde bu bilgileri **komuta kontrol merkezi hekiminin bilgisine sunar.**
 - ▶ **Ambulansların takibi ve görevlendirilmesinde komuta kontrol merkezi hekiminin bilgisi dâhilinde görev yapar.**
-

4. Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni (VHKİ)

Aktif kayıt sisteminde **vaka bilgilerinin kayıt altına alındığı yarı elektronik sistemde görevlendirilen kayıt elemanıdır.**

Veri hazırlama ve kontrol işletmeninin görevleri şunlardır:

- ▶ **Ambulanstan bildirilen hareket saatlerini çağrı kayıt formuna işler.**
- ▶ **Vaka sonrası hasta bilgilerini önce çağrı kayıt formuna sonra da bilgisayara kaydeder.**
- ▶ **Boş yatak formlarını takip edip günceller ve kaydeder.**

- 
-
- ▶ **Hasta nakil sistemini yürütür ve kayıt eder.**
 - ▶ Elektronik kayıt sisteminde karşılaşılan sorunları ve olağandışı durumları kaydeder ve yetkilileri bilgilendirir.
 - ▶ Haberleşme ve bilgisayar donanım arızalarını giderir.
 - ▶ **Danışma ve bilgi taleplerini hekime yönlendirir.**
 - ▶ **Danışman hekimin yardımcısı olarak da çalışır.**
-

Komuta Kontrol Merkezi İşleyişı

Bir bölgede veya ilde acil hastalık veya yaralanma durumunda, **ambulans yardımı için acil çağrı tek bir merkeze** yapılmaktadır. Ülkemiz için bu telefon numarası, **112'dir** ve bu numaraya her türlü telefon ile kısa sürede ulaşılabilir. Sabit telefonlar ve cep telefonları ile ücretsiz olarak görüşme sağlanabilir.

KOMUTA KONTROL MERKEZİ; çağrılarının karşılandığı **çağrı karşılama merkezi**, acil vakalara uygun ambulans, istasyon ve hastane seçiminin yapıldığı **komuta merkezi** ve vaka kayıtlarının tutulduğu **kayıt merkezinden** oluşur.

Komuta kontrol merkezindeki tüm işlemler (veri girişi, veri depolama, raporlama, istasyon ekipleri, ilgili kurum ve kuruluşlar ile iletişim vb.) 112 haberleşme operasyon yazılım programı sayesinde **bilgisayar ortamında gerçekleştirilir.**



Komuta kontrol merkezi

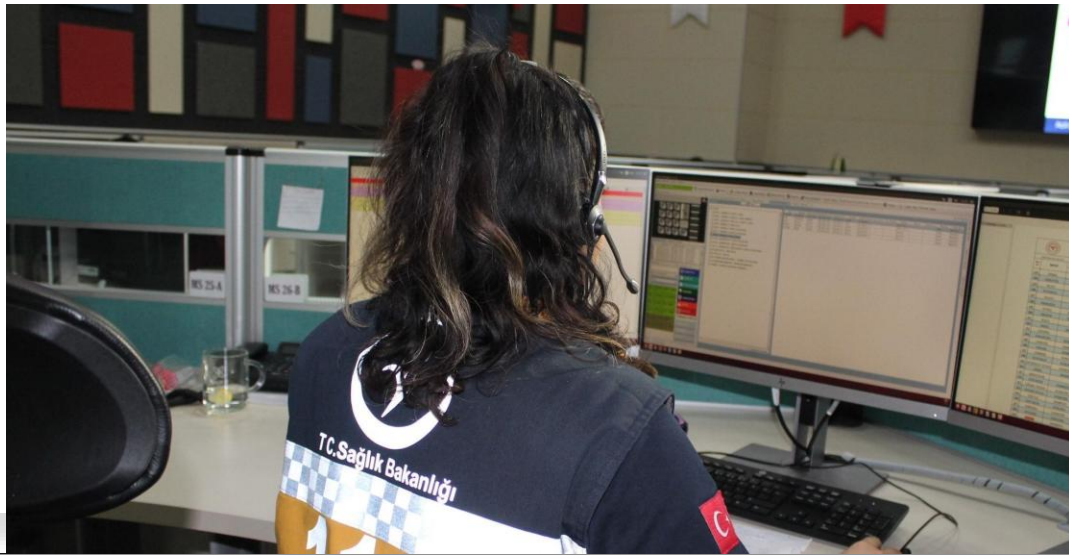
ÇAĞRI KARŞILAMA MERKEZİ	KOMUTA MERKEZİ	KAYIT MERKEZİ
Çağrı karşılama	Acil vaka seçimi	Vaka bilgilerinin girilmesi
	Nakil vakalarının ayrımı	İstasyonların izlenmesi
	Hastanelerin seçimi	Nöbet listelerinin takibi
	İstasyonların gereksinimlerinin karşılanması	Nakil ambulanslarının yönetimi
	Diğer acil sistemlerinin uyarılması (110, 155 vb.)	Sahipsiz-kimsesizlerin uygun yerlere nakilleri-yönlendirilmesi

Tablo 2.1 Komuta kontrol merkezinin çalışma düzeni

Çağrı Karşılama ve Vaka Kayıt Sistemi

Çağrı karşılama merkezinde, çağrı karşılayan her personelin **rahat edebileceği bir koltuğu**, 112 haberleşme operasyon programının kurulu olduğu **bir bilgisayarı ve kulaklığı vardır.**

- **Çağrı karşılama personeli, sürekli bilgisayarı ve telefonu gözlemek zorundadır. Çünkü gelen çağrılar, sesli olarak değil ışıklı sinyal şeklinde görülmektedir.** Çağrı karşılama personeli, aynı zamanda bilgisayar kullanımı konusunda yeterlik kazanmış olmalıdır.



- **Çağrı karşılama merkezinde çalışan tüm personelin kendine özel şifresi bulunmaktadır.** Görevi teslim alan çağrı karşılama personeli, ilk olarak gelen çağrıları karşılayabilmek için bilgisayarını açıp kendisine tahsis edilen şifreyi girmelidir. Aksi durumda şifre girilmeden karşılama yapılamaz. Başkasının şifresi ile devam edildiğinde de çalışmalar başkasının hizmeti olarak görülür.

- **Çağrı karşılama personeli, gelen tüm telefon başvurularını karşılamak zorundadır.** Çağrı karşılama sonucunda arayan kişinin ne için aradığı, yani arama amacı belirlenmeli bunun sonucunda da uygun bir şekilde yönlendirilmelidir.
- **Santrale gelen her arama, boş çağrı karşılama personeli varsa doğrudan bağlanır; telefon çalmaya başlar.**
- **Boşta çağrı karşılama personeli yoksa** aramayı beklemeye alır ve arayana mesaj dinletilir, hatların dolu olduğunu bildirir.

