



Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü çağrı hizmetleri, İSDEM ve Vefa Sosyal Destek Grubu faaliyetlerini ifa ederken karşılaştığı güçlükler ve bunlar için ürettiği çözüm yöntemleri ve önerileri bu çalışma kapsamında açıklanmıştır.

Erdoğan YILMAZ¹, Guddusi ARIK², Mustafa BAL³

Covid19 Pandemi Sürecinde Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü

GİRİŞ

112 Acil Çağrı Merkezleri 16.05.2014 tarihli ve 29002 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliğine bağlı olarak, Büyükşehir Belediyesi bulunan illerde yatırım izleme ve koordinasyon başkanlığı, diğer illerde ise valilikler bünyesinde, il mülki sınırlarını kapsayacak şekilde, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının görev alanlarına

giren her türlü acil çağrının karşılanması, sevk ve koordine edilmesi amacıyla müdürlük kurulmuştur.^[1] Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü bu yönetmelik kapsamında 06.05.2016 tarihinde asaleten Guddusi ARIK tarafından yürütmeye başlanmıştır.

İl Jandarma Komutanlığı, İl Emniyet müdürlüğü, Osmaniye Belediyesi, Orman İşletme Müdürlüğü, İl Sağlık Müdürlüğü, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü gibi paydaş kurumların katılımıyla acil çağrıları 24 saat süreli erişim esasına göre karşılamak ve bu hususta gerekli tedbirleri almak amacıyla Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü oluşturulmuştur.

2020 yılı başlarında Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü henüz kurulum aşamasındayken tüm dünyayı etkisi altına alan Covid19 pandemisinin Osmaniye ilindeki durumunu takip etmek, etkisini azaltmak, vatandaşlar üzerinde oluşan olumsuzluklara karşı 7/24 esasına göre üstün bir gayretle gizli kahraman olarak devam etmektedir. Eğitimleri devam eden çağrı karşılama personeli, valiliğimiz tarafından ilimizdeki ileri yaş 18 yaş altı ile Covid19 hastası ve temaslı vatandaşlarına hizmet vermek amacıyla kurulan Vefa Sosyal Destek Grubunda görev almışlardır.

27 Ocak 2021 tarihinde aktif hizmete başlayana kadar Vefa Sosyal Des-

1. Dr. Erdoğan Yılmaz, Vali, Osmaniye Valiliği, Osmaniye, Turkey
2. Guddusi Arık, 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü, Osmaniye Valiliği, Osmaniye, Turkey
3. Dr. Mustafa Bal, Mühendis, Osmaniye Valiliği, Osmaniye, Turkey



tek Grubu ve İl Salgın Denetim Merkezi'nde (İSDEM) görevlendirilen 112 Acil Çağrı Merkezi personeli aktif hizmete başladığında Fakiuşağı Mah. Prof. Dr. Alper Akınoğlu Cad. No:6 adresinde bulunan hizmet binasında 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü çağrı karşılama personeli olarak hem paydaş kurumların ön çağrılarını almak hem de Vefa ve İSDEM işlemlerinde hizmete devam etmiştir.

Osmaniye 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü çağrı hizmetleri, İSDEM ve Vefa Sosyal Destek Grubu faaliyetlerini ifa ederken karşılaştığı güçlükler ve bunlar için ürettiği çözüm yöntemleri ve önerileri bu çalışma kapsamında açıklanmıştır.

1. PCR TESTİ POZİTİF OLAN VATANDAŞA VERİLEN HİZMETLER

Covid19 virüsü taşıdığı şüphesiyle PCR testi yapılan kişinin sonuçlarının "pozitif" çıkması durumunda;

1. Öncelikle sağlık personeli tarafından hasta telefonda aranmakta ve ikamet ettiği yer öğrenildikten sonra ilaç desteği yapılmaktadır.

2. 10 gün karantina süresi uygulanmaktadır.
3. Pano Sağlık uygulamasından mahalle denetim ekiplerine hasta olan kişinin ataması yapılarak denetimi sağlanmaktadır.
4. Filyasyon Takip Sistemi (FİTAS) üzerinden vatandaşın denetimi yapılmaktadır.

Temaslıların ve hastanın karantina süreci ve süresi hakkında bilgilendirme işlemi gerçekleştirildikten sonra, 112 Acil Çağrı Merkezi çatısı altında yer alan gruplar ve ekiplerce ilgililerin ihtiyaçlarının temini ve hastalığın seyrinin izlenmesi gerçekleştirilmektedir.

