

**Yayın Geliş Tarihi:** 13.04.2016  
**Yayına Kabul Tarihi:** 12.07.2016  
**Online Yayın Tarihi:** 30.09.2016  
<http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.79865>

Dokuz Eylül Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi  
Cilt: 18, Sayı: 3, Yıl: 2016, Sayfa: 387-408  
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

*Araştırma Makalesi*

## **KAMU HİZMETİNDE ETKİLİLİK VE ETKİNLİK TARTIŞMALARI BAĞLAMINDA 112 ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNİN KÖTÜYE KULLANIMI**

Ali EKŞİ\*

### **Öz**

*Doğrudan yaşam hakkı ile ilgili olan acil çağrı hizmetlerinin sunumunda, yararlanıcıya bir takım ayrıcalıklar tanınmakta, hizmete başvuru ve hizmete ulaşma kolaylaştırılmaktadır. Ancak hizmetin bizzat yararlanıcısı tarafından suistimal edilmesi, hizmetin sunumunu olumsuz etkilemektedir. Çalışmada, acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımının, kamu hizmetinde etkililik ve etkinlik tartışmaları bağlamında değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Türkiye’de hizmetin kötüye kullanım oranının çok yüksek seviyede olması, çalışmayı önemli kılmaktadır. Çalışmada, kamu hizmetinde ve acil çağrı hizmetlerinde etkililik ve etkinlik tartışmaları ile ilgili bir kavramsal çerçeve oluşturulmuş ve Türkiye acil çağrı hizmetlerinde kötüye kullanımın değerlendirilmesi, çözüm önerilerinin geliştirilmesi adına bir anket çalışması yapılmıştır. Acil çağrı hizmetlerinde kötüye kullanım, bilinçli ve bilinçsiz olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Anket çalışmasında, hizmetin ücretsiz olması, 24 saat sunulması ve yararlanıcıların hizmetin doğru kullanımı için yeterli bilgiye sahip olmamaları kötüye kullanımı arttıran faktörler olarak ortaya çıkmıştır. Hizmetin etkililiğini ve etkinliğini kaybetmesi ile oluşacak olan, hak kayıpları ve sosyal maliyetin önlenmesi adına teknik ve idari önlemlerin oluşturulması önemli görülmektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Kamu Hizmeti, Acil Çağrı Hizmetleri, Suistimal, Etkililik, Etkinlik.

## **MISUSE OF 112 EMERGENCY CALL SERVICES WITH REGARD TO DISCUSSIONS ON EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY**

### **Abstract**

*Various privileges are provided to the beneficiary for the provision of emergency call services which are directly related with the right to live thus easing application and access to such services. However, the service provision is adversely affected from the misuse by the beneficiary. The objective of the study is to evaluate the misuse of emergency call services with regard to discussions on effectiveness and efficiency in public services. The study is important especially for Turkey where the percentage of misuse is at a very high level of 95 %. A theoretical framework was developed in the study related with discussions on effectiveness and efficiency in public services and emergency call services*

---

\* Yrd. Doç. Dr., Ege Üniversitesi, Atatürk Sağlık Hizmetleri MYO, a\_eksi@yahoo.com

*and a survey study was carried out in order to evaluate the misuse of emergency call services in Turkey as well as to develop solution suggestions. Misuse of emergency call services can be classified into two as conscious and unconscious. Factors such as the service being free to use, the fact that it can be reached 24 hours of the day and the lack of sufficient information on the parts of the users with regard to the correct use of the service have been put forth as factors that increase misuse. Development of technical and administrative precautions seems necessary in order to prevent the loss of rights and social costs that will be generated as the service starts losing its effectiveness and efficiency.*

**Keywords:** Public Services, Emergency Call Services, Abuse, Effectiveness, Efficiency.

## GİRİŞ

Modern devletlerin temel görevi, toplumun ihtiyacı olan mal ve hizmetleri üretmek, kamusal hizmetlerin sunumunda ki nihai amaç ise hizmetin etkili ve etkin bir şekilde sunumunun gerçekleştirilmesidir. Kamu hizmetinde etkililik, hizmetin amacına uygun sunulabilme durumunu tarif ederken, etkinlik harcanan kaynak ve sağlanan kamusal fayda arasındaki ilişki ile ilgilidir. Hayati riskin önlenmesi ve hayat kurtarılması için kısıtlı sürede müdahalenin gerçekleştirilmesinin ya da tedbir alınmasının gerekli olduğu durumlar, “acil durum” olarak tanımlanır. Gelişmiş ülkeler, acil durumlarda yardıma ihtiyacı olan bireye, hızlı ve etkin acil yardım hizmeti sağlayabilmelidir. Acil yardım hizmetlerinin içeriğini ambulans, itfaiye ve kurtarma gibi hizmetler oluşturur. Acil yardım hizmetlerinin etkin bir şekilde sunumu, bu hizmetlere ihtiyaç duyan kişilerin yaşamlarının kurtarılmasını ve korunmasını sağlar. Diğer taraftan bu hizmetlerin sunumu esnasında yaşanacak aksaklıklar ya da hizmetin etkili bir şekilde sunulmaması, telafisi mümkün olmayan sonuçlar doğurabilir (Eryılmaz, 2013: 25; Şahin, 2013: 30; Tortop vd., 2010: 283; Ekşi, 2010: 69).

Acil yardım hizmetlerinin etkililiği ve etkinliğinin ölçütleri, temel olarak; kolay ulaşılabilirlik, erken müdahale, doğru tanı ile tedavi ve hızlı nakil olarak sıralanabilir. Acil yardım hizmetlerinde bu amaçların gerçekleştirilebilmesi için hizmetin organizasyonu ve yönetimini sağlayan acil çağrı hizmetleri oluşturulmaktadır. Acil çağrı hizmetlerinde, vatandaşın acil yardımı hızlı talep edebilmesi ve yardım talebine hızlı yanıt verilebilmesi için kısa ve akılda kalması kolay, acil çağrı numaraları kullanılır. Acil çağrı hizmetlerinde, hizmete ulaşımın kolaylaşması ve gecikmeye bağlı hak mahrumiyetlerinin engellenmesi adına, yararlanıcısına bir takım ayrıcalıklar tanınır. Tanınan bu ayrıcalıklar bazı durumlarda, yararlanıcısı tarafından hizmetin kötüye kullanılmasına neden olabilmektedir. Sistemin kötüye kullanımı, çoğu zaman acil yardıma gerçekten ihtiyacı olan başka kişilerin mağdur olmasına, hatta hayatlarını kaybetmesine neden olabilmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı, günümüzde acil yardım hizmetlerinin en önemli sorun alanlarından birisi olarak görülmekte, hizmetin etkililiği ve etkinliğinde doğrudan belirleyici olmaktadır (Sampson, 2004: 5).

Çalışmada, Türkiye’de acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı konusunun, kamu hizmetinde etkililik ve etkinlik tartışmaları kapsamında değerlendirilmesi ve çözüm önerilerinin tartışılması amaçlanmaktadır. Çalışma, son yıllarda terörizm, endüstriyel kazalar ve büyük ulaştırma kazaları gibi kitlesel olayların artması ile daha da önemi artan acil yardım hizmetlerinin etkililik ve etkinliğinin korunması adına önerilerin oluşturulması ve sorunların çözümüne katkı sunulması adına önemlidir. Çalışmanın birinci bölümünde, kamu hizmetinde etkililik ve etkinlik tartışmaları ile acil çağrı hizmetlerinde etkililik ve etkinlik bağlamında hizmetin kötüye kullanımı konusunda bir kavramsal çerçeve oluşturulmuş, ikinci bölümde acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ile ilgili bir alan çalışmasına yer verilmiştir.

## **KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

### **Kamu Hizmetinde Etkililik ve Etkinlik**

Kamu yönetiminde performans arayışlarının içerisinde, etkililik ve etkinlik öne çıkan iki kavramdır. Son yıllarda kamu yönetimi literatüründe sıkça kullanılan bu kavramlar, çoğu zaman birbiri ile karıştırılmakta veya birbirinin yerine kullanılmaktadır. Etkililik, kısaca “amaçları elde etme başarısı” olarak tanımlanabilmekte birlikte, başarının tanımlanması kamu hizmetinin özelliklerine göre değişebilmektedir. Başarının değerlendirilmesinde temel olarak kamu hizmetinin çıktılarını yani ne kadar kişinin bu hizmetten yararlandığına ve hizmet ile kamuya ve yararlanıcılarına sağlanan faydalara bakılır. Etkinlik ise kamu hizmetinin üretilmesinde mümkün olan en düşük maliyet ile en yüksek kamusal faydanın sağlanmasını ifade eder. Etkinlikle, kıt olan kamusal kaynak ile oluşturulan kamu hizmetlerinden, toplumun geneline en yüksek faydanın sağlanması hedeflenir. Kamu hizmetinde etkinliğin sağlanabilmesi için hizmetin amaçlarına uygun kaynakların seçilmesi ve zaman başta olmak üzere kaynakların israf edilmemesi gerekir. Etkinlik değerlendirmesinde, kullanılan kamu kaynağı ile oluşturulan hizmet kapasitesi ve hizmet sonucu elde edilen çıktılar karşılaştırılır (Güler ve İkinci, 2010: 4; İlkorkor, 2013: 31-32).

