

Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulama Sürecinde Acil Çağrı Hizmetlerinden Yararlanma Durumu: Antalya ve İzmir İllerinin Karşılaştırılması

Utilization of Emergency Services During the Single European Emergency Call Number Pilot

Ali EKŞİ,¹ Sülün Evinç TORLAK²

¹Ege Üniversitesi Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu, İzmir;

²Pamukkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Denizli

ÖZET

Amaç

Türkiye’de pilot uygulama aşamasında olan “Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulaması (ATAÇNU)” sürecinde, acil çağrı numaralarının kamuoyu tarafından bilinirliği ve acil çağrı hizmetleri yararlanma durumunun saptanması amaçlandı.

Gereç ve Yöntem

Çalışma evreni, Antalya ve İzmir kent merkezleri olarak belirlenmiştir. Evrenden, basit rastgele örnekleme yöntemi ile Antalya’da 291, İzmir’den de 616 kişi seçilmiştir. Veriler 2010 Mart ayında yüz-yüze görüşülerek uygulanan anket yolu ile toplandı.

Bulgular

Kullanılan çağrı numaralarının sayısının artması ile birlikte, çağrı numaralarının bilinirliği azalmakta, numaraların birbiri ile karıştırılma olasılığı artmaktadır. Çalışmada, acil çağrı numaralarının vatandaş tarafından bilinirliği, ambulans hizmetlerinde %89.4, sahil güvenliğinde %13.5 olarak bulundu. Acil çağrı hizmetlerinden yararlanma oranı, Avrupa Birliği’ndeki verilere göre daha düşük saptandı, hizmetten erkeklerin, gençlerin ve eğitimlilerin daha çok yararlandığı saptandı.

Sonuç

Çağrı numaralarının bilinirliğinde eğitim ve tanıtım çalışmalarının büyük önemi bulunmaktadır. Türkiye’de “112” numarasının bilinirliğinin yüksek olması ATAÇNU’da bir avantaj olarak görülmektedir. AÇH’de kullanıcı profiline bakıldığında, devlet hizmete ulaşım ile ilgili eşitliği sağlamalı, eğitim ve tanıtım çalışmaları artırılmalıdır.

Anahtar sözcükler: Acil çağrı hizmetlerinden yararlanma; acil çağrı numaralarının bilinirliği; Avrupa tek acil çağrı numarası uygulaması.

SUMMARY

Objectives

Single European emergency call number project (SECNP) has recently been piloted in Turkey. In this study, we aimed to assess the level of awareness of the emergency call number and utilization of emergency services by the general public during the pilot stage.

Methods

The study population was selected from the city centers of İzmir and Antalya. A simple random sampling was performed to select 291 respondents from Antalya and 616 from İzmir. The data were collected through face-to-face interview questionnaire in March 2010.

Results

In the current study, the level of awareness for the ambulance emergency number was 89.4%, whereas for the coast guard it was only 13.5%. As different numbers are used for different types of emergencies, the awareness level about the emergency numbers decreases and the chances of dialing a wrong number during an emergency increase. Males, young and the educated were found to utilize the emergency call number more often than the other parts of the population.

Conclusions

Public education and awareness campaigns have a positive effect on increasing the level of awareness for emergency numbers. A higher level of public knowledge concerning the 112 emergency number in Turkey is seen as an advantage for the successful execution of the SECNP.

Key words: Emergency services utilization; awareness of emergency call number; single European emergency call number.

Geliş tarihi (Submitted): 21.09.2011 **Kabul tarihi (Accepted):** 08.12.2011

İletişim (Correspondence): Dr. Serkan Yılmaz. Ege Üniversitesi Atatürk Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu, Bornova, İzmir, Turkey.