2. VEFA SOSYAL DESTEK GRUBU FAALİYET RAPORU

İçişleri Bakanlığının 21 Mart 2020 tarihli Genelgesiyle ilimizde ihtiyaç olması halinde özellikle tek başına yaşayan ve ihtiyaçlarını karşılayacak yakını bulunmayan 65 yaş ve üstü ile kronik rahatsızlığı olan vatandaşlarımızın mağdur olmaması; temel ihtiyaçlarını karşılamak için Vali/Kaymakamların başkanlığında 65 yaş üstü Vefa Sosyal Destek Grubu oluşturulmuştur.^[2]

Vefa Sosyal Destek Grubu 26 Mart 2020 tarihinde Çağrı Merkezi ve Koordinasyon olarak 24, Saha ekibi olarak İl Emniyet Müdürlüğünden 31, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma 21, Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünden 5, Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğünden 2, İl Özel İdaresinden 6, İl Millî Eğitim Müdürlüğünden 3, İl Tarım ve Orman Müdürlüğünden 6, toplamda 98 personel ile faaliyetine başlamıştır.

26.03.2020 – 31.12.2020 tarihleri arasında; Banka İşlemleri 431, Fatura Ödeme 239, Gıda ürünleri 203, Maaş çekme 3658, Temizlik Ürünleri 25, İlaç Talebi 316, Seyahat İzni 2116 ve diğer ürünler 984 olmak üzere **Toplam 12542 talebin 7972** 'si Vefa Sosyal Destek Gruplarınca karşılanmıştır.

1 Ocak 2021 – 31.10.2021 tarihleri arasında; Banka İşlemleri 260, Fatura Ödeme 17, Gıda ürünleri 136, Maaş çekme 132, Temizlik Ürünleri 0, İlaç Talebi 126, Seyahat İzni 12 ve diğer ürünler 152 olmak üzere **Toplam 1117 talebin 835** 'i Vefa Sosyal Destek Gruplarınca karşılanmıştır.

Tam Kapanma Döneminde üçerli grup halinde 5 ekip toplamda 15 personel ile vatandaşlarımızın talebi



karşılanmış olup halen 1 Ekip ile vandaşın talepleri karşılanmaktadır.

3. İL SALGIN DENETİM MERKEZİ

İçişleri Bakanlığının 14.08.2020 tarihli ve 89780865-153/13186 sayılı Genelgesi doğrultusunda Korona virüs salgını ile mücadele amacıyla yürütülen denetim faaliyetlerinin tek elden yönetimi, her türlü şikayet ve ihbarın yapılabileceği çağrı sisteminin kurulması, denetim faaliyetlerine dair merkezi veri tabanının oluşturulması, yetkilendirilmiş uzman denetim ekiplerinin kurulması, tedbirlere uyan işyerlerinin ödüllendirilmesi vb. hizmetleri yerine getirmek ve 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğünce işlemlerini yürütmek üzere oluşturulan İl Salgın Denetim Merkezi bünyesinde muhtar, okul müdürü ve müdür yardımcıları, okul kolluk görevlileri, ile cami görevlilerinden müteşekkil "Mahalle Denetim Ekipleri" kurmak^[3] amacıyla 17.08.2020 tarihli ve 9304 sayılı valilik makamından alınan olur ile Vali Yardımcısı Adem YILMAZ koordinesinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü sorumluluğunda İl Salgın Denetim Merkezi oluşturul-

muş olup denetimlere 20.08.2020 tarihinde aşağıda belirtilen Mahalle Denetim Ekipleri oluşturulmuştur.

Köy ve Mahalle Muhtarları:77, Okul Müdür/Müdür Yardımcısı: 375, Cami Görevlileri:196, Emniyet Personeli:77, Jandarma Personeli: 15 Toplam 740 personelle izolasyona tabi kişiler denetlenmiştir.

02.12.2020 tarihinde 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğümüz tarafından Dünya üzerinde ve ülkemizde artışa geçen Korona virüs salgını ile mücadele kapsamında köy ve mahalle denetim ekiplerine binaen, Covid19 testi pozitif olan ve temaslı olanların ikametinde olup/olmadığını örneklem yöntemi ile denetlemek ve denetim sonucuna göre FİTAS ve İSDEM üzerinden işlem yapmak üzere Osmaniye İl Sağlık Müdürlüğü personelinde oluşan 7 kişilik Covid19 Denetim Ekibi oluşturuldu.