### **Kamu hizmetinde etkililik ve etkinlik tartışmaları**

1929’da Büyük Buhran ile birlikte birçok ülkede, devletin ekonomide düzenleyici olmakla birlikte, yönlendirici de rol üstlenmesinin gerektiği düşünülmüş ve Keynesyen ekonomi politikaları uygulama alanı bulmuştur. Keynesyen ekonomi politikaları, hükümetleri ekonominin yönetiminde ve sosyal politikalarda daha etkin rol almalarını gerekli kılmış, kamu hizmetleri çeşitlenmiş ve kamu hizmetleri için ayrılan kaynaklar büyümüştür. Kapsamlı sağlık ve eğitim politikaları ile sosyal güvenlik harcamaları arttırılmış, özellikle dezavantajlı gruplara yönelik hizmet alanları genişlemiş ve refah devleti olgusu ortaya çıkmıştır. 1970’lerin sonunda ortaya çıkan petrol krizi, küresel ekonomi ve dolayısıyla da kamu harcamaları üzerinde baskı oluşturmuştur. Bütçe açıklarının

artması, kamu borçlarının büyümesi, geleneksel kamu yönetiminin tartışılmasına neden olmuş, hükümetleri radikal kararlar almaya itmiştir. Klasik kamu yönetimine yöneltilen eleştirilerin en başında, etkililik ve etkinlik tartışmaları gelmiştir. Kamu hizmetinin daha hızlı ve kaliteli olması yönünde artan vatandaş beklentilerine karşın, kamu yönetiminin yetersizliği, hem etkililiğin sağlanamamasına hem de etkinlik sorunlarına neden olmuştur (Altın, 2013: 108; Eryılmaz, 2014: 43).

Geleneksel kamu yönetiminin içinde bulunduğu krizden çıkış için değişik arayışlar olmuş, kamu hizmeti sunumuna piyasa yönelimli bir yaklaşım sunan ve basit bir reformdan ziyade vatandaşın ve kamu yöneticisinin rollerini tamamen değiştirmeyi iddia eden, “Yeni Kamu Yönetimi İşletmeciliği (YKİ)” gündeme gelmiştir. 1970’lerin sonunda İngiltere ve Amerika’da iktidara gelen yeni sağ partiler, kamu harcamalarını azaltmak hedefli yeniden yapılandırma çalışmalarına başlamışlar, devletin kamu hizmeti alanından çekilmesi ya da hizmetlerin ücretlendirilmesi veya vergilerin artırılması gibi radikal değişimlere imza atmışlardır. Bu süreçte, geleneksel kamu yönetimi hizmet anlayışının dayandığı etik, tarafsızlık, etkililik ve etkinlik gibi değerlere, özel sektörde yaygın olan saydamlık, hesap verebilirlik, sorumluluk, yenilikçilik, mükemmeliyetçilik, dürüstlük ve kalite gibi değerler eklenmiştir. Kamu hizmetinde kullanılan yöntem ve tekniklerde değişmiş, vatandaşın tercihlerini dikkate alan ve sonuç odaklı yaklaşımlar ön plana çıkmıştır. YKİ’nin performans üzerine odaklanmasına, kamu hizmetinin etkili ve etkin sunumunu sağlama amacını gütmesine rağmen, uygulamada bu beklentiler karşılanamamış, teori ve pratik arasında bağlantı kurulamamış ve özellikle etkililik arayışlarında, kamu yararı arka plana itilmiştir (Genç, 2015: 131-133).

Kamu yönetimi alanındaki yeni açılımlar, ağırlıklı olarak YKİ’nin kamusal alanla örtüşmeyen yönlerinin düzeltilmesine yönelik olmuştur. Özellikle kamu hizmeti üretim ve sunumu sürecinde performans, dolayısıyla da finansal boyutlara gereğinden fazla önem verilmesi ile farklı boyut kazanmış olan kamu hizmetinde etkililik ve etkinlik, yeniden yorumlanmaya çalışılmaktadır. İyi yönetim başta olmak üzere güncel kamu yönetimi yaklaşımlarında etkililik ve etkinlik, hali hazırda iki önemli kavramdır. Farklı olarak günümüzde, kamusal yararı yüksek hizmetlerin sunumunda ve toplumsal sorunların çözümünde, kamu kesiminin tek başına hareket etmesi yerine; birlikte düzenleme, birlikte yönetim, birlikte üretim ve kamu-sivil-özel işbirliğinin daha etkili yöntemler ve çözümler üretebileceğinin düşünülmesidir (Gündoğan, 2013: 27-30).

Amerikan Kamu Yönetimi Hareketinin savunucuları, 3E (etkililik, ekonomi ve etkinlik) üzerine odaklanan kamu yönetimi anlayışını, performans değerlendirmesi konusunda eleştirmiş ve sosyal adaleti ve eşitliğini kamu yönetiminin temel değerleri arasına dahil etme amacını taşımıştır (Özgür ve Öztepe, 2015: 99). Genç’in aktardığı Janet ve Robert Denhardt’ın belirttiği gibi, “Yeni Kamu Hizmeti” önerdiği modelde, kamu hizmetinde kamu yararını tekrar tanımlamış ve devletin işletmeler gibi yönetilmesi fikrini kırmaya çalışmıştır. Yeni

Kamu Hizmetinde kamu yararı tek üstün değer olarak kabul edilmiş ve farklı çıkarların bir araya gelmesi ile oluştuğu; kamu, özel ve sivil toplum örgütleri arasındaki ortak ihtiyaçları karşılayan bir koalisyonu ifade ettiği belirtilmiş ve kamu yararı bir ürün değil amaç olarak vurgulanmıştır (Genç, 2015: 131). Yeni kamu yönetişimi yaklaşımı, etkili ve etkin kamu hizmetinin üretim ve sunum sürecinde, işbirliği ve müzakerenin önemine ve ilgili paydaşların; bilgi, fikir ve kaynaklarıyla aktif katılımının sağlanmasına vurgu yapmıştır (Köseoğlu ve Sobacı, 2015: 234).

Son dönemde kamu hizmetinin üretimi ve sunumunda tartışılan bir diğer konuda, kamu değeridir. Kamu değeri, Karkın tarafından “kamu hizmetlerinin sunulması sürecinde vatandaşların yokluğunu derinden hissettikleri, olmazsa olmaz türünden ihtiyaç ve arzular” olarak tanımlanmaktadır. Sosyal politikaların gerçekleştirilmesine verilen önemin yeniden artması, kamu hizmetinin sunumunda güven ve meşruiyet tartışmaları, kamu hizmetinin etkililiği ve etkinliği tartışmalarını da etkilemiştir. Karar vericilerin kamu hizmetinin üretimi ve sunumunda paydaşları dinlemeleri, karar verme süreçlerine dahil etmeleri ve hizmetten yararlananların önerilerinin dikkate alınması ön plana çıkmıştır (Karkın, 2015: 252). Yönetişimin bir bilgi çağı modeli olarak ortaya çıkan E-yönetişim; kamu hizmetinin üretim ve sunumunda, paydaşların bilgi ve iletişim teknolojileri, özellikle de internetten yaygın katılımına dayalı bir modeldir. Dijitalleşme ve Web 2.0 uygulamalarındaki gelişmeler, kamu hizmetinin etkililiği ve etkinliği üzerinde de etki oluşturmuş, kamu hizmetlerinden yararlanıcıların beklentileri değişmiş ve paydaşlar arası ilişkiler yeniden şekillenmiştir. Kamu hizmeti anlayışında son 40 yıl içerisinde oluşan baş döndürücü değişimde, önemini koruyan en temel ilkeler, sunulan kamu hizmetinin amacına uygun ve yararlanıcısının beklentilerini karşılayacak şekilde etkili ve kamu kaynaklarını israf etmeyecek biçimde etkin sunulması olmuştur (Yavuz, 2015: 274).

### **Kamu hizmetinin kötüye kullanımı**

İdarenin bir kamu hizmetini, standartlaşmış, vatandaş beklentilerini karşılayan bir kalitede ve adil yararlanma olanaklarıyla sunması son derece önemlidir. Kamu hizmetinin sunumunda eşitlik ve adalet konusunda idarenin tutumu, en başta taraf tutmamayı gerektirir. Kamu hizmetinden adil yararlanma; hakkaniyete uygun bir biçimde hizmetten yararlanabilme, ihtiyaç duyulduğunda hizmete ulaşabilme ve hizmetin mahrumiyet oluşturacak özel koşullardan arındırılmış olması ile mümkündür. Kamu hizmetlerinin önemli bir kısmından yararlanmak için yararlanıcının sadece hizmete ihtiyacı olması yeterli olmaktadır. Salt idarenin tutum ve davranışlarından kaynaklanacak kısıtlamalar veya ayrıcalıklar olmamalıdır. Eğer idare hizmetten yararlanmada birilerine öncelik verecekse, bu önceliklerin mutlak suretle bilimsel olarak kanıtlanmış gerekçeleri olmalı ve mevzuatta düzenlenmeli, yani hukukiliği sağlanmalıdır. Mevzuatta tanımlanmış olan vasıf ve koşulları sağlayan herkesin yararlanma hakkı olmalı ve aynı hukuki durum içerisinde bulunanların eşit yararlanma hakkı bulunmalıdır.

Kamu hizmetinin sunumunda kamu yararının gözetilmesi, sosyal adalet ve kamu hizmetinden adil yararlanmanın sağlanması gibi amaç ve ilkeler, hiçbir zaman etkililik, etkinlik ve kârlılık gibi ilkeler ile kıyaslanmamalıdır (Keskin, 2015: 73).

Yararlanıcı açısından kamu hizmetinin etkililiği ve etkinliği değerlendirildiğinde, öncelikle kamu hizmetine ulaşabilme önemli olarak görülmektedir. Hizmeti talep edebiliyor olmak ve hizmetten yararlanabilmek, etkinlikten önce değerlendirilmektedir. Yararlanıcı, kendisi hak mahrumiyetine uğrayana ya da belirgin sosyal maliyet oluşana kadar, etkinliğe ilgi göstermemektedir. Kamu hizmetinde performansı artırıcı uygulamalar, bu bakımdan tartışma konusu da olabilmektedir. Kamu hizmetlerinde etkililiğin artması çoğu zaman etkinliği olumsuz etkilemektedir. Özellikle sosyal boyutu yüksek olan kamu hizmetlerinde etkililik üzerine geliştirilen iyileştirme stratejileri, etkinliği olumsuz etkileyebilmektedir. Aslında burada değerlendirilmesi gereken bir başka noktada, performansı artırılması planlanan hizmetin ne kadar amacına uygun kullanıldığıdır. Öyle ki çoğu zaman hizmetin yaygınlaştırılması, hizmetten yararlanma hakkı olmayanların da hizmetten yararlanmaya çalışmasına ve daha fazla kötüye kullanıma neden olabilmektedir. Başvuru koşullarını yerine getirmeden hizmetin getirdiği kolaylıklardan yararlanmaya çalışmak veya hizmetten öncelikli yararlanmak için yalan ya da eksik beyanda bulunmak, kötüye kullanım örnekleri olarak sıralanabilir. Kamu hizmetlerinde yararlanma durumunda, hak kadar, sorumluluklarda önemlidir. Hizmetten yararlanma koşullarının sağlanması, mevzuatta tanımlanan diğer gerekliliklerin yerine getirilmesi, doğru beyanda bulunulması ve hizmetin diğer yararlanıcılarının haklarına saygı gösterilmesi önemlidir. İdarenin de kamu hizmetinden yararlanma koşullarını, başvuru yollarını ve hizmete özel koşulları mevzuatla tanımlaması beklenir. Kamunun bir diğer sorumluluğu da hizmetten nasıl yararlanacağı ile ilgili koşullar hakkında yararlanıcının bilgilendirilmesi ve eğitilmesidir (Karakuş, 2010: 44).

