



# 112'ler

## Projeden Çok Daha Öte Bir Şey



**Reşit GÜRBÜZ**  
İçişleri Bakanlığı  
Şube Müdürü

### A. GENEL OLARAK

Acil Çağrı Merkezleri (AÇM), birden fazla acil çağrı numarasının tek numara altına birleştirilmesi suretiyle, çağrılarının kısa sürede karşılanıp gereğinin yapılması amacıyla yönelik önemli bir projedir. Bu proje sayesinde, kişiler birden fazla numara yerine tek bir numara ile acil duruma ilişkin taleplerini ve ihtiyaçlarını iletebilmektedir. Öte yandan, birden fazla kurumu ilgilendiren çağrılar, tek bir merkezden karşılanıp yönlendirilerek eşgüdüm ve koordinasyon içinde olaya müdahale edilmektedir.

Amerika Birleşik Devletlerinde "911" numarası ile hizmet veren AÇM'ler, Avrupa Birliği üyesi ülkelerde ve bizde "112" numarası ile hizmet vermektedir. İzinizle

hemen burada küçük bir anekdot arz etmek istiyorum: 2016 yılında birçok Avrupa ülkesinin katılımıyla Prag'da düzenlenen 112 Acil Çağrı Merkezleri ile ilgili bir programa katılmıştık. Program arasında katılımcılarla sohbet esnasında, yabancı bir katılımcıya "Neden herhangi bir numara değil de 112?" diye sorduğumda, "Eskiden telefonlar genellikle tuşlu değil, çevirmeliydi. 112 ise en hızlı şekilde çevrilebilecek sayılardan oluşuyordu. Örneğin 789 gibi bir numara belirlenmiş olsaydı, 112 sayısı kadar çabuk çevrilemezdi. Amaç, insan hayatıyla ilgili konuya hızlı müdahale olunca, en çabuk müdahale bu rakamların çevrilmesiyle söz konusu olacaktı; işte o yüzden 1-1-2." şeklinde bir cevap vermişti. Bu cevap, küçük bir ayrıntı gibi görünmekle birlikte, hayli şaşırtıcı gelmişti bana. Bu numara-

nın başka bir yansıması da, 11 Şubat'ın (11.2) her yıl "112 Günü" olarak kutlanıyor olmasıdır.

## B. TARİHÇE

112'nin Avrupa geçmişi, Avrupa Birliği'nin (AB) 29 Temmuz 1991 tarihli kararıyla Birlik çatısı altındaki tüm ülkelerde 112 hattının "Tek Avrupa Acil Çağrı Numarası-Single European Emergency Call Number" olarak kullanımını öngörmesiyle birlikte, 90'lı yılların başına dayanmaktadır.

Ülkemizde ise AB'ye uyum süreci kapsamında "Tek Acil Çağrı Numarası" oluşturma çalışmalarına, 2003 yılında İçişleri Bakanlığımız ile Hollanda Hükümetinin gerçekleştirdiği işbirliği çerçevesinde MATRA Projesi ile başlanılmıştır. Çalışmalar sonucunda Nisan 2005'te "Pilot İl" olarak Antalya ilimiz belirlenmiş ve 2009 yılında da ilk ilimiz olarak devreye alınmıştır. Bu şekilde ülkemizde de hayata geçen ve İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğüne bağlı olan AÇM'ler, Haziran 2020 itibarıyla 45 ilimizde faaliyetini sürdürmektedir.

Bu noktada, 112 Projesinin mimarı olan ve uzun yıllar öncülüğünü yapan şu anki Hatay Valimiz Sayın Rahmi DOĞAN başta olmak üzere, projenin bu aşamaya gelmesine katkısı olan tüm yöneticilerimize bu vesileyle saygı ve şükranlarımı arz etmek istiyorum. Yine, projenin daha iyi olması adına gecesini gündüzüne katıp özveriyle çalışan, teknik personel başta olmak üzere bütün personele de teşekkürlerimi sunuyorum.

Proje sayesinde, ülkemizdeki birden fazla acil çağrı numarası (110 İtfaiye, 112 Sıhhi İmdat, 122 AFAD, 155 Polis İmdat, 156 Jandarma, 158 Sahil Güvenlik ve 177 Orman Yangını) tek numara (112) altında birleşmiş oldu.