Bu çerçevede İçişleri Bakanlığı 20 Ağustos'ta valiliklere gönderilen genelge ile salgınla mücadele açısından yeni bir dönem başlatıldı. Bu kapsamda Sağlık Bakanlığı ve Bakanlığımız arasında sağlanan veri entegrasyonları ile gerek denetim faaliyetleri yürüten ekiplere anlık ve güncel veri aktarılırken gerekse denetim faaliyetlerinin ilçe, il ve ülke genelinde anlık planlama, yönlendirme ve takibi yapılabilmesine imkân sağlandı.

İçişleri Bakanlığınca daha önce Kırıkkale'de pilot uygulama olarak devreye alınan İl Salgın Denetim Merkezi (İSDEM) uygulaması ülke genelinde yaygınlaştırılarak tüm il/ilçe salgın denetim merkezlerinin kurulumu sağlandı. İllerde valinin gözetiminde vali tarafından görevlendirilen vali yardımcısının, ilçelerde kaymakamın koordinasyonunda faaliyet gösteren il/ilçe salgın denetim merkezlerinin işyeri ya da

mahalle denetim ekiplerinin sevk ve idaresi sağlandı.

Mahalle denetim ekiplerince **2020 yılında 59691** ve **2021 yılında 52604** denetim yapılmıştır. **Toplam 108043** izolasyona tabi kişi denetlenmiştir. **2020 yılında 107 ve 2021 yılında 47 olmak üzere toplam 154** kişinin izolasyon kurallarına uymadığı ilgili ekiplerce tespit edilmiş olup idari para cezası düzenlenmesi için İl Emniyet Müdürlüğüne bildirilmiştir.

11.09.2020 ile 01.08.2021 tarihleri arasında yurda yerleştirilen izolasyona tabi kişi sayısı **181**'dir.

İş Yeri denetimi için 3 grup oluşturulmuş olup her grup 7 kişiden toplam 21 kişi ile denetimler yapılmıştır. Haziran ayı itibariyle Kademeli Normalleşme kapsamında 1 ekibimiz ile denetime devam edilmektedir. İş Yeri Denetim Ekiplerimiz İl Emniyet Müdürlüğü:3, İl Jandarma Komutanlığı:3, Belediye Zabıta Ekibi:3, İl Sağlık Müdürlüğü:3, İl Tarım ve Orman Müdürlüğü:3, Esnaf ve Sanatkarlar Odası Başkanlığı:3 Şoför olarak 3 Toplam:21 kişi ile denetimler yapılmıştır.

Tablo 1. İş Yeri Denetim Ekiplerince Yapılan Denetim Verileri aşağıda belirtilmiştir.

	2020	2021
Merkez Denetim 1 Ekibi	2403	5815
Merkez Denetim 2 Ekibi	2508	2903
Merkez Denetim 3 Ekibi	2453	3184
Asayiş Şube Denetim Ekibi	1224	756

il/ilçe Salgın Denetim Merkezleri bünyesinde bulunan İşyeri Denetim Ekipleri ve Mahalle Denetim Ekiplerine, Belediye/ İl Özel İdaresi, meslek odaları, iş güvenliği uzmanlığı

sertifikasına sahip kamu personeli ile Tarım ve Orman Bakanlığı gıda denetmenlerinden oluşturulan yeni denetim ekipleri dahil edilmiş ve dinamik denetim modeli uygulanmıştır.

Dinamik Denetim Sürecinde Gıda Denetim Ekibi:12, Oda Denetim Ekibi:12, İl Özel İdaresi Denetim Ekibi:21, Belediye Denetim Ekibi:12 Toplam 57 kişi ile yoğunlaştırılmış denetim ekipleri oluşturularak denetimler sıklaştırılmıştır.

Tablo 2. Dinamik Denetim Ekiplerince Yapılan Denetim Verileri aşağıda belirtilmiştir.

	2020	2021
Merkez Gıda Denetim Ekibi	-	603
Merkez Ulaşım/ Belediye Denetim Ekibi	594	482
Merkez Oda Denetim Ekibi	-	200
Merkez İl Özel İdare Denetim Ekibi	-	69
Özel Kurs ve Özel Eğitim Denetim Ekibi	-	194

İş Yeri Denetim Ekipleri kurulmuş olup Denetim Ekiplerince **21.08.2020 ile 31.12.2020 tarihleri arasında 9182** ve **01.01.2021 ile 31.10.2021 tarihleri arasında 42.450** denetim yapılmıştır.