Kamu hizmetinin etkili ve etkin sunulmamasının neden olduğu en önemli sorun, oluşturduğu sosyal maliyettir. Kamu kaynağının boşa harcanması ile birlikte, kamu idaresine güven algısının düşmesi, kamu hizmetlerine yeterli saygının gösterilmemesi, hem hizmet sunumunda hem de hizmeti kullanımında oluşacak etik yozlaşma, kayırmacılığın artması gibi durumlar, tüm topluma ek maliyetler oluşturmaktadır. Bu durum toplumlarda bir arada yaşama duygusunu da olumsuz etkilemekte, krizlere karşı toplumları daha dayanıksız yapmakta ve büyük sorunların çözümünde toplumsal sermaye yeterince etkin kullanılamamaktadır. Kamu hizmetlerinin etkililiği ve etkinliği siyasilere toplumun desteğini de doğrudan etkileyen bir durumdur. Bu, kamu hizmetlerinin siyasi otorite tarafından daha farklı algılanmasına, performans göstergelerine daha farklı yaklaşılmasına ve hizmetin etkinliğinden çok etkililiğinin ön plana çıkarılmasına neden olmaktadır. Bunun sonucu olarak, özellikle seçim dönemlerinde kamu hizmetlerinde yararlanıcının lehine illegal esnekliklerin sağlanmasıyla sık karşılaşmaktadır. Seçim dönemlerinde gece-kondu yapılarının görmezden gelinmesi, bir kamu

hizmetinden yararlanma hakkı olmayanlara imtiyazların sağlanması ya da kamu hizmetinin amaç dışı kullanılmasına göz yumulması, verilebilecek örneklerdir. Kamu otoritesinin kendi oluşturduğu hizmet standartlarını, dönemselde olsa bizzat kendisinin ihlal ya da ihmal etmesi, genel anlamda hizmetin kötüye kullanımını arttırabilmekte, etkililiği ve etkinliği olumsuz etkileyebilmektedir (Çevik, 2002: 43-45; Gönülaçar, 2012: 4).

İdare, kamu hizmetinde etkililik ve etkinlik sağlanması, standartların korunması ve adil yararlanmanın düzenlenmesi adına idari ve cezai yaptırımlar oluşturabilir. İdari yaptırımlar; kamu hizmeti, kamu düzeni ve kamu sağlığı gibi toplumsal faaliyetleri yürütürken, idarenin doğrudan, tali veya re'sen kullandığı yetkililerdir. Cezai yaptırımlar ise hukuka aykırı bir fiile karşı ıslah amacıyla verilen cezalardır. İdari yaptırımlar idari kararlarla verilebilirken, cezai yaptırımlarda mutlak suretle yargı makamlarınca alınmış bir karar gerekir. İdari yaptırımlarda cezalandırmaktan ziyade caydırıcılık ön plana çıkarken, cezai yaptırımlarda asli amaç cezalandırmadır. Yaptırımların mutlak suretle yasal dayanağının olması gerekir. Suç oluşturan davranışlar, Anayasaya uygun olarak yasalarla belirlenmelidir. İdari yaptırımların önemli bir kısmı, 5326 Sayılı Kabahatler Kanununa göre düzenlenirken, cezai yaptırımlar ceza hukuku bünyesinde şekillenmektedir (Erdoğan, 2012: 265-267; Kurt, 2014: 132).

#### **Acil Çağrı Hizmetlerinde Etkililik ve Etkinlik**

Acil yardım hizmetlerinin yaşam hakkını ilgilendiren boyutu, hizmette oluşabilecek eksiklikleri, telafisi mümkün olmayan sonuçların nedeni yapabilir. Acil yardım hizmetlerinin etkililiği, çoğu zaman talep edenin bulunduğu yere, hizmetin zamanında ulaştırılabilmesi ile ilgilidir. Hizmette kalite kriterleri, genellikle hizmetin ulaştırılma süresi ve hastanın ileri sağlık hizmeti alabileceği bir merkeze ulaştırılması ile ilgili zaman değerlendirmeleridir. İdarenin, acil yardımda gecikmelere neden olmamak için çeşitli tedbirleri alması gerekir. Bununla birlikte, kamu hizmetinde görevli personel sayısı, kullanılan araç gereç sayısı ve niteliği gibi kaynakların sayısal ya da oransal artışı ile hizmetin etkili ve etkin olması arasında kesin bir belirleyici ilişki bulunmamaktadır. Bazen tüm teknolojik imkanların oluşturulmuş olmasına, acil yardım ekibi sayısının yoğunlaştırılmış olmasına rağmen, hizmet yeterince etkili sunulamaz. Burada ön plana çıkan konu ise organizasyon yeteneğidir. Acil yardım hizmetleri, komuta ve kontrol sağlayan acil çağrı merkezleri tarafından yönetilmektedir. Acil çağrı merkezlerinin organizasyon yeteneği; personel sayısı ve niteliği, kullandığı teknoloji durumu ve hizmetin yararlanıcısı ile hizmetin sağlayıcısı olan acil yardım ekipleri arasında sağlıklı iletişim kurabilmesine bağlıdır (112 SOS, 2012).

#### **Acil çağrı hizmetlerinde etkililik ve etkinlik tartışmaları**

Acil yardım hizmetlerinin sunumunda, hizmetin yararlanıcısına önemli ayrıcalıklar tanınmaktadır. Genel olarak kamu hizmeti talebi için doğrudan başvuru yapma, geçerli belge sunma, hatta kimlik belgesi beyan etme gibi durumlar; acil

yardım hizmetlerinde zorunlu olmayabilmektedir. Acil çağrı hizmetleri, acil yardım hizmetlerinin etkililiğinin artırılması için temel ilkeler olan, hizmete yararlanıcısının kolay ulaşabilmesi, hızlı ve zamanında hizmet sunumu gibi fonksiyonları yerine getirmektedir. Bugün için hâlihazırda en hızlı iletişim aracı telefondur. Acil yardıma ihtiyacı olan birey, akılda kalması ve hızlı çevrilebilme gibi özellikleri nedeniyle belirlenmiş olan kısa telefon numarasını arayarak, doğrudan hizmet talep edebilmektedir. Öyle ki telefon ile iletişim ücretli olmasına rağmen, acil çağrı numaralarının aranması herhangi bir ücret olmaksızın, mobil telefonun SIM kartı takılı olmadan, hatta GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki yerlerden bile yapılabilmektedir. Bugün için kamu hizmetlerinin önemli bir kısmında, katılım ücretinin alınması yararlanıcılar tarafından yadırganmamasına, sağlık hizmetinde genel olarak katılım ücreti alınmasına rağmen, acil yardım hizmeti kapsamında olan ambulans hizmetlerinde ve 24 saat sunulan hastane acil servis hizmetlerinde, herhangi bir ücretlendirme söz konusu değildir (SUT, 2010; Chin, 2015).

Kamu hizmetlerinin sunumunun temel hedefleri, hizmetin yararlanıcısını mümkün olduğunca bekletmeden, mümkün olduğunca toplumun geneline yaygın, kamu kaynaklarının etkin kullanımı ve kaliteli sunulmasıdır. Toplumsal ihtiyacın devamlı olduğu ve kamu yararının yüksek olduğu acil yardım hizmetlerinde, hizmetin sürekli ve düzenli sürdürülmesi gerekir. Acil yardım hizmetlerinde sürekliliğin anlamı, 7 gün 24 saat hizmetin talep edildiğinde sağlanmasıdır. Acil yardım hizmetleri, coğrafi ya da iklim koşullarına bakılmaksızın, ihtiyacı olan herkese, yararlanıcının bulunduğu yerde, hızlı ve etkili bir şekilde sunulmaktadır. Bugün için kamu idarelerinin gücü, acil yardıma ihtiyacı olan bireye zamanında ulaşabilmesi ile değerlendirmektedir. Trafik yoğunluğunun aşılması için motosiklet ambulanslar, kış iklim koşullarının aşılması için paletli ambulanslar ve ulaşım sürelerinin azaltılması adına uçak ve helikopterlerden oluşan hava ambulansları son yıllarda sıkça kullanılmaktadır. Hızlı ve etkin bir şekilde sağlanan acil durum hizmetleri, vatandaşların devlete olan güven ve bağlılığını artırırken, aksi yönde yaşanan bir gelişme, kamu otoritesinin vatandaş tarafından sorgulanmasına yol açmaktadır. Hizmetin etkili ve etkin sunumunda devamlılık sağlanamazsa, kamusal düzen olumsuz etkilenebilmekte, sosyal maliyet oluşabilmektedir (Ekşi, 2014: 56).