e-posta (e-mail): a_eksi@yahoo.com

Giriş

Avrupa Birliği (AB) ülkeleri acil çağrı hizmetlerinde (AÇH) farklı numaralar ve sitemler kullanırken, Avrupa Komisyonu 1991 yılında tüm üye devletler için ortak bir acil çağrı numarası kullanılması kararını almıştır.^[1] 2000 yılında, "Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulamasına" (ATAÇNU), üye devletlerde başlamış ancak tam bir standardın sağlanması 2008 yılında mümkün olmuştur. Uygulamanın amacı, AÇH'de hizmet talebinin kolaylaştırılması ve acil yardım hizmetlerinden yararlanma düzeyinin artırılmasıdır. Avrupa Komisyonu üye devletlerden; her koşulda "112" numarası ile yardım istenebilmesi, telefonla acil çağrı merkezlerini arayan kişinin yerinin otomatik olarak belirlenmesi ve yapılan aramaların belli bir sürede karşılanması gibi standartların zorunlu hale getirilmesini istemiştir. Uyum sürecinde bazı ülkeler, kullandığı ulusal numaraları kapatmış ve hizmeti tek numara "112" ve tek merkezden yönetmeye başlamıştır. Bazı ülkeler de kendi numara ve sistemlerini koruyarak, sadece "112" numarası ile tüm acil durumlarda yardım istenebilmesini kendi sistemlerine entegre etmişlerdir.^[2,3]

Türkiye'de ATAÇNU ile ilgili aktif çalışmalara, AB uyum çalışmaları kapsamında 2003 yılında başlanmış, Nisan 2005'de Antalya ve Isparta pilot il olarak seçilmiştir. Sistem değişikliği bu illerde 2009 yılının Aralık ayında hayata geçirilmiştir. Türkiye'de uygulama ile ilgili radikal bir karar alınarak "ambulans", "polis", "itfaiye", "sahil güvenlik" gibi acil yardım hizmetlerini tek bir numara "112" ve çağrı merkezinden yönetilmesine karar verilmiştir. Alınan kararla birlikte, acil çağrı merkezlerinin yoğunlukları ve tek numaranın mevcut sistemde ambulans hizmetleri için kullanılıyor olması gibi nedenlerle ATAÇNU'nun Türkiye'ye uygunluğu tartışılmaya başlanmıştır.^[4-7]

Çalışmamızın amacı, ATAÇNU'nı kullanan ve kullanmayan ili ilimizdeki (Antalya ve İzmir) vatandaşlarımızın acil çağrı mer-

kezi numaraları konusundaki bilgi düzeylerini belirlemek ve bunları birbirleri ile karşılaştırmaktır.

Gereç ve Yöntem

Çalışmada ATAÇNU pilot ili Antalya ve İzmir il merkezleri kapsama alınmış, evren il merkezlerinde yaşayan 15 yaş üzeri bireyler olarak belirlenmiştir. Türkiye İstatistik Kurumu'nun 31.12.2009 tarihli nüfus sayımı verilerine göre, bu yaş grubunda Antalya il merkezinde 1.457.832 kişi, İzmir il merkezinde ise 3.083.968 kişi yaşamaktadır.^[7] Belirlenen evrenden, basit rastgele örnekleme yöntemi ile 1/5.000 oranında denek seçilmiştir. Örneklem Antalya'dan 291, İzmir'den 616 kişi olmak üzere 907 olarak belirlenmiştir. Acil durumlar için kullanılan mevcut numaralar; "ambulans 112", "itfaiye 110", "polis 155", "jandarma 156", "sahil güvenlik 158" çalışma kapsamına alınmıştır. Çalışma verileri yüz-yüze görüşülerek uygulanan anket yolu ile toplanmıştır. Anketör olarak, acil tıp teknisyenliği eğitimi almış paramedik öğrencileri görev almıştır. Anketörlere uygulamadan önce araştırmacılar tarafından bir saatlik eğitim verilmiştir.

Katılımcılara, acil çağrı numaralarını bilme düzeyi ve AÇH'den yararlanma düzeyi ile bu iki değişken üzerinde etkisi olabilecek; yaşanan il, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, ilkyardım eğitim düzeyi ve acil yardım birimlerinin tanıtım çalışmalarına rastlama düzeyini kapsayan 14 adet kısa cevaplı soru sorulmuştur. Çalışma sırasında, Antalya'da ATAÇNU pilot uygulaması ile birlikte, her acil yardım birimi için ayrı numaranın kullanıldığı eski sistem devam etmekteydi. Vatandaşlar hem acil yardım birimlerinin eski numaralar ile hem de 112 tek numara ile acil yardım talep edebilmekteydi. Bunun için acil çağrı numaralarının bilinirliği ile ilgili soruda hem çağrı merkezinin kendine ait çağrı numaraları (örneğin polis 155) hem de tek numara 112 cevabı doğru kabul edilmiştir. Çalışma-

