 TC Sağlık Bakanlığı ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ	ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ KKM ÇAĞRI KARŞILAMA TALİMATI			
Doküman No: KKM. TL.04	Yayın Tarihi: 01.06.2016	Revizyon Tarihi: 00	Revizyon No:00	Sayfa No: 1 / 7

1. AMAÇ

Komuta Kontrol Merkezine gelen telefon çağrılarını eksiksiz ve zamanında karşılamak, değerlendirmek ve ilgili kişiye aktarmak.

2. KAPSAM

Komuta Kontrol Merkezinde görev yapan çağrı karşılama personellerini kapsar.

3. KISALTMALAR:

KKM: Komuta Kontrol Merkezi
HDSP: Hekim Dışı Sağlık Personeli
ASOS: Acil Sağlık Otomasyon Sistemi
AFAD: Afet ve Acil Durum Yönetim Başkanlığı
ODD: Olağan Dışı Durum

ASELSAN: Ortak Çağrı Otomasyon Sistemi

KKMSH: Komuta Kontrol Merkezi Sorumlu Hekimi

4. TANIMLAR

5. SORUMLULAR

KKM Sorumlu Hekimi, KKM Nöbetçi Hekimi, KKM Sorumlusu, KKM Sorumlu Yardımcısı, Başhekim Yardımcısı, Başhekim, Sağlık Müdür Yardımcısı


6. FAALİYET AKIŞI

6.1.Saat 08.00'de nöbetçi olan Komuta Kontrol Merkezi (KKM) personeli nöbetini devralır, Sorumlu Hekimin belirlediği uygun masaya oturulur.

6.2.Nöbetini devralan personel öncelikle bilgisayarının çalışıp çalışmadığını kontrol edilir, çalışır durumda ise kulaklık aparatını takılır ve ASELSAN, ARMAKOM, ASOS programına giriş yapılmalıdır.

6.3.Bilgisayarında sorun olan personel Bilgi İşlem birimine haber verilmelidir.

6.4.Açılan ASELSAN ekranı personel kullanıcı adı ve şifresini girerek program aktif hale getirilir. ARMAKOM ekranında personel kullanıcı adı ve şifresini girerek ekranını aktif hale getirilir. **Görünüm** butonu tıklanır ve harita ekranı da açılır. Ayrıca ASOS ekranı tıklanır, personel TC Kimlik Numarası ve şifresini girerek ekranını açılır. Bu programda önce idari

 TC Sağlık Bakanlığı ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ	ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ KKM ÇAĞRI KARŞILAMA TALİMATI			
Doküman No: KKM. TL.04	Yayın Tarihi: 01.06.2016	Revizyon Tarihi: 00	Revizyon No:00	Sayfa No: 2 / 7

birimler butonu sonra 112 KKM butonu tıklanır. İşlemler menüsünden personel yönetimi bölümüne tıklanır ve nöbetçi olan ekip listesi program üzerinden görülür.

6.5. Çağrı karşılamaya hazır olan çağrı karşılama personeli havuz sisteminden (Ortak Çağrı ve Otomasyon Sistemi) çağrıyı alarak uygun ve kamu personeline yakışır bir ses tonu ile “ORTAK ÇAĞRI MERKEZİ” ifadesi kullanılarak çağrı karşılanmalıdır.

6.6. Gelen çağrının danışma olduğu tespit edildi ise; arayan kişiye danışmanlık hizmeti verilmesi için, form açılır ve ilgili bölümler doldurulmalıdır. Danışma havuzuna atılmalıdır aktarılan danışman hekimin ismi adres bölümüne yazılmalıdır. Ekiplerimizin danışma amaçlı aramalarında form açmaya ihtiyaç yoktur.

6.7. Gelen çağrıda il içerisinde nakil talebi var ise; il içi nakil havuzuna aktarma yapılmalıdır.


6.8. Gelen çağrıda il dışı nakil talebi var ise; il dışı nakil havuzuna aktarma yapılmalıdır.

6.9. Gelen çağrı istasyon çalışanının vakaları ile ilgili bir soru ise; ASELSAN ekranından vaka sorgulama bölümü açılmalı ve ekip kodu yazılarak vakalar görüntülenebilmektedir. İlgili vaka hakkında istenilen bilgiler kontrol edilerek ekibe yardımcı olunmalıdır. Ekip verilen vaka ile konferans görüşme yapmak isterse; çağrı bekletme tuşuna basılarak hatta kalması sağlanmalıdır. Bu arada vakanın formuna girilir **bulunan telefon numarası** tıklanır, ara butonuna basılarak aranılır. Telefon açıldıktan sonra “**SİZİ... KİŞİYLE GÖRÜŞTÜRECEĞİM LÜTFEN HATTAN AYRILMAYIN.**” denir ve bekleme alınır. **CTRL** tuşuna basılarak iki numara da seçilir ve ekranda sağ üst kısımda bulunan konferans seçeneklerinden seçim yapılarak konferans gerçekleştirilmelidir.