Acil yardım hizmetlerinde etkililiğin ve etkinliğin sağlanması için önceliklerin iyi belirlenmesi, kabul görmüş standartların korunması ve yararlanıcı beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması gibi konular ön plana çıkmaktadır. Ambulans hizmetlerinin oluşturulmasında temel ilke, talep edilen acil yardım hizmetinin kent merkezlerinde on dakikanın altında bir sürede etkili bir şekilde ulaştırılmasıdır. Ancak idarenin, kamu hizmetleri ile ilgili sınırsız bir kapasite oluşturma imkanı bulunmamaktadır. Bu nedenle kamu hizmeti oluşturulurken, eldeki kamu kaynağı ile maksimum fayda sağlanabilecek optimal hizmet seviyelerinin belirlenmesi gerekir. Ambulans hizmetleri için bu seviye, kent merkezlerinde 50.000 kişiye bir acil yardım ambulansı düşecek şekilde olmalıdır. Optimal hizmet alanı belirlenirken, yerel, bölgesel ve ulusal riskler, kentleşme



durumu, ekonomik gelişmişlik, sosyal ve kültürel özellikler, coğrafi özellikler gibi durumlar da belirleyici olmaktadır. İdarenin acil yardım hizmetlerinde hem optimal hizmet seviyesini koruması hem de etkililik ve etkinliği sağlanması beklenir. Bunun sağlanabilmesi adına da hizmet alanının, acil çağrı hizmetleri kapsamında organizasyonu ve yönetimi önemlidir (David ve Harrington, 2011: 2; Hartman, 2003: 359).

### **Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı**

Acil yardım hizmetlerinde yararlanıcıya yönelik ayrıcalıkların geçerli olabilmesi için temel koşul, yararlanıcının acil durum içerisinde olmasıdır. Ayrıcalıkların nedeni de acil durum içerisinde olan yararlanıcının, hayat kurtarıcı hizmete mümkün olduğunca hızlı ve etkili ulaşabilmesi ve hak mahrumiyetine uğramamasıdır. Çünkü acil durumlarda etkili hizmetin gecikmesiyle oluşacak hak mahrumiyetleri çoğu zaman telafi edilebilir nitelikte değildir. Tamamen hizmete ulaşmayı kolaylaştırmak amacıyla oluşturulan bu ayrıcalıklar, hizmetten yararlanma koşullarını sağlamayanlar tarafından suistimal edilebilmektedir. Bunda hizmet sunumunun ücretsiz olması ve 24 saat sunuluyor olması etkili olmaktadır. Sağlık ile ilgili diğer hizmet alanlarında, sadece mesai saatlerinde hizmet sunulması ya da hizmetten yararlanmaya katılım ücretinin alınması gibi durumlar; yararlanıcıyı ihtiyacı olduğu hizmeti, daha kolay talep edebildiği ve ücret ödemeksizin günün her saati hızlı yararlanabildiği acil sağlık hizmetleri ile ikame etmeye teşvik edebilmektedir. Aslında gündüz saatlerinde poliklinik hizmetlerinden yararlanabileceği basit bir baş ağrısı için hastanın, akşam saatlerinde acil çağrı hizmetlerini arayarak, acil sağlık hizmetlerini meşgul etmesi gibi örneklerle sık karşılaşılmaktadır. 112 acil çağrı numarasının ücretsiz aranabilmesi başka suistimallere de neden olabilmektedir. Bazı kötü niyetli yetişkinlerin ya da çocukların acil çağrı merkezini sürekli arayarak meşgul etmeleri veya tamir ettiği telefonu, SIM kartını takmadan denemek için acil numarayı arayan telefon tamircileri gibi toplumun değişik kesimleri tarafından yapılan suistimaller sık karşılaşılan durumlardır. Öyle ki 112 Acil Çağrı Numarası için bu suistimal durumlarının neden olduğu lüzumsuz aramaların oranı, %95'lere kadar çıkabilmekte, bu da hizmetin hem etkili hem de etkin sunumunu olumsuz etkilemektedir (Vaughn ve Streib, 2006: 136; Erbay, 2015).

Bugün için acil yardım hizmetlerinin sunumunda, acil çağrı hizmetlerinin suistimal edilmesi en önemli sorunlardan biri olarak görülmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ikiye ayırmak mümkündür. Kasıtsız yani bilinçsiz ve kasıtlı yanlış aramalar. Kasıtsız aramalar grubunda yer alan ve acil olmayan durumlar için hizmetten yararlanma hakkı yokken hizmet talep edilmesi, kötüye kullanımın çok önemli bir bölümünü oluşturur. Bu aramalar, günlerdir devam eden karın ağrısı şikayeti gibi gerçekte acil durum tanımına uymayan bir durum için acil yardım talebinin istenmesi gibi durumları kapsar. ABD'de bazı eyaletlerde acil olmayan durumlar için arama oranı % 40'lar seviyesindedir. Japonya'da ise ambulans ile hastaneye sevk edilen hastaların %60'ı herhangi bir özel tedavi

uygulanmadan ya da hastaneye yatışı yapılmadan evine geri dönmektedir (Kawakami vd., 2007). Bu grup çağrılar, bazen mental hastalığı olan ya da yaşlıların sürekli arayarak, kronik ya da acil müdahale gerektirmeyen rahatsızlıklarını iletmeleri şeklinde de olabilir. Bu kapsamda değerlendirilebilecek bir başka durum da, abartılmış bilgi içeren acil aramalardır. Yani hastanın ciddi bir sağlık problemi olmamasına ve aslında acil yardım hizmeti gerekli olmamasına rağmen, hasta yakınlarının acil hizmetlerin avantajlarından yararlanmak adına hastayı bilinci kapalı ya da solunumu durdu gibi bilgilerle ifade etmesi durumudur (Sampson, 2004).

Son yıllarda mobil telefonların kullanımının yaygınlaşması ile birlikte, mobil telefon ile yapılan kötüye kullanım olguları artmaktadır. Britanya’da mobil telefonlardan ambulans talebi için yapılan aramaların sadece dörtte biri gerçek aramadır. Farkında olmadan mobil telefonlardan otomatik olarak yanlışlıkla acil çağrı numarasının aranması, bilinçsiz kötüye kullanım oranlarında önemli yer tutmaktadır. Bunun nedenleri arasında, mobil telefonların SIM kartı takılı olmadan ve kapsama alanı dışındayken de acil çağrı numarasını arayabilmelerinin rolü büyüktür. Yine birçok telefon üreticisi, telefonların dizaynını tek tuş ile acil çağrı numarası aranabilecek şekilde yapmakta, yine tuş kilidi aktif olmasına rağmen acil numaraların aranmasına olanak verilmektedir. Bu durumlar bilinçsiz bir şekilde veya yanlışlıkla acil numaraların aranmasına neden olabilmektedir. Bir başka durumda, son yıllarda ebeveyninin eski telefonunu oyuncak olarak kullanan çocukların, SIM kartı olmadan acil numaraların aranabilmesi özelliğinden dolayı, acil çağrı numaralarını bilinçli ya da bilinçsiz meşgul etmeleridir (Sampson, 2004; Government of The Nederland, 2015).

Bilinçli kötüye kullanımı, asılsız ihbarlar ve şaka ya da işletme amaçlı aramalar olarak sınıflandırmak mümkündür. Kasıtlı olarak yapılan suistimalde en önemli oranı, acil çağrı numarasının şaka ya da işletme amaçlı (Prank Call) aranması oluşturur. Bu aramalarda, arayan kişi, bir çalışanla görüşmek istediğini belirtir ya da acil çağrı personeline bir takım sözler söylemeye çalışır, bu bazı durumlarda maç skoru ya da adres sorma gibi farklı aramaları da kapsayabilir. Bu tip aramalar genelde tekrarlayan ve bazen operatörlere küfür ve hakaretler içeren aramaları da kapsar. Hollanda’da yapılan çalışmalarda kasıtlı yanlış aramaların, 10-18 yaş arası çocuklarda artış gösterdiğini ve özellikle, çarşamba öğleden sonra, cumartesi geceleri, pazar sabahları ve okulların tatil günlerinde arttığını göstermektedir (Saul, 2014, Government of The Nederland, 2015). Yine yapılan bazı çalışmalarda, acil çağrı numaralarının kötüye kullanımının, yaz aylarında ve hafta sonu günlerinde arttığı görülmektedir. Bu durum çocukların evde olduğu günlerle ilişkilendirilmektedir (ST. Petersburg Police Department, 1996).

### **Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımına yönelik oluşturulabilecek yaptırımlar**

Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ister bilinçli, isterse bilinçsiz yapılsın, hizmet alanının etkililiği ve etkinliğini olumsuz etkileyen bir durumdur.

Acil çağrı numaraları meşgul edildiğinde, gerçekten yardıma ihtiyacı olanların hizmete ulaşım süresi gecikmekte, acil çağrı merkezleri kötüye kullanım olgularını yönetmek için daha fazla personel görevlendirmek ya da ek teknolojik önlemler için yatırım yapmak zorunda kalmaktadır. Hayat kurtarma hedefli oluşturulan hizmet alanının, etkililiğinin artırılması ve hak mahrumiyetlerinin azaltılması adına idare hizmetin suistimalinin önüne geçmek için bir takım önlemler geliştirmek zorundadır. Bu önlemleri; hizmeti suistimal edenlere idari ve cezai yaptırımların uygulanması ve vatandaşın hizmetten daha etkin yararlanması, başkalarına hak mahrumiyeti yaşatmaması adına hizmetin işleyişi hakkında bilgilendirilmesi olarak sınıflandırmak mümkündür. Bugün için acil çağrı hizmetlerinin suistimali ile ilgili konuların tamamının suç olup olmadığı bile önemli bir tartışma konusudur. Kötüye kullanıma bağlı olarak yaşam kaybı oluşsa bile, olguların çok azı ceza yargısının konusu olmaktadır. Hizmet alanında etkililik ve etkinlik sağlama arayışında olan ülkelerde, konu ile ilgili idari ve cezai yaptırımların uygulanmasında, farklı yöntemler dikkat çekmektedir. Acil çağrı numarası suistimaline karşı uygulanan yaptırımlar; acil yardım hizmetlerinin masraflarının ödettilmesi ve idari para cezasından, hapis cezasına kadar geniş bir aralıkta uygulanan cezaları kapsamaktadır (Ekşi, 2014: 55; İHA, 2014).

Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımının engellenmesi adına geliştirilen teknik önlemler de dikkat çekicidir. Çoğu ülkede acil çağrı merkezine gelen aramalar kayıt altına alınmaktadır. Bu durum aslında acil olguların çoğunun aynı zamanda adli vakalar olması nedeniyle de gereklidir. Bu kayıtlar aynı zamanda sistemi kötüye kullanıma yönelik adli ve idari takip için de kullanılmaktadır. Çoğu sistemde emniyet güçleri, SIM kartı olmaksızın ya da gizli numara ile yapılan çağrılarda bile arama yapılan yer ve kişiyi bulabilmektedir. Tekrarlayan suistimallerde, arama yapılan telefonların acil çağrı numaralarını aramaları engellenebilmekte, telefon veya GSM hattı bloke edilebilmektedir. Acil çağrı sistemlerinde kullanılan oto sekreterler, çoğu zaman acil durum için arayan kişiye lüzumsuz bir ayrıntı olarak görülür ve genelde tepki çeker. Ancak oto sekreterler hem arayan kişiye yasal uyarıların yapılabilmesi hem de yanlış aramaların elenmesi konusunda fırsat sağlar. Yanlışlıkla yapılan aramaların çoğu, oto sekreter aşamasında çağrıyı sonlandırmaktadır (Blackstone, 2005: 234).

Acil yardıma ihtiyacı olan bireylerin hak kaybını önlemek ve hizmete ulaşımını kolaylaştırmak için oluşturulan düzenlemeler, gerçekten o hizmete ihtiyacı olmayanların, hizmet alanını suistimal etmesi ile tam tersi bir etki gösterebilir. Bu kolaylaştırıcı uygulamalar iyi denetlenmez ve suistimali engellemek için bariyerler iyi oluşturulmazsa, yeni hak kayıpları oluşabilir. Nitekim hizmet alanı için sağlanan etkililik ve etkinlik süreklilik sağlanabilirse anlam kazanır. Konuya farklı bir açıdan bakıldığında, yararlanabileceği hizmeti acil yardım hizmeti ile ikame etmek isteyenlerin, aslında yararlanmaları gereken hizmette var olabilecek sorunların dikkate alınması, çözüm arayışı konusunda yardımcı olabilir. Türkiye’de 2014 yılında nüfus sayısı 77 milyon iken, acil servislere toplam başvuru sayısı bir yılda 100 milyonun üzerindedir. Gelişmiş

ülkelerin çok üzerinde olan bu başvuru sayısı, toplam poliklinik sayısının yaklaşık üçte birini oluşturmakta ve yapılan çalışmalarda %80'den fazlasının aslında acil durum tanımlamayan olgulardan oluştuğu belirtilmektedir. Acil yardım hizmetlerine olan talebin artması eğer rutin sağlık hizmetlerinde oluşan sorunlardan dolayı ise öncelikle rutin sağlık hizmetlerindeki sorunların çözülmesi gerekir. Sağlık hizmetlerinden nasıl yararlanacağını bilmeyen kişiler için ücretsiz danışma hatlarının oluşturulması da acil çağrı hizmetleri üzerindeki yükü azaltabilir (Waugh ve Streib, 2006: 136; Bilaloğlu, 2015).

Acil yardım hizmetlerinden yararlanmada eşitlik, mutlak ve aritmetik bir eşitlik şeklinde değildir. Hizmeti talep edenin içinde bulunduğu acil durumun koşulları, ön plana çıkmaktadır. Yani aciliyetin derecesi ve hayati risk durumu, hizmetten yararlanma önceliği açısından belirleyici olmaktadır. Yararlanıcının kamu hizmeti sunumu ile ilgili kurallara uygun davranacağı, etik ilkelere uyacağı ve hizmeti kullanma süresince üzerine düşen sorumlulukları yerine getireceği varsayılır. Ancak bazı durumlarda, yararlanıcının bu sorumluluk duygusuna göre hareket etmediği, hakkı olmayan bir hizmeti kullanma ya da daha kolay elde etme adına etik dışı davranabildiği görülmektedir. Acil olmayan bir durumu, acil gibi bildirmek ya da var olan sağlık durumunu abartarak bildirmek, sık karşılaşılan etik dışı davranışlardır (Yavuz ve Tekin, 2015; Ekşi, 2015: 93). Bazen de hizmet optimal seviyede oluşturulmuş olsa bile, ani talep değişiklikleri hizmetleri yetersiz kalabilir ve tüm talep edenlere aynı anda yanıt verilemeyebilir. Bu durumlarda hak mahrumiyetlerinin önlenmesi adına, idare tarafından öncelikli hizmet alacakların belirlenmesi gerekir. Acil durumlarda önceliklerin belirlenmesi için triyaj uygulamaları kullanılmaktadır. Trijaj, hizmet talebinin eldeki kaynakları aştığı durumlarda, eldeki kısıtlı imkanlar ile mümkün olduğunca fazla sayıda kişiye, hayat kurtarıcı yardımın ulaştırılmasını tanımlar. Önceliklerin belirlenmesinde mutlak suretle bilimsel olarak geçerliliği olan bilgiler kullanılmalı, triyaj uygulamasının genel ilkeleri mevzuatta tanımlanmış olmalı ve tüm süreçlerde etik ilkelere uyulmalıdır (David ve Harrington, 2011: 2; Hartman, 2003: 359).

İdare tarafından tüm olanakların sağlanması ve önlemlerin alınması da tek başına hizmetin planlandığı gibi etkili ve etkin sunulacağı anlamına gelmemektedir. Kamu hizmetinden adil yararlanma hakkının korunabilmesi adına, artık sadece hizmete başvuru yollarının oluşturulmuş olması yeterli görülmemektedir. Burada öne çıkan bir durumda, kullanıcının yani toplumun tutum ve davranışlarıdır. Hizmetin yararlanıcısı olan vatandaşın, hizmetten doğru yararlanma ile ilgili yeterli bilgiye sahip olması son derece önemlidir. Bu hem hizmeti doğru kullanarak kendi mağduriyetinin engellenmesi hem de hizmeti yanlış kullandığında gerçekten hizmete ihtiyacı olanların mağdur edilmemesi adına önemlidir. Avrupa Birliği'nin acil yardım hizmetleri ile ilgili ilkelerinin tamamında, kullanıcının hizmetten hangi durumlarda nasıl yararlanacağı konusunda bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi konuları yer almaktadır. İdare, acil yardım hizmetlerinden etkili ve etkin yararlanmanın koşulları ve standartları oluşturmakla birlikte, bu koşul ve standartlardan bireyin nasıl yararlanması

gerektiği ile ilgili tanıtım ve eğitim çalışmalarına ağırlık vermeli, hizmetin etkililiğinin artırılması ve sürekliliğinin sağlanması adına, hizmetle ilgili kararların verilmesi ve sunulması süreçlerine kadar saydamlığın ve katılımın sağlanması gerekmektedir (Ekşi, 2014: 52; Torres ve Pina, 2002: 43).

Acil çağrı hizmetlerinin suistimalinde ülkelerin gelişmişlik düzeyi, idari ve eğitim yapısı gibi faktörler etkili olabilmektedir. Doğrudan yaşam hakkını ilgilendiren bu alanda hizmetin suistimali ile ilgili konuların son yıllarda daha ciddi tartışılması ve sorunun çözümü için daha geniş kapsamlı çözüm önerisi arayışları dikkat çekicidir (Sampson, 2004: 5). Türkiye’de ise idari ve teknik önlemler son derece yetersiz olmakla birlikte, idari yaptırım sadece asılsız ihbarlarda uygulanmaktadır. Bu yaptırım, 6525 Sayılı “Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”un 15. Maddesinde “112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere 5326 sayılı Kabahatler Kanununa göre il valileri tarafından 250 Türk Lirası idari para cezası verilir, tekrarı hâlinde bu ceza iki katı olarak uygulanır” şeklinde düzenlenmiştir. Acil yardım hizmetlerinin amaç dışı kullanılması ya da çeşitli gerekçelerle sürekli olarak meşgul edilmesi ile ilgili mevzuatta herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır (6525 Sayılı Kanun, 5326 Sayılı Kanun).

## **ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNİN KÖTÜYE KULLANIMI İLE İLGİLİ ALAN ÇALIŞMASI**

### **Materyal ve Yöntem**

Çalışmada İzmir ili kapsama alınmış, çalışma evreni; il merkezinde ikamet eden 15 yaş ve üzerindeki kişiler oluşturmuştur. Çalışmanın örnekleme basit rastgele örnekleme yöntemi ile 200 kişi olarak belirlenmiş, anket çalışması sırasında 208 kişiye ulaşılmış ve uygulanan tüm anketler çalışmada değerlendirmeye alınmıştır. Anket çalışması Ege Üniversitesi İlk ve Acil Yardım Programı öğrencileri tarafından yüz yüze görüşme tekniği ile uygulanmıştır. Anketörlere, çalışma hakkında 1 saatlik eğitim verilmiştir. Uygulanan anket formunun ilk bölümünde katılımcıları tanımlayıcı sorular yer almıştır. İkinci bölümde, katılımcıların acil çağrı hizmetlerinden yararlanma durumları, hizmetin işleyişi ve hizmetten doğru yararlanma konularındaki bilgi durumu ve hizmetin kötüye kullanımı durumunda uygulanan cezai yaptırımlar hakkında bilgi durumu ile ilgili sorulara yer verilmiştir. Anket formunda toplam 15 soru yer almıştır. Toplanan veriler SPSS (Statistical Package for the Social Sciences Chiago, III, USA) 16,0 istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Veri çözümlenmesinde frekans dağılımı ve yüzdelerden yararlanılmıştır.

### **Kısıtlılık**

Türkiye’de acil çağrı sisteminin kötüye kullanımı ile ilgili veriler, İçişleri Bakanlığı Acil Çağrı İdari İşlemler Şube Müdürlüğü’nden, Bilgi Edinme Kanunu

çerçevesinde 9 Ocak 2015 tarihinde istenmiştir. Ancak ilgili kurum, Bilgi Edinme Kanununun 7. Maddesini gerekçe göstererek, istenilen bilgileri sağlamada kolaylaştırıcı olmamıştır.

