

T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

ACİL HİZMETLERİN EŞGÜDÜMÜNDE ETKİLİ
FAKTÖRLER: KARABÜK İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

Kasım YILMAZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Doç.Dr.Abdullah KARAKAYA

Karabük-2013

T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**ACİL HİZMETLERİN EŞGÜDÜMÜNDE ETKİLİ FAKTÖRLER:
KARABÜK İLİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Kasım YILMAZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Doç.Dr.Abdullah KARAKAYA

Karabük-2013

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

İşletme Anabilim Dalı'nda Doç. Dr. Abdullah KARAKAYA danışmanlığında, Kasım YILMAZ tarafından hazırlanan bu çalışma 25/06/2013 tarihinde jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir

Jüri Başkanı

Doç. Dr. Abdullah KARAKAYA

Jüri Üyesi

Yrd. Doç. Dr. Murat YILDIRIM

Jüri Üyesi

Yrd. Doç. Dr. İsmail ŞAHİN

Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun/...../..... tarih ve/..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Enstitü Müdürü

Doç. Dr. Abdullah KARAKAYA

Tez Bildirim Sayfası

Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum **‘Acil Hizmetlerin Eşgüdümünde Etkili Faktörler : Karabük İlinde Bir Araştırma’** adlı tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini; bu çalışmada kullanılan doğrudan kendime ait olmayan bulguların, verilerin ve materyallerin bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini ve alıntı yapılan çalışmalara atfedildiğini beyan ederim.

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

12.06.2013

Kasım YILMAZ

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	IV
KISALTMALAR.....	V
ÖZET	VI
ABSTRACT.....	VII
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	VIII
TABLolar LİSTESİ.....	IX
GİRİŞ.....	1
1. KAVRAMSAL ARKA PLAN	3
1.1. ACİL DURUM KAVRAMI	3
1.1.1. Kriz ve Risk.....	5
1.1.2. Acil Durum ve Afet Sınıflandırması	7
1.2. ACİL HİZMET KAVRAMI.....	10
1.2.1. Acil Hizmetin Tanımı.....	10
1.2.2. Acil Hizmetin Boyutu.....	11
1.2.3. Acil Hizmet Yönetiminin Evreleri	12
1.2.4. Acil Hizmetlerin Etkililiği.....	14
1.3. ACİL HİZMETLERİN YÖNETİMİ	16
1.3.1. Acil Hizmetlerin Yönetimi Kavramı	16
1.3.2. Acil Hizmetlerin Yönetiminde Risk Değerlendirmesi	18
1.3.3. Acil Hizmetlerde Komuta Sistemleri	19
1.3.3.1. Triaj.....	19
1.3.3.2. Olay Yeri Komuta Sistemi	21
1.3.3.3. Ulusal Afet Yönetim Sistemi	26
2. ACİL HİZMET KURUMLARININ YÖNETİMİ.....	29

2.1. ACİL HİZMETLERLE İLGİLİ YASAL ALTYAPI	29
2.1.1. Yer Sarsıntılarında Evvel ve Sonra Alınacak Tedbirler Hakkında Kanun (4623 sayılı Kanun).....	30
2.1.2. İmar Kanunu (1956 tarihli) ve 7269 sayılı Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirler ile Yapılacak Yardımlara Dair Kanun....	30
2.1.3. Afetlere İlişkin Acil Yardım Teşkilatı ve Planlama Esaslarına Dair Yönetmelik (01.04.1988 gün ve 88/12777 Sayılı Yönetmelik)	31
2.1.4. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun (5902 Sayılı Kanun).....	36
2.1.5. Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği (4798 Sayılı Yönetmelik)	37
2.2. ACİL HİZMET KURUMLARI.....	38
2.2.1. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı.....	38
2.2.2. Afet ve Acil Durum İl Müdürlükleri ve Birlik Müdürlükleri.....	40
2.2.3. Sağlık Bakanlığı ve Taşra Teşkilatı.....	41
2.2.3.1. Acil Sağlık Hizmetleri (112 Acil Servisi).....	42
2.2.3.2. Afet ve Acil Durumlarda Sağlık Hizmetleri	43
2.2.4. Belediye Teşkilatı	43
2.2.5. Orman ve Su İşleri Bakanlığı ve Yerel Teşkilatlanması	45
2.2.6. İçişleri Bakanlığı ve Taşra Teşkilatı	46
2.3. ACİL HİZMET KURUMLARININ YÖNETİMİNDE STRATEJİK EŞGÜDÜM	47
2.3.1. Yönetim	47
2.3.2. Strateji.....	53
2.3.3. Eşgüdüm	56
3. ACİL HİZMET KURUMLARININ EŞGÜDÜMÜNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: KARABÜK İLİ ÖRNEĞİ.....	61

3.1. ARAŞTIRMANIN TANITIMI.....	61
3.1.1. Araştırmanın Alanı	61
3.1.2. Araştırmanın Amacı	66
3.1.3. Araştırmanın Problem Cümlesi ve Alt Problemler	67
3.1.3.1. Fonksiyonel Değişkenlere İlişkin Alt Problemler.....	67
3.1.3.2. Değişkenler ve Demografik Özelliklerin Etkileşimine Ait Alt Problemler	70
3.1.4. Araştırmanın Hipotezleri	73
3.1.4.1 Fonksiyonel Değişkenlere İlişkin Hipotezler.....	74
3.1.4.2. Fonksiyonel Değişkenler ve Demografik Özelliklerin Etkileşimine İlişkin Hipotezler	76
3.2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ.....	80
3.2.1. Araştırmanın Modeli	80
3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme	81
3.2.3. Araştırmanın Yöntemi	81
3.3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	82
3.3.1. Tanımlayıcı Bilgilere İlişkin Bulgular.....	82
3.3.2. Fonksiyonel Değişkenlere İlişkin Bulgular	84
3.3.3. Değişkenler ve Demografik Özelliklerin Etkileşimine İlişkin Bulgular ...	88
SONUÇLAR.....	90
EK: ARAŞTIRMA ANKET FORMU	102
ÖZGEÇMİŞ	105

ÖNSÖZ

Araştırmanın amacı acil hizmetlerin eşgüdümünde etkili olan faktörlerin belirlenmesidir. Bu amaçla Karabük ilinde acil hizmet kurumlarında çalışanların eşgüdüm konusundaki kanaatlerinin tespit ve analizine çalışılmıştır.

Eğitimimde emeği geçen tüm hocalarıma, özellikle bilgi birikimi ve tecrübesiyle tez çalışmalarıma yön veren kıymetli hocam ve danışmanım Sayın Doç.Dr.Abdullah KARAKAYA'ya teşekkür ederim.

Araştırma anketlerinin izin, uygulama ve geri dönüş sürecindeki hassasiyetlerinden dolayı Karabük İli Emniyet, İl Afet ve Acil Durum, İtfaiye, Orman İşletme, Sağlık Müdürlükleri ve Kızılay Derneği çalışanlarına minnettarım.

Tez süresince zamanlarından fazlaca çaldığım çocuklarım ve eşime özveri ve desteklerinden dolayı teşekkürü bir borç bilirim.

Kasım YILMAZ

KISALTMALAR

AFAD	Afet ve Acil Durum
Vb.	ve benzeri
Vd	ve diğerleri
FEMA	Federal Emergency Management Agency (Federal Afet Yönetim Teşkilatı)
UMKE	Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi

ÖZET**ACIL HİZMETLERİN EŞGÜDÜMÜNDE ETKİLİ FAKTÖRLER:****KARABÜK İLİNDE BİR ARAŞTIRMA**

YILMAZ Kasım

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç.Dr. Abdullah KARAKAYA

10.06.2013, 114 Sayfa

Acil durumlar genelde belirsizlik ve risk, zaman ve kaynak darlığı, seri müdahale ihtiyacı ve iletişim güçlüğü gibi zorluklar içerirler. Ulusal Afet ve acil durum yönetimi sistemlerinin belkemiğini yerel kurumlar oluşturur. Yerel kapasiteyi aşan olaylarda aşamalı olarak bölgesel ve ulusal seviyede sistemlerin devreye girmesi gerekir. Farklı çok sayıda örgütün uyumlu çalışabilmesi ise gerekli eşgüdüm stratejileri ve yönetim sistemlerinin uygulanmasıyla mümkündür.

Acil hizmetlerin eşgüdümünde etkili faktörleri araştırmak amacıyla yapılan bu çalışmada; konuyla ilgili kuramsal bilgiler ve Karabük ilinde acil hizmet kurumlarında çalışanlar arasında uygulanan alan araştırması bilgileri sunulmuştur. Alan araştırmasında yüz yüze anket metodu uygulanmıştır. Fonksiyonel değişkenlere ilişkin veriler One-Sample t testi, ilişkilere yönelik veriler ise Ki-kare testi kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırmada incelenen faktörlerin kısmen ilimizdeki acil hizmet sisteminde mevcut olduğu, bir kısım faktörlerin ise katılımcılarca stratejik bulunmadığı anlaşılmıştır. Ayrıca fonksiyonel değişkenlerin katılımcıların demografik özelliklerine göre kısmen fark taşıdığı belirlenmiştir.

Acil hizmetlerde eşgüdümün tesisinde; farklı kurumların ortak personel yönetimi ve kaynak kullanımı konusunda kendilerini sürekli geliştirmeleri, yerel kapasitelerin merkezi politikalarla güçlendirilmesi ve sunulan acil hizmet kalitesinin vatandaş nezdinde sürekli ölçülmesi faydalı olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Acil Durum/Hizmet, Afet/Acil Durum Yönetimi, Eşgüdüm, Strateji.

ABSTRACT

**EFFECTIVE FACTORS AT EMERGENCY MANAGEMENT
COORDINATION: A RESEARCH IN KARABUK**

YILMAZ Kasım

Master Thesis, Department of Business

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Abdullah KARAKAYA

10.06.2013, 114 pages.

Emergencies usually contain uncertainty, risks, urgency for rapid intervention in limited time and usually with scarce resources and communication problems etc. The backbone of national emergency management systems are local responders. If the emergency cannot be managed with local sources, regional and national organizations have to step in immediately. It's possible to have many different organizations work together harmonious and efficiently by enforcing very well planned and practiced coordination strategies and management systems

In this study; literature review and survey results in Karabuk about strategic factors at emergency management coordination have been examined and submitted. Functional variables have been analysed with One-Sample t test and the relations between variables and descriptive features with Chi-Square test.

The analysis shows that the strategic factors asked in the survey are partially being used in emergency system in Karabuk, and also some of those factors have not been anticipated as strategic by participants. In addition functional variables differs partially, according to the descriptive features.

To enhance coordination in emergency management, it will be beneficial for different organizations improving their joint personel and resource management capabilities, strengthening local responders with national policies and verifying emergency service quality continuously.

Key Words: Emergency case/service, disaster/emergency management, coordination, strategy.

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 Risk Yaklaşımı	6
Şekil 1.2. Acil Durum Sınıflandırması	8
Şekil 1.3. Acil Hizmet Yönetim Döngüsü	12
Şekil 1.4. Olay Yeri Komuta Sistemi	25
Şekil 3.1. Araştırmanın Modeli	81

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.1. Rutin ve Acil Hizmetlerin Yerine Getirilmesi Esnasında Mevcut Şartların Mukayesesi	11
Tablo 3.1. Çalışanların Demografik Özellikleri.....	83
Tablo 3.2. Acil Hizmetlerin Eşgüdümünde Durumsal Faktörlere İlişkin Bulgular	85
Tablo 3.3. Acil Hizmetlerin Eşgüdümünde Stratejik Faktörlere İlişkin Bulgular	87
Tablo 3.4. Durumsal Faktör (DF) Değişkenleriyle Çalışanların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular	88

GİRİŞ

Acil durum, insanların varlığına, sağlığına, çevresine ve güvenliğine ciddi zarar veren veya verme riski doğuran durum veya olaylar zinciridir. Acil durumu oluşturan olayların ortaya çıkardığı etkilerin boyutu, müdahale eden acil hizmet kurumlarının örgütlenme ve yönetim şekillerini etkiler. Aynı şekilde acil durumun sebepleri, iyileştirme çalışmalarının derecesi ve süresi, olayın önlenebilir olup olmaması ve insanların günlük hayatını etkileme derecesi gibi özellikler de paralel örgütlenme ve yönetim gerektirir.

Acil hizmetler, temelde devletin ilgili kurumlarının, acil bir durumun ortaya çıkardığı olumsuz sonuçların ivedilikle tasfiyesine yönelik gerçekleştirdiği hizmetlerdir. Bu hizmetler acil durumun öncesinde, müdahale esnasında ve sonrasında yapılacak hizmetleri kapsar.

Acil durum yönetimi kavramı, her türlü afet veya acil durumun önlenmesi veya muhtemel zararlarının azaltılması amacıyla, hazırlık, müdahale, iyileştirme, yeniden inşa ve zarar azaltma evrelerinde yapılması gereken çalışmaların planlanması, yönlendirilmesi ve eşgüdümünü ifade eden geniş bir kavramdır.

Afet ve acil durumların etkin yönetimi yerel düzeyde hizmet kapasite ve kalitesinin yükseltilmesini, ulusal düzeyde etkili kaynak yönetimini, stratejik planlama ve eşgüdümün yapılmasını, yerel, bölgesel ve ulusal imkanların entegrasyonunu gerektirmektedir. Acil hizmetlerin yönetiminde etkinliğin sağlanması için son yıllarda yeni komuta sistemleri denenmektedir.

Çalışmanın ilk bölümünde, öncelikle acil durum, acil hizmet ve acil hizmetlerin yönetimi kavramlarına değinilmiş, bu alanda dünyada ve ülkemizde geliştirilen yeni komuta sistemlerinin işleyişi tanıtılmıştır. İkinci bölümde, Türkiye'deki acil hizmet kurumları ve bu kurumların kuruluşu ve işleyişine yön veren yasal altyapı ortaya konulmuştur. Bu bölümde ayrıca acil hizmet kurumlarıyla bağlantılı olarak yönetim, strateji ve eşgüdüm konuları işlenmiştir.

Çalışmanın son bölümünde ise Karabük ilinde acil hizmet kurumlarında çalışanlardan basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle belirlenen katılımcılara uygulanan anketle elde edilen veriler amaca uygun istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz

edilmiştir. Anket sorularının güvenilirliği Cronbach's Alpha yöntemi kullanılarak test edilmiştir.

Anketle elde edilen tanımlayıcı bilgilere ilişkin veriler sayılar ve yüzdeler şeklinde gösterilmiştir. Fonksiyonel değişkenlerle ilgili veriler ise One-Sample T testi kullanılarak analiz edilmiş, anlamlılık düzeyleri ve ortalama değerlerine bakılarak yorumlanmıştır. Fonksiyonel değişkenlerin, katılımcıların demografik özelliklerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık taşıyıp taşımadığını belirlemek amacıyla da, Ki-Kare bağımsızlık testi kullanılmıştır.

Son olarak bulguların analizinden ortaya çıkan sonuçlar belirtilmiş, araştırma ve gözlemlerle ortaya çıkan öneriler sunulmuştur. Acil hizmetleri bizzat yerine getiren, bu alanda önemli bir tecrübeye sahip olan katılımcıların eşgüdüm konusundaki düşüncelerinin doğru tespit edilerek analiz edilmesi için gayret gösterilmiştir.

1. KAVRAMSAL ARKA PLAN

İlk olarak acil durum ve hizmetlerin tanım ve kapsamına, daha sonra ise acil hizmetlerin yönetimi kavramına değinilecektir.

1.1. ACİL DURUM KAVRAMI

Acil durum, 5902 sayılı Kanun'un tanımlarla ilgili 2'nci maddesinin a bendinde, 'Toplumun tamamının veya belli kesimlerinin normal hayat ve faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan ve acil müdahaleyi gerektiren olaylar ve bu olayların oluşturduğu kriz hali' olarak tanımlanmıştır (Özcan, 2011:12).

Acil durumlarda insanların mal ve canlarına yönelik ciddi bir tehlike mevcuttur. Acil duruma yol açan olayların büyüklüğüne, sebebine, türüne, özelliklerine ve toplumu etkileme güçlerine paralel olarak bu olayların isimlendirilmelerinde de çeşitlilik mevcuttur. Kaza, afet, felaket ve kriz gibi kavramlar acil durumun yukarıda belirtilen özelliklerinden kaynaklanan değişik isimlendirmelerine örnek olarak verilebilir.

Acil durum, insanların varlığına, sağlığına, çevresine ve güvenliğine ciddi zarar veren veya verme riski doğuran durum veya olaylar zinciridir. Olayların acil niteliği subjektiflik taşır. Bir çocuğun çukura düşen kedisinin kurtarılması onun için çok acil bir ihtiyaç iken, kalp krizi geçiren bir kişinin en kısa sürede hastaneye yetiştirilmesi de acil bir ihtiyaçtır. Her ne kadar önem derecesi farklı olsa da birinin yapılması diğerinin yapılmasını engellemiyorsa bu iki acil duruma da müdahale edilmesi şarttır.

Acil sağlık durumları günlük hayatımızın kalitesini direkt etkileyen olaylardandır. İnsanlar acil durumlarda yardıma muhtaçtırlar ve kendi başlarına sorunlarını genelde çözemezler. Yalnız başına yaşayan bir ihtiyarın düştüğü yerden kalkamayarak ve herhangi bir acil yardım alamadığından dolayı hayatını kaybetmesi ile, yangın esnasında geç kalınarak kurtarılamayan bir insanın hayatını kaybetmesi acil durumların sonucu açısından benzerlik taşır. Her ikisinde de gerekli acil hizmet zamanında yerine getirilemediğinden hayat kaybedilmiş olacaktır.

Acil durumu oluşturan olayların etkilerinin nicelik ve nitelik yönünden büyüklüğü, sebepleri, sonuçlarının telafisinin ne dereceye kadar ve ne kadar sürede mümkün olabileceği, önlenebilirliği, insanların günlük hayatını etkileme derecesi gibi

kıstaslar göz önüne alınarak bu olayların adlandırılmalarında kaza, acil durum, afet, felaket gibi değişik terimler kullanılmaktadır.

Akyel'e göre acil durum, hayati tehlike doğuran ve büyük mal kayıplarına yol açabilecek, hızlı ve özel müdahaleyi gerektiren beklenmedik olaylardır. Kaza ise özellikle yaralı ve ölü sayısı az, göreceli olarak mal kaybının düşük olduğu, çoğu zaman özel müdahale biçimi gerektirmeyen beklenmedik ve istenmedik olaylardır. Felaket, bazen bir ülkenin bütün kaynaklarını tehdit eden, çoğu zaman da ulusal kaynakların dahi cevap vermekte yetersiz kaldığı, büyük can ve mal kayıplarına yol açan, etkileri uzun dönemde giderilebilen doğal veya insan kaynaklı olaylar olarak tanımlanmaktadır. Son olarak afet, bir toplumun tehdit altında olduğu, yerel imkanlarla müdahalenin yetersiz kaldığı, ulusal kaynakların seferber edilmesi gerektiği, büyük can ve mal kayıplarına yol açan beklenmedik ve istenmedik durumlar olarak tanımlanmaktadır (Akyel, 2005:16).

Farklı tanımlarda ortak olan özellikler bu olayların hepsinde can ve mal kaybı veya riskinin olmasıdır. Farklılık ise bu sonuç ve risklerin boyutları ile olayların etkilerinin ortadan kaldırılabilmesi için seferber edilecek kaynakların miktarının değişik olmasıdır. Ayrıca afet tanımında toplumun tehdit altında olması kriteri dikkati çekmektedir. Burada gözden uzak tutulmaması gereken husus, yukarıda farklı tanımlamalar altında belirtilen olayların hepsinin de nitelik itibariyle aslında birer acil durum olmalarıdır. Hepsinde de önleyici veya müdahale niteliğindeki hizmetlerin yerine getirilmesinde bir aciliyet söz konusudur. Bu hizmetlerin eksik olması veya gecikmesi durumunda can ve mal kaybı riski daha fazla olacaktır.

