



ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ KOMUTA KONTROL MERKEZİ ÇALIŞMA PROSEDÜRÜ

Doküman No:
KKM. PR.01

Yayın Tarihi:
25.12.2013

Revizyon Tarihi:
30.09.2015

Revizyon No:05

Sayfa No: 1 / 6

1. AMAÇ

Bu Prosedürle Komuta Kontrol Merkezinin çalışmalarının standardizasyonunun sağlanması amaçlanmaktadır.

2. KAPSAM

Komuta Kontrol Merkezi çalışmaları ve işleyişini kapsar.

3. KISALTMALAR

4. TANIMLAR

KKM; Komuta Kontrol Merkezi.

ASOS: Acil Sağlık Hizmetleri Otomasyon Sistemi

ASELSAN: Ortak Çağrı Otomasyon Sistemi

5. SORUMLULUK

Sorumlu Hekim, Sorumlu Nöbetçi Danışman Hekim, Sorumlu Nöbetçi Danışman Hekim Yardımcısı Nöbetçi Danışman Hekim, Koordinasyon Hekimi, Çağrı Alıcı, Çağrı yönlendirici Koordinasyon Hekim Dışı Sağlık Personeli, Telsiz, Kısa Numara (132) ve İlgili Başhekim Yardımcısı, Başhekim, Sağlık Müdür Yardımcısı sorumludur.

6. FAALİYET AKIŞI

6.1. Çağrı Alıcı;

6.1.1. Çağrı Alıcı, ASELSAN(Ortak Çağrı Otomasyon Sistemi)

Üzerinden ekranına gelen çağrıyı karşılar ve değerlendirir.

Değerlendirme kriterleri;

- Yanlış arama,
- Suistimal,
- Acil sağlık hizmeti talebi,
- Nakil ihtiyacı,
- Danışma hizmeti talebi,
- İstasyon aramaları (adres ya da hasta bilgi talebi, vaka sonucu, hastane yönlendirmesi, diğer)
- Diğer kişi ve kurum aramaları, (Polis, itfaiye, jandarma, vatandaş)

6.1.2. Yanlış arama ve suistimal ise görüşmeyi sonlandırır.

6.1.3. Nakil talebi ise aramayı nakil masasına aktarır.

6.1.4. Hastaneler arası nakil talebi ise, aramayı hastane koordinasyon masasına; Ankara perifer ilçe hastanelerinden olan acil hasta nakli talebi ise danışman hekime aktarır,

6.1.5. Acil Yardım talebi ise, Vaka formu açar ve vaka formuna

- Arayan numara,
- Aranan bölge (arayanın adres bilgileri),
- Arayanın adı-soyadı,



ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ KOMUTA KONTROL MERKEZİ ÇALIŞMA PROSEDÜRÜ

Doküman No: KKM. PR.01	Yayın Tarihi: 25.12.2013	Revizyon Tarihi: 30.09.2015	Revizyon No:05	Sayfa No: 2 / 6
---------------------------	-----------------------------	--------------------------------	----------------	-----------------

d) Vakaya özel diğer bilgiler (Adli vaka, bölge özellikleri vs.) (adli vaka ise 155 yangın veya sıkışmalı trafik kazası ise 110, 155, yolda kalma ya da kar nedeniyle yolların kapalı olması halinde vakaya ulaşmak için karayolları veya valilik kriz merkezlerinin bilgilendirilmesi)

6.1.6 Nakil ambulansı görevlendirmesi gerekli ise çağrıyı nakil masasına aktarır, (**Bkz. Nakil Prosedürü**)

6.1.7 Ambulans hizmeti gerekli değil ise;

- Nöbetçi hekim tarafından danışmanlık hizmeti verilir,
- Ambulans görevlendirmesi yapılmama nedeni gerekçeli olarak (acil endikasyonu ya da nakilin gerekli olmadığı durumlar) açıklanır,
- Telefon sonlandırılır.
- Çağrı nedeni danışma olarak değiştirilir ve vaka formundaki açıklamalar kısmına danışma hizmetinin içeriği yazılarak form danışman hekim tarafından kapatılır.

6.1.8. İstasyon araması ise, aramanın içeriğine bağlı olarak Danışman Hekime, Hastane Koordinasyon görevlisine veya Veri Hazırlama Kontrol İşletmenine aktarır.

6.1.9. Diğer kişi ve kurum aramaları ise arama niteliğine bağlı olarak Danışman Hekim, Hastane Koordinasyon Görevlisi veya Veri Hazırlama Kontrol İşletmenine aktarır.