- **Santrale gelen çağrılar çağrı karşılama personelleri arasında dengeli biçimde otomatik olarak aktarılır.** Eğer aranan telefon dijital santrale bağlı bir sabit telefon ya da kart takılı cep telefonuysa **çağrı aktarılan operatör ekranında arayan telefon numarası görüntülenir. Arayan telefondan daha önce vaka ihbarı yapılmışsa sistem kayıtlı olan bilgileri ekrana getirir.**
 - **Telefonun ilgili birime devri ile birlikte otomatik olarak veri giriş ekranı açılır.**
-

Ardından;

- ▶ Kayıt numarası verilir.
 - ▶ Arayanın telefon numarası girilir.
 - ▶ Arayanın kimlik bilgileri girilir.
 - ▶ Arayanın amacı belirtilir.
 - ▶ Aciliyet durumu belirlenir.
 - ▶ Ekip görevlendirilmesi yapıp-yapılmadığı ve son durumu, görev tamamlanana kadar formun izlenmesi ile ilgili işlemler sıra ile yapılır.
-

ARMAKOM - 112 Acil Yazılımı - Veri Giriş Ekranı

Çağrılar Bide Görünüş Mesajlar Tanımlar Raporlar Ayarlar Yardım

Telefon İşlemleri

Beşliye Çağrı Adedi: 0

Operator1 Operator2 Operator3 Operator4
Doktor1 Doktor2 Şube Müdürü Baş Hekim
Başkim Yrd. İdari Bkrm

Çağrı Kayıt Bilgileri

K.No	Ekip	İstasyon	Haraket	Çağrı Hedefi	Adres	Serit	Çağrı Alan
31735	5570	MERKEZ 7 NO	09:48:26	DİĞER	19MAYIS UNVERSİTESİ	KURUPELİT	Mesut SEMİZ
31807	5560	MERKEZ 6 NO	11:17:12	DİĞER	GAZİ DEVLET HASTANESİ	GAZİ	Gökhan SAH
31906	5570	MERKEZ 7 NO	13:20:08	DİĞER	19MAYIS UNVERSİTESİ	KURUPELİT	Seda SAHİN
31811	5550	MERKEZ 5 NO	12:11:03	DİĞER	AKADEMİ	ILKADIM	Seda SAHİN
31812	5570	MERKEZ 7 NO	12:35:23	DİĞER	GAZİ DEVLET HASTANESİ	GAZİ	Reşhan SAHİN
31815	5550	MERKEZ 5 NO	12:11:03	DİĞER	AKADEMİ	ILKADIM	Reşhan SAHİN
31815	5550	MERKEZ 5 NO	12:32:34	DİĞER	MEHMET AYDIN DEVLET	GAZİ	Reşhan SAHİN
31816	5530	MERKEZ 3 NO	12:30:55	MEDİKAL	CEVİK KUMVET SUB. MD.	ATAKUM	Gökhan SAHİN
31817	5560	MERKEZ 6 NO	12:41:49	DİĞER	MEHMET AYDIN DEVLET	GAZİ	Reşhan SAHİN
31818	5580	MERKEZ 8 NO	12:47:03	DİĞER	DOĞUMEVİ HASTANESİ	GAZİ	Reşhan SAHİN
31819	5550	MERKEZ 5 NO	12:55:01	DİĞER	DOĞUMEVİ HASTANESİ	GAZİ	Tahsin OZTU
31820	5580	MERKEZ 8 NO	12:55:01	DİĞER	DOĞUMEVİ	GAZİ	Seda SAHİN
31821	5550	MERKEZ 5 NO	12:55:01	DİĞER	DOĞUMEVİ HASTANESİ	GAZİ	Tahsin OZTU
31822	5555	VEZİRKOPRU	11:45:46	TRAFİK KAZ	VEZİRKOPRU GİRİŞİ SUN	VEZİRKOPRU	Gökhan SAHİN
31823	5550	MERKEZ 5 NO	13:36:35	DİĞER	GÜĞÜS HASTALIKLARI H.	ILKADIM	Mesut SEMİZ
31824	5550	MERKEZ 5 NO	13:00:01	DİĞER	19MAYIS UNV. HASTANE	KURUPELİT	Mesut SEMİZ
31825	5550	MERKEZ 5 NO	13:00:01	DİĞER	AKADEMİ	ILKADIM	Seda SAHİN
31826	5550	MERKEZ 8 NO	13:00:01	DİĞER	RUH SAĞLIĞI HASTANESİ	ILKADIM	Mesut SEMİZ
31827	5570	MERKEZ 7 NO	13:44:12	DİĞER	MEHMET AYDIN DEVLET	GAZİ	Reşhan SAHİN

Çağrı Kayıt İşlemleri

Kayıt: 5560

Uğur ARBAL 10:24:58 03.11.2008 Pazartesi 14:09:10

Çağrı Bilgileri

Kayıt No: 31805 Protokol No: 31805 Kayıt Zamanı: 03.11.2008 11:00:31

Telefon Numarası: 3113030 Tel. No Adresi: Raporla dahil etme

Arayanın Adı Soyadı: AYSEL NEMİŞ

Çağrı Yolu: TELEFON Vaka Adresi: GAZİ DEVLET HASTANESİ

Çağrı Nedeni: DİĞER

Serit/Plakası: GAZİ Caddenin/Sokak: Caddenin/Sokak: Caddenin/Sokak:

Hasta Bilgileri

Hasta Adı Soyadı: MURİN DÖNMEZ Açıklamalar: Acil ☒ E.Hasta ☐

Cinsiyeti: ERKEK Yaş: 72 DVT

Sosyal Güvenlik No: 53K

TC Kimlik No: 52354582060

Vaka Sonucu Bilgileri

HASTANELER ARASI NP ☒ Etiler ☐ Görevi Altı ☐ Ses Kayıtları ☐

Hastane: AKADEMİ ☒ Karsal ☐ İlgilenen Hastaneler:

Vaka Sonucu Bilgileri: HASTANELER ARASI NP ☒ Etiler ☐ Görevi Altı ☐ Ses Kayıtları ☐

Hastane: AKADEMİ ☒ Karsal ☐ İlgilenen Hastaneler:

Toplam Vaka: 43 Toplam Çağrı: 1400

Fizik Muayene

Bilgi: ACİL ☒ Pupiller: NORMAL ☒

Solunum: NORMAL ☒ CİP: NORMAL ☒

Diğer:

Vital Bulgular

Akciğer: 130 Sistolik T. (mmHg): 130

Basınç: 90 Diastolik T. (mmHg): 90

Diğer

İlaç Yolu:

Tıbbi Müdahale:

Trafik Kazaları

Araç Plakası:

İstasyon Bilgileri

İstasyon Adı: MERKEZ 6 NOLU

İstasyon Hekimi:

Ambulans Plakası: 55 52 375

Çıkış Zamanı: Varış Zamanı:

Zonalar

Çağrı Saati	11:16:21	03.11.2008
Vaka Vang	11:16:45	03.11.2008
Hareket	11:17:12	03.11.2008
Oluy Vang Vang	11:22:17	03.11.2008
Oluy Yeri Ayırık	11:24:26	03.11.2008
Hastaneye Vang	11:33:30	03.11.2008
Hastaneden Ayırık	11:39:39	03.11.2008
İstasyona Dönük	12:00:39	03.11.2008

Beşliye: Uzunluk:

Bağlantı Kuruldu

Başlat ARMAKOM - 112 A... ARMAKOM - 112 A... ARMAKOM - 112 A... ARMAKOM - 112 A... Yeni Microsoft Word... TE 14:09

- 112, ücretsiz aranan bir telefon numarası olduğu için **“asılsız çağrı”** diye adlandırılan kötü niyetli aramalar sistemi meşgul etmektedir. 112’yi arayan numaralar içerisinde telefon satıcılarının cihazlarını test etmek için bile 112’yi aradıkları tespit edilmiştir.
- **KKM’nin kötü niyetli ve gereksiz aramalarını bir nebze de olsa azaltmak amacıyla 112 haberleşme operasyon programı yazılımında kara liste uygulaması bulunmaktadır.**

- Gereksiz arama yapan numaralar operatörlerin yetki seviyelerine göre **5 dakikadan başlayarak** süresiz olarak engellenebilmektedir. **Operatörler, 1 saate kadar engelleme yapabilme yetkisine sahiptirler.** Daha uzun engellemeler ise sadece idareciler tarafından yapılabilmektedir. Karşılama robotu ve kara liste uygulaması sayesinde **gelen telefonların yaklaşık üçte ikisi operatörlere düşmeden yok sayılmakta** bu da operatörlerin yükünü önemli ölçüde azaltmaktadır.

Çağrı Karşılama Prensipleri

Çağrı karşılama personeli, **hızlı fakat acele etmeden** aşağıdaki kurallara göre gelen çağrılara cevap verir.