Tablo 1. Acil çağrı numarasını bilme ile yaşanan ilin karşılaştırılması

	Ambulans	Polis	Jandarma	İtfaiye	S. Güvenlik
İzmir					
n	536	494	345	405	77
(%)	87.0	80.2	56.0	65.7	12.5
Antalya					
n	275	241	169	216	45
(%)	94.5	82.8	58.1	74.2	15.5
Toplam					
n	811	735	514	621	122
(%)	89.4	81.0	56.7	68.5	13.5
P<0.001*	0.365*	0.576*	0.011*	0.251*	

*Fisher kesin testi kullanılmıştır.

Tablo 2. Acil çağrı numarasını bilme ile yaşanan ilin karşılaştırılması

	Ambulans	Polis	Jandarma	İtfaiye	S. Güvenlik
İzmir					
n	410	388	290	343	83
(%)	93.8	88.8	66.4	78.5	19.0
Antalya					
n	399	345	222	276	39
(%)	85.3	73.7	47.4	59.0	8.3
Toplam					
n	809	733	512	619	122
(%)	89.4	81.0	56.6	68.4	13.5
P*	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

*Fisher kesin testi kullanılmıştır.

da bahsedilen ilkyardım eğitimi, kamu ve özel kuruluşlar tarafından yapılan ilkyardım eğitimleridir. Tanıtım çalışmaları ise acil yardım sağlayan kuruluşların yaptıkları görsel ve yazılı kurumsal tanıtım çalışmalarıdır.

Toplanan veriler SPSS (Statistical Package for the Social Sciences Chiago, Ill, USA) 16.0 istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Veri çözümlenmesinde frekans dağılımı ve yüzdelerden yararlanılmış, iki ilin değişkenleri arasındaki farkın belirlenmesinde ki-kare testi kullanılmıştır. $p < 0.05$ değeri istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

Bulgular

Katılımcıların 616'sı (%67.9) İzmir'de, geri kalanı da Antalya'da yaşamaktadır. 506'sı (%55.8) kadın, 401'i (%44.2) erkektir. Katılımcıların 16.8'i "16-20 yaş", %28.2'si "21-30 yaş", %23.0'u "31-40 yaş", %19.5'i "41-50 yaş", %8.3'ü "51-60 yaş" ve %4.2'si "61

yaş ve üzeri yaş" gruplarından oluşmaktadır. %20.5'i ilkökul, %16.6'sı ortaokul, %35.5'i lise, %24.5'i üniversite ve %2.9'u yüksek lisans ve üzeri şeklindedir. Katılımcıların %48.1'i ilkyardım eğitimi almış, %30.3'ü ise acil yardım birimleri tarafından yapılmış olan tanıtım çalışmalarına rastlamıştır.

Acil çağrı numaralarının vatandaşlar tarafından bilinirliği; ambulans "112" %89.4, polis "155" %81.0, Jandarma "156" %56.7, itfaiye "110" %68.5 ve sahil güvenlik "158" %13.5 olarak bulunmuştur. Anket formlarında acil çağrı numaralarının sıklıkla birbiri ile karıştırıldığı gözlenmiştir. En fazla ambulans "112" ile itfaiye "110" ve polis "155" ile jandarma "156" acil çağrı numaralarının birbiri ile karıştırıldığı saptanmıştır.

Katılımcılarına %39.6'sı daha önce AÇH'den yararlandığını belirtmiştir. Bunların %17.8'i ambulans, %12.7'si polis, %4.7'si itfaiye, %3.1'i jandarma ve %0.9'u sahil güveniktir. Çalışmaya katılanların %24'ü ATAÇNU hakkında bilgisi olduğunu belirtmiştir.

Tablo 3. Acil çağrı numarasını bilme ile tanıtım çalışmalarına rastlama durumunun karşılaştırılması

	Ambulans	Polis	Jandarma	İtfaiye	S. Güvenlik
İzmir					
n	246	233	174	197	48
(%)	89.5	84.7	63.3	71.6	17.5
Antalya					
n	553	491	332	416	72
(%)	89.3	79.3	53.6	67.2	11.6
Toplam					
n	799	724	506	613	120
(%)	89.4	81.0	56.6	68.6	13.4
P*	1.000	0.065	0.008	0.212	0.025

*Fisher kesin testi kullanılmıştır.