### Bulgular

Çalışmaya toplam 208 kişi katılmıştır. Katılımcıların %55,3'ü (n=115) kadın ve %44,7'si (n=93) erkektir. Katılımcıların yaş ortalaması 35,3 (Standart Sapma:1,36959) olup, en küçüğü 15, en büyüğü 81 yaşındadır. Katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımı; %0,5 (n=1) “okur-yazar değil”, %2,4 (n=5) “okuryazar”, %21,6 (n=45) “ilköğretim”, %34,1 (n=71) “lise”, %35,1 (n=73) “üniversite” ve %6,2 (n=13) “yüksek lisans ve üzeri” olarak bulunmuştur. Katılımcılar, “daha önce 112 acil çağrı numarasını aradınız mı?” sorusuna, %43,3 (n=90) “evet”, %56,7 (n=118) “hayır” yanıtını vermişlerdir.

Katılımcılar, “112 acil çağrı numarasının hangi durumlarda aranması gerektiğini biliyor musunuz?” sorusuna, %88,9 (n=185) “evet”, %11,1 (n=23) “hayır” yanıtını vermişlerdir. “SIM kartı takılı olmayan telefon ve GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki yerlerden mobil telefonlar ile 112 acil çağrı numarasının aranabildiğini biliyor musunuz?” sorusuna, %73,6 (n=153) “evet”, %26,4 (n=55) “hayır” yanıtını vermişlerdir. Katılımcılar, “112 acil çağrı numarasının doğru kullanımı ile ilgili eğitim ve bilgilendirme çalışmalarına katıldınız mı?” sorusuna, %18,3 (n=38) “evet”, %81,7 (n=170) “hayır” yanıtını vermişlerdir. “Sizce 112 acil sağlık hizmetleri amacına uygun etkili ve etkin bir şekilde kullanılıyor mu?” sorusuna, %66,3 (n=138) “evet”, %18,8 (n=39) “hayır” yanıtını vermiş, %14,9'u (n=31) bu konuda fikrinin olmadığını belirtmiştir. Katılımcılar, “112 acil çağrı numarasına yapılan asılsız ihbarlara para cezası verildiğini biliyor musunuz?” sorusuna, %40,9 (n=85) “evet”, %59,1 (n=123) “hayır” yanıtını vermişlerdir.

Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanılmasının nedenleri ile ilgili olarak katılımcı görüşleri Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1:** 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımının Nedenleri

	Evet		Hayır	
	%	n	%	n
Yararlanıcı 112 acil çağrı hizmetleri ile ilgili yeterli bilgiye sahip değil	75,5	157	24,5	51
112 Ambulans Hizmetlerinin ücretsiz olması	60,6	126	39,4	82
Yararlanıcının 112 acil çağrı hizmetlerine yeterli saygı duymaması	53,8	112	46,2	96
Acil yardım hizmetlerinin 24 saat sunulması	42,3	88	57,7	120
112 acil çağrı numarasının ücretsiz aranabilmesi	40,9	85	59,1	123
112 acil çağrı numarasının SIM kartı takılı olmayan ve GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki yerlerden mobil telefonlar ile aranabilmesi	13,9	29	86,1	179

112 acil çağrı hizmetlerinde kötüye kullanımın azalması, etkili ve etkin kullanımın sağlanması için yapılması gerekenlerle ilgili katılımcı görüşleri Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2:** 112 Acil Çağrı Hizmetlerinde Kötüye Kullanımın Azaltılması ve Etkin Kullanımın Sağlanması için Yapılması Gerekenler

	Evet		Hayır	
	%	n	%	n
Yararlanıcı hizmet hakkında daha fazla bilgilendirilmeli ve eğitilmelidir.	75,0	156	25,0	52
Hizmeti suistimal edenler cezalandırılmalıdır.	67,3	140	32,7	68
SIM kartı takılı olmayan ve GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki yerlerden mobil telefonlar ile 112 acil çağrı numarası aranmamalıdır.	12,0	25	88,0	183

### Tartışma

Acil çağrı hizmetlerinde, içinde bulunulan acil duruma etkin ve hızlı müdahale için yararlanıcısına bir takım ayrıcalıklar sunulur. Hayat kurtarma amacıyla oluşturulan bu ayrıcalıklar, bazı durumlarda, bizzat yararlanıcısı tarafından suistimal edilebilmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ile ilgili oranlar ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Kötüye kullanım oranı Portekiz'de yaklaşık %80 iken, Yunanistan'da %99'dur. Bununla birlikte, oranların kabul edilebilir seviyelerde olduğu; Almanya (%30), Avusturya (%30), Finlandiya (%16) gibi ülkeler ve bu konuda son derece başarılı olan Hırvatistan (%3) ve Estonya (%1) gibi ülkelerde bulunmaktadır (COCOM, 2012). Türkiye'de ise acil çağrı sisteminde kötüye kullanım oranı % 95 ile acil yardım hizmetlerinin etkililiğini olumsuz etkileyecek seviyededir. Hizmetin hızlı ve etkili kullanımı için oluşturulmuş olan 112 acil çağrı hizmetlerinin suistimalinin, ülkelere göre farklılık göstermesi, bu konuda ülkelerin siyasi ve idari yapısı ile sosyo-kültürel etkenlerin belirleyici olduğunu düşündürmektedir (Erbay, 2015).

Günümüzde acil yardım hizmetlerinin etkili ve etkin bir şekilde sunulmasının önündeki en önemli engellerden biri, acil çağrı sisteminin suistimal edilerek gereksiz yere meşgul edilmesidir. Hizmet alanının bu önemli sorun alanına yönelik çözüm önerileri üretilebilmesi adına, kötüye kullanım amacıyla yapılan aramaların sınıflandırılması son derece önemlidir. Türkiye'de acil yardım hizmetlerinin kötüye kullanımıyla ilgili sağlıklı bir veri sisteminin oluşturulduğunu söylemek son derece zordur. Bu çalışma kapsamında, Türkiye'de acil çağrı sistemini kötüye kullanım ile ilgili veriler, İçişleri Bakanlığı Acil Çağrı İdari İşlemler Şube Müdürlüğü'nden, Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde istenmiş, ancak ilgili kurum Bilgi Edinme Kanununun 7. Maddesini gerekçe göstererek, istenilen bilgileri sağlamada kolaylaştırıcı olmamıştır (İçişleri Bakanlığı'nın 9 Ocak 2015 Tarihli Bilgi Edinme Başvurusuna Yanıtı). Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımına karşı önlemlerin geliştirilebilmesi adına, verilerin depolanması, sınıflandırılması ve özellikle akademik çalışmalar için paylaşılması son derece önemlidir (EENA, 2011). Türkiye'de ilgili kurumların, veri depolamayı daha sistemli hale getirmesi ve bu verilerin paylaşılmasında akademik çevre başta olmak üzere, çözüme katkı sunabilecek paydaşlara kolaylaştırıcı olması, sorun alanına çözüm üretilmesine katkı sağlayacaktır.

Türkiye'de özellikle ambulans hizmetleri, siyasiler tarafından vatandaşlara, özellikle seçim dönemlerinde her talebe acil yardım ambulansı gönderilecek

şeklinde anlatılmakta, bu dönemlerde ambulans hizmetleri ile ilgili acil olsun ya da olmasın her çağrıya olumlu yanıt verilmesi konusunda kurumlar uyarılmaktadır. Bir zamanların gece-kondu politikasını andıran bu uygulama, olağan durumlarda hizmetin etkililiğini ve etkinliğini olumsuz etkilemekte, vatandaşta her durumda ambulans hizmetlerinden yararlanabileceği konusunda bir algı oluşmaktadır. Nitekim suistimalin bu kadar yüksek olduğu bir hizmet alanı için bu çalışmada katılımcıların algısı, yaklaşık %70 seviyesinde hizmetin amacına uygun kullanıldığı şeklinde çıkmaktadır. Bu çalışmaya katılanların dörtte üçü acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanım nedenini, vatandaşın acil çağrı hizmetleri ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmaması olarak görmekte ve buna bağlı olarak da, ambulans hizmetlerinin ücretsiz olması, acil servislerde ambulanslara tanınan öncelikler ve 24 saat hizmet sunulması gibi durumların, hizmetin suistimalinde etkili olduğunu belirtmektedirler. Ayrıca çalışmada katılımcıların yarısından fazlası, bireylerin acil çağrı hizmetlerine yeterli saygı duymamasının kötüye kullanımı arttırdığını düşünmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin bilinçli kötüye kullanımında, 112 acil yardım hizmetinin önemini anlamayan ve insanların acil yardım hakkına yeterli saygıyı göstermeyen bireylerin etkisi olduğu düşünülmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanım nedenleri konusunda katılımcıların değerlendirmeleri, literatür ile örtüşmektedir (Güzelgöz, 2011; İlkorkor, 2013: 33).

Acil yardıma ihtiyacı olan mağdur vatandaşı koruyan ve kolaylaştırıcı olan uygulamalar, yaşam hakkının korunması adına geliştirilmiştir. Bu çalışma, katılımcıların %70'den fazlasının SIM kartı takılı olmayan ve GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki yerlerden mobil telefonlar ile acil çağrı numarasının aranabilmesinin farkında olduğunu göstermektedir. Ancak hizmetin etkililiğini arttırmayı amaçlayan bu uygulamanın kötüye kullanımı ile acil yardıma ihtiyacı olanların mağdur olmasına neden olması, bazı ülkelerde bu kolaylaştırıcı uygulamadan vazgeçilmesine neden olmuştur. Almanya'da uzun yıllardır SIM kartsız, dolayısıyla kapsama alanı dışındaki yerlerden mobil telefonlar ile acil numaralar aranmamaktadır. Kasım 2010'da yayınlanan bir yasa ile İspanya'da da benzer bir uygulama hayata geçirilmiştir (EENA, 2011). Bu çalışmada, Türkiye'de benzer bir şekilde SIM kartı takılı olmayan mobil telefonlarının acil çağrı numaralarını aramalarının engellenmesi ile ilgili bir tedbire, katılımcıların sadece %10'u katılmaktadır. Bu tedbirle SIM kartı takılı olmayan mobil telefonların acil numaraları araması engellendiğinde, aynı sistemle çalışan GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki yerlerden mobil aramalarda engellenmiş olacaktır. Böyle bir uygulama, mobil telefon kullanımının çok yaygın olduğu Türkiye gibi ülkelerde acil yardım hizmetlerine ulaşımı daha da zorlaştırabilir.