Afetler, insanlar ve ülkeler için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplara neden olan, normal yaşamı ve insan faaliyetlerini durdurarak veya kesintiye uğratarak, toplulukları olumsuz etkileyen doğal, teknolojik veya insanların sebep olduğu olaylardır. Bir olayın afet olarak adlandırılabilmesi için, insan toplulukları ve yerleşim yerleri üzerinde kayıplar meydana getirmesi ve insan faaliyetlerini durdurarak ya da kesintiye uğratarak bir ya da daha fazla yerleşim birimini etkilemesi gerekmektedir. Bu tanımlamalardan da anlaşılacağı gibi afet, olayın kendisinden çok ortaya çıkardığı sonuçlar olarak görülmektedir (Özcan, 2011:11).

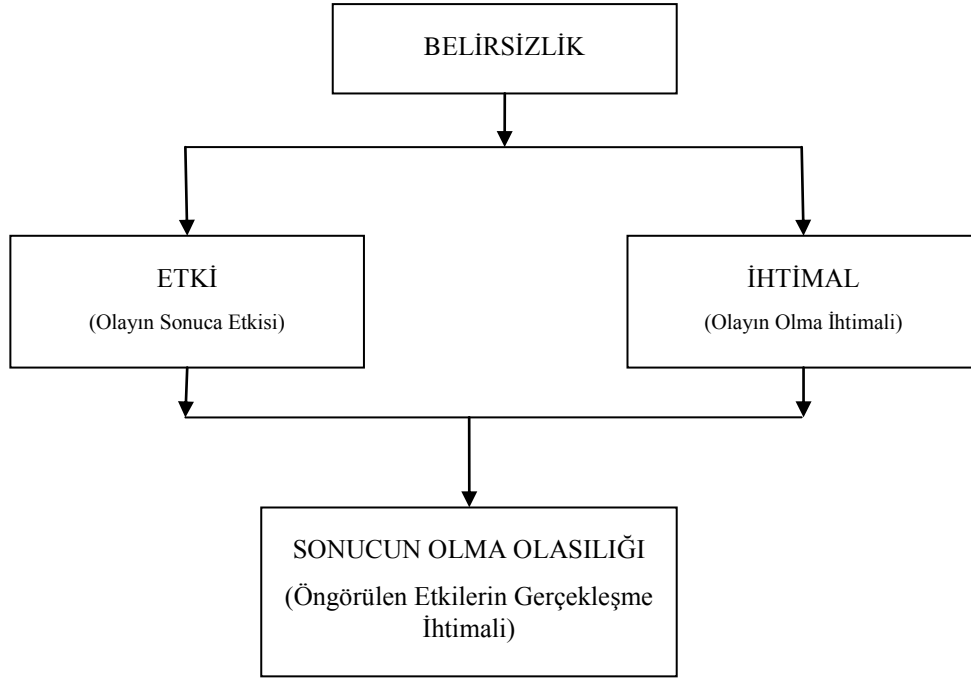
1.1.1. Kriz ve Risk

Acil durumla ilgili olarak kriz ve risk kavramları önemli kavramlardır. Krizler ciddi, geniş kapsamlı bir tehdit ve yüksek oranda belirsizlik özellikleri ile normal olaylardan ayrılmaktadırlar. Bu anlamda krizler istenmeyen, beklenmeyen, tahmin edilemeyen, aniden ortaya çıkan, sahip oldukları belirsizlikler nedeniyle yönetilmesi güç, olağan dönemlerde karşılaşılanlardan farklı ve örgütün varlığını ve temel amaçlarını tehdit eden, zaman baskısı altında acil karar verilmesini gerektiren durumlardır (Fatma Neval Genç:2008:162). Tanımda öne çıkan unsurlar acil durumun özelliklerini kapsar nitelikte görülmektedir. Geniş kapsamlı olması ve örgütün varlığını ve temel amaçlarını tehdit etmesi özellikleri ise krize yol açan acil durumun boyutuyla alakalıdır.

Risk ise bir olay veya durumun istenmeyen olumsuz sonuçlarının gerçekleşme potansiyelidir. Risk yaklaşımı ve yönetiminde yer alan unsurlar; belirsizlik, olayların doğurabileceği sonuç ve etkiler, risk oluşturacak olayların gerçekleşme ihtimali ve yapılan tahminlere göre alınacak tedbirlerin belirlenip yönetimidir.

Risk yaklaşımında belirsizlik, muhtemel olayların etkileri, bu olayların olma ihtimalleri bir arada değerlendirilerek, muhtemel sonuçlar ve ihtimal hesabı yapılmış etkiler ortaya çıkartılır.

Şekil 1’de risk yaklaşımının işleyişi şematik olarak belirtilmiştir:



Şekil 1.1 Risk Yaklaşımı

Kaynak: Merna ve Al-Thani,2008:8.

Ülkemizde afet ve acil durum örgütlenmesi, özellikle son 15 yılda meydana gelen depremlerin de etkisiyle afet yönetimi esas alınarak gerçekleştirilmektedir. Afetler insan ve diğer canlılar için; normal yaşamı ve toplumsal faaliyetleri kesintiye uğratan, toplumda fiziksel, sosyal, kültürel ve ekonomik kayıplara neden olan ve etkilenen topluluğun üstesinden gelemediği doğa veya insan kaynaklı olaylardır. Afetlere müdahalelerde genelde yerel kaynaklar yetersiz kalmakta ve ulusal kaynaklar seferber edilmektedir. Afetten etkilenen topluluklar kendi olanakları ile bu zorluğun üstesinden gelememektedirler. Her depremin ve her yangının afet olarak değerlendirilmesi de doğru değildir. Örneğin, 17 Ağustos Depremi'nde olduğu iddia edilen tsunami afet olarak kabul edilemez. Ancak, 26 Aralık 2004 yılında Endonezya Sumatra Adası açıklarında meydana gelen 9 büyüklüğündeki deprem ve yarattığı tsunami 168 bini Endonezya'da olmak üzere 10'dan fazla ülkede 230 binden fazla kişinin ölümüne neden oluşuyla, son yüzyılda yaşanan en büyük afetlerden birisi olmuştur. Bu durumda, afet, boyutları itibariyle, doğal döngüsü içinde toplumun etkilenme oranı ile değerlendirilmelidir (Işık vd., 2012:84).

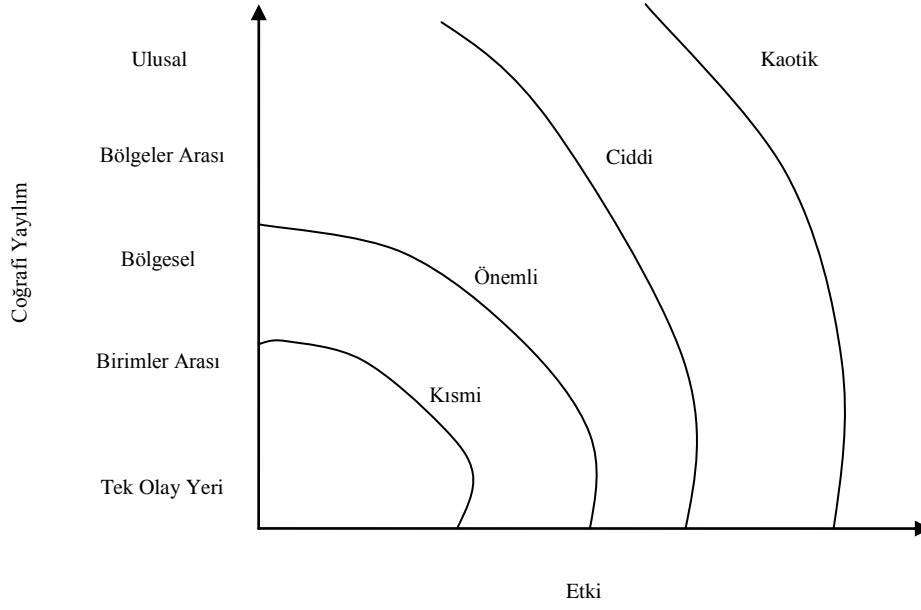
1.1.2. Acil Durum ve Afet Sınıflandırması

Dünyada gözlenen afet türleriyle ilgili olarak aşağıdaki şekilde bir sınıflandırma yapılabilmektedir:

- a. Jeolojik Afetler: Deprem, kaya düşmesi, volkan patlamaları, çamur akıntıları, tsunami vb.
- b. Klimatik Afetler: Sıcak dalgası, soğuk dalgası, kuraklık, dolu, hortum, yıldırım, kasırga, tayfun, sel, siklonlar, tornado, çığ, aşırı kar yağışları, asit yağmurları, sis, buzlanma, hava kirliliği, orman yangınları vb.
- c. Biyolojik Afetler: Erozyon, orman yangınları, salgınlar, böcek istilası vb.
- d. Sosyal afetler: Yangınlar, savaşlar, terör saldırıları, göçler vb.
- e. Teknolojik afetler: Maden kazaları, biyolojik, nükleer, kimyasal silahlar ve kazalar, sanayi kazaları, ulaşım kazaları vb.

Amerikan Federal Afet Yönetim Teşkilatı FEMA, federal düzeyde müdahaleyi gerektirecek düzeyde (17) adet acil durum belirlemiştir. Bunlar kimyasal tehlike içeren acil durumlar, baraj duvarlarının yıkılması, depremler, büyük yangınlar, su baskını, tehlikeli madde acil durumları, aşırı sıcak hava, kasırga, toprak kayması, nükleer reaktör acil durumları, terör saldırıları, fırtına, tornado, tsunami, volkanik patlamalar, orman yangınları ve kış aylarındaki fırtınalardır. FEMA'nın acil durum listesi incelendiğinde kıstas olarak yerel imkanlarla altından kalkılamayacak acil durumların bu listede yer aldığı görülmektedir (Hawe vd., 2012:8:4).

Şekil 2'de ise İngiltere'nin acil müdahale yaklaşımına göre acil durum sınıflandırması görülmektedir. Sınıflandırmada coğrafi alanın genişliği ve olayın insanlar üzerindeki etkisi kıstas alınmaktadır. Etki denildiğinde yerlerinden olan, yaralanan veya ölen insanların sayısı dikkate alınmaktadır. Şekilde acil durumun doğurduğu etkilerin boyutu ve coğrafi alanın yüzölçümüne bağlı olarak belirlenen acil durum sınıfı grafiksel bir anlatımla gösterilmektedir.



Şekil 1.2. Acil Durum Sınıflandırması

Kaynak: Hawe vd., 2012:8:3.

Sonuç olarak acil duruma özgü özellikler şu şekilde sıralanabilir:

- Acil durumlarda cana, mala veya çevreye yönelik bir tehdit vardır.
- Acil duruma müdahalede zaman daima kısıtlıdır. Diğer bir deyişle zamana karşı bir yarış söz konusudur.
- Acil duruma yol açan olayların gerçekleşme zamanı ve boyutuyla ilgili bir belirsizlik mevcuttur.
- İnsanlar acil durumlarla genelde kendi kendilerine başa çıkamazlar.
- Acil durumun boyutu değişik düzeylerde kaynak seferber edilmesini gerektirir.
- Acil durumun öncesi ve sonrası için yapılan risk değerlendirmeleri ve bu değerlendirmelere göre alınan tedbirler, acil durumla başa çıkabilmek konusunda hayati öneme sahiptir.

Ülkemizde acil durum ve afet kavramları arasındaki nicelik açısından mevcut farklılığa paralel bir teşkilatlanma öngörülmektedir. Afetler bir dizi acil durum olarak algılanmaktadır. Bu metinde acil durumdan kastedilen olaylar, boyutu ve etkileri ne olursa olsun, vatandaşın devletin ilgili kurumlarının yardımına ihtiyaç duyduğu tüm olaylardır.

Büyük çaplı acil durumlar, ülkemizde afet yönetimi kapsamında merkezi düzeyde ele alındığından bu olaylara ilişkin istatistik bilgilerine ulaşılabilmektedir. Rutin acil durumlar genelde yerel nitelikte olduğundan, bu olaylarla ilgili düzenli istatistikler tutulamamaktadır. Rutin acil durumlardan olan araç kazaları ve sağlık kökenli acil durumlara ilişkin veriler merkezi yapılanmalar ve ilgili teşkilatlar tarafından tutulmakta ancak özellikle belediyeler tarafından icra edilen yangına müdahale ve her türlü kurtarma faaliyetlerinin tüm ülke için merkezi bir istatistiği tutulamamaktadır.

Günlük acil hizmetler de, afetler esnasında yürütülen müdahale faaliyetleri gibi önemlidir. Ankara, İstanbul ve İzmir Büyükşehir Belediyeleri'nin 2011 yılı faaliyetleri ve aynı yıl meydana gelen Van-Erciş depremiyle ilgili veriler bu konuda fikir verici niteliktedir.

İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı 2011 yılı istatistiklerine göre İstanbul'da bu yıl içerisinde toplam 26444 adet yangın söndürme amaçlı çıkış yapılmıştır. Su tahliyesi, güvenlik tedbiri, eğitim, görevlendirme veya yanlış ihbar çıkışlarının yanı sıra aynı yıl içerisinde toplam 7175 adet can kurtarma amaçlı müdahale ve 1330 adet trafik kazası müdahalesi yapılmıştır (<http://www.ibb.gov.tr>).^a

Ankara ilinde 2011 yılında toplam 10378 yangın söndürme amaçlı çıkış yapılmıştır. Müdahale edilen tüm trafik kazalarının toplamı 924 olup, tüm kurtarma ihbarlarının toplamı 3711'dir. (<http://www.ankara.bel.tr>).^b

İzmir ilinde ise, 2011 yılı içerisinde 199 adet asansörden kurtarma, 14 adet araç ve binadan kurtarma, 443 adet trafik kazasına müdahale, 73 adet intihar girişimine müdahale, 1137 adet diğer kurtarma amaçlı müdahale hizmeti gerçekleştirilmiştir. Ayrıca toplamda 7976 yangın olayına müdahale edilmiş, bunlardan 7921 adedi başlangıç safhasında söndürülmüştür. Bu yangınlarda 22 vatandaş ve 1 itfaiye görevlisi hayatını kaybetmiş, 66 vatandaş yaralı olarak kurtarılmış, 8 itfaiye eri ise yaralanmıştır (<http://www.izmir.bel.tr>).^c

Bu kuruluşlar acil hizmetlerin yanı sıra kontrol, tedbir, eğitim, güvenlik ve bakım gibi destek hizmetleri de yürütmektedirler. Türkiye'nin afetlere müdahale kapasitesini de işte bu yerel birimlerin kapasitelerinin toplamı oluşturmaktadır.

Yerel birimler 2011 yılında Van depremindeki arama kurtarma çalışmalarına kurtarma ekipleri göndererek katkıda bulunmuşlardır. Van depremiyle ilgili verilere göre; 23 Ekim 2011 günü meydana gelen Van-Erciş merkezli deprem ile 9 Kasım 2011 günü yaşanan Van-Edremit merkezli depremlerde toplam 644 vatandaşımız hayatını kaybetmiş, 1966 kişi yaralanmış ve toplam 252 kişi enkazdan sağ kurtarılmıştır. İlk 6 saat içerisinde deprem alanına 903 arama ve kurtarma personeli ile 159 Ulusal Medikal Kurtarma Ekipleri (UMKE) personeli ulaşmıştır. Bu afette toplamda 5267 arama ve kurtarma personeli bölgeye gönderilmiştir (Eryiğit vd., 2012:55).

1.2. ACİL HİZMET KAVRAMI

Aşağıda acil hizmetin tanımı yapılarak, acil hizmetin boyutu, yönetim evreleri ve etkililiği konularına değinilmiştir.

1.2.1. Acil Hizmetin Tanımı

Acil hizmetler temelde devletin ilgili kurumlarının, acil bir durumun ortaya çıkardığı sonuçların ivedilikle tasfiyesine yönelik gerçekleştirdiği hizmetlerdir. Bu hizmetler acil durumun öncesinde, müdahalesi esnasında ve sonrasında yapılacak hizmetleri kapsar.

Acil hizmetler olayın boyutuna göre yerel veya ulusal nitelikte olabilir. Günlük hayatımızın bir parçası olan acil hizmetler yerel olarak örgütlenmiş kurumlar eliyle yerine getirilirler. Bu hizmetlerin amaçları aşağıda sıralandığı gibidir (UK Acil Operasyon İlkeleri, 2013:49 - <https://www.gov.uk>)^d:

- a. İnsan hayatının korunması ve kurtarılması,
- b. Acil olayın sebep olduğu ızdırabın ortadan kaldırılması,
- c. Malın korunması,
- d. İlgili kişilerin veya kamuoyunun bilgilendirilmesi,
- e. Acil durumun sınırlandırılması ve kötüleşmesi/yayılmasının engellenmesi,
- f. Kritik hizmetlerin sürdürülmesinin sağlanması,
- g. Günlük hizmetlerin normal seviyede sürdürülmesinin sağlanması,
- h. Acil hizmet personelinin sağlık ve güvenliğinin korunması,
- i. Çevrenin korunması,
- j. Araştırma ve soruşturmaları destekleyecek tarzda hareket edilmesi,
- k. İnsanların kendi kendilerine yetmelerinin desteklenmesi,

- l. En kısa süre içerisinde hayatın normal akışına döndürülmesi,
- m. Her acil durum sonrası acil hizmetin değerlendirilmesi ve dersler çıkarılması.

1.2.2. Acil Hizmetin Boyutu

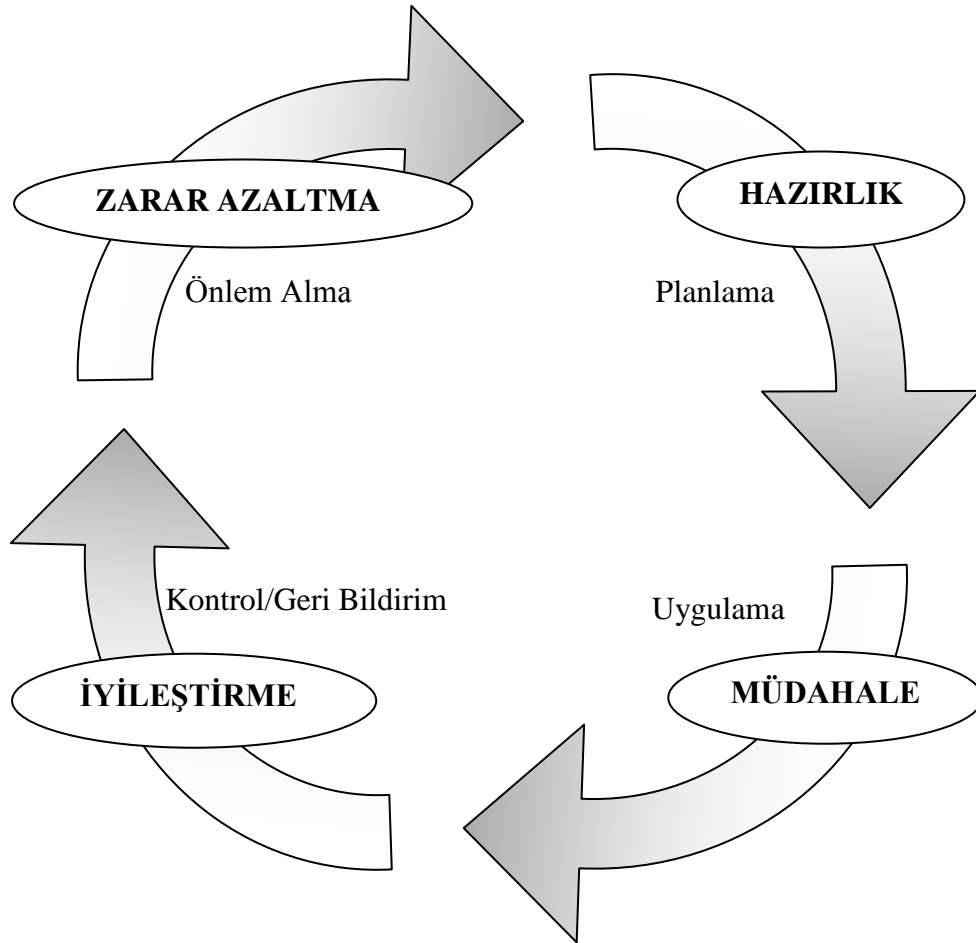
Ulusal seviyede acil hizmetin yerine getirilmesi durumunda yukarıda sayılan hedefler yine geçerliliğini korumakla beraber acil durumun etkilerinin şiddeti ve genişliği, kaynak sorunlarının yanı sıra yönetim ve koordinasyon sorunlarını da beraberinde getirir. Aşağıda Tablo-1’de yerel ve ulusal düzeyde acil hizmetlerde karşılaşılan durumların mukayesesi yapılmıştır (Der Heide ve Irwin,1989:36).