Tablo 4. İlk yardım eğitimi alma ve tanıtım çalışmalarına rastlama ile hizmetten yararlanma durumunun karşılaştırılması

	AÇH yararlanma durumu			p
	Evet	Hayır	Toplam	
İlk yardım eğitimi alma				
Evet				
n	214	223	437	<0.001*
%	49.0	51.0	100.0	
Hayır				
n	145	323	468	
%	31.0	69.0	100.0	
Toplam				
n	359	546	905	
%	39.7	60.3	100.0	
Tanıtım çalışmalarına rastlama				
Evet				
n	123	152	275	0.038*
%	44.7	55.3	100.0	
Hayır				
n	230	389	619	
%	37.2	62.8	100.0	
Toplam				
n	353	541	894	
%	39.5	60.5	100.0	

*Fisher kesin testi kullanılmıştır.

Yaşanılan il ile polis, jandarma ve sahil güvenlik çağrı numaralarının bilinmesi arasında anlamlı ilişki yokken ambulans ve itfaiye çağrı numaralarının bilinmesi arasındaki ilişki ise anlamlıdır. Antalya ilinde İzmir iline göre ambulans (%94.5'e, %87.0) ve itfaiye (%74.2'ye, %65.7) çağrı numaralarının bilinirliği daha yüksektir (Tablo 1).

Yaş grupları ile acil çağrı numaralarının bilinmesi arasında ilişki anlamlıdır ($p < 0.05$). Altmış bir yaş üzerindeki kişilerde çağrı numaralarının bilinme oranı daha düşüktür. Ambulans çağrı numarasını bilme oranı 61 yaş ve üzerinde (%80.0), 21-30 yaş (%90.6), 31-40 yaş (%90.9), 41-50 yaş (%89.8) ve 51-60 yaşa (%89.8) göre daha düşüktür.

Çağrı numaralarının bilinirliği eğitim düzeyi ile doğru orantılı olarak artmaktadır ($p < 0.05$). Ambulans çağrı numarasının bilinmesi; ilkököl mezunlarında (%83.3), ortaokul (%90.1), lise (%90.4), üniversite (%92.3), yüksek lisans ve üzeri mezunlara (%92.3) göre daha düşüktür. Polis çağrı numarasının bilinirliği de ilkököl mezunlarında (%67.7), ortaokul (%80.8), lise (%82.9), üniversite (%87.4), yüksek lisans ve üzeri mezunlara (%100) göre daha düşüktür.

İlk yardım eğitimi alanlarda tüm acil çağrı numaralarının bilinirliği daha yüksektir ($p < 0.05$). Ambulans çağrı numarasını bilme oranı, ilk yardım eğitimi almış olanlarda %93.8'ken, ilk yardım eğitimi almayanlarda %85.3'tür. Polis çağrı numarasının bilinirliği de ilk yardım eğitimi almış olanlarda %88.8'ken, ilk yardım eğitimi almamış olanlarda bu oran %73.7'dir (Tablo 2).

Acil yardım kurumlarının tanıtım çalışmalarına rastlayanlarda, ambulans, polis ve itfaiye çağrı numarasının bilinirliğinde anlamlı bir fark yokken, diğer çağrı numaralarına göre daha az bilinen jandarma ve sahil güvenlik çağrı numaralarının bilinirliği ile anlamlı fark bulunmaktadır ($p < 0.05$). Jandarma çağrı numarasının bilinirliği tanıtım çalışmalarına rastlayanlarda %63.3 iken, tanıtım çalışmalarına rastlamayanlarda oran %53.6'dır. Sahil güvenlik çağrı numarasının bilinirliği ise tanıtım çalışmalarına rastlayanlarda %17.5 iken, rastlamayanlarda %11.6'dır (Tablo 3).

