

112 Çalışanları Ne Yapıyor

— AliHaydar · 11 Haziran 2021

Pazar günü evde temizlik yapan kardeşimin aniden rahatsızlanması üzerine saat 16.02 de 112'yi arayarak ambulans gönderilmesini istedim.

Görevli ile konuşurken adresi sorduğunda Paşaköşkü Caddesi Ataköy Apt. B/Blok da oturduğumu söyledim.

"Ayrılmayın sağlık görevlisine aktarıyorum." dedi. Görevli hastanın neyi olduğunu, adını ve yaşını sordu. Kardeşimin adını ve yaşını söyledikten sonra, "Sabahtan beri temizlik yapıyordu, temizlikten dolayı ya zehirlendi ya da sinirleri boşaldı. Çünkü sürekli olarak ağlıyor." dedim.

Ambulansın gelmesini beklerken aradan yaklaşık 11 ile 12 dakika geçti. Yaşlı annem ambulansı karşılamak amacıyla kapıya çıkmış yola bakıyordu.

Biz ambulansın gelmesini beklerken 112'den bir telefon geldi.

"Beyefendi belirtilen adrese ambulans geldi, biri çıkıp onları karşılayabilir mi?" dedi.

"Kapıda bekliyorlar zaten, ambulans gelse görürler, nereye geldiler?" dediğimde ısrarla "Verilen adrese geldiler şimdi oradalar. Biri çıkıp karşılar mı?" dedi.

Bende ısrarla "Kapıda yolda bekliyorlar, gelmiş olsalar görürler, nerede bekliyorlar?" dedim. O halen biri çıkıp onları karşılayabilir mi diyordu.

"Gelmiş olsalar kapıda bekliyorlar, yolda görürler zaten." dedim.

"Nereye geldiler ki? Adresim Paşaköşkü Caddesi Ataköy Apt. B Blok dedim. Orhan Taksi durağından 100 metre mesafedeyim, karşımızda Ekomini Market var." dediğimde ise karşıdaki görevli kişi "Ekibimiz Akbay Caddesinde yolun başında PTT'nin orada bekliyorlar." demez mi?

Görevliye diyorum ki "Paşaköşkü Caddesi neresi Akbay Caddesi neresi? Yanlış adrese gitmişsiniz, Malatya'da bir tane Paşaköşkü Caddesi var. Ben bedensel engelliyim, tekerlekli sandalyeye binip nasıl çıkayım." dedim.

"Tamam, beyefendi anladım" dedikten sonra telefonu kapattı.

Ardından 16.15 gibi tekrar bir görevli aradı.

"Beyefendi verilen adrese geldik, kimse yok. Ekibi karşılamaya gelmiyor muşsunuz? Bu nedenle ekibi geri çekiyorum." demez mi?

"Nasıl ekibi çekiyorsunuz, benim verdiğim adres Paşaköşkü Caddesinde siz gitmişsiniz Akbay Caddesine, arada ne kadar fark var." dedim.

"Yanlış yere giden sizsiniz ve bana gelin karşılayın diyorsunuz? Ben bedensel engelliyim buradan oraya kadar nasıl geleyim." dedim.

"Benim ev Paşaköşkü Muhtarlığının orada, gelin oraya yolda sizi görürler." diyerek telefonu kapattım.

Çok şükür ardından ambulans geldi ve evde kontroller yapıldıktan sonra hastaneye kaldırıldı.

Allah'tan kardeşim kalp krizi geçirme gibi bir rahatsızlık yaşamamıştı... Böyle hayati önem taşıyan bir rahatsızlıkta dakikaları bırakın saniyelerin, saliselerin dahi önemi çok büyüktür.

Yukarıda anlatmaya çalıştığım konuşma akışı üç aşağı beş yukarı bu şekilde gelişti. Belki bir iki kelime

eksik veya fazla yazılmış olabilir çünkü o anki olayın etkisiyle gergin bir vaziyette kaleme aldım. Ancak olayın özü böyle gelişti. 112 komuta merkezindeki yetkililer dilediklerinde kayıt edilen konuşmayı dinleyebilirler.

Ayrıca benim yaşadığım bu olayın benzerlerini defalarca yaşayan komşuların olduğunu da öğrendim. Her defasında verilen adres yerine başka yere gidilmesi ciddi bir hata ve ihmaldir.

Benimle konuşarak adresi alan komuta merkezindeki görevli ile sonra arayan kişi sözlerimi kulaklarıyla değil de nereleri ile dinliyorlar çok merak ediyorum.

Sözün özü olarak, buradan başta sağlık il müdürlüğüne ve 112 komuta merkezinin yetkililerine sormak istiyorum.

Verilen adres yerine başka bir adrese yönlendirilen ambulansın gecikmesi neticesinde saniyelerin bile hayati önem taşıdığı bir kalp krizi ya da farklı bir hastalık yaşanmış olsaydı ve bu gecikme nedeniyle hasta kaybedilmiş olsaydı ne yapacaktınız?

Bu sorumsuzluğu üstlenecek miydiniz?

Bedensel engelli biri olduğumu ve tekerlekli sandalyeye binerek çıkmamın zor olduğunu söylemem rağmen halen birini bulup yollayın diyen empati yapmakta yoksun insanları çağrı masasında görevlendirmek sizce doğrudur? Varsayalım ki evde hiç kimse yoktur, engelli olan ben ve kardeşim var. Bu durumda nasıl dışarı çıkmamı isteyebilir?

Çağrı masasındaki görevli adresi doğru alıp araç sürücüsüne iletmişse eğer, caddeleri ve sokakları bilmeyen ve yanlış adreslere giden araç sürücülerini görevlendirmek ne derece doğrudur?

Sürücülerinin yanlış adrese gitmelerinin önünü almak için araçlarda navigasyon bulunmuyor mu?

Navigasyon bulunmuyorsa da cep telefonundan internete girip Paşaköşkü Caddesi diyerek arama yapamazlar mıydı?

Unutmayın ki, bu tür olayların tekrarlaması halinde bir başka hastanın hayatını kaybetmesi işten bile değildir...