Tablo 1.1. Rutin ve Acil Hizmetlerin Yerine Getirilmesi Esnasında Mevcut Şartların Mukayesesi

Rutin Acil Hizmetlerde Durum	Olağanüstü Acil Hizmetlerde Durum
Müdahale ekipleri tanıdık simalarla beraber çalışmaktadırlar.	Ekipler hiç tanımadıkları simalarla çalışmak durumundadırlar.
Birbirine benzer acil durumlara müdahale edilir, uygulanan prosedürler bellidir.	Ekipler daha önce karşılaşmadıkları tarzda görevler ve prosedürlerle karşı karşıya kalırlar.
Genelde kurum içi koordinasyon yeterlidir.	Kurum içi ve kurumlararası koordinasyon şarttır.
Yollar, telefonlar ve tesisler çalışır vaziyettedir.	Yollar kullanılamaz halde veya tıkalı, telefonlar kullanılamaz halde veya kullanım kapasitesinin üzerinde yoğun, tesisler ise zarar görmüş durumda olabilir.
Haberleşme frekansları telsiz kullanımı için yeterli durumdadır.	Telsiz frekansları genelde kapasitenin üstünde bir yoğunluğa sahiptir.
Haberleşme genelde kurum içidir.	Kurumlararası haber ve bilgi paylaşımı zorunludur.
Haberleşmede herkesin bildiği yerel acil durum terminolojisi kullanılır.	Daha değişik bir terminoloji kullanan insanlarla iletişim kurulmak zorundadır.
Genelde sadece yerel basın yayın organlarıyla iletişim yeterlidir.	Ulusal-uluslar arası kalabalık bir basın yayın ordusuyla beraber çalışmak durumunda kalınır.
Yönetim yapısı kullanılan kaynakları koordine etmekte genelde yeterlidir.	Kaynaklar genelde yönetim kapasitesinden çok daha fazladır.

1.2.3. Acil Hizmet Yönetiminin Evreleri

Acil hizmetlerin yönetimi çeşitli evrelerden oluşur. Bu evreler hazırlıklı olma, müdahale, iyileştirme ve zarar azaltma evreleridir (Gülkan vd. 2003:1). Şekil-3'te bu evreler acil hizmet yönetim döngüsünü oluşturan unsurlar olarak gösterilmektedir (Hawe vd.,2012:8:2).



Şekil 1.3. Acil Hizmet Yönetim Döngüsü

Uyarlanan Kaynak: Hawe, G.I. vd., 2012:8:2

Hazırlıklı olma, muhtemel bir acil durumda ortaya çıkabilecek kayıpların ve tehlikelerin giderilmesi, tehlike ve tehdit altındaki canlıların kurtarılması, kayıpların bulunması ve acil yardım gereksinimlerinin karşılanması amacıyla, arama-kurtarma kabiliyetinin geliştirilmesi ve zinde tutulması için gereken hazırlıkların yapılmasıdır. Afet sonrasında hemen başvurulacak sağlık, barınma ve günlük tüketim konularındaki

gereksinmeler için stok oluşturulması, dağıtım hizmetlerine ilişkin ilkelerin belirlenmesi ve uygulamaların yapılması zorunludur. Hazırlıklı olma, bu amaçlarla hazır tutulacak eğitimli kadroların, malzemenin ve araç gerecin doğru noktalarda konumlandırılması işlerini kapsar (Gülkan vd., 2003:1).

Hazırlıklı olma, bir acil durumun ortaya çıkarabileceği her türlü sonucu göğüslemeye karşı tedbirli bulunma faaliyetleridir. Bu durum planlama, eğitim ve pratik tatbikatlarla sağlanır. Bu faaliyetlerin planlanması acil hizmet yönetiminde profesyonelliğe yol açan uygulamalardır. ABD'nin afet yönetimi kuruluşu olan FEMA'nın tanımıyla hazırlık aşaması liderlik, eğitim, harekete hazır olma, tatbikatların desteklenmesi, vatandaşların acil durumlara yönelik güçlendirilmesi için yapılan teknik ve finansal yardımlar, afet etkilerinin azaltılması için yapılanlar, afet sonrası toplumun ihtiyaçlarının giderilmesi ve normale dönülmesi çalışmalarının tümünü kapsar (Haddow vd.:2008:185).

Müdahale, afet durumunu ve ortaya çıkan gereksinimleri hızla tespit etme, çok yönlü iletişim kurabilme, yeterli sayıda, doğru gereç ve eğitimli kadroları afet yerine hızla erişirme, acil sağlık hizmetleri ve günlük yaşam destekleri ekiplerinin çalışmalarını kapsar. Tecrübeye ve hızlı bilgilenmeye dayalı mutlak ve tekil otorite ve disiplin gerektirir. Afetlerin yerel olaylar olmaları nedeniyle, acil müdahale güçlerinin de yerel otorite altında mahalli kaynaklarla oluşturulması, kaynakların yetmemesi ihtimaline binaen komşu ya da üst düzeyden müdahale yapılma seçeneklerinin de hiyerarşik bir düzen içerisinde hazır tutulması gereklidir.

İyileştirme faaliyetleri, afete müdahale sonrası yerel ekonomik canlılığın yeniden kazanılması, altyapının geliştirilmesi, sanayi ve ticaretin desteklenmesi, toplumun eğitimi, sosyal ve psikolojik destek hizmetlerinin sağlanarak toplumun olası yeni bir afete karşı daha dirençli olmasının sağlanması çalışmalarını kapsar.

Zarar azaltma çalışmaları toplumun fiziki altyapısını oluşturmada, yer seçimi ilkelerinden başlayarak yapılaşmada daha yüksek standartların belirlenmesi, bunları sağlamak üzere yasal ve ekonomik yöntemlerin geliştirilmesi; toplumun her kesiminde bireylerin, yerel toplulukların ve kuruluşların olası afet zararlarını azaltmak amacıyla alabilecekleri önlemlerin tanımlanması ve bu yatırımları yapmalarının kurumsal yollarla, eğitim yoluyla ve bir toplumsal kültür oluşturma yoluyla sağlanmasıdır.

Zarar azaltma faaliyetleri acil durum ve afet yönetiminin köşe taşı konumundadır. Can ve mala yönelik afet etkilerinin minimuma indirilmesi hedefine uygun çalışmalardır. Bu çabalar yerleşimin sel yataklarından uzağa yapılması, depreme dayanıklı yapı, yol ve köprülerin inşası, inşaat kalite kontrolünün kanunen temini gibi tedbirleri içerir (Gülkan vd., 2003:1).

1.2.4. Acil Hizmetlerin Etkililiği

Acil hizmet yönetiminin her safhasında iletişim gittikçe önemi artan bir fonksiyon haline gelmiştir. Kamuoyuna, siyasi ve idari yöneticilere, basına ve ilgili tüm taraflara zamanında ve doğru bilgi aktarılması, acil durumun etkili bir şekilde yönetilmesi ve iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesinde önemli bir role sahiptir. Etkili bir acil durum iletişim stratejisi dört temel esasa dayanmaktadır:

- a. Müşteri Odaklılık; Müşteri odaklılık bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım acil hizmetin yönetiminde kamuoyu ve ilgili tüm taraflarla yapılacak iletişimde rehber niteliğindedir. Müşteri odaklı olmak demek kişilerin ve toplumun ihtiyaçlarına öncelik verilmesi, taleplere karşı duyarlı, sorumlu ve paylaşımcı olunmasıdır. Acil hizmet yönetiminin müşterileri yerel ve ulusal müdahale çalışanları, kamuoyu, toplum önderleri, firma sahipleri ve basın gibi çok geniş bir yelpazede olabilir. İyi bir iletişim stratejisi bu özel müşterilerin taleplerine duyarlı bir durum sergilemelidir.
- b. Liderliğin İletişim Tavrı; Acil hizmetleri ifa eden birimlerin lider kadrosu gerek iç ve gerekse dışa yönelik bilgi dağıtım ve paylaşımında açık ve gönüllü iletişimi teşvik eder bir tavır içerisinde olmalıdır. Liderlerin bu tavır tüm örgütler için model oluşturacak özellikte olmalıdır. Çünkü liderlerin tavır örgütlerin açık iletişim konusundaki tavırlarını direk olarak etkilemektedir.
- c. İletişim Uzmanının Yönetim Kadrosuna Dahil Edilmesi; Planlama, karar alma ve operasyon aşamalarında iletişim uzmanının da yönetim kadrosunda yer alması bir zorunluluktur. Önceleri bu konu müdahale aşamasında pek fazla gerekli görülmezken, yaşanan tecrübeler günümüzde bilgi kirliliğinin önlenmesi ve doğru mesajların zamanında ilgili taraflara iletilmesi ihtiyacı,

teknolojinin iletişim alanındaki son imkanlarının etkin bir şekilde kullanımını zorunlu hale getirmiştir.

- d. Basın İşbirliğinin Temini; Acil durumun gerçekleşmesiyle birlikte hizmet kurumları ellerindeki tüm kaynakları etkin bir şekilde kullanmaya çalışmaktadırlar. İletişim alanında basın kuruluşlarının halihazırda kurulu bulunan tüm iletişim imkanlarından herhangi bir gerekçeyle faydalanmamak en azından kaynak israfı olarak değerlendirilebilir. Tersine bu imkanlardan azami düzeyde faydalanmak gerekir. Her ne kadar basının flaş haber ihtiyacıyla, acil hizmet birimleri yöneticilerinin öncelikleri çatışıyor gibi gözükse de bu çatışmanın düzeyini mümkün olduğunca alt seviyede tutmak, sağlıklı bilginin doğru kaynaktan zamanında dağıtımı açısından toplumun lehinedir (Haddow vd.:2008:229-230).

Acil hizmetin etkili olabilmesi için aşağıda sıralanan prensiplerin dikkate alınması gereklidir (UK Acil Operasyon İlkeleri, 2013:5-<https://www.gov.uk>)^e:

- a. Hazırlıklı Olma: Acil hizmet kurumları ve personelinin acil durumdaki rolleri ve sorumlulukları açık ve kesin olarak belli olmalı, her an acil durumlara hazırlıklı olunmalı, ihtimaller üzerine hazırlanmış müdahale planları mevcut ve güncelleştirilmiş olmalıdır.
- b. Süreklilik: Yürütülecek acil hizmetler kurumların görevli ve üzerinde sürekli çalıştıkları alanla ilgili olmalıdır. Sürpriz olacak şeyler belki olayın büyüklüğü olabilir. Bu prensipten anlaşılması gereken husus kurumların alanlarında uzmanlaşmaları ve sürekli bu konuda çalışmalar yürütmeleridir.
- c. Sorumluluk Yüklenme ve Karar Alma: Operasyon kararları uygun olan en alt düzeyde, koordinasyon kararları ise gerektiği kadar üst düzeyde alınmalıdır. Acil durumun boyutu ne olursa olsun yerel acil hizmet birimleri acil müdahale eylemlerinin temel taşlarını oluştururlar.
- d. Yönelim: Acil duruma müdahalenin taktik ve stratejik amaçları açık bir şekilde ortaya konulmalıdır. Bu amaçlar ve yönelim acil hizmetin taraflarınca tam olarak anlaşılmalı, böylece önceliklerin belirlenmesi ve hedefe yoğunlaşma konusunda hata yapılmamalıdır.
- e. Entegrasyon: Etkili koordinasyon çalışmaları kurum içi, yerel kurumlar arası, bölgesel ve ulusal düzeyde pratik edilmiş olmalı, ihtiyaç duyulan

destekleyici uzmanlık gerektiren bilgilere zamanında erişim sağlanabilmelidir.

- f. Haberleşme: Etkili bir acil müdahale için kaliteli iki yönlü haberleşme trafiği şarttır. Güvenilir bilgiler kamuoyu da dahil ilgili kişilere doğru olarak ve gecikmeksizin iletilebilmelidir.
- g. İşbirliği: Kurumlar arası karşılıklı güven ve pozitif tutuma dayalı beraber çalışma azmi, bilgi paylaşımını ve ortaya çıkan sorunlara çare üretmeyi kolaylaştırır.
- h. Öngörü: Her türlü acil durumun sonuç ve etkilerini tahmin edebilmek için acil hizmet kurumlarının yöneticileri ve planlayıcıları riskleri belirlemeli ve önceden olayların direk ve indirek sonuçları hakkında ortak bir anlayış geliştirebilmelidirler.

1.3. ACİL HİZMETLERİN YÖNETİMİ

Bu bölümde acil hizmetlerin yönetimi kavramına değinilerek, acil hizmetlerin yönetiminde risk değerlendirmesi ve komuta sistemleri konuları anlatılacaktır.

1.3.1. Acil Hizmetlerin Yönetimi Kavramı

Acil hizmetlerin yönetimi kavramı literatürde çoğunlukla afet yönetimi kavramıyla izah edilmektedir. Bunun sebebi acil hizmetlerin yerine getirilmesinde en büyük zorlukların büyük afetler esnasında ortaya çıkmasıdır. Son yıllarda Türkiye'de meydana gelen depremler devleti afet yönetimi konusunda yapı değişikliğine zorlamıştır.

Afetlere en iyi hazırlık, toplumun güçlendirilmesi, eğitim ve gelir düzeyinin artırılması ve çevrenin sağlıklı kılınması ile mümkündür. Afet yönetimi birbirini izleyen bazı adımlardan oluşmaktadır. Başarılı bir yönetim için bu adımlar atlanmadan gerekenler yerine getirilmelidir. Bir afet sırasında elde edilen deneyimler bir sonraki afete hazırlık için her bir adımın yeniden değerlendirilip gerekli değişikliklerin yapılmasını zorunlu kılar (Dedeoğlu, 2011:365).

İnsanların yaşadıkları çevrede meydana gelen doğal olaylardan haberdar olmaları, bunları nedenlerine kadar ayrıntısı ile tanımaları ve bu olayların tekrarı durumunda bunlardan hiç etkilenmeme veya en az oranda etkilenmelerine olanak tanıyan çalışmaların tümüne "Afet Yönetimi" denilmektedir. Modern afet yönetimi

kavramında ise kayıp ve zararların azaltılması, hazırlık, tahmin ve erken uyarı, afetleri anlamak gibi afet öncesi korumaya yönelik çalışmalar “Risk Yönetimi”; etki analizi, müdahale, iyileştirme, yeniden yapılanma gibi afet sonrası çalışmalar ise “Kriz Yönetimi” olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda etkin bir afet yönetimi çalışması, afet öncesi, afet sırası ve afet sonrası ihtiyaç duyulan tüm çalışmalarını kapsamaktadır. Sonuç olarak, “Çağdaş Afet Yönetimi” afetlerin önlenmesi ve zararlarının azaltılabilmesi için, afete yol açabilecek tehlike ve risklerin iyi bilinmesini, bu tehlike ve risklerin olaylar olmadan önce önlemlerinin alınmasını, en akılcı yol ve yöntemlerle ortadan kaldırılmasını veya yol açabilecekleri olumsuz etkilerin azaltılmasını gerektiren topyekün bir mücadeledir. Bu mücadele içerisinde, en sade bireyden en yetkili makamlara kadar, herkese görev ve sorumluluk düşmektedir (Erkal ve Değerliuyurt, 2009: 152-153).

Literatürde acil hizmetlerin yönetiminde karşılaşılan zorluklar bazı yazarlarca dokuz ana başlık altında ele alınmıştır. Bu zorlukların bertaraf edilmesi ve koordinasyonun sağlanması acil hizmetlerin sağlıklı gerçekleştirilmesi için bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır. Bu ana başlıklar aşağıda sunulmuştur (Chen vd., 2008:68):

- a. Acil durumlarda büyük oranda belirsizlik ve umulmadık gelişmeler mevcuttur. Bu özellik acil hizmetin gerçekleştirilmesi için önceden üzerinde çalışılmış planların duruma göre sürekli revize edilmesini gerektirir.
- b. Acil durumlarla ortaya çıkan riskler yüksektir ve toplu ölümler olur.
- c. Acil hizmeti yerine getirenler üzerinde aşırı derecede bir zaman darlığı baskısı ve hizmetin ivedilikle yerine getirilmesi ihtiyacı vardır. Zamanında yapılamayan hizmetin yerine getirilmesinin hiçbir kıymeti kalmayabilir.
- d. Şiddetli bir kaynak kısıtlılığıyla karşı karşıya kalınabilir.
- e. Acil durumun çok geniş boyutlu etkileri ve aşırı hasar mevcut olabilir.
- f. Altyapı kullanımı imkansız olabilir veya uzun süreli kesintiye uğrayabilir.
- g. Birden fazla otorite sahibi kişi veya kuruluş mevcuttur ve alanda yönetilmenin zor olduğu miktarda insanın katılımıyla yürütülen faaliyetler vardır.
- h. Kişi ve kurumlar arasında menfaat çatışmaları ortaya çıkar.
- i. Zamanında ve doğru bilgiye aşırı talep ve ihtiyaç vardır

Bazı yazarlar acil hizmetlerin yönetimini, genelde geniş çaplı etkisi olan, potansiyel veya gerçekleşmiş riskler, tehlikeler veya afetlere karşı insanların mücadele çalışmaları olarak tanımlamaktadırlar. Buradaki anahtar kelime geniş çaplı ifadesidir. Bir ev yangını içerisinde yaşayanlar için elbette acil bir durum ve krizdir ancak, bütün bir mahalleyi tehdit eder boyutta değilse acil hizmet yönetiminden bahsetmeye gerek duyulmamaktadır (Bumgarner, 2008:1)

Bumgarner'in tanımlamasında bahsettiği şeyler dilimizde afet yönetimi olarak ifade edilmektedir. Bir acil durum ister geniş çaplı isterse küçük boyutlu olsun kendi çapında bir yönetim ve eşgüdümüne ihtiyaç duyar. Kalp krizi geçiren bir hastanın bulunduğu yere gidilmesi, müdahale edilmesi ve götürüleceği hastanenin yoldayken aranarak hazırlık yapılmasının istenmesi ciddi bir planlama ve eşgüdümüne ihtiyaç duyan bir acil hizmettir.

1.3.2. Acil Hizmetlerin Yönetiminde Risk Değerlendirmesi

Risk denildiğinde; 1) Tehlikenin oluşma ihtimali ve sıklığı, 2) Can ve mal açısından tehlikeye maruz kalmanın seviyesi, 3) Bu maruz kalmanın direk veya dolaylı sonuç ve maliyetleri kastedilmektedir. Risk değerlendirmesinin geçerliliği, riskle ilgili bilgilerin elde edilebilirliği ve kalitesiyle ilişkilidir.