6.10. Gelen çağrı arayan ekibin veri kayıt ve vaka sonucu ile ilgili ise; istatistik ya da otomasyon birimine aktarma yapılmalıdır.

6.11. Gelen çağrı perifer ilçe hastanelerden nakil talebi ise; talep hakkında form açılır. Açılan forma arayan hekimin adı soyadı, hangi hastaneden aradığı, aktarılan danışman hekimin adı yazılır koordinasyon havuzuna aktarılmalıdır.

6.12. Gelen çağrıda il içindeki hastane hekimlerinden hasta sevk talebi var ise; çağrı koordinasyon havuzuna aktarılmalıdır.

 TC Sağlık Bakanlığı ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ	ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ KKM ÇAĞRI KARŞILAMA TALİMATI			
Doküman No: KKM. TL.04	Yayın Tarihi: 01.06.2016	Revizyon Tarihi: 00	Revizyon No:00	Sayfa No: 3 / 7

6.13. Gelen çağrı Arapça ise;”Fİ MÜTERCİM LAHZA” (bir saniye tercüman var) denir ve tercümana aktarma yapılır. Mesai saatleri dışında ise; tercüman ile konferans görüşme yaptırılır. Konferans görüşme katılımlı olarak yapılmalı ve kayıt altına alınmalıdır.

6.14. Gelen çağrı İngilizce, Arapça, Almanca, Rusça, Fransızca ve Farsça ise; Sağlık Bakanlığı Uluslararası Hasta Danışma Hattı (444 47 28) aranarak konferans görüşme yaptırılır. Konferans görüşme katılımlı olarak yapılmalı ve kayıt altına alınmalıdır. Bu hat aranıldığında;

İngilizce için: 1

Arapça için: 2

Almanca için: 3

Rusça için: 4

Fransızca için: 5

Farsça için: 6 tuşu kullanılmalıdır.


6.15. Gelen çağrıda arayan kişi nerede olduğunu bilmediği için adresi veremiyor ise; arayan kişinin cep telefonu operatörüne göre **TURKCELL** ve **VODAFONE** hattından **7777**'ye, **AVEA** hattından **4565**'e **NEREDEYİM** yazıp mesaj göndermesi ve gelen adres bilgisini personelimiz ile paylaşması istenilmelidir.

6.16. Gelen çağrıda arayan kişi yatağa bağımlı hastasına evde pansuman, enjeksiyon vb gibi tedavi yaptırmayı talep ettiğinde; EVDE BAKIM HİZMETLERİ numarası verilmelidir.(444 38 33)

6.17. Gelen çağrıda hastanelerden gelen kuvüzlü ambulans talebi doğrultusunda; kuvüzlü ekiplere (7135 Esenboğa, 6240 Çukurambar, 6455 Tepebaşı, 6425 Etlik, 6150 Emek) vaka verilir. Form açıklamasında açıklamalar bölümüne 5000 kod yazılmalıdır.

6.18. Gelen çağrı da vakanın 130 kg ve üzeri olduğu tespit edildiği durumda; Ambulans ve Lojistik Biriminden **OBEZ** ambulans çıkarılır. Bölgeye en yakın ve uygun ekipteki personeller görevlendirilir. Form açıklamasında açıklamalar bölümüne 7000 kod yazılmalıdır.

6.19. Gelen çağrıda istasyonun arayarak hava şartları sebebiyle vakaya ulaşamayacak durumda olduklarını belirtmesi üzerine; mevcut olan paletli ambulans görevlendirilir. Danışman hekime bilgi verilir. Form açıklamasında açıklamalar bölümüne 6000 kod yazılır. Aynı zamanda karayolları yol açma birimi aranarak bilgi verilir.(303 90 04 / 303 90 05)

 <p>TC Sağlık Bakanlığı ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ</p>	ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ KKM ÇAĞRI KARŞILAMA TALİMATI			
Doküman No: KKM. TL.04	Yayın Tarihi: 01.06.2016	Revizyon Tarihi: 00	Revizyon No:00	Sayfa No: 4 / 7

Çıkarılan ekibin yolda kaldığı durumlarda 252 59 81 / 82 (İL AFAD) numaraları aranıp danışman hekime bilgi verilmelidir.