Yaşam hakkının korunması adına hizmetin kötüye kullanımının engellenmesi için bazı ülkelerde, daha agresif önleyici yöntemler kullanılmaktadır. Bu önlemler, suistimali tekrarlayanlar için telefon numaralarının kara listeye alınması ya da bloke edilmesi, asılsız ihbarlarda yapılan kamu harcamalarının maliyetinin ödettilmesi, suistimali yapan kişilerin kamuoyuna deşifre edilmesi olarak sıralanabilir (Moynihan, 2014). Örneğin, bilinçli kötüye kullanımda



Romanya'da ciddi para cezaları uygulanmaktadır (Government Emergency Ordinance of Romania, 2008). ABD'de acil çağrı numarasının suistimali ile ilgili birçok farklı düzeyde yaptırım uygulanabilmektedir. Geçerli bir neden olmadan acil çağrı numarasını arayanlar ve çocukların yaptığı aramalar için ebeveynlere idari para cezaları uygulanırken, bu tip suistimalleri sürekli tekrarlayan hatta bunu bağımlılık seviyesine taşıyanlar ya da hakaret ve tehdit içeren aramalarda, çoğu savcı hapis cezaları için davalar açmaktadır. Kaliforniya'da 911 acil çağrı numarasının kötüye kullanımına 1000 \$ para cezası veya 6 ay hapis cezası ya da suistimalin durumuna göre her ikisi birden verilebilmektedir. Yine acil çağrılarda abartılı bilgi verenler için yaptıkları yanlış yönlendirmenin insanlara ve topluma maliyetinin anlatılması amacıyla, bu yola başvuranlara bir takım zorunlu eğitim programları düzenlenmektedir. Yalnız yaşayan, ruhsal sorunları olan ya da yaşlı hastalar için bazı çalışmalar sosyal hizmetlerle işbirliği halinde yürütülmektedir (Sampson 2002; Brouhard, 2014).

Türkiye'de sadece asılsız ihbarlara para cezası uygulanmakta, özellikle bilinçsiz kötüye kullanım ile ilgili sistematik uygulanan herhangi bir idari ya da teknik önlem bulunmamaktadır. Bu çalışmada, ambulans hizmetlerinin etkililiğinin artırılması için katılımcıların yaklaşık %70'i, hizmetin kötüye kullanılması durumunda idari ve cezai yaptırımların uygulanmasını doğru bulmaktadır. Bu durum, yaşam hakkı ile doğrudan ilişkili bu hizmet alanında, yaptırımlar konusunda yararlanıcının desteğini göstermektedir. Bu çalışmada, katılımcıların sadece %40'ı asılsız ihbar durumunda para cezası uygulandığını bildiğini belirtmiştir. Acil çağrı numaralarının suistimalinin önlenmesi adına geliştirilen tedbirlerin etkin olabilmesi için yaptırımların, yararlanıcılar tarafından biliniyor olması gerekir. Yine özellikle bilinçsiz kötüye kullanımın azaltılması için hangi durumların kötüye kullanım içeriğinde olduğu ve kötüye kullanım durumunda uygulanacak olan yaptırımlar konusunda toplumun bilinçlendirilmesi gerekir (Ekşi, 2014: 55; İHA, 2014).

Özellikle acil olmayan durumlar için acil numaraların aranmasının azaltılması için kullanılan bir başka yöntem de, nakil ambulanslarının talep edilebileceği alternatif bir telefon hattının oluşturulmasıdır. ABD'de bazı eyaletlerde, acil durum içermeyen sağlık sorunlarında danışma amaçlı "311" numarası aranabilmektedir. Bu eyaletlerde, acil sağlık hizmetleri gerekmeyen durumlar için "911" acil çağrı numarasının aranmasının azaldığı gözlenmiştir (Blackstone, 2005: 234). Türkiye'de acil olmayan durumlar için danışma amaçlı vatandaşın kullanabileceği ücretsiz bir çağrı hizmeti bulunmamaktadır. Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi çağrı numarası olan "SABİM 184", Sağlık Bakanlığı hizmetleri ile ilgili sadece öneri ve şikâyet amaçlı kullanılmaktadır. Türkiye'de de özellikle acil çağrı numaralarının üzerindeki baskının azaltılması adına, vatandaşın danışma hizmeti alabileceği ücretsiz bir çağrı hizmeti oluşturulabilir (TC Sağlık Bakanlığı, 2014).

Çalışmada, katılımcıların %40'dan daha fazlası, acil çağrı numarasını aradığını ve hizmetten yaralandığını belirtmektedir. Bununla birlikte %90'ı, hizmetten doğru bir şekilde nasıl yararlanılması gerektiğini bildiğini belirtmesine rağmen, sadece yaklaşık %20'si bu konuda tanıtım ve eğitim çalışmasına katıldığını belirtmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin doğru kullanımı için vatandaşın eğitilmesi büyük önem taşımaktadır. Eğitim, acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ile en etkili mücadele aracıdır. Özellikle çocuklar tarafından yapılan aramalar için okullarda yapılan eğitimler, son derece olumlu sonuçlar vermektedir (EENA, 2011). Bu çalışmada her 4 katılımcıdan 3'ü, ambulans hizmetlerinde suistimalin engellenmesi için eğitimi en önemli araç olarak görmektedir. Yine acil çağrı hizmetlerinin tanıtımı, sesli ve görüntülü medyada yer alan kamusal spotlar, birçok ülkede kullanılmakta ve başarılı sonuçlar alınabilmektedir. Türkiye'de bu konuda yapılan eğitim ve bilgilendirme çalışmaları, yıllardır son derece yetersiz düzeyde kalmıştır. Ekim 2015'de TC Sağlık Bakanlığı, içeriğinde 112 acil çağrı numarasının suistimali ve ambulanslara yol verilmesini de kapsayan, geniş kapsamlı "Yaşama Yol Ver Kampanya"sını başlatmıştır. Benzer kampanyalarda olumlu sonuç alınabilmesi adına çalışmaların daha sistemli ve kapsamlı yapılması gerekmektedir (Haberler.com, 2015).

## SONUÇ

Türkiye'de acil çağrı hizmetlerinde kötüye kullanım oranı, %95'ler seviyesi ile acil yardım hizmetlerinin etkililiği ve etkinliğini tehdit eder niteliktedir. Kötüye kullanımlar, acil yardım hizmetine gerçekten ihtiyaç duyan kişilerin hizmete ulaşmasını ve kaliteli bir hizmet almasını olumsuz etkilemekte ve hak kayıplarına neden olmaktadır. Acil numaraların aranması ve ambulans hizmetlerinin ücretsiz olması ve 24 saat hizmet sunulması gibi hizmetin etkililiğinin artırılması adına acil yardım hizmetlerine tanınan ayrıcalıklar, aynı zamanda hizmetin kötüye kullanımını da artıran faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır. Acil çağrı hizmetlerinde kötüye kullanıma yönelik çözümlerin geliştirilebilmesi için verilerin toplanması ve kötüye kullanım olgularının sınıflandırılması ve nedenlerinin araştırılması son derece önemlidir. Türkiye'de acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ile ilgili veri depolama ve bu verilerin çözüm arayışı adına paylaşılması konusunda sorunlar bulunmaktadır.

Hizmetin kötüye kullanımının önlenmesi için birçok ülkede idari ve cezai yaptırımlar uygulanmaktadır. Türkiye'de sadece asılsız ihbarlara idari yaptırım uygulanmaktadır. Hizmetin etkililiğini ve etkinliğini kaybetmesine bağlı gelişebilecek sosyal maliyetin engellenmesi ve bireysel hak kayıplarının önlenmesi için bilinçsiz kötüye kullanıma yönelik teknik ve idari önlemlerin geliştirilmesi gerekmektedir. Bu çalışmadan hizmetin yararlanıcılarının, başkalarının acil yardım hakkına engel olacak şekilde hizmeti suistimal edenlerin cezalandırılmasını doğru bulduğu anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, birçok ülkede uygulanan SIM kartı takılı olmayan ve dolayısıyla GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki

yerlerden mobil telefonların, acil çağrı numaralarını aramalarının engellenmesi ile ilgili tedbire katılmamaktadırlar. Türkiye’de acil çağrı hizmetlerinin suistimalinin önlenmesi için geliştirilen idari ve cezai tedbirler vatandaş tarafından yeterince bilinmemektedir. Türkiye’de acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımının azaltılması için birçok ülkede olduğu gibi teknik önlemlerden yararlanılması, idari ve cezai yaptırımların artırılması ve en önemlisi de bu yaptırımlar konusunda vatandaşın bilinçlendirilmesi gerekmektedir.

Özellikle acil yardım hizmetlerinin önceliklerinden yararlanmak adına, gerçek anlamda acil olmayan durumlar için hizmetten yararlanılmaya çalışılması, önemli bir kötüye kullanım nedeni olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu konuda, toplumun hizmetten doğru yararlanma adına bilinçlendirilmesi, en güçlü önlem olarak kabul görmektedir. Türkiye’de hizmet alanı ile ilgili eğitim ve bilinçlendirme amaçlı tanıtım çalışmaları son derece yetersizdir. Eğitim ve bilinçlendirme çalışmalarının mümkün olduğunca yaygın yapılması ve medyanın kullanılması önemlidir. Acil olmayan durumlar için acil yardım hizmetlerinin amaç dışı kullanılmasının önlenmesi adına triyaj uygulamaları kullanılmaktadır. Triage uygulamasında önceliklerin belirlenmesinde, mutlak suretle bilimsel olarak kanıtlanmış gerekçeler oluşturulmalı ve mevzuatta düzenlenmelidir. Acil olmayan olgularla, acil çağrı merkezleri üzerindeki baskının azaltılması için acil olmayan sağlık konuları için danışmanlık alınabilecek bir ücretsiz çağrı merkezinin oluşturulması da önemli görülmektedir.