Çağrı karşılama personelinin acil başvuru şikâyetlerinin belirlenmesi konusunda kazanmış olduğu beceriler, tüm sistemi etkileyeceğinden **bu birimlerde çalışan personelin seçilmiş olmasına dikkat edilmelidir.**

- ▶ **Her gelen telefon, KKM'nin bulunduğu ilin adı ile birlikte 112 diyerek karşılanır. Örnek: Ankara 112, Kastamonu 112 vb.**
- ▶ Çağrı karşılama personeli, telefonu açtıktan sonra **karşıdaki kişi cevap vermiyor ise 5 saniye bekler**, karşı taraftan hala cevap gelmiyorsa telefonu kapatır.
- ▶ Karşı taraf uygunsuz sözler söylüyorsa **hiç bir şekilde cevap verilmeden, konuşmadan** çağrı karşılama personeli tarafından **telefonu kapatır**.

- ▶ **Arayan kişinin** otomatik olarak **telefon numarası** ekranda görünmüyorsa arayan kişiden sorularak **telefon numarası** kaydedilir.
- ▶ **Arayan kişinin arama nedeni** belirlenerek **veri giriş ekranında işaretlenir.** (Trafik kazası, medikal, yaralanma, intihar, iş kazası, diğer kazalar, vb.)
- ▶ **Arayan kişinin nereden aradığı** (aradığı semt, bölge) girilir.
- ▶ **Aramanın acil arama mı** olduğu yoksa herhangi **bir kurum tarafından nakil için mi arandığı** tespit edilir.

- ▶ **Acil arama ise** boşta bulunmasına göre 1, 2 veya 3 nolu **danışman hekime telefon aktarılır.** (nüfus yoğunluğu az olan illerde bir tane danışman hekim bulunabilir)
- ▶ **Nakil ise** nakil birimine telefon aktarılır.
- ▶ **Aynı vaka için birden çok gelen arama olabilir.** Bu nedenle tüm vakalar izlenerek görevlendirme yapıp yapılmadığı takip edilir ve görevlendirme yapılmamışsa ilgili birime aktarılması gerekir.

- 
-
- ▶ Kişi başına dakikada karşılanması gereken telefon sayısı, 4 kişilik bir ekip için 5'dir, Çağrı karşılama personelinin günlük fiili çalışma süresi (telefon başında geçirilen süre) 12 saatin altına düşmemelidir. Nöbet sırasında 24 saatin hepsi telefon karşısında geçirilmez, birer saat ara ile mola verilir.
 - ▶ **Çağrı karşılama personeli, hattına düşen telefonların % 90'ını cevaplamış olması** gerekir.
-

Standart Telefon Görüşmesi

Çağrı karşılama personeli: “Ankara 112”

Arayan kişi: “Acele ambulans gönderin”

Çağrı karşılama personeli: Sorun (“Şikâyetiniz, rahatsızlığınız”) nedir?

Arayan kişi: “Size ambulans gönderin diyorum”

Çağrı karşılama personeli: “Lütfen soruya cevap veriniz”

Arayan kişi:.....

Çağrı karşılama personeli: (Telefon numarası görünmüyorsa) “Telefon numaranızı verin. Hat kesilirse biz size ulaşacağız”

Arayan kişi:.....

Çağrı karşılama personeli: “Nereden arıyorsunuz? (Şu an nerde olduğunuzu biliyor musunuz?)”

Arayan kişi:.....

Çağrı karşılama personeli: “Şimdi sizi ilgili birime aktarıyorum”

Standart görüşme süresi **30 sn. içinde** tamamlanmalıdır.

- ❖ Mevzuata göre çağrı alıp gerçek çağrı olduğuna karar verildikten sonra çağrı, danışman hekime aktarılır.
- ❖ **Ancak zamanın çok önemli olduğu durumlarda (trafik kazası vb.) zaman kaybını önlemek açısından çağrı karşılama personeli, çağrıyı alır, gerçek çağrı olduğuna karar verir ve istasyon görevlendirmesini de kendi yapar.**

Standart telefon görüşmesinin dışında, ek soru sorulması gereken durumlar şunlardır:

- **Riskli gruplar**

Yaşlılar, Bebekler, Gebeler, Engelliler

- **Tehlikeli yakınmalar**

Göğüs ağrısı, Karın ağrısı, Bilinen hastalıklar vb.

- **Son 6 saat içinde başlayan rahatsızlıklar.**

- **Önceden geçirmiş olduğu hastalıklar, ameliyatlar vb.**

- **Karar verilemeyen durumlar.**

112'nin Aranma Nedenleri

112'yi arayacak kişinin psikolojik problemlerinin ve konuşma probleminin olmaması gerekir. Aksi durumda olayı net anlatamayacağı için zaman ve iş kaybına neden olacaktır.



112'nin aranma nedenleri şunlardır:

❑ Acil durumlar nedeniyle;

- Vatandaş tarafından,
- Resmi kurumlardan, (155, 110 vb.)
- Sağlık kurumları tarafından,
- 112 yönetimi (Acil Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü, İl Ambulans Servisi Başhekimliği) tarafından aranır.



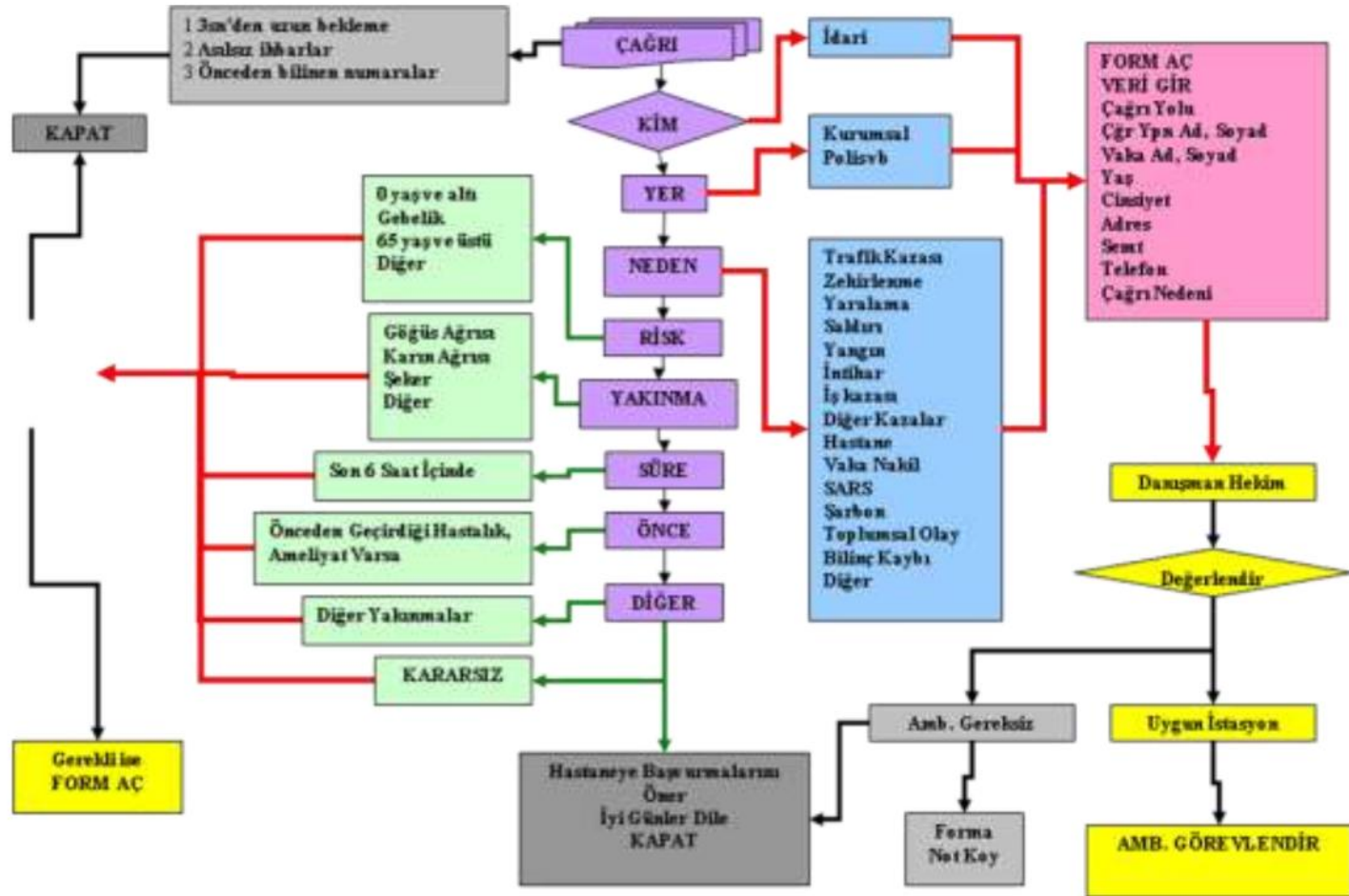
☐ Bilgi ve danışmanlık hizmeti almak için aranır.

