

# İSTANBUL AVRUPA YAKASINDA YAŞAYAN BİREYLERİN TEK NUMARA ACİL ÇAĞRI MERKEZİ (112) UYGULAMASI İLE HASTANE ÖNCESİ SAĞLIK HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

## ÖZET

Afetler ve acil durumlar, insanlık tarihi boyunca çeşitli fiziksel, sosyal ve ekonomik hasarlara neden olmuştur. Gelişebilecek acil durum veya afetlerde etkin koordinasyon ve müdahale son derece önemlidir. 112 Acil Çağrı Merkezi, tüm acil numaralarının tek bir hatta birleştirilmesi ve kurumlar arası koordinasyonun etkin sağlanmasıyla birlikte bireylerin her acil durum için ayrı ayrı numaraları ezberlemesinin önüne geçerek yurtdışında da aynı numaradan hizmet alınabilmesinin sağlanması amacıyla kurulmuştur. Bu bağlamda 112 Acil Çağrı Merkezi, gelişebilecek acil durum veya afetlerde kurumlararası koordinasyonun yürütülmesinde önemli rol oynayacaktır. Etkin müdahale ve kurumlararası koordinasyon uygun şekilde sağlandığı takdirde yapılan acil yardım uygulamalarının kalitesi de artmaktadır. Kaliteli bir acil bakım hizmeti beraberinde memnuniyeti de getirecektir.

Çalışmamız İstanbul Avrupa Yakası'nda yaşayan bireylerin tek numara acil çağrı sistemine geçiş ile ilgili algı durumunu değerlendirmek, 112 Acil Çağrı Merkezinin işleyişi hakkında bilgi durumunu incelemek, Acil Çağrı Merkezinden alınan acil yardım hizmetinden memnuniyet durumunu ölçmek ve davranış örüntülerini incelemek amacıyla yapılmıştır.

Araştırma sonucunda katılımcıların hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinden genel olarak memnun olduğu, tüm acil çağrı numaralarının birleştirilip tek numara acil çağrı sistemine geçilmesiyle ilgili algılarının olumlu olduğu ve Acil Çağrı Merkezi sisteminin işleyişiyle ilgili bilgi durumlarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ek olarak bireylerin hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde en çok memnun olduğu durum ambulans personelleriyken, en az memnun olduğu durum ise acil çağrı karşılayıcı personellerdir. Bireylerin genel memnuniyet durumlarının ise yaş, medeni durum ve çocuk sahibi olma durumuna bağlı, anlamlı olarak değiştiği görülmüştür. Davranış örüntüleri incelendiğinde ise ambulansın olay yerine varış süresi, bireylerin Acil Çağrı Merkezine ulaşma süresi ve Acil Çağrı Merkezi personelleriyle ilgili iletişim durumunun memnuniyeti etkilediği görülmüştür. Ayrıca hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinden memnuniyet durumu, tüm acil çağrı numaralarının birleştirilmesiyle ilgili algı durumu ve Acil Çağrı Merkezi işleyişi ile ilgili bilgi durumunun birbirleriyle anlamlı ve pozitif yönde ilişkisi tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Acil Çağrı Merkezi, 112, Acil Durum, Afet Yönetimi, Afet, Memnuniyet, Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet, Hastane Öncesi Acil Sağlık Sisteminden Memnuniyet