Risk değerlendirmesinde birbirini takip eden aşamalar mevcuttur. Bu aşamalar şunlardır;

- a. Tehlikenin tanımlanması ve özelliklerinin belirlenmesi,
- b. Tehlikenin gerçekleşme ihtimali, şiddeti ve sıklığının değerlendirilmesi,
- c. Riskin boyutunun tahmini, yani tehlikeye maruz kalacak can ve mal varlığının miktar açısından tahmin edilmesi,
- d. Potansiyel, direk ve dolaylı sosyo-ekonomik sonuç ve maliyetlerin belirlenmesi,
- e. Kabul edilebilir risk düzeyinin belirlenmesi,
- f. Risk azaltma imkanlarının belirlenmesi.

Risk yönetiminde tehlikenin tanımlanması esastır. Teknoloji tehlikenin tanımlanmasını kolaylaştıran bir unsurdur. Günümüzde risk yönetiminde güvenilir bilgiye ulaşılması yoluyla zarar azaltma ve afete hazırlık aşamalarına özel önem verilmesi tercih edilmektedir (Haddow vd.,:2008: 72).

1.3.3. Acil Hizmetlerde Komuta Sistemleri

Tüm dünyada, acil hizmetlerin yönetiminde etkili olmak ve yerel düzeyde müdahaleleri ulusal düzeyde müdahalelere entegre etmek amacıyla, diğer bir deyişle afetlerde yerel acil hizmet birimlerinden azami düzeyde istifade edebilmeyi mümkün kılmak için komuta sistemleri geliştirilmektedir. Bu çerçevede toplu ölüm veya yaralanmaların yaşandığı acil durumlar ve triaj, olay yeri komuta sistemi ve ulusal afet yönetim sistemi gibi kavramların geliştirildiği ve bu kavramlar çerçevesinde ülkelerin acil durum kapasitelerini birimler arası entegrasyonu sağlamak suretiyle arttırmaya çalıştıkları gözlenmektedir.

1.3.3.1. Triaj

Triaj kavramı toplu ölüm ve yaralanmalarla sonuçlanan acil durumlarla ilgili bir kavramdır. Triaj sınıflandırma ve öncelik belirleme anlamlarını ifade eder. Rutin bir acil durumun temel hedefi her bir kazazede için mümkün olan en yüksek düzeyde acil yardım hizmetinin verilmesi iken triaj durumunun doğması durumunda mevcut kaynaklarla en fazla sayıda ve en öncelikli kazazedelere acil hizmetin sunulmasına çalışılır. Triaj ilk müdahaleyi gerçekleştiren ekiplerden, hastanedeki uzman doktorlara kadar her aşamada yapılabilir ve tekrarlanabilir.

Toplu ölüm veya yaralanmalara yol açan acil durumlar sadece doğal afetlerde karşılaşılan bir durum değildir. Salgın hastalık, çok sayıda insanı etkileyen trafik kazaları, büyük yangınlar, terör olayları gibi olaylar da bu nitelikte sonuçları doğuran olaylardandır.

Toplu ölüm veya yaralanma olayları, bir anda kurulu bir acil sistemin personel ve malzeme açısından kaldırabileceğinden daha fazla kaynak gerektiren olaylardır. Böyle bir olayın olması durumunda kurtarma görevi yerine getiren görevlilerden beklenen şey kaosun mümkün olduğunca kontrollü hale getirilmesiyle, mümkün olduğunca fazla hayatın kurtarılmasıdır. Bu tür olaylar genelde ani ve beklenmedik olaylardır. Etkilenen insanların sayısına göre bu tür olaylar sınırlı sayıda, geniş sayıda ve olağanüstü geniş sayıda kazazede içeren toplu ölüm ve yaralanmalı acil olaylar olarak sınıflandırılmaktadır. Bu sistemin en önemli faydası sınıflandırmanın hemen yapılması neticesinde, önceden hazırlanmış planlara göre ilgili birimlerin kaynaklarını hemen seferber etmelerinin sağlanmasıdır. Kurtarma ekiplerinin sayısı, hastane

kapasitelerinin durumu, hastanelerin uzmanlaşma sahaları, çalışan ve istirahatli personelin sayısı ve tüm kaynakların seferber edilebilmesi için gerekli sürelerin dikkate alınması etkin planlamaların yapılmasını mümkün hale getirmektedir (Admi vd., 2012:212)

Triaj bir taktik sanattır ve durumsal farkındalık, kararlılık ve tecrübe gerektirir. Triajın doğru yapılması planlama, eğitim, tecrübe, liderlik ve esneklikle mümkündür. Triaj kriterlerinin sağlam belirlenmesi kıt kaynakların en etkin kullanımını ve azami hayat kurtarılmasını mümkün kılar. Müdahale esnasında olay yerinde ölü olanların gözardı edilmesi, hafif yaralıların bir an önce en az kaynak kullanımıyla olay yerinden çıkarılıp uzaklaştırılması, geriye kalanların ise durumlarının ciddiyetlerinin hızla tespitiyle müdahalelerinin yapılması ve transferleri ilk triaj uygulamasıdır. Bu uygulamanın daha uzman kişiler tarafından hastane acil servislerinde yapılması, hastanelerin doktor, uzman, hemşire, malzeme, ameliyathane vb. sınırlı kaynaklarının en etkin şekilde kullanılmasına olanak sağlar.

Triaj önceden üzerinde çalışılmış kriterler belirlenmediğinde çok zor yapılabilecek bir karar verme sürecidir. Büyük boyutlu olaylarda kaosun kontrollü hale getirilmesinin başta gelen uygulamalarındandır. Olay yerinde triaj yapılırken yardım önceliğinin değerlendirilmesini birden fazla tekrarlayarak zaman öldürmenin önüne geçilmesi için sınıflandırma kazazedelerin etiketlenmesi suretiyle yapılmaktadır.

Sınıflandırmada kazazedeler öncelik açısından dört gruba ayrılmaktadır. Birinci grupta hayati riski bulunan ancak minimum kaynak kullanımıyla hemen iyileşmelerin sağlanabileceği kazazedeler yer almaktadır. Bu durumlara örnek olarak solunum yolunun tıkanıklığı, ciddi dış kanamalar, şok, yüzde ve boyunda şiddetli yanıklar gibi yaralanmalar verilebilir. İkinci öncelik grubunda yer alan yaralılar ise zaman alan ameliyatlara şiddetle ihtiyaç duyan ancak genel durumları biraz beklemeye imkan tanıyan kazazedelerdir. Bu tür yaralanmalara örnek olarak geniş yumuşak doku yaralanmaları, ana kemik kırıkları ve karın bölgesi yaralanmaları verilebilir.

Üçüncü öncelik grubunda küçük kesikler, burkulmalar, yanıklardan muzdarip veya travma kaynaklı davranış bozuklukları gösteren kişiler yer almaktadır ki bunların hemen müdahale edilmediğinde hayati tehlikeleri yoktur veya kendi kendilerine yeter durumdadırlar. Dördüncü ve son grupta yer alanlar ise yaralanma şekli ve belirtiler

itibarıyla ölümleri çok muhtemel olan kişilerdir. Bilinci kaybolmuş halde bulunanlardan, kafası delinmek veya kısmen parçalanmak suretiyle yaralananlar, çok önemli düzeyde omurga yaralanmasına maruz kalanlar, vücudunun %60'ından fazlası ikinci veya üçüncü derece yanığa maruz kalmış olanlar ile bu yaralanmaları sebebiyle agonal solunum gerçekleştiren hastalar bu gruba örnek olarak gösterilebilir (Sasser vd., 2012:8-13).

1.3.3.2. Olay Yeri Komuta Sistemi

Olay yeri komuta sistemi küçük veya büyük ölçekli her türlü acil durumda uygulanması öngörülen bir sistemdir. Bu sistem ilk olarak 1970'lerde ABD, California'da meydana gelen orman yangınlarında ihtiyaç üzerine ortaya çıkmış bir sistemdir. Daha sonra yerel ve ulusal ölçekte tüm acil hizmet birimlerinin bu sistemi kullanması teşvik edilmiştir. Sistem her acil durumda komuta, kontrol, haberleşme ve eşgüdüm fonksiyonlarının acil hizmet kurumlarınca işler hale getirilmesini öngörmektedir. Acil hizmet yönetimi alanında yapılan çalışmalar göstermiştir ki müdahalelerde oluşan eksiklik ve hataların sebebi genellikle kaynak kıtlığından değil haberleşme ve yönetim sorunlarından kaynaklanmaktadır.

ABD'de olay yeri komuta sistemi eğitimi 2004 yılından itibaren Ulusal Afet Yönetimi Sisteminin bir tamamlayıcı unsuru olarak yerel ve ulusal düzeyde tüm acil hizmet birimlerinde verilmeye başlanmıştır. Uygulamayla acil hizmetlerin ülke genelinde standart hale getirilmesi, özellikle büyük çaplı acil durumlarda müdahalede bulunan değişik birimlerin arasında ortak bir operasyon tarz ve terminolojisi oluşturulması hedeflenmektedir. Afetlerin yönetiminde yerel en küçük kaynağın bile etkin kullanımı iyileştirme çalışmalarının sonucunu pozitif yönde etkileyen önemli bir unsurdur (Decker, 2011:225).

Olay yeri komuta sisteminin ortaya çıkış gerekçesi eşgüdüm ihtiyacıdır. Aslında bu sistem çok daha büyük çaplı afet yönetimi sistemlerinin en küçük halkalarından birini oluşturmaktadır. Bir acil durum farklı yerel yönetimlere ait hizmet birimlerinin veya aynı yerel yönetimdeki farklı kurumların ortaklaşa müdahalesini gerekli kılıyorsa, eşgüdümün sağlanması için ortak süreç ve sistemlerin kullanılması zorunluluktur. Olay yeri komuta sistemi yerel veya ulusal boyutta, aynı türden çok sayıda veya farklı türden çok sayıda kurumların ortaklaşa ve uyumlu çalışabilmesine imkan vermektedir.

Uygulamada ABD’de FEMA tarafından farklı düzeylerde geliştirilen eğitimler ülke genelinde itfaiye, polis ve sağlık teşkilatları başta olmak üzere, afet yönetimi kapsamında değişik seviyelerde periyodik olarak verilmektedir. Acil durum yönetimi alanında her bir yönetim pozisyonu için yeterlilikler belirlenmektedir.

Olay yeri komuta sistemi, tesis, ekipman, personel, prosedür ve iletişimi ortak bir örgütsel yapı içerisinde birleştirilerek etkin ve etkili bir olay yeri yönetimi ortaya çıkarmak amacıyla dizayn edilmiştir. Bu sistem;

- a. Her tür ve boyutta acil durumun yönetim ihtiyaçlarını karşılar.
- b. Muhtelif kurumlardan gelip beraberce çalışan personelin ortak bir yönetim potası içerisinde hızla eriyip karışımına ve uyumlu çalışmasına ortam sağlar.
- c. Operasyonel birimlere lojistik ve idari destek sağlar.
- d. Faaliyetlerin tekrarını önleyerek etkin maliyet yönetimi sağlar.
- e. Olay yeri komuta sistemi personel, tesis, ekipman ve iletişimin kontrolünü sağlayan prosedürlerden oluşur, acil bir durumun ortaya çıkmasıyla başlar, operasyon ve yönetim ihtiyacı ortadan kalkınca biter.

Olay yeri komuta sistemi 6 ana başlık altında toplam 14 özelliğe sahip bir sistemdir. Sistemin bu özellikleri aşağıya çıkartılmıştır (Olay Yeri Komuta Sistemi Eğitimi, 2008:3-4, www.fema.gov.)^f :

- a. Standardizasyon:
 1. Ortak dil kullanımı: Acil durumlarda önceden üzerinde çalışılmış ortak terminoloji kullanımı örgütsel fonksiyonların, tesislerin, kaynakların ve ünvanların tanımlanmasını kolaylaştırır.
- b. Komuta:
 1. Komuta oluşturulması ve Devri; Olayın başlangıcından itibaren komutanın açıkça üstlenilmesi lazımdır. Komuta devri gerektiğinde ise duruma uygun ve gerekli bilgilerin aktarıldığı bir brifing yapılmalıdır.
 2. Komuta Kontrolü ve Komuta Birliği: Komuta kontrolü acil durum yönetimini oluşturan yöneticilerin hiyerarşik bir yapıda birbirine bağlılığını ifade eder. Komuta birliği ise olay yerinde çalışan her bireyin sorumlu olup rapor verdiği bir yöneticiye bağlı olmasını ifade eder. Bu

yapılar raporlamanın sağlıklı olmasını sağlar ve emir çatışmasını ortadan kaldırır. Ayrıca herhangi bir anda alandaki tüm personele hakim olunmasını mümkün hale getirir.

3. Birleşik Komuta Yapısı: Değişik bölgelerden alana gelen muhtelif acil hizmet birimlerinin, birbirlerinin emir ve komuta yetkisini gözardı etmeksizin birleşik bir komuta yapısını oluşturmalarını ifade eder.

c. Planlama/Örgüt Yapısı

1. Amaçlara Uygun Yönetim: Olayda arzulanan amaçlara uygun strateji geliştirilmesi, görevlendirmelerin, plan ve prosedürlerin yapılması, yönetim faaliyetleriyle ilgili açık ve ölçülebilir hedefler belirlenmesi ve performansı ölçmeye yönelik dökümantasyon işlemlerini içerir.
2. Modüler Örgütlenme: Acil durum yönetim örgütlenmesi olayın boyutu ve karmaşıklığına uygun şekilde modüler bir tarzda olmalıdır.
3. Olay Harekat Planı: Operasyonel ve destek faaliyetleriyle ilgili genel olay hedeflerinin ahenkli bir şekilde iletilmesi olay harekat planlamasıyla gerçekleştirilir.
4. Yönetilebilir Kontrol Sahası: Etkin ve etkili bir olay yönetimi yönetim kontrol sayısının sınırlandırılmasıyla mümkündür. Bir yöneticinin etkili kontrol sahası kendisine bağlı 3-7 kişi olarak belirlenmelidir.

d. Tesisler ve Kaynaklar

1. Olay Yeri ve Tesisler: Acil durumla ilgili oluşturulan tesisler olay yeri yakınında oluşturulurlar. Bu tesislere örnek olarak Komuta Merkezi, malzeme ve personel üsleri, yedek ekip bölgeleri, triaj bölgeleri gibi tesisler sayılabilir.
2. Kapsamlı Kaynak Yönetimi: Kaynaklar mevcut veya potansiyel olarak temini mümkün personel, takım, ekipman, malzeme ve tesisler olarak tanımlanmaktadır. Doğru ve güncel kaynak durumunun bilinmesi acil olay yönetiminin esaslı özelliklerindedir.

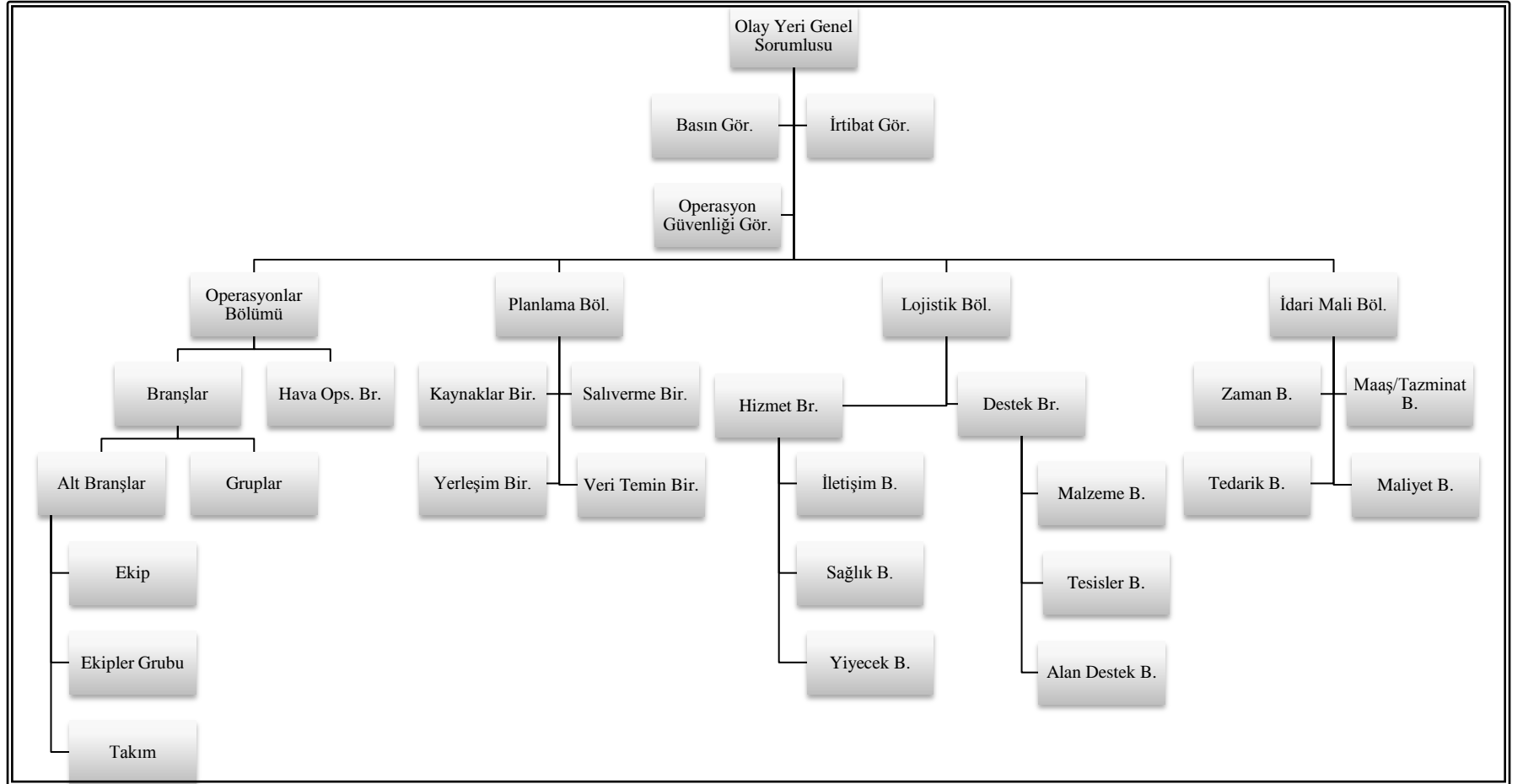
e. İletişim/Bilgi Yönetimi:

1. Entegre İletişim: Alanda çalışan birimlerin ya ortak bir sistemi kullanmaları ya da birbirlerinin iletişim sistemine erişebilir şekilde iletişimi gerçekleştirmeleri gerekir.
2. Bilgi ve İstihbarat Yönetimi: Olay yeri yönetimi olayla ilgili bilgi ve istihbaratın toplanmasını, analizini, paylaşımını ve yönetimini mümkün kılacak bir süreç oluşturmalıdır.

f. Profesyonellik

1. Hesap Verebilirlik: Her fonksiyonel alanda ve her seviyede etkin bir hesap verebilirliğin sağlanması gereklidir. Hesap verebilirlik görev taksimi, göreve hazır olma, olay hareket planının uygulanması, komuta birliği, kişisel sorumluluk, yönetilebilir kontrol sahası uygulamalarına riayet ve kaynak kullanımının güncel takibi konularını kapsar.
2. Acil Olaya Müdahale/Yönlenme: Personel ve ekipmanın sevki ancak ve ancak uygun bir otoritenin talimatıyla ve bilgisi dahilinde gerçekleşmelidir

Olay yeri komuta sistemi, komuta birliği sağlar. Olayın genel sorumlusuna bağlı kişiler, seri ve doğru karar alınabilmesi ve faaliyet uyumlu yürütülebilmesi için üzerlerine düşen fonksiyonu yerine getirirler. Şekil-4'te her türlü acil olaya uyarlanabilecek olan sistemin şeması görülmektedir (Olay Yeri Komuta Sistemi Eğitimi, 2008:7, www.fema.gov.)^g.