☐ Hasta nakil talepleri için aranır.

☐ İstasyon tarafından;

- Vaka ile ilgili ayrıntılı bilgi vermek,
 - Vaka sonucunu bildirmek,
 - Olay yeri ile ilgili bilgi vermek,
-

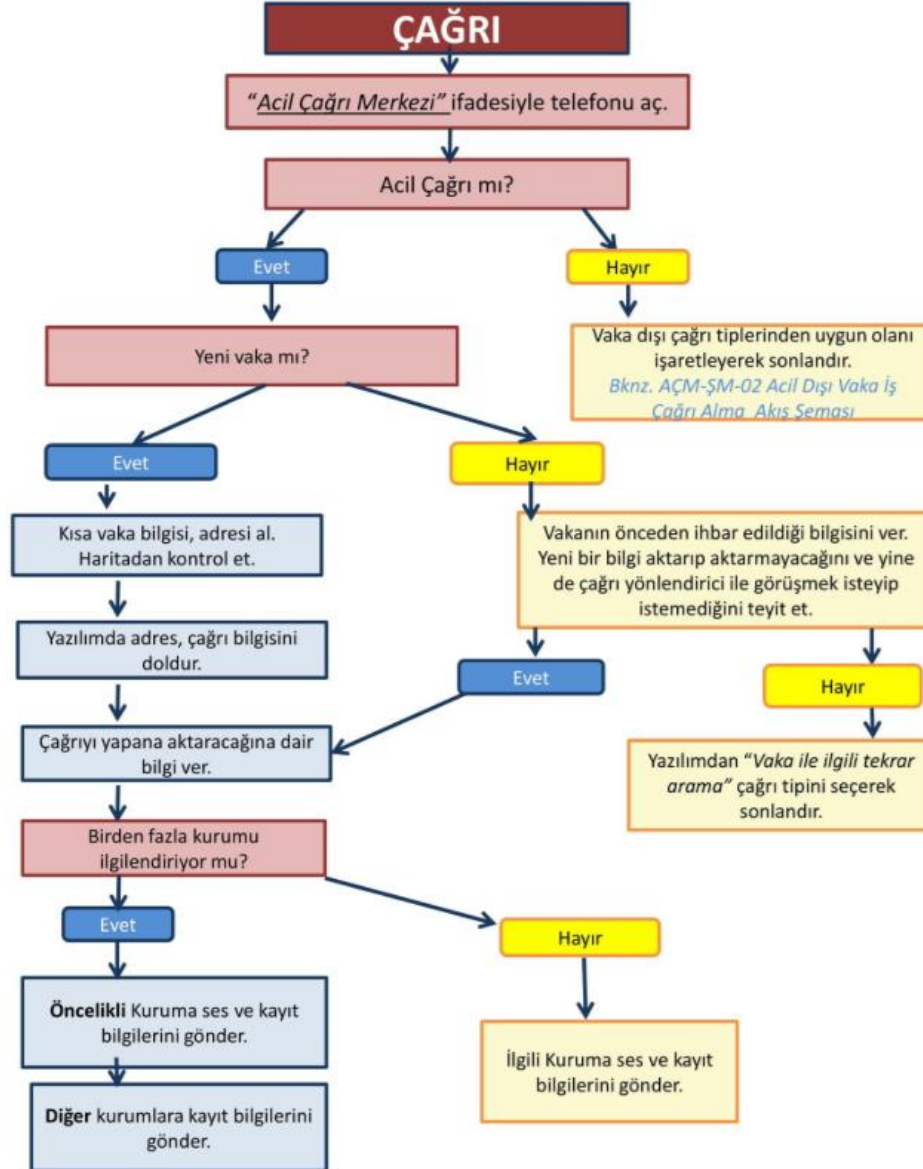
- 
-
- Olay yeri triaj sonuçlarını bildirmek,
 - Arıza bildirmek,
 - Nöbet listesini bildirmek için aranır.
 - ❑ **Olağandışı durumlarda valilik ve bakanlık kriz masasından aranır.**
 - ❑ **Kötü niyetli aramalar, asılsız ihbarlar vb. diğer nedenlerle aranır.**
-



Çağrı karşılama işlem akışı



ACİL VAKA, ÇAĞRI ALMA İŞ AKIŞ ŞEMASI





SİVAS 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ

112

VAKA DIŞI ÇAĞRI İŞ AKIŞ ŞEMASI



Çağrı Karşılama da Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

Çağrı karşılama sırasında kurulan **doğru ve güvenilir iletişim**, iş akışının da düzgün gitmesini sağlar.

- ▶ Çağrı karşılama biriminde çalışacak **personelin duyma, konuşma, ellerini kullanma engelinin olmaması** gerekir.
- ▶ **Stres altında çalışmaması gereken panik atağı olan, riskli gebeler vb. personel çağrı karşılama biriminde görev almamalıdır.** Çağrı karşılama personeli olarak bu alanda yetiştirilmiş acil tıp teknisyenlerinin çalıştırılmasına özen gösterilmelidir.

- ▶ **İdari konuşmalar, dış aramalar ve özel konuşmalar kesinlikle 112 üzerinden yapılmamalıdır.**
- ▶ **Çağrı karşılama personeli, hızlı fakat acele etmeden karar vermelidir.** 112'yi arayan kişi, olayın etkisi ile panik ve korku içindedir. Çağrı karşılama personelinin ses tonundaki kararsızlık bile karşı tarafta olumsuz etkiler yaratacaktır. Çağrı karşılayan kişi, konuşma sırasında çok dikkatli olmalıdır. Yine olayın etkisi ile kendini yanlış ifade eden kişileri kötü niyetli aramalar olarak algılamamalıdır. **En az 5 sn telefonu dinlemeli sonra kapatmalıdır.**

- 
-
- **Çalışma sırasında etrafı ile iletişim halinde olmalıdır.** Çoklu bir kazada birden fazla kişi 112'yi arayacağından gelen çağrı değerlendirilmeli ve diğer çağrı karşılama personelleri tarafından da veri giriş ekranı açılmamasına dikkat edilmelidir. Bu durumda **aynı olay için gelen çağrılar, tek danışman hekime aktarılmalıdır.** Aynı zamanda ambulans sorgusu için aynı kişi tekrar aradığında görevlendirmenin yapıp yapılmadığına dair bilgiyi de verebilecek konumda olmalıdır.
-

- ▶ **Arayan kişinin bilgileri alındıktan sonra 60 sn içinde danışman hekime aktarılmalıdır.**
- ▶ Danışman hekimlerin hatları dolu ise telefon aktarılmadan danışman hekim hatlarının boşalmasının beklenmesi gerekmektedir.
- ▶ **Dışarıdan arayanlara olaylar ile ilgili hiçbir bilgi verilemez. Arayan kişilere bilgi verme yetkisi sadece başhekiye, onun yokluğunda ise danışman hekime aittir.** Resmi kurumlar dışındaki kişilere sadece yazılı başvuru halinde bilgi verilebilir. Yetkisiz kişilere bilgi verilmesi, TCK ile yasaklanmıştır.