4. İL SALGIN VE VEFA KAPSAMINDA KARŞILAŞILAN SORUNLAR

- Aşı yaptıran vatandaşın korona bulaştırmayacağını düşünmesinden dolayı maske, mesafe, hijyen kurallarına uymak istememesi
- İl ve ilçe genelindeki mahalle denetiminde görevli olan muhtarların yaş ortalamasının yüksek olması, teknolojiyi kullanmada-

ki yetersizliği ve koordinasyonu sağlamadaki gecikmeler denetimi zorlaştırmaktadır.

- İzolasyona tabi kişilerin MERNİS adres kayıtları ile ikamet adreslerindeki tutarsızlık denetimi zorlaştırmaktadır.
- Pozitif/Temaslı hastaların kendilerini izole etmede gereken hassasiyeti göstermemeleri (Akraba ve Komşu ziyaretleri)
- İş yeri denetimleri İSDEM uygulaması telefonla girişinin pratik olarak kullanımını zorlaştırmaktadır.
- Salgının insanların ruh sağlığını olumsuz etkilemesi
- Yapılan denetimlerin sıklığından sıkılan vatandaşın artık rahat davranması
- Sık sık değişen karantina süreleri ve yapılması gereken testler
- Filyasyon ekiplerinde görev alanlar tarafından izolasyona uymayanlara cezai işlem yapıldığından ekiptekilerle vatandaş arasında yaşanan problemler
- Bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamak için çalışmak dolayısıyla sokağa çıkmak zorunda olmalarından kaynaklanmaktadır.
- İklimin yıl genelinde tarım faaliyetlerine uygun olması nedeniyle denetime tabi olmayan tarım işleri kapsamında işveren ya da çalışanlar gün içerisinde hareketliliği artırmaktadır.

5. İL SALGIN VE VEFA KAPSAMINDA ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Kapanma sürecinde kendi ihtiyaçlarını karşılayamayacak ileri yaş gruplarındaki veya ağır hastalığı olan vatandaşlarımızın temel ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan VEFA Sosyal Destek Gruplarına bu birime



gelen taleplerin Açık Kapı tarafından karşılanması

Vatandaşların toplu halde olmalarının önüne geçilmesi için vatandaşın ihtiyaçlarının elektronik ortamda karşılanmasının yaygınlaştırılarak etkileşime girmelerinin önlenmesi

Tam Kapanma Döneminde uzun süre evde hareketsiz kalan ileri yaş grubu vatandaşlarımızın tekrardan fonksiyonel hareketliliğinin sağlanması ve psikolojik desteğin verilmesi için fizyoterapist, psikolog, diyetisyenden oluşan sağlıklı yaşam merkezlerinin artırılarak rehabilitasyon sürecinin en iyi şekilde tamamlanması

Aşı yaptıranlara izolasyon kurallarının kısmen esnetilmesi

6. PANDEMİNİN 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Pandemi sürecinde kabul gören uzaktan çalışma sisteminde; Çalışanların çoğu, teknolojiye çok çabuk ayak uydurmuş ve yaptıkları işleri işyeri ortamında olmadan da yapabildiklerini fark etmişlerdir.

Uzaktan çalışma sistemi karşıtı olan bazı yöneticiler uzaktan çalışmanın uygulanabilirliğini destekler hale gelmişlerdir.^[4] Birçok kamu kurumu İçişleri Bakanlığı tarafından 81 İl Valiliğine gönderilen “Tam Kapanma Tedbirleri Genelgesi” ne bağlı olarak uzaktan ve dönüşümlü çalışma sistemine geçmiştir.^[5] 112 Acil Çağrı Merkezi çalışanlarının uzaktan çalışması teknolojik alt yapı ve işlem döngüsünün sağlığı açısından mümkün olamamaktadır. Ayrıca dönüşümlü çalışma sisteminde ise nitelikli personel yetersizliği ve vatandaş taleplerinden kaynaklı çağrı sayısındaki artış personel yetersizliğine sebep olduğundan mümkün olamamıştır. Çağrı merkezi çalışanları, İçişleri bakanlığı genelgesinde **“Tam kapanma sürecinde sağlık, güvenlik, acil çağrı gibi kritik gö-**

rev alanları hariç olmak üzere kamu kurum ve kuruluşlarında hizmetlerin sürdürülebilmesi için gerekli olan asgari personel seviyesine düşülecek (asgari personel seviyesi toplam personel sayısının %50’sini aşmayacak ölçüde) şekilde uzaktan veya dönüşümlü çalışmaya geçilecektir.” denildiğinden 7/24 esasına göre hizmete devam etmiştir.