Şekil 1.4. Olay Yeri Komuta Sistemi

Kaynak: <http://training.fema.gov/EMIWeb/IS/ICSResource/assets/reviewMaterials.pdf> (Erişim tarihi: 05.05.2013).

Teorik olarak kusursuz görünen olay yeri komuta sistemi aslında her ülkede gündelik küçük ölçekli acil olaylara müdahale eden birim mensuplarınca başlangıçta gereksiz ve işe yaramayan masa başı planlamaları olarak algılanmış ve bu uygulamalar bir miktar dirençle ve umursamazlıkla karşılanmıştır. Fakat devam eden çalışmalar göstermektedir ki aslında her küçük ölçekli acil durum, olay yeri komuta sistemi esas alınarak bir afet yönetimi pratiğine dönüştürülebilir. Yerel acil hizmet birimlerinin bu yönde perspektif geliştirmeleri, afetler olduğunda yerel teşkilatların şaşırıp kalma ve direktif bekleme yerine hızla komutayı üstlenme, gerektiğinde devretme ve daha büyük bir sistemin etkili bir parçası olmalarını sağlayabilecektir. Afet kapsamında değerlendirilmeyen ancak nispeten geniş boyutlu acil olaylarda, olay sonrası kritik ve analizlerin yapılması, telsiz konuşmalarının eğitim materyali haline dönüştürülerek kullanılması, olay görüntüleri üzerinde değerlendirmeler yapılması ve tüm bu faaliyetleri gerçekleştirirken acil durum yönetimi sorumlusunun gözünden acil olay komuta sisteminin değerlendirilmesi, yerel örgüt yöneticilerinin uyum kabiliyetini arttıracaktır (Kirkwood, 2008: 55).

1.3.3.3. Ulusal Afet Yönetim Sistemi

Ulusal Afet Yönetim Sistemi kavramı ise olay yeri komuta yönetim sisteminin bir üst düzeyi olarak algılanabilecek bir kavramdır. Ülkemizde acil hizmetler alanındaki merkezi örgütlenme de afet yönetimi seviyesinde yapılmaktadır. Ancak yerel birimlerin acil hizmet kapasitelerinin, ulusal afet yönetimiyle ilişkilendirilmesi konusunda yeterli seviyede çalışmalar yürütüldüğü söylenemez.

Afet yönetimine ilişkin ülkemizde son yapılan değişikliklerle kurumsal yapı değiştirilerek esnekleşme sağlanmıştır. Müdahale yerel yöneticilere devredilmekte, merkezin rolü ise icraat yapmak yerine politikalar üretmek, tavsiyelerde bulunmak ve eşgüdümü sağlamak olarak öngörülmektedir (Işık, 2011:373). Afet yönetimi politikamızın afet öncesi döneme ait hazırlık ve zarar azaltma çalışmaları konusunda eksik kaldığı literatürde sıklıkla eleştirilen konulardandır (Dedeoğlu, 2011:365).

ABD’de geliştirilip Kanada ve Avustralya’da geniş kullanım alanı bulan Ulusal Afet Yönetim Sistemi 11 Eylül saldırıları ve 2004-2005 fırtınaları sonrasında ABD çapında afet müdahale kapasitesinin artırılması, eşgüdümün ülke genelinde sağlanabilmesi ve acil hizmet yönetiminin geliştirilmesi ihtiyacıyla Başkan direktifiyle

ortaya çıkan bir sistemdir. Bu sistem kamu ve özel tüm kuruluş ve örgütlenmeleri de kapsayıcı nitelikte olma iddiasındadır. Ulusal Afet Yönetim Sistemi operasyonel seviyede bir afet yönetimi veya kaynak tahsisi faaliyeti değildir. Ama etkili, etkin ve ortaklaşa gerçekleştirilmesi hedeflenen bir afet yönetimini mümkün kılacak bir dizi doktrinler, yaklaşımlar, prensipler, terminoloji ve örgütsel süreç bütünüdür. Afet yönetimi muhtemel veya gerçekleşmiş doğal afetler, terör olayları ve diğer insan kaynaklı felaketlerde hazırlık, koruma, müdahale, iyileştirme ve zarar azaltma kapasitesinin geliştirilmesine yönelik tüm faaliyetlerin eşgüdümü ve entegrasyonudur.

Ulusal Afet Yönetim Sistemi;

- a. Sadece bir müdahale planı değildir.
- b. Sadece geniş boyutlu acil durum ve afetlerde kullanılmaz.
- c. Sadece belli acil durumlara uygulanmaz.
- d. Teşkilat şemalarından ibaret bir sistem değildir.
- e. Statik bir sistem değildir.

Ne olmadığı yukarıda belirtilen Ulusal Afet Yönetim Sistemi;

- a. Acil durum yönetimine gelişmiş, ulusal düzeyde ve sistematik bir yaklaşımdır.
- b. Tüm tehlikeleri kapsayan bir hazırlıklı olma yaklaşımıdır.
- c. Tüm resmi görme, iletişim ve bilgi yönetiminde çok taraflı kullanılabilirliğin sağlanması için gerekli prensiplerdir.
- d. Çok taraflı müdahalelerde koordinasyonu temine yönelik standart kaynak yönetimidir.
- e. Ölçülebilir bir sistemdir.
- f. Sürekli yönetimi sağlayan dinamik bir sistemdir.

Ulusal Afet Yönetimi Sisteminin en belirgin özelliği esneklik ve standardizasyondur. Sistem bileşenleri ise hazırlıklı olma, iletişim ve bilgi yönetimi, kaynak yönetimi, komuta ve kontrol yönetimi ve sürekli yönetim ve sürdürülebilirliktir (ABD Ulusal Acil Yönetim Sistemi, 2008: 6-8, <http://www.fema.gov>)^h.

ABD’de yaşanan Katrina fırtınası esnasında FEMA ve federal hükümet afet yönetimi konusunda sınıfta kalmıştır. Kamuoyu yeterince bilgilendirilmemiş ve iyileştirme çalışmalarında oldukça yavaş davranılmıştır. 2013 yılı kışında meydana

gelen afetlerde hükümetin çalışmaları ise kamuoyunda takdirle karşılanmıştır. Bu değişikliğin sebebinin sistem değişikliğini yoksa yönetim farklılığı mı olduğu zamanla daha net araştırılıp ortaya konulabilecektir.

Zamanımızda acil hizmet birimleri daha fazla karmaşık, tahmin edilemeyen ve tehlikeli acil durumlarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Aynı zamanda bu olaylara müdahaleleri ve yönetimleri konusunda daha acımasız sosyal, politik ve ekonomik eleştirilere maruz kalmaktadırlar. Uygun olmayan, eksik, yavaş veya duyarsız müdahale artık çok kolay deşifre olmakta ve kabul edilemez olarak değerlendirilmektedir. Acil hizmetlerin başarı oranının hayli yüksek olması beklentisi artmaktadır. Tüm bu zorluklar acil hizmet birimlerini sürekli iyileştirme çalışmaları konusunda daima duyarlı olmaya zorlamaktadır (Dwyer and Owen, 2009:67)

Yukarıda anlatıldığı şekliyle ulusal düzeyde acil durum/afet yönetimi ilkelerinin uygulamaya konulma noktası yerel acil hizmet birimleridir. Her bir acil hizmet kurumu kendi çalışmalarının özelliğine uygun olarak ulusal düzeyle uyumlu yönetim modelleri oluşturma gayreti içerisinde olmalıdır. Özellikle sağlık kuruluşlarının bulaşıcı hastalıkların yayılması gibi başlangıçta yerel olarak görülüp daha sonra risk boyutu hızla artabilecek vakalarda zamanında ulusal boyut konseptine uygun hareket etmeleri hayati öneme sahiptir (Papagiotas vd., 2012:270) .

2. ACİL HİZMET KURUMLARININ YÖNETİMİ

Aşağıda sırasıyla acil hizmetleri yerine getiren kurumlar tanıtılarak, kurumların kuruluş ve işleyişlerinin dayandığı yasal çerçeve, yönetim, eşgüdüm ve strateji konularından bahsedilecektir.

2.1. ACİL HİZMETLERLE İLGİLİ YASAL ALTYAPI

Ülkemizde afet yönetimi merkeziyetçi bir yapıya sahiptir. Son olarak 5902 sayılı kanunla yapılan değişikliklerle birlikte, Türkiye Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü, Afet İşleri Genel Müdürlüğü ve Sivil Savunma Genel Müdürlüğü kapatılırken bunların yerine Başbakanlığa bağlı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı kurulmuştur. Ayrıca yasa ile Sivil Savunma Müdürlükleri yerine İl Özel İdaresi bünyesinde İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri oluşturulmuştur. Sivil Savunma Müdürlükleri ise örgütü ve personeliyle birlikte buldukları ilin Özel İdaresine devredilmiştir. Kamu kurum ve kuruluşlarında bulunan Savunma Sekreterliği ve Savunma Uzmanlığı birimleri kaldırılmıştır. Bu yasayla ülkemizde çok başlı bir yapılanma gösteren Afet Yönetimi tek bir çatı altında toplanarak Başbakanlığa bağlı bir birime bağlanarak, tekli bir yapıya dönüştürülmüştür. Bu yapı oluşturulurken uygulamada yaşanan eşgüdüm sorunlarının azaltılmasına ve hızlı bir müdahale yapısının oluşturulmasına çalışıldığı görülmektedir (Aktel,2010:178).

Ülkemizde merkezi düzeyde ilgili Bakanlıkların, kendi teşkilat kanunlarına konulan hükümlerle, görev alanlarına giren konularda acil durum ve afet yönetimiyle ilgili hizmetleri yerine getirdikleri görülmektedir. Aşağıda, acil durum ve afet yönetimiyle ilgili geçmişten günümüze yapılmış önemli yasal düzenlemelere değinilecektir.

Acil durum ve afet yönetimi mevzuatı başlangıçta savaş ve seferberlikte sivil savunma odaklı ya da ülkemizin deprem kuşağında yer alması ve en çok depremden zarar görmesi sebebiyle deprem alanında düşünülen önlemlere paralel olarak şekillenmiştir. Cumhuriyet döneminde özellikle 1939 yılında yaşanan Erzincan depremi ile başlayan süreçle, devlet kriz yönetimini kamusal bir politika haline getirmeye çalışmıştır. 17 Ocak 1940 tarihinde çıkarılan '3773 sayılı Erzincan'da ve Erzincan Depreminden Mütteessir Olan Mıntikalarda Zarar Görenlere Yapılacak Yardımlar Hakkında Kanun' ile deprem sonrası yardımlara ilişkin esaslar belirlenmiş, ilk defa

vergi terkinleri, memurlara tazminatlar, yapı malzemesi yardımı gibi hususlar düzenlenmiştir (AFAD 2013-2017 Stratejik Plan, 2012:15, www.afad.gov.tr)ⁱ.

2.1.1. Yer Sarsıntılarında Evvel ve Sonra Alınacak Tedbirler Hakkında Kanun (4623 sayılı Kanun)

Ülkemizde gerçek anlamda doğal afet zararlarının azaltılmasına yönelik ilk çalışma, 18 Temmuz 1944 tarih ve 4623 sayılı “ Yer Sarsıntılarında Evvel Ve Sonra Alınacak Tedbirler Hakkında Kanun” la başlamıştır. Bu kanun tüm ülke genelindeki afetlere yönelik ilk afet kanunudur. Bu yasada; deprem bölgelerinin tespiti, bu bölgelerde yapılacak yapılar için bazı özel yaptırımların yönetmelikle zorunlu hale getirilmesi, acil durumlar için il ve ilçelerde yardım ve kurtarma programlarının önceden hazırlanmış olarak bulundurulması, belediyelerin gerekli zemin etütleri tamamlanmamış alanları imara açmaması gibi bazı önlemler uygulamaya alınmıştır (Aktel ve Çağlar, 2007: 151)

Bu dönem incelendiğinde dünyada Japonya, ABD ve İtalya'dan sonra benzeri bir kanun çıkaran dördüncü ülkenin Türkiye olduğu görülmektedir. Bu kanun ile birlikte Bayındırlık Bakanlığı bünyesinde bazı çalışma ve yapılanmalar oluşturulmuş, 1945 yılında ülkenin ilk deprem haritası ve yapı yönetmeliğinin çıkartılması sağlanmıştır. Ayrıca doğal afet zararlarının azaltılmasına yönelik bir birim oluşturulmuştur (Yavuz, 2011: 369).

2.1.2. İmar Kanunu (1956 tarihli) ve 7269 sayılı Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirler ile Yapılacak Yardımlara Dair Kanun

1950'li yıllarda afet yönetimi alanında önemli yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bunların başında, yerleşme yerlerinin belirlenmesi sırasında afet tehlikelerinin ortaya çıkarılması ve fenni mesuliyet sistemi ile yapı denetimi konularını ortaya koyan, zamanının hayli ilerisinde olan 1956 tarihli İmar Kanunu yer alır. İkinci olarak İmar ve İskân Bakanlığı'nın kurulmasına ilişkin 1958 tarihli kanun gelir. Bu kanuna göre Bakanlığın esas görevi afetler öncesi ve sonrasında gerekli tedbirleri almak, ülkenin bölge, şehir ve köylerinin planlamasını yapmak, konut ve iskân sorununu çözmek, yapı malzemelerini geliştirmek ve standartlar oluşturmak olarak belirlenmiştir. Afet İşleri Genel Müdürlüğü'nün temelleri de bu kanunla atılmıştır.

15 Mayıs 1959 tarih ve 7269 sayılı Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirler ile Yapılacak Yardımlara Dair Kanun'da ilk defa muhtemel afet ve gelecekte afete maruz kalabilecek yerleşim yerleri kavramları yer almıştır. Türkiye'de devletin bu andan itibaren deprem, su baskını, heyelan, kaya düşmesi, çığ, yangın, fırtına v.b. afetler olmadan önce, zarar azaltma çalışmalarına yöneldiği anlaşılmaktadır (AFAD 2013-2017 Stratejik Plan,2012:16, www.afad.gov.tr)¹.

7269 sayılı kanun deprem, yangın, su baskını, yer kayması, kaya düşmesi, çığ, tasman ve benzeri afetlerde; yapıları ve kamu tesisleri genel hayata etkili olacak derecede zarar gören veya görmesi muhtemel olan yerlerde alınacak tedbirlerle yapılacak yardımlar hakkında uygulanacak hükümleri içermektedir. Kanunla bugün görevleri Çevre ve Şehircilik Bakanlığına devredilen İmar ve İskan Bakanlığı ile İçişleri, Maliye, Bayındırlık, Sağlık ve Tarım Bakanlıkları arasında kurulacak koordinasyonla bir afet yönetim mekanizması merkezi düzeyde oluşturulmak istenmiştir. Yerel olarak afetle ilgili tüm acil tedbirlerin alınması yetki ve sorumluluğu valilere verilmiştir.

7269 sayılı kanun, merkezde koordinasyonun sağlanmasına yönelik hükümlerin yanı sıra yerel makamları afet durumunda olağanüstü yetkilerle donatmasıyla dikkat çekmektedir. Kanun afet sonrası müdahale ve iyileştirmenin süratle gerçekleştirilmesine imkan sağlayacak tedbirleri tüm yönleriyle ele almaktadır. Kanununun 14. maddesinde afet planları çerçevesinde yerleşim yeri tespitine detaylı değinilmekte yetki ve sorumluluklar net bir şekilde belirlenmektedir (Resmi Gazete, 25.5.1959 Sayı : 10213).

Bu kanunda afete maruz kalanların durumlarının hızla iyileştirilebilmesine, hayatın normale, en kısa zamanda döndürülebilmesine, acil durumu yönetenlerin sorumluluk yanında olağanüstü yetkilere de sahip olmalarına, her türlü hukuki işlemlerde seriliğin sağlanmasına yönelik hususlar detaylı olarak yer almaktadır.

2.1.3. Afetlere İlişkin Acil Yardım Teşkilatı ve Planlama Esaslarına Dair Yönetmelik (01.04.1988 gün ve 88/12777 Sayılı Yönetmelik)

7269 sayılı kanununun 4. maddesine istinaden 1968 yılında hazırlanıp daha sonra Bakanlar Kurulu'nun 01.04.1988 gün ve 88/12777 sayılı kararı ile değiştirilen Afetlere İlişkin Acil Yardım Teşkilatı ve Planlama Esaslarına Dair Yönetmelikle gerek merkezde ve gerekse il ve ilçelerde nasıl örgütlenileceği ve afet müdahale sistemi

içerisinde yer alan kuruluşların görev, yetki ve sorumlulukları ile planlama ve hazırlık esasları belirlenmiştir (Akyel Recai, 2005:21).

Yönetmeliğin amacı, devletin tüm güç ve kaynaklarını afetten önce planlayarak, afet olduğunda ilgili bölgeye en kısa zamanda ulaşarak, afetzedelere, etkili ilk ve acil yardımın yapılmasını sağlamak üzere acil yardım teşkilatlarının kuruluş ve görevlerini düzenlemektir. Yönetmelik, acil yardım hizmetlerini yürütmekle görevli vali ve kaymakamlar, bakanlık, bağlı ve ilgili kuruluşlar, diğer kamu kurum ve kuruluşlar ile askeri birlikler ve Kızılay'ın afetten önce, yapmaları gerekli acil yardım planlarının ve afet sırasında yapacakları acil yardım hizmet ve faaliyetlerinin gerektirdiği görevleri, işbirliğini, koordinasyonu ve karşılıklı yardımlaşma esaslarını da kapsamaktadır.

Yönetmeliğin kapsam cümlesi içerisinde en dikkat çekici husus, ortak acil yardım planlarının hazırlanması konusudur. Böylece önleyici yapısal tedbirler dışında müdahalenin planlanması, yani afete hazırlıklı olma konusu da böylece Türkiye'de afet yönetimi alanına girmiş olmaktadır. Yönetmelik ve ilgili mevzuatla kendilerine görev verilen vali ve kaymakamlar, görevli bakanlıklar, ilgili kurum/kuruluşlar ve askeri birlikler, hazırlanan acil yardım planları çerçevesinde, bu görevleri yerine getirmekten ayrı ayrı sorumlu tutulmaktadırlar. Afetin meydana gelmesinden itibaren, alınması gereken her türlü acil tedbirlerin alınmasından ve acil yardımların bir emir beklemeden yapılmasından afetin meydana geldiği yerin mülki amiri sorumludur (Resmi Gazete 8.5.1988, Sayı: 19808).

Bu yönetmeliğe göre afet sonrasında gerektiğinde uzatılmak üzere afet sonrası 15 günlük dönem, "acil yardım" dönemi olarak nitelendirilmekte ve bu dönemde ilk yardım ve tıbbi tedavi, barınma, beslenme, ihtiyaç maddelerinin karşılanması ve salgınların önlenmesi öncelikli görülmektedir. Yönetmelik sivil savunma yapılanmasına özel bir önem vermektedir. Yönetmeliğin merkezi düzeyde yapılanmayı iki ana temel üzerine oturttuğu görülmektedir. Bunlardan biri ilgili kurum temsilcilerinden oluşan "Afetler Merkez Koordinasyon Kurulu" diğeri ise Bakanlıkların kendi içlerinde oluşturacakları koordinasyon yapılarıdır. Böylece her bakanlık kendi koordinasyonunu sağlamakta, Afetler Merkez Koordinasyon Kurulu ise bakanlıklar arası eşgüdüm işlevini yerine getirmektedir (Yavuz, 2011:369).