## C. "112" ALGISI VE TEK NUMARANIN OLUŞTURDUĞU ENĐİŐE

Tüm acil çağrılarının birleştii numara olan "112", herkesçe bilinen "112 Ambulans" algısından maalesef çok çekmiştir. Gerçekten de, özellikle projenin hayata geçtiği ilk yıllarda, 112 numarasının bütün acil çağrılarının toplandığı tek bir numara olduğu bir türlü kanıksanamadı. Öyle ki, faaliyetteki illerimizde "orman yangını için artık 112'yi arayabilirsiniz" denildiğinde, "orman yangınının ambulansla ne alakası var" gibi bir şaşkınlık ve tepkiyle karşılaşılmıştır. Hatta ben, Acil Çağrı İşlemleri Şube Müdürü olarak göreve başladığımda, tanıdıklarım "Sağlık Bakanlığına geçmişsin hayırlı olsun" şeklinde tebriklerde bulunmuşlardır.

112'nin kişiler nezdinde bilinirliğinin artırılması için ülke geneline yönelik tanıtım yapılamamıştır ve hala da yapılamamaktadır. Zira 112'ler bütün illerimizde faaliyete geçmemiştir. Ülke geneline yönelik bir tanıtım, 112'nin faaliyette olmadığı bir ilde, örneğin orman yangını için 112'nin (dolayısıyla ambulansın) aranması sonucunu doğuracaktır ki, bunun yol açacağı karışıklık ve kargaşayı hepimiz tahmin edebiliriz. Bu yüzden, tanıtımlar ancak faaliyete geçen illerde ve dolayısıyla il düzeyinde yapılabilmektedir.

112'lerin bilinirliği sorunu, sadece kamuoyu nezdinde değil, kurumlarda da yaşanmıştır. Görev yaptığım 2016-2018 yılları arasında, kurumlara gerçekleştirdiğimiz çalışmalarda, toplantılarımız genellikle "112, Sağlık Bakanlığına bağlı değil miydi?" sorularıyla başlamıştır.

Proje, bilinirlik noktasında yaşadığı sıkıntıdan başka, özellikle ilk zamanlarda bazı kurumların çekincelerine de maruz kalmıştır. Kurumlar, kendi numaraları ile hâlihazırda yürüttük-

leri bir hizmetten, tek bir numarada birleşmek suretiyle farklı bir sisteme geçişin meydana getireceği değişikliği endişeyle karşılamış; mevcut hizmetlerinin bundan nasıl ve ne şekilde etkileneceğini sorgulamışlardır. Bu durum, haliyle, koordinasyonda ve işbirliğinde güçlüklerle sebebiyet vermiştir. Öte yandan, faaliyete geçen illerimizde bütün numaraların eş zamanlı olarak devreye alınmasında da gecikmelere sebep olmuştur.

## D. ACIL ÇAĞRI MERKEZLERİNİN OLUŞUMU VE ÇALIŞMA SİSTEMİ

### 1. Oluşumu

AÇM'ler, valilikler bünyesinde ve vali yardımcısının koordinesinde, AÇM Müdürünün yönetiminde, idari, teknik ve diğer personel ile 112'ye dâhil kurumların temsilcilerinden oluşmaktadır. Kurum temsilcileri kendi kurumlarınca AÇM'lerde görevlendirilmekte, diğer personel ise valilikler emrine atanmakta ve valilikçe görevlendirilmek suretiyle AÇM'lerde görev yapmaktadır.

AÇM'lerin çalışma sistemi açısından başka bir sınıflandırma ise "çağrı karşılayıcı personel" ve "çağrı yönlendirici personel" sınıflandırmasıdır. Çağrı yönlendiriciler, 112'ye dâhil kurumların (emniyet, itfaiye, sağlık vb.) kendi içinden görevlendirdiği personelden oluşmaktadır. Çağrı karşılayıcı personel ise KPSS sonuçlarına göre valilik emrine atanan personelden oluşmaktadır. Ayrıca ihtiyaç duyulan illerde hizmet sözleşmesi ile de çağrı karşılayıcı personel çalıştırılmaktadır.