- 
-
- ▶ **Görüşme süresi, en az 5 sn, en çok 30 sn olmalıdır.**
 - ▶ Günlük olarak ekibin düzenli sıra ile çalışması, ekip sorumlusu gözetimi altında gerçekleştirilmelidir.
 - ▶ Olağandışı durumlarda personel ek göreve çağırılabilir, çağrı karşılama dışında da görevlendirilebilir.
 - ▶ Çalışma süresince Acil Sağlık Hizmetleri Kıyafet Yönergesi'nde belirtilen iş kıyafeti giyilerek çalışılmalıdır.
-

- 
-
- ▶ **Komuta kontrol merkezinde kesinlikle özel görüşme yapılmamalıdır.**
Sadece 112 hattından değil, diğer tüm özel görüşmeler komuta kontrol merkezi içinde yapılmamalıdır.
 - ▶ **Komuta kontrol merkezinde herhangi bir şey yenilip içilmemeli, sohbet edilmemeli ve başka bir işle meşgul olunmamalıdır.**
-



Komuta kontrol merkezinin çalışma prensibi

Danışman Hekime Aktarılan Çağrının Değerlendirilmesi

Çağrı karşılama personeli tarafından danışman hekime aktarılan vaka, **tekrar değerlendirmeye alınır.**

- **Arayan kişi bilgi almak için arıyorsa uygun bir şekilde danışmanlık yapılır.** Örnek: Çocuğunun ayağı yanan anne ne yapması konusunda bilgi almak için arıyorsa danışman hekim, bu konuda yapılması gereken ilk yardım konusunda anneye bilgi verebilir.

- **Acil çağrı için ambulans görevlendirilmesi gerekiyorsa danışman hekim en geç 3 dk. içerisinde vakaya en uygun istasyonu anons ederek görevlendirme yapmalıdır.**

Danışman hekimin bu görevlendirmeyi en kısa sürede yapabilmesi için kurulum aşamasında komuta kontrol merkezi tarafından, istasyonların sorumluluk alanlarının sokak sokak bilinmesi, buralardaki önemli bina, kurum ve kuruluşların adres olarak belirlenmesi, bu birimlere nasıl ulaşılabilceğinin önceden planlanmış olması gerekmektedir.

ÖNCELİK SIRASI	ARAMA NEDENİ	BAĞLANACAĞI BİRİM
1	ACİL DURUMLAR	DANIŞMAN HEKİM
5	BİLGİ ve DANIŞMANLIK	DANIŞMAN HEKİM
6	NAKİL TALEPLERİ	NAKİL BİRİMİNE
3	VALİLİK- BAKANLIK	DANIŞMAN HEKİM
4	RESMİ KURUMLAR	DANIŞMAN HEKİM
8	İSTASYON VAKA SONUCU	VERİ HAZIRLAMA KONTROL İŞLETMENİ
7	İSTASYON NÖBET LİSTESİ	VERİ HAZIRLAMA KONTROL İŞLETMENİ
2	İSTASYON DİĞER	DANIŞMAN HEKİM

Tablo 2.4 - Gelen çağrılarının bağlanacağı birim ve öncelik sıraları

İstasyon Görevlendirilmesi

Danışman hekim, acil vaka bildirimini değerlendirip adres bilgisini aldıktan sonra olay yerine **en yakın istasyonu** görevlendirir. **Acil sağlık sisteminde en önemli konulardan biri belirtilen adrese zamanında ulaşmadır. Bunun için danışman hekimin harita okuma konusunda bilgi sahibi olması** gerekir.

Ambulansın şehir içi hız limiti olarak 60 km/saat olarak kabul edildiğinde vaka adresine **7-10 dakikada** ulaşılacak bir alanda istasyonun konuşlandırılması gerekir. Özellikle arrest vakalarına ilk 5 dk içinde ulaşılması gerektiği düşünüldüğünde, bu bölgenin ayrıntılı olarak belirlenmiş olması, ekibin vakaya ulaşma süresini önemli ölçüde azaltmaktadır.

- **Danışman hekimin, istasyona, vakayı telsiz ile bildirmesi gerekir.** Telsiz ile bildirilemeyecek ise telefon ile bildirmelidir. **İletişim sırasında kesin, açık ve net ifadeler kullanılmalıdır.** Bu durum, ortaya çıkacak tereddütleri de ortadan kaldırır.
- **İstasyonun görevlendirilmesi ile birlikte, veri giriş ekranında istasyon görevlendirilmesinin düğmesini mutlaka işaretlemek gerekir.** İstasyon görevlendirilmesinin ardından **veri giriş ekranı üzerinde protokol numarası** verilir.

- **Görevlendirilmesi yapılan istasyonun ambulansı, 1 dk içerisinde vakaya gitmek üzere hemen hareket eder.** İl Ambulans Servisi Çalışma Yönergesi gereği istasyon ekibi için görev verildiğinde, en geç 1 dakika içinde çıkış yapmayı engelleyecek konumda bulunulmamalıdır.
- İstasyondaki nöbetçi ekip (nöbetçi doktor, nöbetçi ATT, paramedik, nöbetçi sürücü) ambulansa biner ve vakaya ulaşmak için **en uygun ve en kısa yolu** seçerek vakaya ulaşmaya çalışır.

- İstasyon ekibi vakaya çıkarken olay yerine hareket ettiğini, ambulans içerisinden komuta kontrol merkezine telsiz ile bildirmelidir. Ambulans, olay yerine hareketi sırasında sürekli komuta kontrol merkezi ile iletişim halinde olmalıdır. **Örnek:** Olay yerindeki vaka herhangi bir araç ile hastaneye götürülmüş olabilir ya da asılsız ihbar olabilir. Bu sırada komuta kontrol merkezi, ambulansın istasyona dönmesi için anons edebilir.

Adrese Ulaşma Teknikleri

Ambulans ekibinin vakaya en kısa sürede ulaşabilmesinin en önemli kriteri **komuta kontrol merkezi tarafından adresin; açık, net, doğru verilmesi ve istasyonun da bu durumu teyit etmesidir.**

- Panik haliyle 112'yi arayan kişilerin adresi vermekte zorlanması ya da adresi bilmemesi sonucu vakaya ulaşma ile ilgili sıkıntılar yaşanabilir. Bu nedenle sabit hatlardan arandığında adres ile ilgili bilgiler bilgisayar ekranına yansımakta, cep telefonu operatörleri ile aramalarda, aradıkları yerin koordinatları ekrana yansımaktadır. Bu sayede adres öğrenmek için harcanan zaman kaybı ortadan kalkar.
-

❑ Doğru Adres Alınması

Verilen adresin bildirilen mahallede olup olmadığı teyit edilmeli ve bölünmüş yol üzerinde olup olmadığı belirlenmelidir. Özellikle **trafiğin tıkalı olduğu durumlarda, alternatif ulaşım olanakları ve adres bildirimleri ile tarifi istenmelidir.**

- Adrese ulaşmada en önemli noktalardan bir tanesi, **trafik akış yönlerinin önceden belirlenmiş olmasıdır.** Özellikle büyükşehir alanında kalan birçok sokak tek yönlü olarak belirlenmiştir ve zaman zaman yönleri değiştirilmektedir. Bu nedenle **trafik yönlerinin takibi ve komuta kontrol merkezinde bu yönde yapılacak uyarıların kayıt edilerek istasyonda çalışan tüm personele bildirilmesi gerekmektedir.**

- 
- **Ayrıca hava durumu ve yolların bakım özelliklerine göre cadde ve sokakların kapalı olması,** buzlanma olması veya trafik akış yönündeki değişikliklerin önceden belirlenmesi ve istasyonun buna göre çıkış yapması gerekmektedir.
 - **Bayramlarda, büyük organizasyonlar sırasında ve mitinglerde** hangi yolların trafiğe kapalı olacağını komuta kontrol merkezinden öğrenilmesi gerekmektedir.
 - **Yine olağandışı durumlarda,** olay bölgesine yaklaşılacak güvenli yolun önceden belirlenmiş olması, olası risklerle karşılaşılmasını önleyecek ve vakalara da daha erken ulaşılmasını sağlayacaktır.
-

❑ Komuta Kontrol Merkezinden Destek Alınması

Adres bulma konusunda istasyona en büyük desteği, komuta kontrol merkezi sağlamaktadır.