6.20. Gelen çağrı da ekip sözel ve/veya fiziksel şiddete maruz kaldığını bildirir ise; 113 BEYAZ KOD ALGORİTMASI uygulanır. Olay yerine 155 görevlendirilir ve danışman hekime bilgi verilir.113 hattının aranması hususunda ekip komuta aracılığı ile 113'ü aramak isterse konferans görüşme yaptırılarak yardımcı olunmalıdır.

6.21.Gelen çağrı vaka ise;

6.21.1. Otomatik olarak telefon numarası ekrana düşer. Çağrı karşılama personeli, arayan kişinin isim-soy ismini ister ve kaydeder. Bilgiler alınmaz ise X işareti konulur. Daha sonra vakaya ait bilgiler alınır.(Vakanın ne olduğu, hangi semtte bulunduğu) Hızlı bir şekilde adres alınırken, harita ekranından eş zamanlı olarak konum bilgisi de kontrol edilmelidir.


6.21.2. Vaka bilgisi, adres, semt, telefon numarası tamamlandıktan sonra arayan kişiye; “**sizi ilgili birime aktarıyorum**” diyerek çağrı havuza aktarılır ve form saklanmalıdır.

6.21.3. Çağrı Yönlendirici Vaka adresini teyit etmek amacıyla, harita ekranından **Adres ara** butonu tıklanır, arama kriteri olarak ülke kutucuğundan **TÜRKİYE**, il kutucuğundan **ANKARA**, ilçe kutucuğundan adresin **bağlı bulunduğu ilçe**, cadde/sokak kutucuğuna ise aramak istediğimiz adresin **sokak veya caddesi** yazılarak **ARA** butonu tıklanır. Çıkan adrese en yakın ve en uygun ekibe, öncelikle telsiz ile vaka verilir. Ekibe telsiz ile ulaşamadığı durumda ise; ASOS ekranından ekip listesi açılarak nöbetçi istasyon personeli (öncelikli olarak ekip sorumlusundan başlamak kaydıyla) telefon ile aranarak vaka verilir. ASEL SAN ekranında saklanan form, verilen ekip kodu yazılarak başlatılır ve mavi gözüken form tamamlanmış olur.

6.21.4. Vakayı veren KKM personeli tarafından, ekibin vakaya çıkış saati, adrese ulaşım ulaşıldığı, herhangi bir olağan dışı durum ile karşılaşıp karşılaşılmadığı v.b durumlar takip edilmelidir.

6.21.5. Vakasını veren KKM personeli molaya çıkacak ise, vakalarını ve hangi aşamada olduğunu, KKM içerisinde oluşan değişiklikleri devreder. Olağan dışı durumlarda KKM sorumlusunun izni olmadan KKM’ den ayrılmamalıdır.

6.21.6. Vakaya ulaşan ekip vakayı KKM ile iletişime geçerek KKM’ nin belirlediği hastaneye nakleder. (Eğer hastanın takipli olduğu bir hastane var ise takipli olduğu hastaneye nakli KKM bilgisi dahilinde sağlanabilir.)

 <p>TC Sağlık Bakanlığı ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ</p>	ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ KKM ÇAĞRI KARŞILAMA TALİMATI			
Doküman No: KKM. TL.04	Yayın Tarihi: 01.06.2016	Revizyon Tarihi: 00	Revizyon No:00	Sayfa No: 5 / 7

6.22. Vaka trafik kazası ise;

6.22.1. Şehir içi trafik kazası ise; arayan kişiye, vakanın olduğu adresin cadde / sokak ismi, yakınında bulunan bina numarası ya da yakındaki kuruluş isimleri (no:10 ya da Aydınlık evler Lisesi vs.), olaya karışan araçlar (Tanker, Kimyasal Madde taşıyan araç, askeri araç, servis aracı, otobüs, kamyon vb) , kazadan kaç kişi etkilendiği, araçta sıkışma durumunun olup olmadığı sorulmalıdır. Amaç; görevlendirilen ekibin daha kısa sürede ulaşması ve yaralı sayısına göre görevlendirilen ambulans sayısını arttırmaktır.

6.22.2. Şehirlerarası ya da bağlantı yollarında ise;


- Arayan kişiye olayın nerede olduğu, aracın istikameti, kaçınıcı km de olduğu, olayın büyüklüğü (zincirleme, binek araç vb.), kaç yaralı olduğu, araçta sıkışma durumu olup olmadığı sorulmalıdır. Yaralı sayısına göre uygun ambulans veya ambulanslar görevlendirilmelidir.
- Kazaya karışan araçların niteliği değerlendirilerek Danışman hekime bilgi verilmelidir. (Tanker, Kimyasal Madde taşıyan araç, askeri araç, servis aracı, otobüs vb.)
- Ortak Çağrı Merkezine düşen çağrı ihtiyaç halinde 110, 155 ve 156 havuzunada çağrı aktarılır. Gerekli hallerde UMKE ekibine bilgi verilir. Danışman hekime olay ve yaralı durumları hakkında bilgi verilir, **ODD** durumunda ilgili algoritma doğrultusunda olay yönetilmelidir.