Afetler Merkez Koordinasyon Kurulu genel hayatı geniş ölçüde etkileyen afetlerde Bayındırlık ve İskan Bakanlığı Müsteşarının başkanlığında;

- a. Milli Savunma Bakanlığı,
- b. Dışişleri Bakanlığı,
- c. İçişleri Bakanlığı,
- d. Maliye ve Gümrük Bakanlığı,
- e. Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığı,
- f. Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı,
- g. Ulaştırma Bakanlığı,
- h. Tarım, Orman ve Köyişleri Bakanlığı,
- i. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı,
- j. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı,
- k. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Müsteşarları ile,
- l. Türkiye Kızılay Derneği Genel Başkanı veya Genel Müdürünün katılımlarıyla toplanmaktadır.

Yönetmelikte afet esnasında yapılacak acil yardım çalışmalarının aşağıdaki öncelik sırasına göre yapılması öngörülmektedir.

- a. Haberleşmenin temini,
- b. Ulaştırmanın sağlanması ve trafiğin düzenlenmesi,
- c. Kurtarma,
- d. Tıbbi ilk yardım,
- e. Hasta ve yaralıların hastaneye nakli,
- f. Yangın söndürme,
- g. Emniyet ve asayiş sağlama,
- h. Yedirme, giydirme, ısıtma ve aydınlatma,
- i. Geçici barındırmayı sağlama,
- j. Ölülerin defni,
- k. Enkaz kaldırma ve temizleme,
- l. Elektrik, su ve kanalizasyon tesislerinin onarımı ve hizmete sokulması,
- m. Karantina tedbirlerinin alınması.

Bu sıralamada haberleşme ve ulaştırmanın önceliği dikkat çekici ve isabetlidir. İletişim modern afet yönetiminin en önemli unsurlarından birisidir. Ulusal boyutta bir afetle karşılaşılsa bile acil yardım hizmetlerinin planlanmasında, öncelikle yerel kaynak ve imkanların kullanılması hususu da yönetmeliğin özellikle önem verdiği konulardandır. Yerel imkan ve kaynakların ihtiyaca cevap verememesi halinde ise sırasıyla, bölgedeki askeri birliklerden, komşu vali ve kaymakamlıklardan yardım istenir. Gerektiğinde bölgedeki özel kuruluşlardan ve gerçek kişilerden de yükümlülükler yolu ile ihtiyaçlar karşılanabilir.

Yönetmelik tıpkı Ulusal Afet Yönetim Sistemlerinde olduğu gibi acil yardım hizmetlerini yürütmekten sorumlu komitenin, bu hizmetleri aşağıda belirtilen hizmet grupları kanalıyla yapacağını öngörmektedir:

- a. Haberleşme Hizmetleri Grubu,
- b. Ulaşım Hizmetleri Grubu,
- c. Kurtarma ve Yıkıntıları Kaldırma Hizmetleri Grubu,
- d. İlk Yardım ve Sağlık Hizmetleri Grubu,
- e. Ön Hasar Tespit ve Geçici İskan Hizmetleri Grubu,
- f. Güvenlik Hizmetleri Grubu,
- g. Satın Alma, Kiralama, El Koyma ve Dağıtım Hizmetleri Grubu,
- h. Tarım Hizmetleri Grubu,
- i. Elektrik, Su ve Kanalizasyon Hizmetleri Grubu.

7269 sayılı kanuna göre çıkarılan bu yönetmeliğin, ülkemizde afet yönetim sisteminin çerçevesini çizdiğini söyleyebiliriz. Yönetmelikle ulusal düzeyde merkezi eşgüdümü oluşturacak kurum ve kurullar ile bunların tabi olacakları kurallar belirtilmekte, ayrıca yerel düzeyde bürokratik engellere takılmadan etkili bir yönetim yapısına sahip örgütlenmelerle, afet sonrası en kısa zamanda iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilerek normale dönülebilmesi hedeflenmektedir.

Daha önce bahsedildiği gibi, 1958 yılında çıkarılan 7116 sayılı İmar ve İskan Vekaleti Kuruluşu ve Vazifeleri Hakkında Kanunla, afet öncesi ve sonrası gerekli önlemleri almak, ülke planlamasını yapmak, konut ve yerleşim sorununu çözmek, yapı malzemelerinin geliştirilmesi ve ölçütlerini hazırlamakla görevli olarak İmar ve İskan Bakanlığı kurulmuştur. Bu kanun aynı zamanda Afet İşleri Genel Müdürlüğü'nün

kuruluşuna imkan sağladığından, afet yönetimiyle ilgili çabaların merkezde planlanması ve kaynak harcamalarının uyumlaştırılması, bu düzenlemelerle gerçekleştirilmiştir (Aktel , 2010:170).

Sivil Savunma Genel Müdürlüğü, İçişleri Bakanlığı bünyesinde, 1958 yılında çıkarılan 7126 sayılı Sivil Müdafaa Kanunu çerçevesinde oluşturulmuştur. Bu kanun sivil savunmanın çerçevesini ülkeye yönelen düşman faaliyetlerinin yanı sıra, tabii âfetlere ve büyük yangınlara karşı halkın can ve mal kaybının en aza indirilmesi, hayati öneme sahip tesis ve teşekküllerin korunması ve faaliyetlerinin sürdürülmesi, tamir ve ıslahı, savaş faaliyetlerinin sivil halk tarafından âzami surette desteklenmesi ve cephe gerisinin emniyet ve maneviyatının muhafazası için alınacak tedbir ve faaliyetler olarak belirlenmiştir. Görüldüğü üzere Sivil Savunma Kanunu esas itibarıyla savaş ve seferberlik durumuna yönelik cephe gerisinin örgütlenmesi ve sivil halkın savunulması amacıyla teşkilatlanmayı öngörmekte, tabii afetlerle büyük yangınları da aynı kapsama almaktadır.

Bu kanun gereğince İçişleri Bakanlığı, düşmanın hedef olarak belirlemesi muhtemel yerler ile tabii afetlerin muhtemel tehditlerine maruz olabilecek 'Hassas Bölge' olarak belirlenen yerler öncelikli olmak üzere ülke çapında sivil savunma teşkilatlanması yapılmasıyla görevlendirilmiştir. Milli Savunma Bakanlığı ile koordineli olarak çalışması öngörülen İçişleri Bakanlığı bünyesinde, bu işlerin amaca uygun şekilde planlanmasını, tatbikini ve hassas bölgelerarası iş birliği ve yardımlaşmayı temin için Sivil Savunma Genel Müdürlüğü kurulmuştur (Resmî Gazete, 13.06.1958, Sayı:9931).

Bakanlar Kurulu'nun 30.09.1996 tarih 8716 Sayılı kararıyla çıkarılan *Başbakanlık Kriz Yönetim Merkezi Yönetmeliğiyle* ülke çapında kriz durumlarını yönetebilmek amacıyla Başbakanlık Kriz Yönetim Merkezi kurulmuştur. Merkezin temel görevi, krizi oluşturan olayların önlenmesi, ortadan kaldırılması veya ulusal çıkarlar doğrultusunda sona erdirilmesi amacıyla gereken hazırlık ve faaliyetleri yönlendirmek, hizmet ve faaliyetlerin yönlendirilmesinde, Genelkurmay Başkanlığı, ilgili Bakanlık, kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonu sağlamak olarak ifadelendirilmiştir.

1999 Marmara depreminde daha önce oluşturulmuş merkezi yapılanmaların yanı sıra Başbakanlığın yaptırım gücünü kullanarak koordinasyonun sağlanması amacıyla 1999 tarih ve 583 sayılı KHK ile Başbakanlığa bağlı olarak Türkiye Acil Durum Yönetimi Başkanlığı kurulmuş, daha sonra bu birimin adı 2000 tarih ve 600 sayılı KHK ile Türkiye Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü'ne çevrilmiştir (Aktel, 2010:173). Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü'nün oluşturulması Dünya Bankası'ndan o dönemde alınan kaynakların karşılıklı olarak belirlenen şartlar içerisinde kullanılması zorunluluğuyla ortaya çıkmıştır.

Türkiye Kızılay Derneği, ülkemizde 1949 tarihli Cenevre Konvansiyonu Sözleşmesi çerçevesinde oluşturulan ve halen 2009 tarih ve 14633 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla çıkarılan tüzüğe göre faaliyetlerini yürüten, savaş durumunda ayırım gözetilmeksizin sivillerin acılarının azaltılmasına yönelik oluşturulmuş ve Dernekler Kanunu'na tabi özerk bir kuruluştur. Dernek afet durumlarında ulusal ve uluslar arası yardımları gerçekleştirme ve koordine etmek, kapasitesi dahilinde müdahalede bulunmak ve geçici barınmayı sağlamak, ülke içinde veya dışında afete maruz kalanlara hızlı ve etkili biçimde acil insani yardımı ulaştırmak, bölgesel ve yerel afet müdahale ve lojistik destek sistemini kurmak ve geliştirmek, eğitim faaliyetlerinde bulunmak, afetle ilgili lojistik ekipmanları bedelsiz ithal etmek gibi görevleri yerine getirmektedir (Resmi Gazete 19.02.2009, Sayı: 27146).

2.1.4. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun (5902 Sayılı Kanun)

1999 depreminden sonra afet yönetim sistemimizin yetersiz kaldığı ve çok başlılığın aşılması gerektiği kanaati hasıl olmuştur. Aslında Başbakanlığa bağlı 'Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü'nün oluşturulması afet anında karşılaşılan sorunların mevcut yapıyla aşılamamasından kaynaklanmaktaydı (Gürel ve Uzunlar,2004:249). Büyük can kaybına ve geniş çaplı hasara neden olan Marmara depremi, ülkemizde afet yönetimi konusunun tekrar gözden geçirilme zorunluluğunu acı bir şekilde ortaya koymuştur. Eşgüdüm sağlanması gereken kurumların afetlerle ilgili yetki ve sorumluluklarının yeniden tanımlanması ihtiyacı, afet ve acil durumlarda yetki ve koordinasyonun tek bir elde toplanmasını zaruri kılmıştır.

Bu doğrultuda afetlerle ilgili olarak görev yapan İçişleri Bakanlığı'na bağlı Sivil Savunma Genel Müdürlüğü, Bayındırlık ve İskan Bakanlığı'na bağlı Afet İşleri Genel Müdürlüğü ve Başbakanlık'a bağlı Türkiye Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü kapatılarak ,2009 yılında çıkarılan 5902 sayılı yasa ile Başbakanlık'a bağlı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı kurularak yetki ve sorumluluklar tek bir çatı altında toplanmıştır (AFAD 2013-2017 Stratejik Plan,2012:17, www.afad.gov.tr.)^k.

5902 sayılı kanunla getirilmeye çalışılan yenilikler aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

- a. Afet ve Acil Durumların her aşamasıyla ilgili olarak kurulmuş çok sayıda merkezi kuruluş tek bir çatı altında birleştirilmiştir.
- b. Siyasi karar alıcıların olağanüstü durumlarda hızla karar alıp uygulatma yetenekleri arttırılmaya çalışılmıştır.
- c. Afet yönetimiyle ilgili çok sayıda mevzuat, yeni mevzuatla kısmen yenilenmiş ve bir araya getirilmiştir.
- d. Yerel olarak afetle ilgili görevleri olan muhtelif kuruluşlar yeni bir yapılanma altında kaynak ve yönetim açısından İl Özel İdareleri altında birleştirilmiştir.
- e. Kriz yönetimi yerine Bütünleşik Afet Yönetim Sistemi adıyla yeni bir yaklaşım ortaya konulmuştur.
- f. Merkezde oluşturulan kurullar kanalıyla hem merkezi hükümetin ilgili kurumları hem de sivil ve uzman kuruluş temsilcilerinin afet yönetim ve koordinasyonunda temsili sağlanmıştır.
- g. İllerde İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri ve çeşitli bölgelerde Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Birlik Müdürlükleri oluşturularak kaynak kullanımı, müdahale ve planlama faaliyetleri açısından kademeli bir sistem oluşturulmuştur.

2.1.5. Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği (4798 Sayılı Yönetmelik)

4798 sayılı Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği, acil sağlık hizmetlerinin yurt dışında eşit, ulaşılabilir, kaliteli, süratli ve verimli olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla, sağlık hizmeti sunan ve sağlık hizmetiyle ilgili olan bütün kurum ve kuruluşların uymakla mükellef olduğu esaslar ile bu kuruluşlar arasında koordinasyonun

temin edilmesine ve Bakanlık tarafından yürütülecek olan acil sağlık hizmetlerinin sevk ve idaresine dair usul ve esasları içermektedir. Yönetmelik Milli Savunma Bakanlığı hariç olmak üzere tüm kamu, özel hukuk tüzel kişileri ile gerçek kişiler tarafından kurulan sağlık kurum ve kuruluşlarını ve bunların hizmetle ilgili olan bütün faaliyetlerini kapsamaktadır (Resmi Gazete 11.05.2000, Sayı:24046).

2.2. ACİL HİZMET KURUMLARI

Bu bölümde 5902 sayılı kanunla oluşturulan yeni yapılanmayla ortaya çıkan kurumlar tanıtılacak, ayrıca günlük hayatımızın bir parçası olan rutin acil durumlarla ilgili olarak hizmet yürüten kurumlara yerel yapılanmalara ağırlık vermek suretiyle değinilecektir.

2.2.1. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı

5902 sayılı yasayla Başbakanlık bünyesinde kurulan Afet ve Acil Durum Yönetim Başkanlığı merkezde görevlerini bu kanunla oluşturulan çeşitli kurullar, Daire Başkanlıkları, yerel düzeyde ise valiler emrinde ve il özel idareleri bünyesinde oluşturulan Afet ve Acil Durum İl Müdürlükleri ve Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Birlik Müdürlükleri vasıtasıyla ifa etmektedir. Bu çerçevede oluşturulan kurullar şunlardır:

Afet ve Acil Durum Yüksek Kurulu: Afet ve acil durumlarla ilgili olarak hazırlanan plan, program ve raporları onaylamakla görevli, Başbakan veya görevlendireceği Başbakan Yardımcısının başkanlığında, Milli Savunma, İçişleri, Dışişleri, Maliye, Milli Eğitim, Çevre ve Şehircilik, Sağlık, Ulaştırma, Enerji ve Tabii Kaynaklar ile Orman ve Su İşleri bakanlarından oluşan Afet ve Acil Durum Yüksek Kurulu kurulmuştur. Kurul toplantılarına, ilgili bakan, kurum ve kuruluş, sivil toplum kuruluşları temsilcileri ve konu ile ilgili uzmanlar çağırılabilir. Kurul, yılda en az iki kez toplanır. Kurul, ayrıca Kurul Başkanının isteği üzerine toplanabilir. Kurulun sekretaryasını Başkanlık yürütür.

Afet ve Acil Durum Koordinasyon Kurulu: Afet ve acil durum hallerinde bilgileri değerlendirmek, alınacak önlemleri belirlemek, uygulanmasını sağlamak ve denetlemek, kurum ve kuruluşlar ile sivil toplum kuruluşları arasındaki koordinasyonu sağlamakla görevlidir. Başbakanlık Müsteşarının başkanlığında, Milli Savunma, İçişleri, Dışişleri, Maliye, Milli Eğitim, Çevre ve Şehircilik, Sağlık, Ulaştırma, Enerji ve Tabii

Kaynaklar, Orman ve Su İşleri Bakanlıkları ve Devlet Planlama Teşkilatı müsteşarları, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanı, Türkiye Kızılay Derneği Genel Başkanı ile afet veya acil durumun türüne göre Kurul Başkanınca görevlendirilecek diğer bakanlık ve kuruluşların üst yöneticilerinin katılımıyla oluşur.

Deprem ve Danışma Kurulu: Depremden korunmak, deprem zararlarını azaltmak, deprem sonrası yapılacak faaliyetler hakkında öneriler sunmak ve depreme ilgili araştırmalar için politikaları ve öncelikleri belirlemek amacıyla Başkanın başkanlığında, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Temsilcisi, Boğaziçi Üniversitesi Kandilli Rasathanesi ve Deprem Araştırma Enstitüsü Müdürü, Maden Tetkik ve Arama Enstitüsü Genel Müdürü, Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu Başkanı, Türkiye Kızılay Derneği Genel Başkanı, deprem konusunda çalışmaları bulunan ve Yükseköğretim Kurulu tarafından bildirilecek en az on üniversite öğretim üyesi arasından Başkan tarafından belirlenecek beş üye ile akredite edilmiş ilgili sivil toplum kuruluşlarından Başkan tarafından belirlenecek üç üyeden oluşur. Kurul, yılda en az dört kez toplanır. Ayrıca, ihtiyaç halinde, Kurul Başkanının çağrısı üzerine olağanüstü toplanabilir. Kurulun sekretaryasını Başkanlık yürütür.

TUSAK: Türkiye Ulusal Sismoloji ve Arziçi Fiziği Komisyonu'nun kısaltılmış ismidir, Türkiye'deki sismoloji ve arziçi fiziği konularıyla ilgili resmi, özel kurum ve kişiler ile işbirliği ve koordinasyonun sağlanmasını, araştırma ve uygulama çalışmalarının geliştirilmesini ve Türkiye'nin üye olduğu uluslararası kuruluşlarda temsil edilmesini amaçlamaktadır (<http://www.afad.gov.tr>)¹.

Kanunun 6. Maddesine göre Başkanlık Teşkilatı bünyesinde aşağıdaki hizmet birimleri yer almaktadır:

- a. Planlama ve Zarar Azaltma Dairesi Başkanlığı.
- b. Müdahale Dairesi Başkanlığı.
- c. İyileştirme Dairesi Başkanlığı.
- d. Sivil Savunma Dairesi Başkanlığı.
- e. Deprem Dairesi Başkanlığı.
- f. Yönetim Hizmetleri Dairesi Başkanlığı.
- g. Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı.
- h. Bilgi Sistemleri ve Haberleşme Dairesi Başkanlığı.

i. Hukuk Müşavirliği.

Başkanlık ayrıca belirleyeceği ve ihtiyaç duyabileceği uzmanların katılımıyla çalışma grupları oluşturmaya ve kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan personeli geçici olarak istihdama yetkili kılınmıştır. Başkanlık görevleriyle ilgili konularda kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, yerel yönetimler, Türkiye Kızılay Derneği ve konu ile ilgili diğer sivil toplum kuruluşları, özel sektör ve uluslararası kuruluşlar ile işbirliği ve koordinasyonu sağlamakla görevli ve yetkilidir.

2.2.2. Afet ve Acil Durum İl Müdürlükleri ve Birlik Müdürlükleri

5902 sayılı kanunla illerde, il özel idaresi bünyesinde, valiye bağlı il afet ve acil durum müdürlükleri kurulmakta, sevk ve idaresinden vali sorumlu tutulmaktadır. İl afet ve acil durum müdürlüklerinin görevleri şunlardır:

- a. İlin afet ve acil durum tehlike ve risklerini belirlemek.
- b. Afet ve acil durum önleme ve müdahale il planlarını, mahalli idareler ile kamu kurum ve kuruluşlarıyla işbirliği ve koordinasyon içinde yapmak ve uygulamak.
- c. İl afet ve acil durum yönetimi merkezini yönetmek.
- d. Afet ve acil durumlarda meydana gelen kayıp ve hasarı tespit etmek.
- e. Afet ve acil durumlara ilişkin eğitim faaliyetlerini yapmak veya yaptırmak.
- f. Sivil toplum kuruluşları ile gönüllü kişilerin afet ve acil durum yönetimi ile ilgili akreditasyonunu yapmak ve belgelendirmek.
- g. İl ve ilçe düzeyinde sivil savunma planlarını hazırlamak ve uygulamak.
- h. Afet ve acil durumlarda, gerekli arama ve kurtarma malzemeleri ile halkın barınma, beslenme, sağlık ihtiyaçlarının karşılanmasında kullanılacak gıda, araç, gereç ve malzemeler için depolar kurmak ve yönetmek.
- i. İlgili mevzuatta yer alan seferberlik ve savaş hazırlıkları ile sivil savunma hizmetlerine ilişkin görevleri ilde yerine getirmek.
- j. Yıllık bütçe teklifini hazırlamak.
- k. İl kurtarma ve yardım komitesinin sekretaryasını yapmak.
- l. Kimyasal, biyolojik, radyolojik ve nükleer maddelerin tespiti, teşhisi ve arındırması ile ilgili hizmetleri yürütmek, ilgili kurum ve kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak.

m. Başkanın ve valinin vereceği diğer görevleri yapmak.