- **GPS sistemi (Global Positioning System)** Ambulanslarda bulunan GPS sistemi (Global Position System = Küresel yer bulum sistemi) ile ekipler harita üzerinden sürekli takip edilebilir. GPS sistemi ile aracın o andaki konumu belirlenir. Ambulansların seyirleri sırasında hareketlerinin harita üzerinden takip edilmesi ve doğru yolda olduklarının belirlenmesi, seyir sırasında yasal hız sınırlarına uyup uymadığı danışman hekim tarafından kontrol edilmelidir.

- **Adres teyidi** GPS sisteminin bulunmadığı ambulanslarda, adrese ulaşmada yaşanan gecikmelerde **(ortalama 10 dakikadan sonra)** aranılan adrese ulaşılamaması durumunda, komuta kontrol merkezinden sokak, cadde isimleri, varsa eski ve yeni isimleri istenerek adres teyidi yapılmalıdır. Özellikle gecekondü bölgelerinde sokak isimlerinin sıklıkla değişebileceği ve sokak numaralarının sıralı gitmeyebileceği hatırlanmalıdır.

- **Konferans görüşme** Adres tarif edilmesi gereken durumlarda, vaka bildiriminde bulunan telefon numarası ile üçlü görüşme yapılarak adres tarifinin yapılması komuta kontrol merkezi tarafından sağlanır.
 - **Yolda karşılama** Hasta veya yaralı yakınlarının, uygun durumlarda, ambulansı bina dışında ya da merkezi bir yolda karşılamaları talep edilebilir. Böylece adrese ulaşmada yaşanan sorunlar azaltılabilir. **Örnek:** Adreste bir caminin yanındaki apartman belirtilmiş ise komuta kontrol merkezinden “Caminin önünde bekleyin, ambulans 5 dk. içerisinde orada olacak” denilmelidir.
-

Ambulans (İstasyon) Ekibinin Vakaya Ulaşması

Danışman hekim, tüm vakalara ambulans ekibi ulaşana kadar hasta ve/veya yakınlarına gerekli tıbbi danışmanlık yapmalıdır.

Ayrıca **hekimsiz istasyon ekiplerine de gerektiğinde tıbbi danışmanlık** yapmalıdır. Hekimsiz istasyonlara verilen danışmanlıkta ATT ve paramediklerin görev tanımları ile ilgili algoritmalar baz alınmalıdır.

- **Ambulans, görev halinde iken geçiş üstünlüğüne sahiptir.** Ambulans ekibinin sürücüsü (şoför/ ATT/ paramedik) seyir halinde iken **sirenlerini çalıştırmalı** ve gerekirse **kırmızı ışıhta da geçebilmelidir.** **Kavşaklarda da geçiş üstünlüğüne sahip araçlar içerisinde ambulans ilk sırayı alır.** Diğer araçlar siren sesini duyunca durmak, yol açmak veya ambulans geçinceye kadar beklemek zorundadır. Ambulans sürücüsü de geçiş üstünlüğünü, başkalarının can ve mal kaybına neden olmadan kullanmalıdır.

- **İstasyon ekibi, olay yerine ulaştığını telsiz ile komuta kontrol merkezine haber vermelidir.** Olay yerine ulaşan sağlık personeli ihbarın asılsız olabileceğini de aklından çıkarmamalıdır. **Ekip, her şeyden önce kendi can güvenliğini sağlamalıdır.** Şizofren bir hastanın komuta kontrol merkezini kalp krizi diye araması sonucunda vakaya ambulans görevlendirilmesi ve şizofren hastanın sağlık personelini rehin alarak eve kilitlemesi yaşanan gerçek olaylar arasındadır.

- **Komuta kontrol merkezinin, olay yerine varan ekipten bilgi talep ederek yalnız olmadıklarını hissettirmesi gerekir. Olay yerindeki ekibe, güvenlik ihtiyacı ya da ek ambulans desteği olup olmadığı mutlaka sorulmalıdır. Örnek:** Kurşunlanma vakasına giden ekibe mutlaka güvenlik güçleri de destek vermelidir. Komuta kontrol merkezi ambulans ekibini gönderirken güvenlik güçlerine de haber vermelidir. Ya da bir yangın vakasına giden ekibe itfaiye destek vermelidir; çünkü yangın devam ederken sağlık personeli yaralıya müdahale edemez. Olay yeri güvenliğinin sağlanması beklenir.

- **Sağlık personeli aynı zamanda ambulansı da korumak zorundadır.** Ambulans güvenli bir yere park edilmeli, **vakanın yanına giderken kapılar mutlaka kilitlenmelidir.** (Sağlık personeli hasta veya yaralının yanına gittiğinde, ambulansın tekerleklerinin çıkarılması da yaşanan olaylar arasındadır.
 - **Komuta kontrol merkezi tarafından, vakanın genel durumu, triaj kodu, glasgow koma skalası puanı ve daha önceden sağlık kurumları tarafından belirlenmiş acil skarlama puanları öğrenilmelidir. Bu durum neticesinde, vakaya en yakın değil en uygun hastanenin belirleneceği unutulmamalıdır.**
-

- **İstasyonların gidecekleri hastanenin belirlenmesi danışman hekimin sorumluluğundadır.** Her zaman ikinci bir hastane de alternatif olarak belirlenmelidir. (hastanede boş yatak olmaması, vakaya uygun uzmanın olmaması, bazı aletlerin olmaması ya da çalışmaması vb.) **Örnek:** Kafa travması geçiren çocuğun, çocuk hastanesine götürülmesi ve burada beyin cerrahi uzmanının olmaması sadece yaralı açısından zaman kaybıdır. Bu durumda çocuk beyin cerrahi uzmanı olan bir hastaneye yönlendirilmelidir. Hasta veya yaralının hastaneden hastaneye dolaştırılmaması için gerekli bütün girişimler yapılmalı, hastane boş yatak ekranı sürekli takip edilmelidir. Veri hazırlama kontrol işletmeni boş yatak formlarını takip ederek güncellemek ve kaydetmek zorundadır.

- Özellikle arrest durumlarında ekibin gittiği hastane, **komuta kontrol merkezi tarafından aranarak** hastanenin gerekli tedbirleri alması yönünde uyarılmalıdır.
- İstasyon ekibi, olay yerindeki hasta veya yaralıların ya da eksitus (ölü) olanların sayılarını belirlemeli ve kayıtlarını tam ve doğru tutmalıdır. **Adli vakalar ile ilgili durumlarda suç aleti varsa bunları koruyacağını ve suçun işlendiğini düşünüyorsa gerekli birimlere haber vereceğini unutmamalıdır.** “Görevini yaptığı sırada bir suçun işlendiği yönünde bir belirti ile karşılaşmasına rağmen, durumu yetkili makamlara bildirmeyen veya bu hususta gecikme gösteren sağlık mesleği mensubu, bir yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır”. “Sağlık mesleği mensubu deyiminden tabip, diş tabibi, eczacı, ebe, hemşire ve sağlık hizmeti veren diğer kişiler anlaşılır.” (Türk Ceza Kanunu, Madde 280)

- Her zaman vatandaşlar tarafından tartışma konusu olan başka bir durum da **ölülerin ambulans ile taşınmamasıdır. 112 acil yardım ambulansı hiçbir zaman eksitus taşımamalıdır.**
- **Olağandışı durumlarda olay yerine birden çok ambulans ekibi sevk edilir. Olay yerine ilk varan ambulans, olay yeri yöneticisi ve triaj sorumlusu olarak komuta kontrol merkezi tarafından görevlendirilir.** Tria sorumlu, olay yerinde hasta veya yaralı kalmayıncaya kadar bekler ve olay yerinden en son ayrılır.