6.23. Vaka iş kazası, ası veya intihar ise;

6.23.1. İş kazası, İntihar, ası ise; arayan kişiden olayın ne olduğu öğrenilir. Adres bilgisi alınıp 155 – 156 ve gerekli ise 110 birimlerinin havuzuna da çağrı aktarılır.

6.23.2. İntihar ise; arayan kişiden hasta hakkında bilgi (bilinç durumu veya kaç adet ilaç aldığı) alınarak 155 bilgilendirilmelidir.

6.23.3. Ası ise; arayan kişiden hasta hakkında bilgi (köprü üzeri, evde ası vb bilgisi) alınıp 155-156/110 görevlendirilmelidir.

 <p>TC Sağlık Bakanlığı ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ</p>	ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ KKM ÇAĞRI KARŞILAMA TALİMATI			
Doküman No: KKM. TL.04	Yayın Tarihi: 01.06.2016	Revizyon Tarihi: 00	Revizyon No:00	Sayfa No: 6 / 7

6.24. Vaka yangın ise;

6.24.1.Adres bilgisi alınır. Yangın oluşan yerin özelliği, etkilenen kişi veya kişilerin yaklaşık sayısı öğrenilir. Yangın oluşan yerin özelliği (sanayi bölgesi, toplu yaşanan yerler vb.) etkilenen sayıları doğrultusunda ambulans sayısı arttırılır. Çağrı 155-156 ve 110 havuzuna da çağrı aktarılır. Danışman hekime bilgi verilmelidir.

6.25. Vakanın bulaşıcı hastalık tanısı veya şüphesi var ise;

6.25.1. Bölgeye uygun ekip görevlendirilir. Görevlendirilen ekip personeller, koruyucu ekipmanlarını algoritmaya uygun giymeleri ve çıkarmaları konusunda uyarılır. Danışman hekime bilgi verilmelidir.

6.26. Çağrı karşılama biriminde dikkat edilmesi gereken noktalar;

6.26.1.KKM personeli çalışma sırasında etrafı ile iletişim halinde olmalıdır. Çoklu bir kazada birden fazla kişi 112 Acil Çağrı Merkezini arayacağından gelen çağrı değerlendirilmeli, mükerrer kayıt oluşturmamaya dikkat edilmelidir.

6.26.2.Çağrı karşılama personeli vakalar veya olaylar hakkında arayan kişilere bilgi verme yetkisine sahip değildir. Gerekli durumlarda talebi danışman hekime aktarmalıdır.

6.26.3.KKM’de kesinlikle özel görüşme yapılmamalıdır. Cep telefonları sessizde olmalı ve masa üzerinde bulundurulmamalıdır.

6.26.4.KKM’de yemek yenilmesi kesinlikle yasaktır, su-çay gibi sıvılar kapalı bardakla tüketilmelidir.

6.26.5.Kıyafet yönetmeliğine ve 112 Acil Çağrı Merkezi kıyafet standardına uygun olarak giyinir, yaka kartı takar.


6.26.6.Acil çağrılar da; Acil Yardım ekipleri olay yerine gidene kadar arayana temel ilkyardım bilgileri verir.

6.26.7.Asılsız çağrıları emin olunduktan sonra form açmadan kapatılmalıdır.

6.26.8.Çağrı karşılama personeli özellikli ekipleri bilmeli ve takip etmelidir.

6.26.9.KKM’de çalışan personel ASELSAN programı üzerinden gönderilen mesajları sürekli olarak takip etmelidir.

a) Kullanılan araç ve gereçler: Telefon, bilgisayar, yazıcı, telsiz, faks

 TC Sağlık Bakanlığı ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ	ANKARA 112 İL AMBULANS SERVİSİ BAŞHEKİMLİĞİ KKM ÇAĞRI KARŞILAMA TALİMATI			
Doküman No: KKM. TL.04	Yayın Tarihi: 01.06.2016	Revizyon Tarihi: 00	Revizyon No:00	Sayfa No: 7 / 7

- b) Kişisel nitelikler:** Bilgisayar (ofis programları) kullanabilmek, sağlık personeli olmak, 112 İl Ambulans Servisi ve Acil Yardım İstasyonlarının işleyişini ve mevzuatlarını bilmek.