

# Acil sağlık hizmetlerinde kriz yönetimi: Gezi Parkı deneyimi

**Dr. İlyas Bozkurt**



1968 yılında Aksaray'da doğdu. Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi'ni (1994) bitirdi. 2003 yılına kadar Elazığ'da çeşitli görevlerde bulundu. 2003 yılından itibaren İstanbul'da sağlık ocağı hekimliği, acil hekimliği, Paşabahçe Devlet Hastanesi Başhekim Yardımcılığı ve İstanbul Sağlık Müdürlüğü'nde Şube Müdürlüğü görevlerinde bulundu. Sağlık Kurumları Yöneticiliği Yüksek Lisans programını tamamladı. Halen İstanbul Sağlık Müdürlüğü Kamu Yataklı Sağlık Hizmetlerinden ve Acil Afetlerde Sağlık Hizmetlerinden Sorumlu Sağlık Müdür Yardımcılığı görevini sürdüren Dr. Bozkurt, evlidir ve 3 kız çocuğu babasıdır.

**S**özlükte “hızlıca, çabucak, tez” anlamına gelen acil kelimesi, konu sağlık hizmeti olduğunda bambaşka hatta hayati bir anlam kazanıyor. Her yaş grubunda, her türlü fiziksel ve davranışsal bozuklukta, beklenmeyen bir sağlık problemi veya yaralanma durumunda kısacası olağandışı her tür sağlık probleminde ilk başvurulacak yerler 112 Acil Ambulans ve acil servislerdir. Bu nedenle insanımızın her tür sağlık problemi, acil servise başvurduğu saniyeden itibaren hayati değerde algılanır ve bu hayati durumun vahameti sürdüğü müddetçe de takip edilir. Bu bakımdan sağlık çalışanları arasında acil kelimesi, müdahale edilmediği takdirde kaybedilecek bir can, yıkılacak bir yuva, sönecek bir ocak anlamı taşır. Bu bilinç, tıbbın en güç ve gerilimi en yüksek alanı olan acillerde hizmet veren ekiplerin 7/24 bir maratoncu gibi hızlı ve pratik hareket etmelerini sağlar.

13 milyonluk bir nüfusu içinde barındıran İstanbul'da, Acil Sağlık Hizmetleri bakımından sağlık hizmeti vermek hayli meşakkatli ve tempolu bir çalışmayı gerektiriyor. İnsan gücü ve çalışma koşulları bakımından sıkıntı yaşanılmasına rağmen elimizdeki mevcut olanaklarla 2012 yılı sonunda 429 bin 814 vakaya ulaşıldı. 2013 yılı Mart ayı itibarıyla da 113 bin 450 vakaya acil sağlık hizmeti verildi. Acil sağlık hizmeti bakımından 259

ambulansımız İstanbul halkına hizmet vermektedir. Bu anlamda ayrıca 5 adet motorize ekibimiz, 6 kuvvöz ambulans, 2 adet dört sedyeli ambulans, 1 adet yoğun bakım ambulansı, 1 adet obez ambulans, 1 helikopter ambulans ve 2 adet deniz ambulansımız mevcut sistem içerisinde hâlihazırda çalışmaktadır. İstanbul'un belirli bölgelerinde kurulan toplam 165 acil yardım istasyonu bulunmaktadır. Belirttiğim mevcut donanım dışında; insan gücü bakımından ise 200 doktor, 1539 ATT, 314 paramedik, 94 yardımcı sağlık personeli ve 427 sürücü bünyemizde çalışmaktadır.

Metropol şehirde yaşamın zorlukları 112 acil sistemine de yansımaktadır. İstanbul'un trafik sorunu 112 acil ambulans ekiplerinin acil vakaya istenen sürede ulaşmalarında önemli bir engel oluşturmaktadır. İhtiyaç duyulduğu anda dakikaların saatler gibi bir durumda yaşanan ulaşım ve alt yapı sorunları 112 çalışanlarının çalışma koşullarını daha da zorlaştırmakta. Çalışanları en çok zorlayan bir diğer sıkıntıyı da asılsız çağrılar oluşturmaktadır. Komuta kontrol merkezine günde ortalama 40 bin çağrı yapılmakta ve bunların % 80'ini asılsız ihbarlar oluşturmaktadır. Ucunda bir canın kurtulmasını sağlayacak olan 112 telefon hattının bir takım duyarsız vatandaşlar tarafından bu şekilde meşgul edilmesini kabul etmek mümkün değildir. Her insanın bir gün 112 Acil ambulansa

ihtiyacı olabilme ihtimalini düşünerek hareket etmesi ve gerekli hassasiyeti göstermesi gerekir. Aslında bu bir nevi vatandaşlık görevidir. “Acil” vakalarda hasta bakımı ve tedavisi kadar, hasta ve hasta yakınlarının panik ve endişesi de çözülmesi gereken problemlerden biridir. Bu bakımdan durmaksızın yoğun bir tempo içinde çalışan sağlık ekipleri, hastalığı tedavi etmenin yanında planlı bir kriz yönetimini de üstlenmektedirler. Hatta öyle ki bu kriz yönetimi bazen sağlık hizmetinin bile önüne geçebilecek sorunlara sebep olabilmektedir.

