

Samsun 112 Acil Çağrı Hizmetleri

Emin DEMİR / 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürü



Bilindiği üzere, tüm acil yardım hizmeti sunan kurumların tek merkezde "112" numarası altında toplanmasının hedeflendiği 112 Acil Çağrı Merkezi Projesi kapsamında; Samsun 112 Acil Çağrı Merkezi Müdürlüğü, 24.01.2019 tarihi itibarıyla faaliyete başlamış olup, an itibarıyla 110 İtfaiye İmdat, 156 Jandarma İmdat, 112 Ambulans İmdat, AFAD İmdat ve 155 Polis İmdat acil çağrıları Çağrı Merkezimiz tarafından karşılanmaktadır.

Bu projeye vatandaşlarımızın olası acil durumlarda birden çok numarayı bilmek zorunluluğunu ortadan kaldırmak, zaman israfını önlemek ve yardım çağrısında bulunanlara daha hızlı ve etkin şekilde hizmet sunmak amaçlanmıştır.

Yaşadığımız bu süreçte 112 Acil Çağrı Merkezlerinin önemi daha iyi anlaşılmıştır. 112 numarası halkın eli ayağı gözü olmuştur. Vatandaş

ile devlet arasında adeta köprü vazifesi görmüştür.

Dünya Sağlık Örgütüncü çok tehlikeli Pandemi olarak tanımlanan ve ülkemizde de bilim kurulunun aldığı tavsiye kararları doğrultusunda Sayın Cumhurbaşkanımızın talimatlarıyla 23.03.2020 saat 00.00'dan itibaren 65 yaş üstü ve kronik hastaların yaşamlarına getirilen sokağa çıkma kısıtlılığı sonrası alınan kararlar doğrultusunda Vefa Destek grupları oluşturulmuştur. İçişleri Bakanlığı bünyesinde oluşturularak faaliyete geçirilen tüm Acil Çağrıların tek numarada birleştirildiği **Yeni Nesil 112** yazılımına ilave olarak **112 Vefa İletişim** programı geliştirilmiştir. Bu program sayesinde tüm ilçelerimizde Samsun Valiliğinin emirleriyle, Kaymakamlıkların kontrolünde Vefa Destek Grupları oluşturulmuştur. 112 Acil Çağrı Merkezlerinin koordinasyonunda İlçe personeline gerekli eğitimler verilerek program uygulamaya konulmuştur. Normal ya-

şamı kısıtlanan vatandaşlarımız ihtiyaçları olması durumunda 112'yi arayarak taleplerini bildirmişler, Çağrı Merkezimiz personeli ilgili İlçe Kaymakamlıkları Vefa Destek gruplarına vatandaşların taleplerini aktarmıştır.

60 günlük Pandemi süreci içerisinde Merkezimizi **438.473** vatandaşımız aramıştır. Bu aramaların **143.357**'u normal Acil Çağrı olarak değerlendirilmiştir. **295.116** arama Vefa Destek çağrısı olarak kayıtlarımıza geçmiştir. Vefa destek çağrısı olarak kayıtlarımıza giren çağrıların **81.437** adeti vatandaşların ihtiyacı olarak değerlendirilerek, Vefa Destek talebine dönüştürülüp ilgili İlçe Kaymakamlıkları Vefa Destek gruplarına aktarılmıştır.

Sonuç olarak 112 AÇM'ne ulaşan **81.437** vatandaşımızın ihtiyaçları Vefa Destek gruplarınca karşılanmıştır.