Cinsiyet ile AÇH'den yararlanma arasındaki fark anlamlıdır ($p < 0.05$). Erkeklerde AÇH yararlanma oranı %44.9 iken, kadınlarda %35.4'tür. Eğitim düzeyi ile AÇH'den yararlanma arasında ilişki anlamlıdır ($p < 0.05$). AÇH yararlanma oranı lise

(%42.9), üniversite (45.9), yüksek lisans ve üzeri eğitimlilerde (%42.3); ilkökul (%29.6) ve ortaokul (%35.1) eğitimlilerden daha yüksektir. Yaş ile hizmetten yararlanma durumu arasındaki fark anlamlıdır ($p<0.05$). Altmış bir yaş ve üzeri yaş grubunda çağrı numaralarını arama oranı (%26.3), 21-30 yaş (%41.8), 31-40 yaş (%40.2) gruplarından daha düşüktür. İlk yardım eğitimi alma ve tanıtım çalışmalarına rastlama ile hizmetten yararlanma arasındaki fark anlamlıdır ($p<0.05$). İlk yardım eğitimi alanlarda hizmetten yararlanma oranı %49.0 iken, ilkyardım eğitimi almamış olanlarda bu oran %31.0'dır. Acil yardım birimlerinin tanıtım çalışmasına rastlayanlarda ise yararlanma oranı %44.7 iken, tanıtım çalışmasına rastlamayanlarda bu oran %37.2'dir (Tablo 4).

Tartışma

Çalışma verileri incelendiğinde, acil çağrı numaralarının bilinirliğinde ilkyardım eğitimi ve tanıtım çalışmaları etkilidir. Türkiye'de "hizmet alanı ile ilgili tanıtım bilgisine rastlama durumu" %30.3 olarak bulunmuştur. Eurobarometer'in 2010'da yapmış olduğu çalışmada, acil çağrı numaraları ile ilgili tanıtım bilgisine rastlama oranı AB ortalaması %32'dir. Bazı ülkelerde bu oran ortalamadan çok üzerindeyken (Slovakya'da %56, Romanya'da %54, Bulgaristan'da %52, Litvanya'da %51, Polonya'da %48), bazı ülkelerde oldukça düşüktür (Britanya, Danimarka ve İtalya'da %9, İrlanda'da %11).^[8] Avrupa Komisyonu, 112 ile ilgili tanıtım ve eğitim çalışmalarına, özellikle de okullarda yapılan çalışmalara önem vermektedir. Kanarya Adaları'nda, 2010 yılında AB destekli yapılan projede; okullarda ve halkın yoğun olarak kullandığı ortak kullanım alanlarında (havaalanı, tren istasyonları, alış-veriş merkezleri vs.) tanıtım çalışmaları yapılmıştır. Projede medyanın da desteği ile vatandaşların yaklaşık %70'ine ulaşılmıştır.^[9] 2010 yılında Romanya'da yapılan bir çalışmada, katılımcıların %56'sı 112 hakkında tanıtım bilgisi ile karşılaştıklarını belirtirken, tanıtım bilgisine rastlayanların %96'sı bu bilgiye medya aracılığıyla ulaştığını belirtmiştir.^[10] Eğitim ve tanıtım çalışmalarının artırılmasında okullarda yapılan çalışmalar önemli görülmekte, medyanın tanıtım çalışmaları için kullanılması ön plana çıkmaktadır.

Çalışmada, ambulans çağrı numarası "112" yararlanma oranı %17.8 olarak bulunmuştur. Kıdak ve ark.^[11] 2009 yılında yapmış oldukları çalışmada, 112 çağrı numarası kullanım sıklığı, %16.5 olarak bulunmuştur. Bu çalışmadaki %17.8 değerinin, Kıdak ve ark.'nın saptamış olduğu değere yakın olduğu görülmektedir. Eurobarometer'in 2011 yılında yapmış olduğu çalışmada 112 numarasının kullanım düzeyi Letonya'da %25, Estonya'da %26 olarak saptanmıştır.^[12] Tokuda ve ark.^[13] Japonya'da 2010 yılında yapmış oldukları çalışmada, ambulans çağrı numarası "119" kullanım oranı %25 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar ile çalışmada elde edilen hizmetten yararlanma oranları karşılaştırıldığında, Türkiye'de acil çağrı

numaralarının kullanım oranının daha düşük olduğu gözlenmektedir. Bunun nedenlerinden biri olarak, kadınlarda, yaşlılarda ve düşük eğitimlilerde acil çağrı numaralarının bilinirliğinin ve hizmetten yararlanma durumunun düşük olması gösterilebilir. Devlet AÇH gibi bir kamu hizmetinde, hizmetin yaygınlaşmasını ve sosyalleşmesini sağlamak zorundadır.^[5]