Acil Yardım Talebi İşlemleri;

6.2. Çağrı yönlendirici personeli;

6.2.1 Çağrı yönlendirme personeli çağrıyı değerlendirilir,

a) Çağrı yönlendirme personeli Çağrı alıcının havuza aktardığı vakayı alarak en kısa sürede uygun ekibe verir, verilen vaka sonlandırılana kadar takibinden sorumlu olur Ekiplerin vakaya çıkış, olay yerine varış, olay yerinden ayrılış, takibini yapar

b) Telsiz dinleme ve takibinden sorumludur

c) Günlük belirlenen ekip olası ODD vakalarında görev alır ve olağan dışı durum formu (A) ve Olağan dışı durum raporu formu(B) takibinden sorumlu olur.

6.2.2.Acil yardım ambulansı görevlendirmesi gerekli ise;

6.2.2.1. Vaka adresi ve hasta bilgileri alınır

6.2.2.2. Uygun istasyon belirlenir.

İstasyon seçme kriterleri:

- İstasyonun adrese mesafesi,
- İstasyonun doktorlu/doktorsuz ekip olması,
- İstasyonun yerinde ve göreve hazır olup olmaması.

6.2.2.3. Telsiz ya da telefonla ambulans görevlendirilir, vaka formuna vaka (açık adres, hasta bilgileri vs.) ve istasyon bilgileri girilir;

Görevlendirme esnasında istasyona verilecek bilgiler,

- Açık adres ve adresle ilgili kolaylaştırıcı detaylar,
- Muhtemel ön tanı,



ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ KOMUTA KONTROL MERKEZİ ÇALIŞMA PROSEDÜRÜ

Doküman No:
KKM. PR.01

Yayın Tarihi:
25.12.2013

Revizyon Tarihi:
30.09.2015

Revizyon No:05

Sayfa No: 3 / 6

- c) Ön tanıya bağlı olarak bildirilmesi gerekli kişisel bilgiler (yaş, cinsiyet, bilinen hastalıkları, vs.)
- d) Vaka telefonu geri aranarak bilgilendirme ve vaka teyidi (ambulansın görevlendirildiği, aramanın gerçekliği) yapılır,

6.3. Adres Bulma Konusunda Yapılacak İşlemler;

6.3.1. İstasyonlardan verilen adrese ulaşılamadığı bilgisi alındığında;

- a) 132 Ekip Koordinasyon Birimi ihbar numarası aranarak adres teyidi yapılır ve ekiple tele konferans sağlanır.
- b) Alınabiliyorsa daha fazla ayrıntı veya varsa referans noktaları alınarak istasyona bildirilir,
- c) Harita ekranından GPS aracılığıyla ambulansın konumu ve ilgili adres belirlenerek istasyon için güzergâh belirlenir ve istasyon yönlendirilir.

6.4. İstasyonlara Verilen Danışma Hizmeti ile İlgili İşlemler;

6.4.1. İstasyonlardan vaka ile ilgili medikal danışma talebi geldiğinde;

- a) 132 Ekip Koordinasyon Birimine gelen çağrı, Nöbetçi Danışman Hekime yönlendirilir.
- b) Nöbetçi Danışman Hekim tarafından talep değerlendirilerek uygun yönlendirme yapılır.
- c) Arayan ekip sorumlusu yönlendirme yapan nöbetçi hekimin adını görüşme sırasında alır ve bu ses kaydına girer.
- d) İlgili istasyon 132 Ekip Koordinasyon Birimi, Teknik Destek ve Ambulans Lojistik Birimi ile görüşür, Teknik Destek ve Ambulans Lojistik Birimi, isteği çağrı aracılığı ile nöbetçi Danışman Hekime iletir.

6.5. Koordinasyon Talebi İşlemleri

Tüm Hastaneler Arası Koordinasyon İşlemleri Nakil prosedüründe ayrıntılı olarak anlatılmıştır.

6.6. Nakil Talebi İşlemleri

Tüm nakil işlemleri Nakil prosedüründe ayrıntılı olarak anlatılmıştır.

6.7. Telsiz

Telsiz personeli;

- a) Hastaneye varış, hastaneden ayrılış ve istasyona dönüş saatleri takip edilerek ASELSAN programındaki vaka formlarına işaretlemeler yapar.
- b) Telsiz anonsları takip eder.
- c) Eksik personeli olan istasyonlar belirler.
- d) Eksik personeli olan diğer istasyonlarla birleştirme yaparak. Bu durumla ekip tamamlanamıyorsa, personel birimine bilgi verir.
- e) Danışman hekimler ile birlikte araçların tamir bakım vb. işlemleri takibini yapar.
- f) İl dışında görevlendirilen ekipleri takip eder,
- g) ODD durumlarında ekibe katılır,
- h) ASOS ekran güncellemesini yapar, boş olan bölgelere ekip çekerek uygun ekipler ile bölgeler tamamlanır ve ekiplere uygun hastane yönlendirmesini yapar.



ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ KOMUTA KONTROL MERKEZİ ÇALIŞMA PROSEDÜRÜ

Doküman No:
KKM. PR.01

Yayın Tarihi:
25.12.2013

Revizyon Tarihi:
30.09.2015

Revizyon No:05

Sayfa No: 4 / 6

6.8.Tercüman

Arapça çağrılarını değerlendirerek gerekli iletişimi sağlar.

6.9. İstasyonların talepleri ile ilgili yürütülecek işlemler;

6.9.1. İstasyonların malzeme temini, arıza giderme, rutin araç muayenesi gibi işlemlerinde;

- Talepler KKM sorumlu Danışman Hekim tarafından alınır
- Yapılan planlama çerçevesinde istasyonlar ve ilgili diğer birimler (Teknik Destek ve Ambulans Lojistik Birimi, Bilişim Teknolojileri ve Haberleşme) bilgilendirilir ve onayları alınır,
- İşleyişi aksatmayacak şekilde talepler planlanır,
- Gün içinde takibi yapılarak talepler karşılanmaya çalışılır.

6.10. Hastanelerden Gönderilen Verilerin Takibi;

6.10.1. Hastanelerin boş yatak, kuvöz, ventilatör uygunluk durumlarını gösteren veriler anlık online olarak hastanelerden alınmaktadır.

6.10.2. Bu verilerin alınmasında veya hastaneler tarafından gönderilmesinde bir kesinti gerçekleşmesi durumunda ilgili hastanelerin irtibat numaraları (112 dijital operasyon sistemi üzerinde bulunan Hastane Acil Şef GSM numaraları) aranarak bu verilerin;

112 KKM' ne faks: (0312 592 46 80) yoluyla

- 112 KKM' ne ait ankara112kkm@gmail.com adresine gönderilen elektronik posta yoluyla
- 112 KKM aranarak telefon yoluyla gönderilmesi sağlanır ve veriler sürekli güncel tutulur.

6.11. Vakanın Ambulanstan Ambulansa Naklinin Gerekli Durumlar;

6.11.1. Ambulansın arıza veya kaza yapması gibi zorunlu durumlar dışında hastanın naklinin tek ambulansla tamamlanması için çaba gösterilmelidir.

6.11.2. Perifer bölgelerden merkeze yapılan hasta nakillerinde bölge boş bırakılmamalıdır. Bu durumda hastanın ambulanstan ambulansa nakli yerine, öncelikle bölge ambulansı hasta naklini tamamlayana kadar bölgeye yeni bir ambulans görevlendirilmesi düşünülmelidir.

6.11.3. Tüm alınan tedbirlere rağmen hastaların ambulanstan bir başka ambulansa naklinin gerektiği durumlarda;

- Vakanın devredildiği ekip devreden ekipten daha etkin ve yetkin olmalı,
- Vakanın devredildiği ekip devreden ekipten ekipman yönünden daha donanımlı olmalıdır.

6.11.4. Ambulanstan ambulansa vaka devrinin zorunlu olduğu durumlarda karar ve onay KKM Sorumlu Hekimi tarafından verilmelidir.

6.12. Şiddet, İhmal İstismar İçeren veya Bimekan Vakalar;

- Aile içi şiddet,
- İhmal ve istismara uğramış çocuk, özürsüz ve yaşlı,
- İntihar vakaları,



ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ KOMUTA KONTROL MERKEZİ ÇALIŞMA PROSEDÜRÜ

Doküman No:
KKM. PR.01

Yayın Tarihi:
25.12.2013

Revizyon Tarihi:
30.09.2015

Revizyon No:05

Sayfa No: 5 / 6

- d) Evsizler,
- e) Psikiyatrik hastalar
- f) Yabancı uyruklu hastalar
- g) Adolesan gebelik durumları

gibi sosyal desteğe ihtiyaç duyan vakalar takip eden mesai gününde hastaya ait vaka formu ve durumu anlatan bilgi notu ile Hasta Hakları Birimine bildirilir.

6.13. Telekonferans ve Üçlü Konferans Uygulaması;

6.13.1. Telekonferans uygulaması aşağıdaki durumlarda yapılır.

- a) Hastaneler arası hasta yatağı ayarlaması yapılırken ihtiyaç duyulan doktor görüşmeleri
- b) Hasta/hasta yakını ile istasyon arasında konferans görüşmeleri (adres bilgisi, hastanın genel durum bilgileri vb.)

