

DENİZLİ 112 ACİL ÇAĞRI MERKEZİ BASIN BİLGİ NOTU

Avrupa Birliği Konseyi, 29.07.1991 tarih ve 91/396 sayılı kararları ile "112" hattının üye devletlerin telefon ağlarında "**Tek Avrupa Acil Çağrı Numarası**" (Single European Emergency Call Number) olarak kullanımını öngörmüştür.

Ülkemizde sadece sağlık acil çağrıları için kullanılan **112** kısa numarasının, **Ulusal Kapsamda Tek Acil Çağrı Numarası** olarak tahsis edilmesine karar verilmiş ve 112 Acil Çağrı Merkezi projesi, İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü'nün 2005 yılında yayınladığı Genelge (2005/108) ile İllerde 112 Tek Çağrı Merkezi kurulum çalışmaları başlatılmıştır.

Acil çağrı numaralarının birleştirilmesi ve tek merkezden koordinasyonuna dayanan sistemin bazı özellikleri şunlardır:

- Tek numara ile vatandaşa kolaylık sağlaması
- Birden çok kurumun eş zamanlı müdahalesi
- Gereksiz çağrıların elenmesi ile zaman ve iş gücü kaybı engellenmesi
- Adres tespitinin sağlanması ile müdahale süreleri kısılması
- Kurumlar arası koordinasyon ile müdahale ve zaman kazancı
- İleri teknolojinin ortak kullanımı ile işgücü ve maliyet kazanımı
- Performansların ölçümü ve iyileştirmelerin sağlanmasıdır.

Faaliyet Alanı ve Hizmetler

Denizli 112 Acil Çağrı Merkezinde, Emniyet (155), Jandarma (156), Sağlık (112), İtfaiye (110), Orman Yangını (177) ve Afet ve Acil Durum (122) numaraları 112 numarası altında birleşerek tek merkezden vaka yönetimi sağlanmaktadır.

Sisteme gelen tüm acil çağrılar (emniyet, asayiş, yangın, sağlık, kurtarma vb.), ortak çağrı alıcı personeller tarafından karşılanmaktadır. Çağrı karşılayıcılar, konunun gerektirdiği şekilde çağrıyı aynı ortamda bulunan ilgili kurum operatörlerine (çağrı yönlendirici) aktarmaktadır. Böylelikle Emniyet, Jandarma, Sağlık, İtfaiye, Orman, Afad'ı ilgilendiren tüm acil çağrılar 112 numarasından karşılanmakta ve operasyonlar yönetilmektedir.

Denizli 112 Acil Çağrı Merkezi 5 Temmuz 2013 tarihinde hizmet vermeye başlamıştır. Günlük ortalama 2800-3500 çağrı, merkezden karşılanmakta ve bu yaklaşık 1000 vaka yönetilmektedir.

Denizli 112 Acil Çağrı Merkezi, başlatmış olduğu kalite yönetimi kapsamındaki çalışmalar sonunda, 28.10.2013 tarihinde EN 15838:2009 Kalite Belgesini almaya hak kazanmıştır. Denizli 112 Acil Çağrı Merkezi, kendi alanında ve kamu kuruluşları arasında bu belgeye sahip Türkiye'de ilk kuruluş olmuştur.2021 yılında ise 18295-1 Kalite Yönetim Sistemleri Eğitimi tamamlandı ve Danışmanlık süreci başlatıldı. Süreç tamamlanarak TS-EN-ISO 18295 Müşteri İletişim Merkezleri Gereklere standartları üzerinden Kalite Yönetim sistemi belgesi alınmıştır.

2019 yılı içinde Sanayi Ve Teknoloji Bakanlığı tarafından her yıl düzenlenen Verimlilik Proje Ödülleri yarışmasında, " Denizli 112 Acil Çağrı Merkezinde Acil Çağrı Seyri Sürelerinin Azaltılması" projesi ile ödül almıştır.

2022 yılında 66 ile online olarak Temel Acil Çağrı Karşılama,112 Acil Çağrı Merkezi Uygulamaları, Büroların İşleyişi ve Kalite Yönetim Sistemi konuları anlatılmıştır. 7 haftada toplam 1974 personele eğitim yapılmıştır. Ayrıca illerde yetişmiş öğretmenlerin bulunması amacıyla **Eğitici Eğitim Modülü** oluşturulmuştur. Ayvalık' ta hizmet içi eğitim kapsamında112 Acil Çağrı Merkezlerinde çalışan personellere 41' İl Müdürü olmak üzere toplamda 224 katılımcıya yönelik düzenlediğimiz "Eğitici Eğitimi" programı düzenlenmiştir.

Denizli 112 Acil Çağrı Merkezi 2023 yılında 112 Farkındalığını artırmak amaçlı toplamda 68 ilkokul, ortaokul, anasınıfı ve yaz kuran kurslarında 31.210 öğrenciye bilgilendirme eğitimleri düzenlenip, tanıtım materyalleri dağıtımı yapılmıştır.

Denizli 112 Acil Çağrı Merkezi, kendi alanında eğitim çalışmalarını sürdürmektedir. Çağrı karşılayıcı, çağrı yönlendirici, teknisyen, idari personel yanı sıra, çeşitli il ve kurumlara da eğitimler verilmektedir

Avrupa'da ve Türkiye' de, 112 Tek Acil Numarasının tanıtımını yapmak ve farkındalık düzeyini arttırmak için her yıl **11 Şubat "112 Günü"** olarak kutlanmaktadır. Bu kapsamda Denizli 112 Acil Çağrı merkezinde ve ekiplerde özveri ile görev yapan tüm personelin gününü kutlarım.

Vali Yardımcısı Vekili
Celalettin CANTÜRK