



ACİL DURUM NEDİR? HER DURUM ACİL MİDİR?



Akın OZAN
Kahramanmaraş 112 AÇM
Müdürü

Bir önceki sayıda 112 Acil Çağrı Merkez'leri konusu işlendi, bizler de yazılan yazıları beyan edilen fikirleri keyifle okuyup kelime dağarcığımızı genişletip, bazı konularda da fikir sahibi olduk. Emeği geçen herkesten Allah razı olsun.

Bu sayımızda yine 112 Acil Çağrı Merkezlerinin devamı niteliğinde '**Acil Durumlarda İletişim**' konusu var ve yerinde bir konu olmuş.

Acil Durumlarda İletişim konusuna '**acil durum nedir?**' diye bir soru ile giriş yaparsak herhalde daha açıklayıcı olur, çünkü '**ACİL**' kelimesi kişilerin ihtiyaçları göz önüne alındığında farklı mecralara kayıp gidebiliyor. Nasıl mı? Mesela bir kısım insanlar tarafından evindeki musluğunun bozulması, evinde bir farenin görülmesi, aracının çamura ya da kara saplanması, kedisinin ağaçta kalması vb. acil durum olarak değerlendirilirken, diğer bir kısım tarafından aciliyet başka şekilde değer-



lendirilip kendisine yardım edecekler aranacağına, kurumlar aranıp boş yere meşgul edilmektedir.

Peki **'acil durum'**u tanımlayacak olursak nasıl tanımlarız?

Acil durum; insan ve diğer canlıların hayatlarına ve yaşantılarına doğrudan tesir eden, kamu düzenini olumsuz yönde etkileyen, kısa süre içinde etkin bir şekilde müdahale edilmediği

takdirde can ve mal kayıpları ile telafisi mümkün olmayan zararlara yol açabilecek her türlü olaydır.

O halde kişi iletişime geçmeden önce içinde bulunduğu durumun acil olup olmadığı, acil tanıma uyup uymadığını gözden geçirmeli ve asıl iletişime geçmesi gereken yeri doğru tespit edip ona göre iletişime geçmelidir.

Bu arada aynı anda birden çok acil durum senaryosu ile karşılaşırsa ne olur?

Mesela 'Evin birinde çıkan yangını söndürmek için uğraşan kişi ana su borusunun patlamasına sebep oldu ve sokaklar sel içinde kaldı bu arada akan su bir aracın kaza yapmasına sebep oldu ve araçta hem sıkışanlar hem yaralılar mevcut, durumu gören halkta galeyana geldi burada ilk aciliyet nedir? iletişime geçilmesi gereken numara hangisidir?'

Bir taraftan bunu düşünelim bir taraftan da konumuza devam edelim.

Acil durumu tarif ettik şimdide iletişimi tarif etmeye çalışalım. **İletişim ise; 'Kaynak ve alıcı arasındaki duygu, düşünce, bilgi ve haberi belirli yollarla kişiden kişiye aktarılmaya, kısacası kişilerin birbirlerini anlaması'** durumudur.

İletişimi sadece iki dudağımız arasından dökülen kelimeler olarak görmemek gerek, çünkü iletişiminde sözlü, sözsüz ve yazılı iletişim olmak üzere türleri vardır ki yüz yüze veya telefonla görüşmeler sözlü iletişime, işaret dili veya beden dili sözsüz iletişime, mesaj, mektup, simge, çizim vb ise yazılı iletişime örnek gösterilebilir.

Acil durumlarda kişiler kendini ve yakınlarını düşünürken Devlet tüm vatandaşlarını düşünmek ve ona göre önlem almak zorundadır, bunun için de kurumlar aracılığı ile acil durumlarda vatandaşı ile iletişim

kurmak ve bir an önce yardım edebilmek için birçok iletişim numaraları oluşturmuştur. Bu numaraların bir kısmı aciliyete binaen ücretsiz olurken bir kısmı ise ücreti mukabilinde aranmaktadır.

Bu numaralardan ücretsiz olan acil numaralar;

- İtfaiye, Ambulans, AFAD, Polis İmdat, Jandarma İmdat, Orman Yangın, Sahil Güvenlik: 112
- TCDD Acil Durum İhbar: 131
- Gümrük Kaçakçılığı İhbar: 136
- Kıyı Emniyet:151
- İnsan Ticareti Mağdurlarına Yardım ve İhbar: 157
- Karayolları: 159
- Türk Kızılayı: 168
- Sigara Bırakma ve Uyuşturucu Bilgi Hattı: 171
- Kadın ve Sosyal Hizmetler / Aile İçi Şiddet: 183

Önemli ve ücretli olan bazı özel servis numaraları:

- Zehir Danışma: 114
- Sosyal Yardım Hattı: 144
- Zabıta / Büyükşehir Belediye: 153
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Kurumu: 170
- Alo Gıda: 174
- Tüketici Danışma Hattı:175
- İş ve İşçi Bulma Kurumu: 180
- Çevre ve Şehircilik Bakanlığı: 181
- Hastane Randevu Hattı: 182
- Sağlık Danışma Hattı: 184
- Su Arıza ve Acil Durum: 185
- Elektrik Arıza: 186
- Doğalgaz Arıza ve Acil Durum: 187

- Cenaze Hizmetleri: 188
- Vergi Sorgulama: 189
- Dini Danışma Hattı: 190

Devletimiz acil durumlarda vatandaşının rahatça arayıp müşkülünü bildirmesi için yukarıda da örneklediğimiz gibi birçok acil iletişim numaraları belirlemiş ancak bazıları birleştirilerek **(110 İtfaiye, 112 Ambulans, 122 AFAD, 155 Polis İmdat, 156 Jandarma İmdat, 177 Orman Yangın, 158 Sahil Güvenlik =112)** daha işlevsel bir duruma getirmiştir.

Bu arada aklımıza hemen şöyle bir soru gelebilir 'Herhangi bir felaket anında bu üç rakamlı numaraların geçmiş olduğu hatlar koparsa veya herhangi bir şekilde işlevsiz hale gelirse veya vatandaşın acil iletişim kurması gereken yer, mekan işlevsiz hale gelirse ne olacak?'

Benim bu konuda ki naçizane önerim, 112 Acil Çağrı Merkezleri ile GAMER'lerin aynı binada hizmet vermeyip ayrı binalarda olmaları

(ki bir bina işlevsiz hale geldiğinde diğerine gidilerek görevin ifaya devam edilmesi) ya da 112 AÇM ler ile GAMER'lerin aynı binada bulunduğu yerlerde bir başka kurum olan AFAD binalarının acil durumlarda bu iki kurumun kullanması için uygun altyapı ve ofis oluşturulması yönündedir.

Tekrar konumuza dönecek olursak vatandaşımıza acil durumun ne olduğunu, Acil durumlarda iletişim kuracağımız numara ya da numaraları öğretirken aynı zamanda devlet olarak acil durumlarda yapılması gereken acil durum eylem planlarına ve acil durum anında durum değerlendirmesi yaparak eyleme geçecek yöneticilerimize de ihtiyacımız var ki bu ihtiyacımızı da üstlenen editörümüzün de dediği gibi Acil durumlarda '**CANKURTARAN**' işlevi üstlenen mülki idare amirlerimizdir.

Rabbim bu ülkeye ve insanlarımıza acil numaraları arayacak bir durum yaşatmasın inşallah.