### 2. Çalışma Sistemi

AÇM'ye gelen çağrılar, telesekreter anonsunun akabinde çağrı karşılayıcı personel tarafından karşılanmakta, talebi öğrenildikten

sonra ilgili çağrı yönlendiricisine aktarılmaktadır. Bu yapılırken, talebin daha net anlaşılması ve doğru kuruma yönlendirilmesi adına, kısa kısa sorular da sorulabilmekte ve ona göre vaka formu oluşturulabilmektedir. Arayanın adresi genel olarak ekranda görünmekle birlikte, ekranda görünmemesi durumunda ya da teyit amaçlı olarak arayanın adresi de sorulabilmektedir. Bu sistemin avantajlarından biri de, gelen çağrının birden fazla kurumu ilgilendirmesi halinde aynı çağrının birden fazla kuruma yönlendirilebilmesidir. Örneğin bir trafik kazasına ilişkin çağrı, aynı anda sağlık, polis ve itfaiye gibi birden çok çağrı yönlendiricisine saniyeler içinde aktarılabilir.

Çağrının yönlendirildiği kurum temsilcisi, arayanın durumuyla ilgili daha teknik ve etraflı bilgileri almak suretiyle, olay yerine en yakın ekibini harekete geçirebilmektedir.

Böylece arayan, bir olay için birden fazla numara aramak yerine sadece 112'yi arayarak tabir yerindeyse bütün merakını aktarma fırsatı bulmuş olmaktadır. Bununla da kalmamakta, ilgili bütün kurumlar eş zamanlı olarak olay yerine yönlendirilerek gerekli müdahaleler yapılmaktadır. Tek numara sisteminden önceki durum şu şekildeydi: Bir trafik kazasında önce ambulans aranır; ambulans olay yerine gittiğinde bakılırdı ki sağlık sorunundan başka durumlar (örneğin yangın ya da güvenlik sorunu) da söz konusu. O zaman başka başka kurumlar aranmak zorunda kalınırdı. Bu durum ise zaman kaybı nedeniyle yeni yeni problemlere kapı aralamaktaydı.

### 3. Yeni Nesil 112 Projesi Kapsamında Atılan Diğer Adımlar

112 Projesi, tüm acil çağrıların tek numara altında birleştirilmesi amacıyla başlayan bir proje olmakla

birlikte, “**Yeni Nesil 112 Projesi**” kapsamında son dönemlerde bu amacın çok ötesinde ve doğrudan kişiye dokunan çok önemli adımlar atıldı.

Atılan adımlardan birisi “**Engelsiz 112 Projesi**”dir. Bu proje, işitme ve konuşma engelli kişilerin telefonlarına indirdikleri program aracılığıyla görüntülü bir şekilde yaptığı acil çağrıya ilişkin aramaların, işaret dili bilen uzman çağrı karşılayıcılar tarafından karşılanması ve ilgili birime yönlendirilmek suretiyle en kısa zamanda gereğinin yapılması amacıyla yöneliktir.

Bir diğeri ise “**e-Call Projesi**” denilen Uyumlaştırılmış Araç İçi Acil Çağrı Sistemi Projesidir. Bu proje, aracın kaza yapması halinde, araç içine yerleştirilmiş olan cihaz ait butona basılarak ya da bu cihazın otomatik olarak 112'yi araması/konum göndermesi suretiyle olay yerinin tespit edilip gerekli yönlendirme ve müdahalelerin yapılması amacıyla yöneliktir.

Bir önemli adım da, **yabancı dil çağrıları** ile ilgilidir. Ülkemizdeki yabancı vatandaşların talep ve ihtiyaçlarına yönelik atılan bu adım kapsamında, Ankara 112 Acil Çağrı Merkezi bünyesinde dört dilde (Almanca, Arapça, İngilizce ve Rusça) personel istihdam edilmiştir. Bu sayede, bir ilden yapılan yabancı ülke vatandaşlarına ilişkin çağrılar Ankara'dan karşılanmakta ve telekonferans aracılığıyla ilgili il ile koordinasyon sağlanarak gerekli müdahaleler yapılabilmektedir.

Yine, Yeni Nesil 112 Projesi kapsamında, konuşma ya da iletişim imkânı olmayan kişilerin **SMS yoluyla** 112'ye ulaşabilmelerine olanak sağlayan çalışmada da önemli mesafeler alınmıştır.