Birlik Müdürlüklerinin görev tanımlamasına kanunda detaylı değinilmemiş daha çok illerde ihtiyaç duyulması halinde bölgelere başvurulması şeklinde bir kademe oluşturulması düşünülmüş olmalıdır. Birlik Müdürlükleri ülke çapında İstanbul, İzmir, Samsun, Sakarya, Afyon, Ankara, Adana, Diyarbakır, Erzurum, Van ve Bursa'da örgütlenmiştir. İl Afet ve Acil Durum Müdürlüklerinin harcamalarının, il özel idarelerince karşılanması öngörülmektedir. Personel harcamaları ise Başkanlık tarafından karşılanmaktadır. Harcamalar konusunda yetkili ise validir (Resmi Gazete, 17.06.2009, Sayı:27261).

İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri 7 gün 24 saat esaslı ile çalışmaktadır. 122 Acil çağrı numarasıyla ulaşılan kurtarma ekipleri yalnızca araç kazaları dahil her türlü arama ve kurtarma hizmetlerini yerine getirmektedirler. İl Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezi illerde her an göreve hazır durumda bulundurulmasından İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri mesuldür.

2.2.3. Sağlık Bakanlığı ve Taşra Teşkilatı

Afet yönetimi ve acil hizmetler alanında en yaygın örgütlenmeye sahip olan kuruluşlardan bir tanesidir. Sağlık Bakanlığına bağlı olarak görev yürüten Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü kendine bağlı birimler vasıtasıyla aşağıda sıralanan hizmetleri yerine getirmektedir;

- a. Afetlerde ve acil durumlarda ülke genelinde sağlık hizmetlerini planlamak ve yürütmek.
- b. Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerine ait birimleri kurmak ve işletmek, gerektiğinde hastane acil servisleri ile entegre etmek, ilgili birimlerin faaliyetlerini izlemek, değerlendirmek, hasta nakil ve sevk koordinasyonunu sağlamak.
- c. Kara, hava ve deniz ambulanslarının temin, tahsis, sevk ve idaresini sağlamak.
- d. Yurtiçinde meydana gelen afet ve acil durumlardaki tıbbî kurtarma ve acil sağlık hizmetlerini ilgili tüm taraflarla işbirliği ve koordinasyon içinde sağlamak.

- e. Yurtdışında meydana gelen afet ve acil durumlarda ulusal ve uluslararası kuruluşlar ve sivil toplum örgütleri ile işbirliği içinde sağlık ve insanî yardım faaliyetlerine katılmak.
- f. Tehlikeli kimyasal ve biyolojik maddelere bağlı sağlık tehditlerine yönelik hazırlık ve cevap geliştirilmesi amacıyla gerekli organizasyonu sağlamak.
- g. Toplumun ilkyardım bilgi ve becerisinin geliştirilmesi amacıyla gerekli eğitim faaliyetlerini planlamak ve yürütmek.
- h. Görev ve sorumluluk alanı ile ilgili personelin yetiştirilmesi için ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde eğitim programı hazırlamak ve uygulamak, tatbikat organizasyonları yapmak, ulusal ve uluslararası tatbikatlara katılmak.
- i. Afet ve acil durumlara yönelik sağlık hizmetlerinin sunumunda ihtiyaç duyulacak haberleşme, ilaç, tıbbî ve teknik malzemelere yönelik planlama, tedarik, dağıtım ve depolama faaliyetlerini yürütmek (www.acilafet.gov.tr., 2013)^m.

2.2.3.1. Acil Sağlık Hizmetleri (112 Acil Servisi)

Merkezi düzeyde Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne bağlı 112 Acil Sağlık Hizmetleri Daire Başkanlığı ülke genelinde hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin planlaması ve koordinasyonunu yapmak, hizmetle ilgili standartları belirlemek, mevzuat geliştirmek, acil hizmete yönelik mal ve hizmet alımlarının planlamasını yapmakla görevlidir.

İllerde İl Sağlık Müdürlükleri bünyesinde ise Acil Yardım Hizmetleri Şube Müdürlüğü ve 112 İl Ambulans Servisi Başhekimliği şeklinde hastane öncesi ve hastane acil hizmetlerinin yerine getirilmesine yönelik bir örgütlenme modeli benimsenmiştir. Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği hükümlerine göre oluşturulan İl Acil Sağlık ve Koordinasyon Komisyonu (ASKOM) hastane acil servisleriyle İl Ambulans Servisi arasındaki koordinasyon ve hizmet standartlarını belirlemekle görevlidir. Merkezde bu yapının karşılığı ise Afet ve Acil Durum Yönetimi Daire Başkanlığı altında örgütlenmiş olan Sağlık Afet Koordinasyon Merkezidir (Resmi Gazete 24.03.2004, Sayı:25412).

2.2.3.2. Afet ve Acil Durumlarda Sağlık Hizmetleri

Afet ve acil durumlarda sağlık hizmetlerinin verilmesi günlük acil sağlık hizmetlerinden farklıdır. Bu sebeple Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne bağlı Afet ve Acil Durum Yönetimi Daire Başkanlığı ve onun bünyesinde UMKE(Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi) yapılanması oluşturulmuştur. UMKE (Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi) ekipleri ulusal ve uluslararası her tür afet ve olağandışı durumlarda afetzedelere medikal kurtarma yapmak amacıyla kurulmuş özel donanım ve özel eğitime sahip, sağlık çalışanlarından oluşan ekiplerdir. UMKE'nin diğer kurtarma ekiplerinden farkı personelinin sağlık çalışanlarından oluşması, resmi olarak Sağlık Bakanlığı tarafından desteklenmesi ve Sağlık Bakanlığı tarafından oluşturulan yönergeyi esas olarak çalışmasıdır. 2004 yılında kurulan UMKE başlangıçta sivil savunma müdürlükleriyle uyumlu olarak 11 ilde, 2006 yılı itibarıyla da 81 ilde oluşturulmuştur (Eryiğit vd., 2012:55).

UMKE ekipleri belirli bir tecrübeye sahip acil sağlık görevlileri arasından gönüllülük esasına göre seçilip afetlerde ihtiyaç duyulan sağlık hizmetleri dikkate alınarak hazırlanan bir eğitimden geçirilen görevlilerden oluşmaktadır. İllerde İl Sağlık Müdürlükleri bünyesinde görev yapmakta ve bölgesel olarak koordinatör illerde de örgütlenmektedirler. UMKE hizmetlerine ulaşım için kullanılan numara 112 Acil numarasıdır.

2.2.4. Belediye Teşkilatı

Ülkemizde belediyelerin görevleri 5393 sayılı Belediye Kanunu ile belirlenmiştir. Bu kanunun 14. Maddesi a fıkrasına göre belediyeler, imar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık, zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırırlar (Resmi Gazete, 13.07.2005, Sayı : 25874).

Ambulans hizmetleri Sağlık Bakanlığı tarafından yaygın olarak planlanıp gerçekleştirildiğinden, belediyelerin acil hizmetler alanındaki en dikkat çekici faaliyetleri itfaiye örgütlenmeleri eliyle yürüttükleri hizmetlerdir. İtfaiye müdürlükleri

belediye sınırları içerisinde yangınlar başta olmak üzere her türlü kazalara müdahale etmekte, kurtarma çalışmalarını gerçekleştirmektedirler. Afet yönetimine katkıları ise her türlü imkanlarını afet vukuunda valilik emrine uygun olarak kullanmaları şeklinde ortaya çıkmaktadır. Kurtarma faaliyeti gereken acil durumlarda itfaiye kuruluşları ve İl Afet ve Acil Durum Müdürlüklerinin görev alanları kesişmekte, ortak çağrı merkezi bulunmayan illerde bu durum pratik yöntemlerle çözülmektedir. İtfaiye Müdürlükleri esas itibarıyla yerleşim birimlerinde yapı yangınlarına müdahale konusuna yoğunlaşmakla beraber orman yangınlarında Orman İşletme Müdürlüklerine destek vazifesi de görmektedirler. İtfaiye hizmetlerine 110 Acil Servis numarası kullanılmak suretiyle erişilebilmektedir. Bu hizmetler de kesintisiz 7 gün 24 saat süreyle gerçekleştirilen hizmetlerdendir.

Belediye İtfaiye Teşkilatlarının kuruluş ve işleyişi 10713 sayılı Belediye İtfaiye Yönetmeliğine göre gerçekleştirilmektedir. Bu yönetmeliğe göre itfaiye teşkilatının görevleri şöyle sıralanmıştır;

- a. Yangınlara müdahale etmek ve söndürmek,
- b. Her türlü kaza, çökme, patlama, mahsur kalma ve benzeri durumlarda teknik kurtarma gerektiren olaylara müdahale etmek ve ilk yardım hizmetlerini yürütmek; arazide, su üstü ve su altında her türlü arama ve kurtarma çalışmalarını yapmak,
- c. Su baskınlarına müdahale etmek,
- d. Doğal afetler ve olağanüstü durumlarda kurtarma çalışmalarına katılmak,
- e. (Değişik:RG-9/1/2012-28168) 27/11/2007 tarihli ve 2007/12937 sayılı Bakanlar Kurulu Kararıyla yürürlüğe konulan Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik ile verilen görevleri yapmak,
- f. 5/6/1964 tarihli ve 6/3150 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Sivil Savunma ile İlgili Şahsi Mükellefiyet, Tahliye ve Seyrekleştirme, Planlama ve Diğer Hizmetler Tüzüğü gereğince kurulan itfaiye servisi mükelleflerini eğitmek, nükleer, biyolojik, kimyasal (NBC) maddeleri ile kirlenmelerde arıtma işlemlerine yardımcı olmak,
- g. Halkı, kurum ve kuruluşları itfaiye hizmetleri ile ilgili olarak bilgilendirmek, alınacak önlemler konusunda eğitmek ve bu konuda tatbikatlar yapmak,

- h. Kamu ve özel kuruluşlara ait itfaiye birimleri ile gönüllü itfaiye personelinin eğitim ve yetiştirilmesine yardım etmek; bunların bina, araç-gereç ve donanımlarının itfaiye standartlarına uygunluğunu denetlemek ve bu birimlere yangın yeterlilik belgesi vermek ve gerektiğinde bu birimlerle işbirliği yapmak,
- i. Belediye sınırları dışındaki olaylara müdahale etmek,
- j. Belediye sınırları içinde bacaları belediye meclisince tespit edilecek ücret karşılığında temizlemek veya temizlettirmek ve bacaları yangına karşı önlemler yönünden denetlemek,
- k. Talep edilmesi halinde orman yangınlarının söndürülmesi çalışmalarına katılmak,
- l. İmar planlarına göre parlayıcı, patlayıcı ve yanıcı madde depolama yerlerini tespit etmek,
- m. İşyeri, eğlence yeri, fabrika ve sanayi kuruluşlarını yangına karşı önlemler yönünden denetlemek, bu konularda mevzuatın öngördüğü izin ve ruhsatları vermek,
- n. Belediye başkanının verdiği diğer görevleri yapmak (Resmi Gazete, 21.10.2006, Sayı:26326).

Belediye İtfaiye teşkilatları, çok büyük bir sorumluluğu ve hizmeti, buldukları belediyenin maddi imkanlarıyla orantılı olarak, güçleri yettiğince yerine getirmekte ancak, çoğu zaman yerel kaynakların yetersizliğinden ülke genelinde malzeme, ekipman ve eğitim konularında asgari bir standart yakalanamamaktadır.

2.2.5. Orman ve Su İşleri Bakanlığı ve Yerel Teşkilatlanması

Orman ve Su İşleri Bakanlığına bağlı Orman Genel Müdürlüğü bünyesinde Orman Yangınlarıyla Mücadele Dairesi Başkanlığı taşra kuruluşları vasıtasıyla ülke genelinde Anayasamızın 169'uncu maddesi gereğince ormanların korunmasına yönelik tedbir ve uygulamaları yapmak ve koordine etmekle görevlendirilmiştir. Daire Başkanlığının bu çerçevedeki görevleri;

- a. Orman yangınlarının çıkmasına ve yayılmasına mani olmak için her türlü fiziki ve beşeri tedbiri almak,

- b. Orman yangınları ile mücadele tekniklerini güçlendirmek, yangın gözetleme kulelerinin kurulmasını ve hizmete hazır halde tutulmasını sağlamak,
- c. Orman yangınlarına müdahale tekniklerini geliştirmek, yangına müdahale sürelerini kısaltarak yangın zararlarını en aza indirmek,
- d. Orman yangınlarına müdahalede görev alan personeli eğitmek, yangın uzmanı eğitim merkezi ile ilgili iş ve işlemleri yürütmek,
- e. Genel Müdürlükçe verilen benzeri görevleri yapmak olarak belirlenmiştir. (<http://koruma.ogm.gov.tr>)ⁿ.

Bölge Müdürlükleri ve İşletme Şeflikleri bakanlığın taşra teşkilatlanmalarını oluşturmaktadırlar. Bölge Müdürlükleri orman yangınlarıyla ilgili olarak 14687 sayılı Orman Genel Müdürlüğü Taşra Teşkilatı Kuruluş ve Görev Yönetmeliği hükümlerine göre;

- a. Orman koruma ve yangınla mücadele hizmetlerinin yapılmasını sağlamak, yangınla ilgili her türlü plan ve planlamayı yapmak, diğer kurumlarla koordinasyonu sağlamak,
- b. Orman yangınlarının önlenmesi ve mücadelesiyle ilgili haberleşme ve tesislerin yapılmasını sağlamak,
- c. Haberleşme araç ve gereçlerinin bakım ve onarımlarını yapmak ve yaptırmakla görevlidir (Resmi Gazete, 24.01.2011, Sayı:27825).

Orman yangınlarıyla ilgili olarak vatandaşlar 177 numaralı Acil Servis hattını kullanarak yangın ihbarında bulunabilmektedirler.

2.2.6. İçişleri Bakanlığı ve Taşra Teşkilatı

İçişleri Bakanlığı Sivil Savunma Genel Müdürlüğü'nü yıllardır bünyesinde barındıra bir kurum olarak afet yönetiminde oldukça yüklü tecrübeye sahip bir kuruluştur. İnsanların can ve malına yönelik her türlü tehdit acil durum tanımına girmektedir. İçişleri Bakanlığı insan kaynaklı acil durumlara yaygın olarak müdahale eden en geniş örgütlenmeye sahip kurumlardandır. 3152 sayılı İçişleri Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 1. maddesinde Bakanlığın kuruluş amaçları arasında iç güvenlik ve asayişin sağlanması, kamu düzeni ve genel ahlakın korunması, yerel idarelerin yönlendirilmesi yanında yurt sathında sivil savunma hizmetlerinin yürütülmesi de belirtilmektedir.

Afet yönetimiyle ilgili olarak son yapılan yasal düzenlemelere paralel olarak Sivil Savuma Genel Müdürlüğünün lağvedilmesinden sonra, Başbakanlık bünyesinde oluşturulan koordinasyon kurullarında temsil amaçlı olarak Bakanlık, Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezini oluşturmuştur. Bakanlığa bağlı kuruluşlar olan Jandarma Genel Komutanlığı, Emniyet Genel Müdürlüğü ve Sahil Güvenlik Komutanlığı, sivil savunma, olağanüstü hal, iç güvenlik ve asayişin temini, kamu düzeni ve genel ahlakın korunmasıyla ilgili olarak kesintisiz hizmet yürüten kuruluşlardır (Resmi Gazete, 23.2.1985, Sayı:18675).

Acil hizmetler için polis teşkilatına 155 nolu, jandarma teşkilatına 156 nolu, sahil güvenlik teşkilatına ise 158 nolu acil servis numaralarından ulaşılabilmektedir. Bu kurumların normal faaliyetleri afet esnasında çok daha önemli hale gelmektedir. Günlük acil olaylarla ilgili bir başka önemli konu, acil hizmetlerin ifasında kurtarmacıların doğal olarak suç unsuruna değil kurtarma faaliyetine yoğunlaşmalarıdır. Güvenlik kuvvetleri ise afet ve acil durumların sebeplerini araştırırken suç ve suçlu iz ve emarelerine ulaşma gayesi de gütmektedirler. Bu özellik tüm acil hizmet kurumlarının görevlerini yaparken olayların diğer kurumların görev sahasını ilgilendiren boyutunu da hesaba katarak, bu kurumlarla iletişim kanalları oluşturma perspektifiyle hareket etmelerini gerektirmektedir. Trafik kazaları, bina veya orman yangınları ve özellikle travma içeren ambulans acil durumları, söz konusu işbirliğinin zorunluluğuna delil olarak gösterilebilecek en güzel örneklerdir.

2.3. ACİL HİZMET KURUMLARININ YÖNETİMİNDE STRATEJİK EŞGÜDÜM

Aşağıda acil hizmetlerde yönetim, strateji ve eşgüdüm konularına değinilecektir.

2.3.1. Yönetim

Yönetim, insan ve diğer kaynakları mümkün olan en iyi şekilde birleştirerek, örgütsel amaçlara etkin ve verimli ulaşma sürecidir. Diğer bir ifade ile yönetim; iş gücü, sermaye ve teknik donanım gibi örgütsel kaynakların, örgütsel amaçları gerçekleştirmek üzere etkin bir şekilde koordine edilmesidir. Bir grubun ya da örgütün, amaçlarını gerçekleştirirken başarısı ya da başarısızlığı yönetimiyle yakından ilişkilidir.

Yönetim biliminin tarihsel gelişiminde;

- (a) Yapıya ağırlık veren geleneksel (klasik) yaklaşımlar (1887-1927),
- (b) İnsana ağırlık veren davranışçı (neo klasik) yaklaşımlar (1909-1945) ve
- (c) örgütü bir sistem olarak ele alan sistem yaklaşımları (1946'dan günümüze kadar) olduğu görülür (Güçlü, 2003:64).

Bilimsel yönetim anlayışının kurucusu Taylor'dur. Onun ortaya koyduğu, bilimsel ilkelere uygun çalışma, faaliyetleri birbirleriyle uyumlu hale getirme ve en yüksek verimliliği hedefleme esasları, zamanla önem kazanmış ve onun uygulamaları sayesinde zaman ve hareket etüdü, iş ekonomisi, teşvikli ücret sistemi, iş standartları ve uzmanlaşma kavramları kullanılmaya başlanmıştır. Yönetim ve organizasyona fazla önem vermeyen Bilimsel Yönetim akımı daha çok teknik açıdan örgüt ve yönetim konusuna yaklaşmıştır (Şimşek ve Çelik, 2012: 99).

Klasik yönetim düşüncelerinden Yönetim Süreci Yaklaşımının öncülüğünü ise Henri Fayol yapmıştır. Fayol işletmenin sadece statik kısmıyla değil dinamik kısmı olan yönetimin bütün alanlarıyla da ilgili ilkeler geliştirmeye çalışmıştır. Fayol'un örgüt yönetimiyle ilgili ortaya koyduğu on dört ilke şunlardır:

- a. İşbölümü ilkesi
- b. Yetki ve Sorumluluk ilkesi
- c. Disiplin İlkesi
- d. Komuta Birliği İlkesi
- e. Yönetim Birliği İlkesi
- f. Genel çıkarları kişisel çıkarlara üstünlüğü ilkesi
- g. Ücretlendirme ilkesi
- h. Merkezileştirme İlkesi
- i. Kademe Zinciri İlkesi
- j. Düzen İlkesi
- k. Adalet İlkesi
- l. Personelin Devamlılığının Sürdürülmesi İlkesi
- m. İnisiyatif Kullanma İlkesi
- n. Birlik Ruhu İlkesi.