Türkiye'de "112" numarasının bilinirliği, mevcut sistemde ambulans çağrı numarası olarak kullanıldığı için yüksektir (%89.4). Bu durum ATAÇNU uyum çalışmalarında, Türkiye için avantaj olarak görülmektedir. AB ülkelerinden daha önce "112" numarasını sistemlerinde kullanmayan ülkelerde, "Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası -112" bilinirlik düzeyi oldukça düşüktür. 2000 yılında yapılan bir çalışmada "112" numarasının bilinirliği Yunanistan'da %5.0, İrlanda'da %7.4, Belçika'da %10.8 ve İtalya'da %13.7 olarak saptanmıştır. Bu ülkeler Avrupa Komisyonu tarafından bilinirliği arttıracak ek önlemler almaları için uyarılmıştır.^[14] AB resmi araştırma şirketi Eurobarometer'in 2011 yılında yapmış olduğu çalışmada "112" bilinirliği AB ortalaması %83.0 bulunurken, numarayı ATAÇNU'dan öncede sisteminde kullanan Finlandiya'da oran %99.0 olarak bulunmuştur. ATAÇNU pilot ili Antalya'da "112" bilinirlik oranının daha yüksek olması, uygulama sırasında yürütülen eğitim ve tanıtım çalışmalarının çağrı numarasının bilinirliğine olumlu katkısı olarak görülmektedir.^[12]

AÇH'de kullanılan numaraların sayısı arttığında numaraların bilinirliği azalmakta ve numaraların birbiri ile karıştırıldığı gözlenmektedir. Bu noktadan bakıldığında, ATAÇNU'da olduğu gibi tüm acil yardım hizmetleri için tek bir numaranın kullanılması, numara karışıklığından dolayı hizmet talebinin gecikmesini engelleyecek bir uygulama olarak görülmektedir. Çalışmada, ATAÇNU ile ilgili bilgi sahibi olanların oranı %24.0 olarak belirlenmiştir. Eurobarometer'in 2010 yılında yapmış olduğu çalışmada, ATAÇNU hakkında bilgi sahibi olan Avrupa vatandaşının oranı %40 olarak belirlenmiştir. Eurobarometer'in çalışmasında bulunan değer önceki yıllara göre daha yüksek saptanmıştır (Oran, Eurobarometer'in 2008 yılında yapmış olduğu çalışmada %22 olarak belirlenmiştir). Bu duruma neden olarak, üye devletlerin son yıllarda artan tanıtım çalışmaları gösterilmiştir.^[14,15] ATAÇNU'nun tanıtım çalışmaları ile ilgili Avrupa çapındaki en önemli organizasyon, 11 Şubat'ın "Avrupa 112 Günü" olarak kutlanmasıdır. İlk defa 2008 yılında tüm Avrupa'da organizasyonu yapılan "Avrupa 112 Günü", 112'nin tanıtımı için bir fırsat olarak görülmektedir. 11 Şubat Türkiye'de de bazı illerde (Ankara, Denizli vs.) "112 Günü" olarak kutlanmaktadır. Ancak konu ile ilgili farkındalık yaratmaya yönelik kurumsal çalışmalar oldukça yetersizdir.^[16,17]

Kısıtlılıklar

Çalışmanın yapıldığı dönemde ATAÇNU pilot uygulaması, Antalya'da sadece şehir merkezinde uygulanmaktaydı,

dolayısıyla çalışmada sadece il merkezleri değerlendirilmiş, ilçeler değerlendirme dışı bırakılmıştır. Çalışmada evren olarak, pilot il olan Antalya ile sosyo-ekonomik özellikleri benzerlik taşıyan İzmir ili belirlenmiştir. Çalışmanın farklı sosyo-ekonomik özellikler taşıyan bölgelerde yapılması farklı sonuçlar oluşturabilir.