6.13.2. Telekonferans uygulaması:

- a) Arayan kişiye telefonda beklemesi telefonunu kapatmaması bildirilir.
- b) Telefon programdan BEKLET tuşuna basılarak beklemeye alınır.
- c) Konferans yaptırılacak kişi aranır. Aranılan kişi ya da kurum telefonu açtıktan sonra konferans yaptırılacağı bildirilerek beklemesi söylenir ve BEKLET tuşuna basılarak beklemeye alınır.
- d) Bekletmeye alınan kişiler CTRL tuşuna basılarak seçilir.
- e) Her iki telefon numarası da mavi renkte ekranda görüldüğünde KONFERANSI BAŞLAT tuşuna basılarak görüşme sağlanır.

6.13.3. Üçlü konferans uygulaması aşağıdaki durumlarda yapılır.

- a) Sağlık Bakanlığı yabancı dil merkezi ile yabancı uyruklu hastaların konferans sistemi ile görüştürülmesi (3'lü konferans)

6.13.4. Üçlü konferans uygulaması:

- f) Görüşme yapacak kişiler aranarak telefonda beklemesi telefonunu kapatmaması bildirilir.
- g) Telefonlar programdan BEKLET tuşuna basılarak beklemeye alınır.
- h) Bekletmeye alınan kişiler CTRL tuşuna basılarak seçilir.
- i) Konferans yapacak tüm numaralar ekranda mavi renkte görüldüğünde KONFERANSA KATILIN tuşuna basılarak görüşme sağlanır.

6.14. Olağan Dışı Durumların Yönetimi:

KKM her nöbet başlangıcında o gün için olağan dışı durum ekibi ve olay yeri ekibi oluşturur.

6.14.1. Olağandışı durum ekibi; ODD' lerde KKM' de görev yapacak ekiptir. Bir danışman hekim, çağrı yönlendirici ve bir telsiz personelinden oluşur. Ekibin koordinatörü ve sorumlusu KKM Sorumlu hekimidir. Olayın mahiyeti, büyüklüğü gibi özellikler dikkate alınarak ekibe başka çalışanlar da eklenebilir.

6.14.2 KKM Olay Yeri Ekibi; ODD' lerde gerektiğinde olay yerine giderek, olay yerinde görev yapacak ekiptir. KKM' den bir hekim, çağrı yönlendirme ve bir telsiz personelinden oluşur. Olayın mahiyeti, büyüklüğü gibi özellikler dikkate alınarak ekibe başka çalışanlar da eklenebilir.

6.14.3. Olağandışı durum hareket planı ODD Algoritmasında gösterilmiş ve ODD Prosedüründe aşamalı ve ayrıntılı olarak anlatılmıştır.



ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ KOMUTA KONTROL MERKEZİ ÇALIŞMA PROSEDÜRÜ

Doküman No:
KKM. PR.01

Yayın Tarihi:
25.12.2013

Revizyon Tarihi:
30.09.2015

Revizyon No:05

Sayfa No: 6 / 6

6.14.4 Tüm Beyaz Kod İşlemleri 113 beyaz kod durumlarında izlenecek yol algoritması ayrıntılı olarak anlatılmıştır.

6.15. Telsiz Takibi

- a) Telsiz takip ekranından kontroller yapılır.
- b) Hastaneye varış, hastaneden ayrılış ve istasyona dönüş saatleri takip edilerek ASELSAN programındaki vaka formlarına işaretlemeler yapılır.
- c) Telsiz anonsları takip edilir. .
- d) Nöbet süresince GPRS' ten bölgeler takip edilerek, ihtiyaç halinde boş kalan bölgelere ekip görevlendirilir
- e) İstasyonlardan gelen arıza, oksijen temini, ambulans bakımı gibi sorunlar değerlendirilir ve Teknik Destek ve Ambulans Lojistik Birimi'ne yönlendirmeler koordineli bir şekilde yapılır.
- f) Eksik personeli olan istasyonlar belirlenir. Eksik personeli olan diğer istasyonlarla birleştirme yapılır. Bu durumla ekip tamamlanamıyorsa, personel birimine bilgi verilir, idarenin bilgisi dâhilinde ekip tamamlanmaya çalışılır.

6.16 Hava Ambulans İşlemleri

Tüm hava ambulans işlemleri Hava Ambulans Çalışma Prosedüründe ayrıntılı olarak anlatılmıştır.

6.17. UYARI VE ÖNLEMLER

6.17.1. KKM' de bulunan tüm kurum içi ve dışı iletişim numaraları, istasyonlara ve hastanelere ait dönemsel bilgiler ve diğer tüm veriler KKM intranet sistemi içinde bulunmakta ve tüm KKM personeli tarafından görülebilmektedir.