Ambulans Ekibinin Olay Yerinden Ayrılışı

Hasta veya yaralılara olay yerinde gerekli müdahale yapıldıktan sonra hastaneye götürülüp götürülmeyeceğine **ekip sorumlusu** karar verir. **Hasta veya yaralı hastaneye götürülmeyecek ise** yerinde müdahale yapıldığına dair kayıtlar tutularak komuta kontrol merkezine haber verilir. **Eğer hastaneye götürülecek ise** komuta kontrol merkezine **“..... hastanesine gidiyoruz”** diye telsiz ile anons edilmelidir.

- Ambulansın içinde hasta veya yaralı taşınırken gerekli değilse sirenler çalıştırılmamalı, diğer sürücülerin uyduğu trafik kurallarına uyulmalıdır.

Ambulans Ekibinin Hastaneye Varışı

Ambulans ekibi hastaneye ulaştığını **“hastaneye vardık”** diye telsiz ile anons ederek komuta kontrol merkezine bildirmelidir. **Ekibin hastaneye ulaşması ortalama 10 dk sürer.**

- Ambulans ekibinin sorumlusu tarafından **acilde görevli hekime** hasta veya yaralı **mutlaka teslim edilmeli, yapılan müdahale ve ilaçlar vaka kayıt formunda yazılı olarak verilmelidir.** Acil serviste çalışan personel, hasta veya yaralının varsa özel durumu ile ilgili olarak mutlaka bilgilendirilmelidir. **Örnek:** Tehlikeli madde kontaminasyonu, saldırgan hasta ve/ veya refakatçiler, bulaşıcı hastalık konusunda acil servise bilgi verilmelidir.

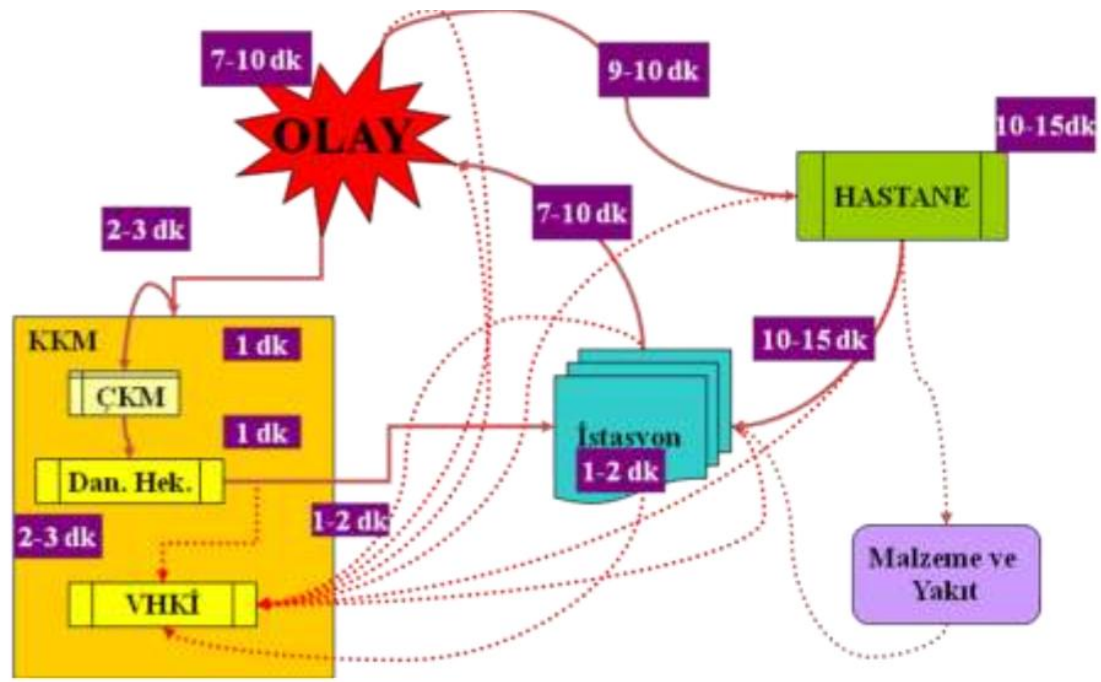
- 
-
- **Ekibin hastanede geçirdiği süre, 15 dakikayı aşmamalıdır.** Bu süreyi aşan durumlarda derhal ekip ile bağlantı kurularak gecikme nedeni öğrenilmelidir. **Örnek:** Yoğunluktan dolayı hasta veya yaralı sedye üzerinde bekliyor olabilir ya da hasta veya yaralıya bağlantısı olan mekanik ventilatörün hastanedeki ile değiştirilmesi gecikme sebebi olabilir.
-

Ambulans Ekibinin İstasyona Dönüşü

Ambulans ekibi, telsiz ile “**hastaneden ayrılıyoruz**” anonsunu yaparak hastaneden ayrılır. **Ekibin istasyona dönüşü ortalama 10–15 dk sürer.**

- Ambulans ekibinin sürücüsü **istasyona dönüşü sırasında sirenleri çalıştırmamalı** ve diğer sürücülerin uyduğu trafik kurallarına uymalıdır. **Ancak istasyona dönüş sırasında tekrar vaka anonsu verilirse ambulans tekrar geçiş üstünlüğüne sahiptir.**
- İstasyon ekibi istasyona ulaştığında, yine telsiz ile “**istasyona döndük**” anonsunu yapar.

- **Görev sırasında ambulansın, komuta kontrol merkezine gelmesi, bakım onarıma gitmesi, yakıt alım ve diğer tüm işlemleri komuta kontrol merkezinin onayı ile gerçekleştirilir.** Bu işleme onay veren danışman hekim, onay veriş saati ile birlikte kayıt defterine not ederek istasyonun tekrar göreve hazır olmasına kadar geçen süreyi kayıt eder.
 - Hasta veya yaralıların herhangi bir yerden hastaneye ya da hastaneden hastaneye sevki de **nakil ambulansları** ile gerçekleştirilir. **Hastaneler arası nakillerde ambulans ekibi, hasta nakil formunu doldurarak** ilgili birime teslim etmelidir.
-



Şekil 1.1: Acil sağlık hizmetlerinin çalışma sistemi

Ambulans Ekibinin VHKİ' ye Bilgi Aktarımı

Ambulans ekibi, istasyona dönene kadar tüm bilgilerini telsiz ile Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni (VHKİ'ye) bildirir.

- **VHKİ, verilen tüm bilgileri vaka formunda kayıt altına almakla yükümlüdür.**
- İstasyona döndükten sonra da telefon ile bilgileri teyit etmek ve diğer ayrıntılı bilgileri vermek için 112 aranarak VHKİ' ye iletilir.

Vaka Formunun Kullanımı

KKM’ de haberleşme operasyon programında bulunan vaka formu içerisinde; genel ilkeler, vaka bilgileri bölümü, çağrı nedeni bölümü, muayene bilgileri bölümü, ambulans çıkış sonucu, süreler ve yollar, ufak hatırlatmalar ve kısaltmalar başlıkları yer alır.

Genel İlkeler

- 112 komuta kontrol merkezinde süreye bağlı veri girişi yapılır.
- Her bir vaka için ayrı form doldurulur.
- Her bir görevlendirme için ayrı form açılır.
- Görev iptali, başka araçla nakil ve ulaşılamama durumunda form, uygun işaretlendirmelerle kapatılır.
- Birden çok ambulans görevlendirildiğinde, vakayı ilk alan ekip, form doldurarak komuta kontrol merkezini bilgilendirir. Olay yeri yönetimini üstlenip vaka sayısını bildirerek uygun form açtırır.