## E. ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNİN DAHA İYİ OLMASINA YÖNELİK

Acil Çağrı İşlemleri Şube Müdürü olarak görev yaptığım iki buçuk yıllık süre zarfında, bizzat şahit olduğum hususlar ile edindiğim tecrübeler çerçevesinde, AÇM'lerin daha etkin ve verimli çalışmalarına yönelik olarak atılmasında fayda mülhaza ettiğim adımları **en temel hatlarıyla** aşağıdaki şekilde arz etmek istiyorum.

### 1. AÇM'lerin Hukuki, İdari ve Mali Yapısının Yeniden Düzenlenmesi

AÇM'lerin en belirgin niteliği, koordinasyon ve işbirliğini zorunlu kılmasıdır. Bu bağlamda, AÇM'lerin işbirliği ve koordinasyon içinde çalışmasından ve yönetiminden birinci derecede sorumlu tutulan AÇM Müdürlerinin bu sorumluluğunu etkin bir şekilde yerine getirmesi ancak onların statülerinin yeniden düzenlenmesiyle mümkündür. Gerçekten de, numaraya dâhil devasa kurumların temsilcileri ve personelinin koordinasyonu ve AÇM'lerin çalışma sistemine dâhil edilmesi hayli zor bir süreçtir. AÇM Müdürlerinin yetkilerinin sorumluluklarıyla aynı düzeyde olmaması, bu zorluğu bir kat daha artırmaktadır. Bu sebeple, AÇM Müdürlerinin, AÇM'nin disiplin ve düzen içinde çalışabilmesini temin edecek yeterlikte bir statüye kavuşturulması faydalı olacaktır.

Yine, AÇM'lerle ilgili yapılacak olan idari ve mali yöndeki bir düzenleme ve iyileştirme, bu Merkezlerin etkinliğini ve verimliliğini bir kat daha artıracaktır. Bu bağlamda, örneğin her AÇM'ye bir hizmet aracı tahsis edilmesi, personelin yemek ve ulaşım ihtiyaçlarında bir iyileştirme, bunlardan bazılarıdır.



## 2. Personel İstihdam Sisteminin Yeniden Düzenlenmesi

Başta çağrı karşılayıcılar olmak üzere AÇM'lerde görev yapacak olan personelin, ilin çağrı yoğunluğu ile diğer özellikleri dikkate alınarak görevlendirilmesi önem arz etmektedir. Valilerimizin takdir ve tasarruflarını sorgulamak haddimiz olmamakla birlikte, AÇM'ler için görevlendirilen personelin sürekli veya geçici olarak valiliğin başka birimlerinde istihdam edilmemeleri de bir o kadar önem arz etmektedir. Aksi durum, zaten sınırlı ve yetersiz personel ile çalışan AÇM'lerin daha da zor koşullarda çalışmalarına sebep olabilmektedir.

Öte yandan, numaraya dâhil kurumlar tarafından AÇM'lerde görevlendirilen/görevlendirilecek personelin, nitelik ve nicelik olarak AÇM'nin çalışma sistemine uygun olması da son derece önemlidir. Nitelik veya nicelik kaynaklı yaşanacak en ufak bir aksaklık, acil çağrı hizmetleriyle beraber kendi kurumunu da olumsuz etkileyebilir. Dolayısıyla, burada görevlendirilecek personelin, valinin/vali yardımcısının talimatları doğrultusunda, ilgili kurum yetkilileri ve AÇM Müdürü ile istişare edil-

mek suretiyle görevlendirilmeleri faydalı olacaktır.

AÇM'ler, çağrı karşılayıcı ve çağrı yönlendirici personel ile özdeşleşse de, bu personelin yürüttüğü hizmetlerin etkin ve verimli olmasında katkıları ve destekleri yadsınamayacak olan teknik, idari ve yardımcı personel de AÇM'lerde görev yapmaktadır. Dolayısıyla, bunların da nicelik ve nitelik yönünden yeterli olması AÇM hizmetlerinin daha verimli yürütülmesini sağlayacaktır. Bu personelin özellikle nicelik olarak yetersizliği, başka birimlerden personel talep edilmek suretiyle karşılanmaya çalışılmaktadır. Bu ise her zaman mümkün olmadığı gibi mümkün olduğunda bile anlık ve geçici çözümden öteye geçememektedir. Tabir yerindeyse, "elden gelen öğün olmuyor."