## Gezi Parkı'nda acil sağlık hizmetleri

Acil sağlık hizmeti, içinde kriz durumunu da barındıran bir sistemdir. Afet durumları, kitlesel eylemler ve toplu yaralanma gibi toplumsal vakalarda hizmetin yanı sıra süreci de iyi yönetmek gerekir. Nitekim sağlık çalışanları yakın tarihte Gezi Parkı ve çevresinde meydana gelen olumsuzluklarda sağlık hizmeti vermenin yanı sıra iyi bir kriz yönetimini de gerçekleştirmiştir.

Taksim Gezi Parkı ve çevresinde 31.5.2013 tarihinde başlayıp 17.06.2013 tarihine kadar devam eden eylemler neticesinde Sağlık Müdürlüğümüze bağlı 112 ambulanslarıyla toplam 1108 adet vakaya müdahale edildi. Eylemler süresince birçok sağlık çalışanı biber

Taksim Gezi Parkı ve çevresinde devam eden eylemler süresince 21 ambulansımız tahrip edilip kullanılamaz hale gelirken birçok sağlık çalışanımız da bazı gruplar tarafından darp edildi. Kendi canlarının güvenliğini sağlayamadan eylemlerde yaralananlara müdahale eden ekiplerimiz, 112 ambulanslarıyla 1108 adet vakaya müdahale etti. 99 vakaya yerinde müdahalede bulundu, 537 vaka ambulanslarla çevre hastanelere sevk edildi. Sağlık ekibinin ulaşmasına rağmen nakil olmayı reddeden 64 vaka ve 66 görev iptali yaşandı.



gazından etkilendi ya da bazı gruplar tarafından darp edildi. Kendi canlarının güvenliğini sağlayamadan eylemlerde yaralananlara müdahale edildi. Toplumlarda bu tip kitlesel hareketlerde insanların daha duyarlı ve sağduyulu olması gerekir. Amaçları yalnızca sağlık hizmeti vermek olan sağlık çalışanları, daha fazla korunmalı ve kollanmalıdır. Ancak eylemler sırasında çalışanların yaşamış oldukları sıkıntılar ve olumsuz davranışlar sonucunda 182 adet vakaya ulaşamadı. Ambulanslara yapılan saldırılar sebebiyle 81 adet vakanın nakli başka araçlarla yapılmak durumunda kaldı.

Yaşanan olaylar neticesinde, göstericiler tarafından 21 ambulansımız tahrip edilerek kullanılamaz hale geldi. İl Ambulans Servisi Başhekimliği tarafından yapılan hasar tespit çalışmalarında ambulanslardaki toplam hasar tutarı 43

bin TL olarak tespit edildi. Ayrıca gelişen olaylar neticesinde gerek hasar gören ambulans, gerekse olay yerinde şiddete maruz kalan sağlık çalışanlarımız için hukuki işlem başlatıldı.

Eylemler süresince Taksim ve Gezi Parkı çevresinde muhtelif yerlerde tam donanımlı toplam 8 ambulansımız konuşlandırıldı. Bu sayı, eylemlerin yoğunluğuna ve durumun aciliyetine göre zaman zaman 20'ye kadar çıkarıldı. Toplam 118 adet ambulansın görev yaptığı eylemlerde toplam 537 adet vaka ambulanslar ile çevre hastanelere sevk edildi. Vakalardan 21'i deniz ambulansına devredilerek hastanelere sevk edildi. 112 sağlık çalışanları 99 vakaya yerinde müdahalede bulundu. Bunların yanı sıra sağlık ekibinin ulaşmasına rağmen nakil olmayı reddeden 64 vaka ve 66 görev iptali yaşandı.

Toplumun en çok birlik ve beraberlik içerisinde kenetlenmeye ihtiyaç duyduğu anlardan birinin sınavını verdik. Halkımızın amaçları sadece kamu hizmeti vermek olan çalışanlara karşı daha bir duyarlı ve sağduyulu davranması gerekir. Elbette bu durum sadece sağlık için değil güvenlik, ulaşım gibi alanlarda çalışanları da kapsmalıdır. Eylemler süresince ambulansların tahrip edilmesi, sağlık çalışanlarımızın darp ve tehdit edilmesi kabul edilebilir bir durum değildir. Zor ve sıkıntılı bir süreci geride bıraktık. Ancak mühim olan, bu olayların bize ne kazandırdığı ve neyi ders çıkardığımızdır. Toplum olarak paniğe ve infiale kapılmadan böylesi kriz durumlarından birbirimize zarar vermeden çıkabilmeliyiz. Birbirimize daha duyarlı davranarak sistemi sorunsuz olarak işletebileceğimizi düşünüyorum.