- 
-
- Protokol ve tedbiri görevlendirmelere vaka formu açılır. Vaka ile karşılaşılsa yeni form açılır.
 - İstasyona başvuru ve seyir halinde iken vakaya rastlama durumunda form açılır.
 - Bekleme gerektiren intihar girişimi ve yangın gibi durumlarda form açılır ve beklemeye alınır. Hareket halindeki ekibin takibi açısından formun sürekli açık tutulması ve telsiz takibinin hayati önem taşıyacağı unutulmamalıdır.
 - Vaka dışı ambulans çıkışları da kayıt altına alınmalıdır.
-

Vaka Bilgileri Bölümü

Vaka bilgileri bölümüne aşağıdaki bilgiler kaydedilmelidir:

- Hastanın adı soyadı,
- Yaş ve cinsiyeti,
- Adres kısmına vakanın alındığı adres mümkünse sürekli ikamet adresi yazılır.
- Sosyal güvence bölümüne, hastanın kurumu işaretlenir.
- Trafik kazasında tüm araçların plakaları kaydedilir.

Çağrı Nedeni Bölümü

112 hangi nedenle arandı ise o kutucuk işaretlenir.

- Medikal, Trafik kazası, İş kazası, Diğer kazalar, Yaralanma, Sağlık tedbirleri, Protokol, Doğal afetler, Olağandışı durumlar.

Muayene Bilgileri Bölümü

Ambulans hekiminin ilettiği bilgilerle doldurulur. **“Glasgow Koma Skalası”, ICD- 10 sistemine göre kodlanmış ön tanı ve malzeme tüketimi veya formda yer almayan bir bilgi, hastalık veya yaralanma mutlaka kayıt altına alınmalıdır.**

- Fizik muayene bulguları
 - Vital bulgular
 - Ön tanı
 - Tıbbi müdahale
-

Ambulans Çıkış Sonucu

Ambulansın çıkış nedeni doğru olarak işaretlenmelidir.

- Yerinde müdahale, Hastaneye nakil, Hastaneler arası nakil, Tıbbi tetkik için nakil, Eve nakil, Nakil reddi, Görev iptali, Başka araçla nakil, Eksitus yerinde bırakıldı, Eksitus başka araç ile morga nakil, Başka ambulansla nakil, Asılsız ihbar, Olay yerinde bekleme, Ulaşılan diğer maddi hasarlı kazalar, Diğer tanımlanamayanlar

Süreler ve Yollar

Komuta kontrol merkezine çağrının gelişinden ambulansın göreve çıkıp geri dönene kadar geçirdiği süreler doğru olarak **VHKİ tarafından kayıt edilir.**

- Santral giriş saati, Çağrı saati, Form kayıt saati, Vaka veriş, Hareket, Olay yeri varış, Ayrılış, Hastaneye varış, Hastaneden ayrılış, İstasyona dönüş, Çıkış ve varış kilometreleri.

Ufak Hatırlatmalar ve Kısaltmalar

Not alınması gereken bir yer var ise ya da kısaltmalar mutlaka işaretlenmeli ya da yazılmalıdır.

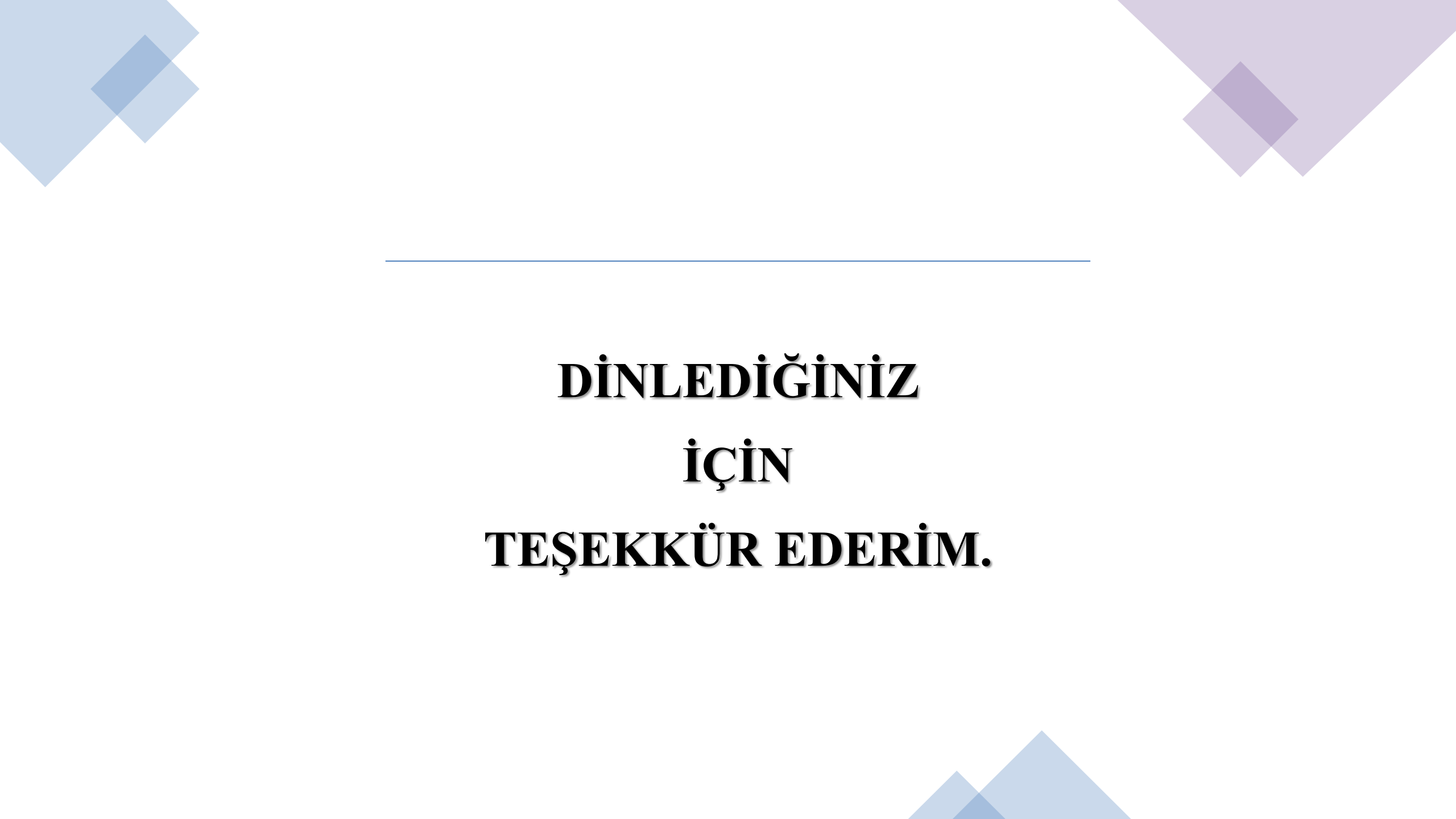
Yukarıdaki bilgiler doldurulduktan sonra işlem kaydedilerek form kapatılır.

Teknik Destek Hizmetleri

Komuta kontrol merkezi ve istasyonlar, bakım, onarım, yazılım, ambulans arıza ve bakımı ile ilgili işlevlerini teknik destek hizmetlerinin yardımı ile yürütürler.

Komuta kontrol merkezi ve istasyonlar aşağıdaki birimlerden destek alırlar.

- **İstatistik ve epidemiyoloji birimi:** Veri, kayıt, istatistik ve epidemiyoloji hizmetleri
- **Teknik destek birimi:** Teknik malzeme desteği, bakım ve onarım hizmetleri
- **Sistem sorumlusu:** Yazılım donanım hizmetleri, iletişim destek hizmetleri (telefon-telsiz)



**DİNLEDİĞİNİZ
İÇİN
TEŞEKKÜR EDERİM.**