## 3. Çağrı Karşılayıcı Personel İstihdam Sisteminin Yeniden Düzenlenmesi

### a. Genel olarak

Yukarıda da arz edildiği üzere, çağrı karşılayıcı personel KPSS sonuçlarına göre ve Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni (VHKİ) olarak atanmaktadır. Bununla birlikte, bu personel VHKİ sıfatıyla değil çağrı karşılayıcı

olarak çalışmaktadır. Dolayısıyla, çağrı karşılayıcı olarak çalışan fakat mali ve özlük hakları yönünden VHKİ'nin tabi olduğu esaslara tabi olan bir personel durumu söz konusudur.

Çağrı karşılayıcı personelin bu niteliği, idare ve ilgili personel açısından iki farklı durum ortaya çıkarmaktadır:

**İdare açısından:** Bu personel VHKİ kadrosunda olduğu için, ihtiyaç duyulması halinde valiliğin herhangi bir biriminde çok kolay bir şekilde istihdam edilebilmektedir.

**Çağrı karşılayıcı personel açısından:** VHKİ olarak atanan çağrı karşılayıcıların, bir yılını doldurur doldurmaz, birim/kurum değişikliği arayışına girdikleri görülmektedir. İleri sürdükleri gerekçeler ise mali ve özlük hakları noktasında bir iyileştirme yapılmadan uzun yıllar bu görevin yapılamayacağı noktasında toplanmaktadır. Öte yandan, sürekli olarak çağrı alınmasının meydana getirdiği sağlık sorunları da buna eklendiğinde, personelin birim/kurum değişiklik arayışı daha da hız kazanmaktadır. Gerek mali/özlük haklarındaki ve gerekse sağlık şartlarındaki kaygı ve endişe psikolojisi, haliyle çağrı karşılayıcısının etkin ve verimli çalışmasını bir noktadan sonra olumsuz etkilemektedir.

Çağrı karşılayıcı personelin, valilikçe re'sen ya da kendi talebi üzerine başka birimlerde görevlendirilmesinin veya başka kurumlara atanmasının doğurduğu sonuç ise şudur: AÇM'lerde çağrı karşılayıcı personel sayısında azalma olmakta ve dolayısıyla nöbet ve çalışma sistemi bağlamında mevcut çağrı karşılayıcılara daha fazla iş yükü binmektedir. Bu duruma, hastalık ve diğer mazeretler sebebiyle işe gelememeler de eklendiğinde, AÇM'ler bu durumun üstesinden gelmekte hayli zorlanmaktadır. Bunun en bariz çıktısı ise çağrıların

gerekli dikkat ve özenle karşılanamaması sonucunda yaşanan/yaşanacak olumsuzluklardır.

## b. Çözüm önerisi

Çağrı karşılayıcı personelin VHKİ niteliğinin İdare ve ilgili personel açısından ortaya çıkardığı tablo karşısında iki tür çözüm önerilebilir:

**Birincisi**, çağrı karşılayıcı personelin VHKİ kadrosu yerine, ayrı bir statüde istihdam edilmesi ve özlük ve mali haklarının da buna göre düzenlenmesidir. Bu yapılırsa, çağrı karşılayıcı personelin başka birimlerde görevlendirilmesi ya da başka birime/kuruma nakil talepleri nispeten azalacaktır.

**İkincisi**, çağrı karşılayıcı personelin sözleşmeli personelden oluşturulmasıdır. Bu yapılırsa, ilgili personel sözleşmede belirlenen süre ve esaslar çerçevesinde çalışacağı/çalıştırılacağı için iki taraf için de şu anki sorun ve şikâyetler nispeten azalacaktır. İkinci çözümün, kişisel verilerin korunması ve bilgi güvenliği yönünden sorun doğurabileceği ileri sürülebilir ise de Sözleşmeye konulacak bağlayıcı hükümlerle te reddüt edilen hususlara çözüm bulunacağı kanaatindeyim.

## F. ASILSIZ ÇAĞRI SORUNU

İnsanların sağlığı, can ve mal güvenliği bakımından hayati derecede öneme sahip olan AÇM'lerin etkin ve verimli bir şekilde hizmet verebilmesi adına yukarıda arz edilen hususlar, daha çok AÇM'lerin işleyişine ve İdarenin takdirine matuf hususlardır. AÇM'lerin amacına uygun hizmet verilmesi için en az bunlar kadar önemli bir husus daha bulunmaktadır: AÇM'leri arayanların duyarlılığı.