## **KAYNAKÇA**

112 SOS (2012). *FAQ 112*. <http://www.112.be/en/faq-112.html#2>, (24.02.2016).

Altın, A. (2013). Kamu hizmeti anlayışında değişim. *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (2): 101-118.

Bilaloğlu, E. (2015). *100 milyon başvurunun bir bildiği vardır: 2015’e ‘acil’den girelim!*. <http://bianet.org/bianet/saglik/161376-100-milyon-basvurunun-bir-bildigi-var-dir-2015-e-acil-den-girelim>, (07.04.2016).

Blackstone, E., Buck, A. ve Hakim S. (2005). Evaluation of alternative policies to combat false emergency calls. *Evaluation and Program Planning*, 28 (2): 233–242

Brouhard, R. (2014). *Is it illegal to call 911 for a non-emergency?* [http://firstaid.about.com/od/callingforhelp/f/07\\_911\\_Illegal.htm](http://firstaid.about.com/od/callingforhelp/f/07_911_Illegal.htm), (23.02.2016).

Chin, C. (2015). *Public has wrong perception of emergency number*. <http://www.thestar.com.my/news/nation/2015/03/15/myths-of-112-answered-public-has-wrong-perception-of-emergency-number/>, (25.02.2016).

COCOM (2012). *ANNEX to document COCOM 13-04 'Report on the Implementation of 112'*. [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/document.cfm?doc\\_id=1673](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?doc_id=1673), (24.02.2016).

Çevik, H. H. (2002). Kamu yönetimi başarısızlık teorisi ve eleştirisi. *Amme İdaresi Dergisi*, 35 (3): 39-53.

David, G. and Harrington, S. E. (2011). The quality of emergency medical services. *Leonard Davis Institute of Health Economics*, 17 (3): 1-4.

EENA (2011). *False emergency calls*, [http://www.eena.org/ressource/static/files/2011\\_03\\_15\\_3.1.2.fc\\_v1.0.pdf](http://www.eena.org/ressource/static/files/2011_03_15_3.1.2.fc_v1.0.pdf), (23.02.2016).

Ekşi A. (2014). Acil yardım hizmetinden yararlanma hakkı Van 112 acil çağrı merkezi örnek olayı. *Adli Bilimler Dergisi*, 13 (2): 50-57.

Ekşi, A. (2015). Afet yönetiminde içsel denetim aracı olarak etik. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 8 (15): 89-101.

Erbay, H. (2015). *Hastane öncesi acil tıp ve sosyoloji – 1*, <http://www.112acilservis.net/hastane-oncesi-acil-tip-ve-sosyoloji---1-makale,86.html>, (25.02.2016).

Erdinç, B. (2012). İdari yaptırımların kavramsal çerçevesi ve cezai yaptırımlarla karşılaştırılması. *Ankara Barosu Dergisi*, 2012 (2): 241-276.

Eryılmaz, B. (2013). *Kamu Yönetimi*. 6. Baskı. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.

Genç, N. (2015). Yeni kamu hizmeti: vatandaş ve kamu yararı temelinde kamu hizmetini yeniden düşünmek. *Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları*. (Ed. Köseoğlu Özer ve Sobacı Mehmet Zahid). Dora Yayınları. Bursa.

Government Emergency Ordinance of Romania (2008). *Emergency Ordinance on electronic communications, with the subsequent amendments and completions*. [http://www.ancom.org.ro/en/uploads/links\\_files/OUG\\_34\\_2008\\_cons\\_lege\\_aprobare\\_en.pdf](http://www.ancom.org.ro/en/uploads/links_files/OUG_34_2008_cons_lege_aprobare_en.pdf), (25.02.2016).

Government of The Nederland (2015). *112 abuse*. <http://www.government.nl/issues/emergency-number-112/112-abuse>, (23.02.2016).

Gönülaçar, Ş. (2012). Etkili bir yolsuzlukla mücadele için kamu denetiminde yeni bir kurumsal yapı önerisi. *Mali Hukuk Dergisi*, 27 (159): 40-50.

Güler, M. ve Ekinci, Y. (2010). Tarihi çevre korumanın yönetsel boyutu ve alan yönetimi. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 19 (3): 1-24.

Gündoğan, E. (2013). Yönetişim: kavram, kuram ve boyutlar. (Ed. M.A.Çukurçayır-H.T.Eroğlu). *Yönetişim*. Çizgi Kitapevi. Konya. s.15-56.

Güzelgöz, O. (2011). "Sağlık reformu ve seçimler." <http://www.sdplatform.com/Dergi/472/Saglik-reformu-ve-secimler.aspx>, (24.02.2016).

Haberler.com, (2015). *Sağlık Bakanı Müezzinoğlu, "yaşama yol ver" kampanyasını tanıttı*, <http://www.haberler.com/saglik-bakani-muezzinoglu-yasama-yol-ver-7781384-haberi/>, (26.02.2016).

Hartman, R. G. (2003). Tripartite triage concerns: issues for law and ethics. *Critical Care Medicine*, 31 (5): 358-361.

İçişleri Bakanlığı'nın 9 Ocak 2015 tarihli bilgi edinme başvurusu yanıtı.

İHA (İhlas Haber Ajansı) (2014). *112'ye asılsız ihbara 250 tl ceza geliyor*. <http://www.turkiyegazetesi.com.tr/saglik/131048.aspx>, (25.03.2016).

Karakuş, G. (2010). 5018 sayılı kanun ile yönetim ilke ve esasları çerçevesinde kamu hizmetlerinin sunumu. *Mesleki Yeterlilik Tezi*. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı. Ankara.

Karkın, N. (2015). Kamu değeri kavramı ve kamu değeri yönetiminin kamu yönetimi kuramındaki yeri. *Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları*. (Ed. Köseoğlu Özer ve Sobacı Mehmet Zahid).Dora Yayınları. Bursa.

Kawakami, C., Ohshige, K., Kubota, K. ve Tochukibo, O. (2007). Influence of socioeconomic factors on medically unnecessary ambulance calls. *BMC Health Services Research*, 2007 (7): 120.

Keskin, Z. (2015). *Kamu hizmetinde eşitlik ilkesi*. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.

Köseoğlu, Ö. ve Sobacı M. Z. (2015). Yeni kamu yönetimi: birlikte üretmenin ve işbirliğinin teorik çerçevesi. *Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları* (Ed. Köseoğlu Özer ve Sobacı Mehmet Zahid).Dora Yayınları. Bursa.

Kurt, H. (2014). İdari yaptırımlara karşı güvenceler. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 18 (1): 131-178.

Moynihhan, C. (2014). *Brooklyn man is convicted of making false 911 calls*. <http://www.nytimes.com/2014/08/21/nyregion/brooklyn-man-is-convicted-of-making-false-911-calls.html>, (25.02.2016).

Özgür, H. ve Öztepe, M. C. (2015). Amerikan yeni kamu yönetimi hareketi: sosyal adalet ve hakkaniyet odaklı bir kamu yönetimi arayışı. *Kamu yönetiminde paradigma arayışları* (Ed. Köseoğlu Özer ve Sobacı Mehmet Zahid).Dora Yayınları. Bursa.

Sampson, R. (2002). *Misuse and abuse of 911*. [http://www.popcenter.org/problems/911\\_abuse/print/](http://www.popcenter.org/problems/911_abuse/print/), (27.02.2016).

Sampson, R. (2004). *Misuse and abuse of 911*. <http://www.cops.usdoj.gov>, (26.02.2016).

Saul, I. (2014). 911 call seemed like a prank, but it definitely wasn't. <http://aplus.com/a/911-dispatcher-quick-thinking-prank>, (13.07.2016).

ST. Petersburg Police Department (1996). *911 abuse preventing 911 abuse through cpted*. [http://www.popcenter.org/library/awards/goldstein/1996/96-57\(W\).pdf](http://www.popcenter.org/library/awards/goldstein/1996/96-57(W).pdf), (27.02.2016).

SUT (Sağlık Uygulama Tebliği) (2010). *Sosyal Güvenlik Kurumu Sağlık Uygulama Tebliği*. [http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com\\_content&view=article&id=904:sgk-salik-uygulama-tebl-2010&Itemid=35](http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&view=article&id=904:sgk-salik-uygulama-tebl-2010&Itemid=35), (24.02.2016).

Şahin, Y. (2013). *Yönetim bilimi ve Türk kamu yönetimi*. 4. Baskı. Trabzon: Murathan Yayınevi.

T.C. Sağlık Bakanlığı (2014). *SABİM*, <http://www.saglik.gov.tr/TR/belge/1-385/sabim.html>, (26.02.2016).

Torres, L. ve Pina, V. (2002). Delivering public services—mechanisms and consequences: changes in public service delivery in the EU countries. *Public Money & Management*, 22 (4): 41-48.

Tortop, N., İşbir, E. G., Aykaç, B., Yayman H. ve Özer, M. A. (2010). *Yönetim bilimi*. 8. Baskı. Ankara: Nobel Yayın.

Waugh W. L. ve Streib, G. (2006). Collaboration and leadership for effective emergency management. *Public Administration Review*, 66 (1): 131-140.

Yavuz, N. (2015). Dijital çağ yönetişimi: kamu yönetiminde ihtiyaç temelli bütünleşme çabası. *Kamu yönetiminde paradigma arayışları*. (Ed. Köseoğlu Özer ve Sobacı Mehmet Zahid). Dora Yayınları. Bursa.

Yavuz, Ö. ve Tekin, Z. (2015). Afet yönetimi politikalarının belirlenmesinde etik yaklaşım: mültecilere yönelik sosyal yardım ve sosyal hizmet uygulamaları üzerine bir değerlendirme. *Sosyal Hizmet Sempozyumu 2015*. 26-28 Kasım 2015. Manisa, Türkiye.

6525 Sayılı Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (2014). *T.C. Resmi Gazete*, 28926, 27 Şubat 2014.

5326 Sayılı Kabahatler Kanunu (2005). *T.C. Resmi Gazete*, 25772, 31 Mart 2005.