112 acil çağrı merkezinde görevli çağrı karşılama personeli, karşıladığı çağrının içeriğine göre yoğunlukta olumsuz, mutsuz, üzücü, elem, keder, korku gibi kavramları barındıran olayları duyumsadığından zaman içerisinde hayata karşı bakış açısında değişimler meydana gelebilmektedir. Özellikle Covid-19 pandemisinde ülke genelinde salgının

artışı ve ölümlerden kaynaklı korkuları vatandaşlar evinde yaşarken, çağrı merkezi çalışanları karşıladığı çağrı kapsamında birçok insanın korkusunu ve üzüntüsünü paylaşmak zorunda kalmıştır.

Genel itibariyle 112 Acil Çağrı Merkezlerinden yardım talep eden vatandaşların talepleri yoğunlukta şikâyet, korku, üzüntü, acı içerdiğinden, personelin sürekli olarak bu kavramlara maruz kalması anlamını taşımaktadır. Çalışanlarda ortaya çıkabilecek muhtemel psikolojik hasarların önüne geçilmesi amacıyla 112 Acil Çağrı Merkezi çalışanlarına belirli periyotlarda psikolojik destek verilmesi amacıyla, psikolog görevlendirilmesi değerlendirilmelidir.

SONUÇ

Tüm dünyayı etkisi altına alan hastalığın Osmaniye ilindeki etkilerini en aza indirmek ve etkilenen vatandaşların ihtiyaçlarının en hızlı yolla temininin sağlanması amacıyla; 112 acil çağrı merkezi müdürlüğünün aktif hizmete geçiş süreci hızlandırılmıştır. Çağrı karşılama personeline hızlandırılmış eğitimler verilmiş ve beklenenin üstünde performans sergiledikleri gözlemlenmiştir. İli-

mizde karşılanan çağrı ve sonuçlandırılan işlemlerin ülke genelinde istatistik verilerde konumuna bakıldığında; ortalamanın üzerinde bir performans sergilendiği görülebilmektedir. Teknolojik alt yapının oluşturulması esnasında personel eğitimlerine yer verilmesi, insan hayatı için savaşan bir kuruluşun hizmetteki kusursuzluk arayışında en önemli adımlardan ilkidir. Hizmet içi eğitimlerin sonuçlarının beklenenden hızlı bir şekilde etki ettiğinin

gözlemlenmesinin altında yatan asıl gerçek ise, pandemi sürecindeki gizli kahramanlar olan 112 Acil Çağrı Merkezi personelinin “hizmet sevdası” yatmaktadır.

Hastalıkla başarılı bir şekilde savaşmış ve bu savaşa paydaş kurumların da gönülden katılımı ile devam edilmektedir. 112 acil çağrı merkezi insan hayatını en değerliler sıralamasının ilk sıraya koymuş ve bu gerçek ile hizmet anlayışı edinmiştir.

KAYNAKÇA

- [1] 112 Acil Çağrı Merkezleri Kuruluş, Görev ve Çalışma Yönetmeliği; <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=19670&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5> (Erişme:04/11/2021)
- [2] 65 Yaş ve Üstü ile Kronik Rahatsızlığı Olanlara Sokağa Çıkma Yasağı Genelgesi; <https://www.icisleri.gov.tr/65-yas-ve-ustu-ile-kronik-rahatsızlığı-olanlara-sokaga-cikma-yasagi-genelgesi> (Erişme:04/11/2021)

- [3] İzolasyon Tedbirleri Konulu Genelge; <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-izolasyon-tedbirleri-konulu-genelge> (Erişme:04/11/2021)
- [4] Çatal, Ö. (2021). Türkiye’de Çağrı Merkezi İşletmelerinin Koronavirüs (Covid-19) Pandemisi Deneyimleri: “Yeni Normal” Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 83-95.
- [5] Tam Kapanma Tedbirleri Genelgesi; <https://www.icisleri.gov.tr/81-il-valiligine-tam-kapanma-tedbirleri-genelgesi-gonderildi> (Erişme:04/11/2021)