Bir kamu hizmeti, kuruluşu, işleyişi ve insana dokunan yönüyle ne

kadar iyi olursa olsun, dokunduğu insanın kamu hizmetine bakışı ve hizmetten yararlanma anlayışındaki eksiklik ve bilinçsizlik, o kamu hizmetinin işleyişini olumsuz etkileyebilmektedir. Bu bağlamda, AÇM'lerin ihtiyaç dışında ve maksadı aşan bir şekilde aranması da bu kamu hizmetinin işleyişini olumsuz etkilemektedir.

Saniyelerin altın değerinde olduğu ve insan hayatı ile birebir ilgili olan acil çağrı hizmetleri, maalesef asılsız çağrılar nedeniyle bu amacını ve misyonunu gerçekleştirmekte hayli zorlanmaktadır.

AÇM'lere öyle çağrılar gelmektedir ki, bu çağrılar bazen "*pes artık*" dedirten, bazen de fıkralara konu olabilecek cinsten. Mübalağa etmiyorum, faaliyetteki illerimize gelen çağrılardaki diyalogları derleseniz muazzam bir kitap haline getirebilirsiniz. Derbinin hangi kanalda olacağını sorandan tutun da kızını isteyen damat adayının nasıl biri olduğunu sormaya kadar binlerce çağrıya maruz kalmıştır AÇM'ler. Telefon tamircilerinin yaptığı aramalar başlı başına bir sorun zaten. Biliyorsunuz, 112 numarası ücretsiz aranabilmektedir. Tamirciler, telefonu tamir ettikten sonra çalışıp çalışmadığı noktada ilk aradığı yer 112 olmaktadır. Yani 112'ler test yeri olarak bile kullanılmıştır vatandaşlarımız tarafından. Ve daha neler neler...

İnsan hayatı noktasında saniyelerin bile çok önemli olduğu bir durumda, bu aramalar vicdansızlıktan değilse bile duyarsızlıktandır. Fakat ne olursa olsun, bu tür asılsız ve gereksiz çağrılar nedeniyle gerçekten ihtiyacı olan birinin AÇM'lere ulaşmakta gecikme yaşaması nedeniyle can ve mal kaybı yaşadığı/yaşayacağı düşünülürse, her birimize ahlaki ve vicdani sorumluluklar düşmektedir.

Asılsız çağrılarla ilgili Kabahatler Kanunu hükümlerine göre belli bir miktar para cezası şeklinde yaptırım uygulansa da, bu miktar caydırıcılıktan uzak bir miktardır. Dahası, gelen çağrılarının ne derecede asılsız olup olmadığının tespiti de her zaman kolay olmamaktadır. Dolayısıyla, bu konuda en kalıcı çözüm, arayanın vicdani sorumluluğu ve duyarlılığı olmaktadır.

Asılsız çağrılar sorunu başlı başına bir inceleme konusu olduğu için ben yalnızca bu kadarla yetinmek istiyorum.

Bu konuda, insanlardan yine insanlık adına bir şey talep ediyorum: Bugün bizim duyarsızlığımız nedeniyle birileri mağdur oluyorsa, yarın birilerinin duyarsızlığı nedeniyle bizler mağdur olabiliriz. AÇM'ler mağdur etme yeri değil, mağduriyetlere çare bulma yeridir.

Son olarak, 112'lerin ne güzelliklere hizmet edebileceğine dair bir ilimizde yaşanan olayı örnek vermek istiyorum: Bir çocuğumuz, okuldan erken çıkıp evine geldiğinde, annesi evde olmayınca (anne, çocuğunun gelme saatine kadar markete gitmiş) kapıda kalıyor. O an kontörü de bulunmayan çocuğumuz, hem ücretsiz olması ve hem de kendisine daha iyi sahip çıkılacağı düşüncesiyle 112'yi arıyor. 112 personelimize durumu anlattıktan sonra annesinin numarasını verip kendisinin eve döndüğünü fakat kapıda kaldığını annesine söylemelerini istiyor. 112 personelimiz de anneye ulaşıp durumu iletiyor ve annenin eve dönmesini sağlıyor...

112'ler'in bu örnek olaydaki çocuğun bilinciyle aranması ümidi ve dileğiyle, herkese sağlıklı ve huzurlu günler diliyorum.