Sonuç

Türkiye'de AÇH ile ilgili eğitim ve tanıtım çalışmaları yetersiz ve hizmetten yararlanma oranı düşüktür.

Çıkar Çatışması

Yazar(lar) çıkar çatışması olmadığını bildirmiş(lerdir)tir.

Kaynaklar

1. European Council. Council Decision of 29 July 1991 on the introduction of a single European emergency call number. EUR-Lex (Access European Union Law) Web site. Available at: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31991D0396:EN:HTML>. Accessed December 21, 2010.
2. EENA. What is 112? European Emergency Number Association Web site. Available at: <http://www.eena.org/view/en/About112/whatis112.html>. Accessed December 12, 2010.
3. Morandini OP. 112 in Europe a key factor against disability. Regione Verona Web site. Available at: <http://internazionali.ulss20.verona.it/docs/projects/rdd/ppt/plenary-/EENA.pdf>. Accessed December 3, 2010.
4. Atalay B. 11.11.2009 tarihli Türkiye Büyük Millet Meclisi Plan ve Bütçe Komisyonu'nda, yapılmış olan konuşma metni. İçişleri Bakanlığı Web Sayfası. http://www.icisleri.gov.tr/default.icisleri_2.aspx?id=4085. Erişim tarihi 2 Aralık 2010.
5. Ekşi A. Kamu Hizmetinden Yararlanma Hakkı Çerçevesinde Acil Çağrı Merkezlerinin Yönetimi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi; 2010.
6. AAHD. 112 Tek Numara ve Antalya Gerçeği. Acil Ambulans Hekimleri Derneği Web sayfası. <http://www.aahd.org.tr/112teknumara.html>. Erişim tarihi 13 Ekim 2010.
7. TÜİK. Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları - Dönemi: 2010. Türkiye İstatistik Kurumu Web sayfası. <http://www.tuik.gov.tr>. Erişim tarihi 21 Şubat 2010.
8. European Commission. Knowledge of the single European emergency call number 1-1-2. European Commission Web site. Available at: http://ec.europa.eu/echo/civil_protection/civil/prote/112/112_knowledge_en.htm#top. Accessed December 5, 2010.
9. Herrero AR. 1-1-2 Canarias EENA 112 Education Committee. European Emergency Number Association Web site. Available at: http://www.eena.org/ressource/static/files/2010_1-1-2_CANARIAS_further_actions.pdf. Accessed May 24, 2011.
10. Romania Special Telecommunications Service. The Single National Emergency Call System. European Emergency Number Association Web site. Available at: http://www.eena.org/ressource/static/files/2010_Romanian_Summer_Campaign.pdf. Accessed May 25 2011.
11. Kıdak L, Keskinöglü P, Sofuoğlu T, Ölmezoğlu Z. 112 acil ambulans hizmetlerinin kullanımı. Genel Tıp Dergisi 2009;9:113-9.
12. Eurobarometer. The European Emergency Number 112, Analytical Report, Wave 4 , The Gallup Organization European Commission 2011. European Commission Web site. Available at: http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_314_sum_en.pdf. Accessed May 26, 2011.
13. Tokuda Y, Abe T, Ishimatsu S, Hinohara S. Ambulance transport of the oldest old in Tokyo: a population-based study. J Epidemiol 2010;20:468-72. Epub 2010 Aug 28.
14. Eurobarometer. The European Emergency Number 112, Analytical Report, Wave 3 , The Gallup Organization European Commission 2010. European Commission Web site. Available at: http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_285_en.pdf. Accessed February 13, 2011.
15. Eurobarometer. The European Emergency Number 112, Analytical Report, Wave 1, The Gallup Organization European Commission 2008. European Commission Web site. Available at: http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/docs/survey08_report.pdf, Accessed February 16, 2011.
16. COCOM (European Commission Communications Committee). Working Document-Implementation of the European emergency number 112 – Results of the third data-gathering round. Emergency Number Association Web site. Available at: http://www.eena.org/-ressource/static/files/cocom_report2010.pdf, Accessed December 30, 2010.
17. 112 Foundation. The European 112 Day. Foundation 112 Sos Web site. Available at: http://www.112foundation.eu/view/en/vertical/the_112_events/european_112_day.html, Accessed December 8, 2010.