Fayol yönetimin uzağı görme (planlama), organizasyon, yönlendirme, koordinasyon ve kontrol fonksiyonlarından oluşan bir süreç olduğunu ileri sürmüştür. Fayol'un 1910 yıllarında yaptığı yönetim fonksiyonları ile ilgili ayrımı, bazı küçük değişikliklerle bugün bile geçerlidir (Türengül, 2005:109).

Geleceğe ilişkin tahminde bulunma ve planlamalar yapma örgütlerin vazgeçemeyeceği ve mutlaka yerine getirilmesi gereken faaliyetler olarak görülmektedir. Planlamanın bütünlük, süreklilik, kesinlik ve esneklik özelliklerine sahip olması beklenir. Bütünlükten örgütteki tüm birimlerin amaçlarının tek bir çatı altında kaynaştırılmış olması; süreklilikten planın kısa dönemli eylemler kadar uzun dönemli eylemleri de içermesi; esneklikten planın değişen şartlara göre uyarlanabilir olması; kesinlikten planın eylemlerini kesin olarak belirlemesi kastedilmektedir.

İkinci olarak yönetim örgüt faaliyetlerini en uygun biçimde gerçekleştirecek bir örgüt kurmak zorundadır. Söz konusu örgütsel yapı içerisinde emir komuta birliği, sorumlulukların açık biçimde tanımlanması, uygun biçimde seçilmiş ve eğitilmiş yöneticiler tarafından doğru karar alma mekanizmalarının kurulması gibi özellikler dikkate alınmalıdır. Fayol'un üçüncü yönetim faaliyeti yönlendirmektir. Örgüt amaçlarını tanımlayan bir planla işe başlamak zorundadır. Daha sonra bu amaçları gerçekleştirecek uygun bir yapının ortaya çıkarılması gelir. Daha sonra personelin faaliyetlerini amaçlara yönlendirmek gerekir. Yönlendirmenin nihai amacı personelin performansını amaçların gerçekleştirilmesine yönelik olarak en iyi biçimde kullanmaktır. Fayol'a göre yöneticiler bunu personel ile sürekli temas halinde gerçekleştirmelidir. Böylece personelde bir misyon bilinci gelişebilir.

Fayol yönetsel faaliyetlerde dördüncü sıraya eşgüdüm sağlamayı koymaktadır. Bir örgütte çok sayıda faaliyet cereyan etmektedir. Görev ve sorumluluk çakışmalarını önlemek, aynı faaliyetlerin aynı anda farklı birimler tarafından gerçekleştirilmesinin önüne geçmek örgüt çalışanlarının ve birimlerinin faaliyetlerinin eşgüdümünü sağlamayı gerektirir. Fayol'un yönetsel faaliyetlerin sonuncu sırasında belirttiği denetim faaliyetidir. Örgütsel faaliyetlerin önceden belirlenen kurallara göre planlanmış amaçlara yönelik olarak gerçekleşmesi önemlidir. Diğer bir ifadeyle gerçekleşen faaliyetlerin belirlenen kurallara ve amaçlara uygunluğu denetlenmelidir. Fayol denetlemeyi ayrıca süreçleri geliştirmenin bir aracı olarak da görmüştür (Leblebici, 2008:111).

Yine klasik bir yönetim düşüncesi olan Bürokrasi Yaklaşımının öncüsü ise Max Weber'dir. Weber örgütün etkin ve rasyonel çalışabilmesi için daha değişik özellikler belirlemiştir. Bürokrasi yaklaşımında inisiyatif kullanılacak alanlar sınırlıdır ve açıkça belirtilmiştir. Görevler rutin hale getirilmiş ve resmi biçimde dağıtılmıştır. Hiyerarşik yapıda kesin ve açık bir emir/komuta zinciri vardır. Astlar kendilerine verilen emrin kurallara uygunluğunu sorgulayabilir. Alınan kararlar ve yapılan işler düzenli olarak yazılı biçimde kayda geçirilir. İstihdam edilecek memurlar teknik özelliklerine göre seçilir ve atanır. Bu kişiler çalışmalarının karşılığında düzenli bir ücret alırlar. Memuriyette yükselmeler belirli kurallara bağlanmıştır (Şimşek ve Çelik, 2012:99).

Neoklasik yönetim kuramı, 1930–1950 yılları arasında Hawthorne araştırmalarıyla ortaya çıkmış, beşeri ilişkiler yönetim kuramı olarak kabul görmüştür. Bu dönemde beşeri ilişkilerle güdüleme faktörüne büyük önem verilmiştir. Elton Mayo ve arkadaşları tarafından fiziki koşullar ile verimlilik arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Araştırma sonuçları klasik yönetim ve organizasyon teorisinde göz önüne alınmayan birçok sosyal ve psikolojik faktörün verimlilik üzerinde önemli ölçüde rol oynadığını ortaya çıkarmıştır.

1950 yılından sonraki dönemlerde araştırmalara hız verilmiş, klasik ve neo-klasik anlayışların doğru görülen yanlarının alınarak birleştirici kurumlar ortaya koyma yolunda çalışmalar yapılmıştır. Bu dönem ise modern yönetim dönemidir. Bu dönemde hareket zaman etüdü ve yöneylem araştırması, sistem ve durumsallık yaklaşımları üzerinde durulmuştur (Şahin, 2006:12).

Sistem yaklaşımının temelinde 'sistem' olarak ele alınan bütünün amacını gerçekleştirilmesi vardır. Önemli olan bütündür, parçalar bu bütüne katkıda bulunduğu ölçüde önemlidir. Yönetimde sistem yaklaşımı denilince, yönetim olaylarını ve bu olayların meydana geldiği birimleri birbirleriyle ilişkili bir şekilde ele alan yaklaşım anlaşılmaktadır. Örgütler birbiri ile ilişkili ve karşılıklı bağımlı alt sistemlerden oluşan sistemlerdir. Durumsallık yaklaşımına göre her yerde ve her işletme için geçerli olabilecek bir yönetim uygulaması yerine, her işletmenin içinde bulunduğu duruma göre en uygun sayılacak bir yönetim uygulamasının bulunması gerekliliği vardır (Şimşek ve Çelik, 2012: 125).

Toplumların örgütlü bir şekilde hazırlıklı olmalarını gerektiren her türlü acil durum ve afetler, çevresel özelliğiyle de bir yönetim organizasyonu, yapılanma gereksinimini ortaya koymuştur. Ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelen her insan topluluğunda bir yönetim faaliyeti söz konusudur. Afet yönetimi risk ve tehlikelerin varlığının kabulü ile yönetilmesini, olumsuz etkilerinin azaltılmasını ve kontrol edilmesini öngörmektedir. Afet yönetimi, afetlerin önlenmesi veya zararların azaltılması amacıyla bir afet olayının zarar azaltma, önceden hazırlık, kurtarma ve ilk yardım, iyileştirme ve yeniden inşa evrelerinde yapılması gereken çalışmaların planlanması, yönlendirilmesi ve eşgüdümünü ifade eden geniş bir kavramdır (Işık vd., 2012:88).

Afet yönetimi kavramı incelendiğinde görülecektir ki aslında afet ve acil durum döngüsü içerisinde yer alan evreler olan planlama ve hazırlık, müdahale, iyileştirme ve zarar azaltma faaliyetleri modern yönetim fonksiyonlarının tamamı ile örtüşen bir yapı arz etmektedir. Afet yönetiminde en çok dile getirilen eşgüdüm ve iletişimin önemi yönetim fonksiyonları açısından da önemlidir. Esasında eşgüdüm, yönetimin diğer fonksiyonlarının içerisinde de yer almak zorunda olan bir fonksiyondur.

Afet ve acil durumların yönetilmesiyle ilgili planlama devlet eliyle gerçekleştirilmektedir. Bu Anayasa'nın 56 ve 57. Maddeleri ve ilgili kanunlarla devlete verilmiş bir ödevdir. Devlet, çevre hakkının korunması ödevini, doğal ve yapay tüm fiziki çevreyi sağlıklı bir yapıya kavuşturarak, ülke ve bölgede mekansal bütünlüğü planlayarak yapar (Kanlı ve Ünal, 2004:105).

Ülkemizde yapılan yeni düzenlemelerle yeni bir afet yönetim modeli ortaya konulmuş ve bu yönetim modeliyle 'Kriz Yönetimi'nden 'Risk Yönetimi' uygulamasına geçilmiştir. 'Bütünleşik Afet Yönetim Sistemi' olarak adlandırılan bu model, afet ve acil durumların sebep olduğu zararların önlenmesi için tehlike ve risklerin önceden tespitini, afet olmadan önce meydana gelebilecek zararları önleyecek veya en aza indirecek önlemlerin alınmasını, etkin müdahale ve koordinasyonun sağlanmasını ve afet sonrasında iyileştirme çalışmalarının bir bütünlük içerisinde yürütülmesini öngörmektedir (www.afad.gov.tr., 2013)^o.

Afet ve acil durumlara müdahalede başarı bu safhaların kumanda birliği ilkesi gözetilerek eşgüdüm içerisinde kurumsal bir çatı altında yapılmasına bağlıdır. Bu

nedenle afetin yönetilmesi, eşgüdümüne dayalı olarak eldeki tüm kaynakların ve güçlerin iş birliği içerisinde kullanımına bağlıdır. Bu çerçevede etkin, etkili ve sonuç üreten bir afet planlamasında ortak hedefe yönelmiş birçok örgütün çaba ve eylemlerinin birbirine bağlanması gerekmektedir. Eşgüdümü sağlayan bir örgütün birimler arasında haberleşme ve uyumun sağlanmasındaki önemi de açıktır. Zaten en genel anlamıyla eşgüdüm, bir grup insan faaliyetini birbirine bağlayan bölümler ve birimler arasındaki işbirliğini tesis eden yönetim faaliyetleridir (Özler, 2011:7).

Yapılan araştırmalarda çok sayıda örgütün katıldığı afet veya acil durum operasyonlarında tecrübeler sonucu, yönetimle ilgili olarak aşağıdaki kanaatlere sahip olunmuştur:

- a. Afetleri takiben yapılan arama ve kurtarma faaliyetlerinde standardizasyon eksikliği ve bütünlük arz etmeyen özellikler gözlenmektedir.
- b. Ortak hareket eden değişik örgütler arası ilişkiler daha merkezi yapılanmaları mecburi hale getirmektedir.
- c. Olayın özellikleri, planlamanın tipi ve boyutu, değişik örgütlerin yöneticileri arasındaki kişisel ilişkiler acil durum/afet ağında kısıtlamalar oluşturabilmektedir. Bu faktörler müdahalenin hızına da etki etmektedir. Acil durumlarda esneklik çok büyük önem taşımaktadır. Planlama hiçbir zaman acil durumlarda ortaya çıkan değişik durumların tamamını içeremez.
- d. Yerel müdahale birimleri genelde mücadelenin belkemiğini oluştururlar. Sivil uzman kuruluş yardımlarının çoğu zaman kritik öneme sahip olduğu da görülmüştür. Bunlarla daha önceden görev alanlarında ilişki geliştirmek büyük fayda sağlamaktadır.
- e. Merkezi kurumların afet yönetiminde kaynak ve uzmanlık desteği hayati öneme sahiptir.
- f. Afet yönetiminin gücü her türlü yetki ve kontrol gücünü merkeze havale etmekten değil aslında yerel birimlerin kuvvetli olmasından ileri gelir. Bu husus Taylor'un bilimsel yönetim prensipleriyle de uyum gösterir (Drabek, 1985:91).

Afet ve Acil Durum Yönetim Sistem modelleri çeşitli kıstaslara göre aşağıdaki şekilde bir ayrıma ve adlandırmaya tabi tutulabilirler.

- a. Karar alma mekanizmasının nasıl işlediğine bağlı olarak yukarıdan-aşağıya veya aşağıdan-yukarıya yönetim modelleri,
- b. Yönetimlerin afetle ilgili tutumlarına göre ‘reaktif’ veya ‘proaktif’ yönetim modelleri,
- c. İdari yapıda yetki ve sorumluluğun dağıtımına göre ‘merkezde yetkilerin toplandığı’ veya ‘yetki ve sorumluluğun hiyerarşik ve kademeli olarak değişik seviyelere dağıtıldığı’ yönetim modelleri,
- d. Yönetimler arası ilişkilerin şekline bağlı olarak ‘zorlayıcı’ veya ‘işbirlikçi’ yönetim modelleri,
- e. Eylemlerin standardizasyonuna göre ‘görev, modül, bilgi ve cihazların standart’ olduğu veya olmadığı yönetim modelleri. Standardizasyonla sağlanan en büyük imkan değişik müdahale birimlerinin birbirleriyle iletişim, malzeme, ekipman ve yönetim açısından ilişkide bulunmakta bir zorlukla karşılaşmamalarıdır.
- f. Toplumun özelliklerine göre ‘kaderci’ veya ‘kendine güvenen’ yönetim modelleri.

Yerel makamların fon ve kaynak kullanımında imkanlarını ne olduğu ve ne kadar bağımsız olarak bunları kullanabildikleri de yönetimi etkileyen diğer bir husustur (Ulutürk, 2006:36).

2.3.2. Strateji

Strateji örgütlerde uzun dönemli amaç ve hedefleri belirleme ve bu amaçları gerçekleştirebilmek için ihtiyaç duyulan kaynakları tahsis ederek uygun faaliyet programlarını hazırlama olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle strateji, örgüt ile çevresi arasındaki ilişkilerin analiz edilerek istikametini ve amaçların belirlenmesi, bunları gerçekleştirecek faaliyetlerin tespiti ve örgütün yeniden düzenlenerek gerekli kaynakların tahsis edilmesidir (Güçlü, 2003:67).

Stratejik yönetim, kuruluşların, uzun dönemde yaşamlarını sürdürebilmek, onlara sürdürülebilir rekabet üstünlüğü sağlamak amacıyla eldeki kaynakların etkili ve verimli olarak kullanılmasıdır (Çetin, 2005:94).

Stratejiyi bir yönetim aracı haline getirmek planlamayla olur. Yapıldıktan sonra plan stratejik yönetimin uygulama aracı olarak kullanılır.

Stratejik planlama:

- a. Bir yönetim planlaması modelidir.
- b. Yaygın olarak kullanılan bir karar verme aracıdır.
- c. Giderek artan hızlı değişme ve gelişmelere uyum sağlamak için, her türlü yatırım yapma ve geleceği tanımlamadır.
- d. Ulusal kaynakların yönetim ve denetimini gerçekleştirmek, üretim ve insan gücünün geliştirilmesi konusunda teknolojik yetersizliği önlemek amacıyla yönelik bir makro planlama aracıdır.
- e. Kurum veya şirket açısından bir mikro planlama modelidir.

İşletme, kurum veya kuruluşun beş, on veya daha fazla yılda nerede olmak istediğinin açıklıkla belirlenmesi sürecidir. Zira, rekabete dayalı ve hızlı değişme ve gelişmelerin yaşandığı bir ortamda, stratejik planlama öncelikle yenilikleri, ilerlemeyi ve şirketin çevresi ile uyumunu sağlayarak meydana gelen değişiklikleri denetim altında tutmayı hedeflemektir. Ülkenin dış rekabet altında yaşadığı hızlı değişim ortamında ise, kamu kuruluşlarının ülke stratejik hedefleri (ve planları) doğrultusunda işbölümü içindeki yer ve hedeflerini dikkate alan kurum stratejileri ve eşgüdümlü stratejik yönetim anlayışıyla çalışmaları gerektirir (Bircan, 2002:14).

Stratejik planlama, örgütün ne olduğu, ne yaptığı ve neyi neden yaptığına şekil veren ve yol gösteren temel kararları ve eylemleri üretmek için disipline edilmiş bir çabadır (Gürer, 2006: 91). Stratejik planlama örgütün mevcut durumunu ve çevresini değerlendirip, bu faktörleri örgütün arzulanan gelecek durumu ile ilişkilendirir.

Cook'a göre stratejik yönetim ve planlama bir örgütün hedeflerine ulaşmak için kendini sürekli geliştirmeye yönelik olarak kullandığı bir araçtır (İlğan vd. 2008:83). Bu çerçevede stratejik planlama sonuçların ve değişimin planlanmasıdır, gerçekçidir, kaliteli bir yönetim aracıdır, katılımcı bir yaklaşımdır ve esnek bir araçtır.

Stratejik planlama ve yönetim, bir örgütte görev alan her kademedeki kişinin katılımını ve örgüt yöneticisinin tam desteğini içeren sonuç almaya yönelik çabaların bütünüdür. Bu anlamda paydaşların gereksinim ve beklentileri, paydaşlar ve

politika yapıcıların, örgütün misyonu, hedefleri ve performans ölçümünün belirlenmesinde etkin rol oynamasını ifade eder. Stratejik planlama çalışmaları birbirinden doğrudan etkilenen aşamalardan oluşur. Planlamanın başarıya ulaşabilmesi için bu aşamaların her birinin dikkatli bir şekilde uygulanması gerekmektedir. Bu aşamalar aşağıdaki gibidir (Küçüksüleymanoğlu, 2008:404-410):

- a. Örgütsel Değerler ve İlkeler
- b. Vizyon
- c. Misyon
- d. İç Çevre Analizi
- e. Dış Çevre Analizi
- f. SWOT
- g. Kritik Başarı Etmenleri
- h. Amaçlar
- i. Hedefler
- j. Stratejiler ve Politikalar
- k. Eylem Planları
- l. Kaynak Dağılımı
- m. Performans Ölçümü

Bir örgütün stratejisi, cevabını herkesin kolaylıkla verebileceği bir problemden çözümü oldukça karmaşık olan problemlere kadar, geniş bir alanda yer alır. Bu iki nokta arasında bir çok farklı stratejiler geliştirilebilir. Bu stratejilerin geliştirilmesinde kullanılan yaklaşımlardan bazıları şunlardır:

- a. Bütünleşmiş Planlama Yaklaşımı: Stratejik problemlerin sistematik analizine dayanır ve problemlerin çözümünde bilimsel yöntemler kullanılır. Bütünleşmiş planlama yaklaşımında her şeyden önce örgütün stratejik planları hazırlanır. Örgüt misyonu, uzun vadeli politikalar, amaçlar ve stratejiler tanımlanır. Bunlara bağlı olarak alt kademelere ait orta vadeli politika ve amaçlar tespit edilir. Daha sonra program hedefleri taktik kararlar ve yöntemler şekline dönüştürülerek uygulamaya konulur.
- b. Uyumlaştırıcı Araştırma Yaklaşımı: Buna göre ilk olarak, geniş bir bakış açısıyla ilkeler oluşturulur. Yaklaşım mümkün olduğu kadar problem için en uygun çözüme yönelir. Problemin çözümünde atılan her adım, önceki adıma

göre düzenlenir ve böylece uygun çözüme ulaşıncaya kadar devam edilir. Her adımda örgütün içinde bulunduğu durum ile olması gereken durum arasındaki farklılıklar belirlenir ve buna göre amaçlar oluşturulur. Ulaşılan strateji uygulanabilir görünüyorsa, harekete geçilir. Aksi halde yeni bir adımla amaçlar ve stratejiler yeniden tanımlanır.

- c. Sezgi Yaklaşımı: Stratejilerin geliştirilmesinde sebep-sonuç ilişkileri ya hiç kurulmaz ya da çok az bir şekilde üzerinde durulur. Yönetici tamamıyla kendi sezgilerine göre hareket eder. Bazı yöneticiler tarafından, belirli bir durumda alınan kararların geçerliliği, gerçeklerin doğru ve tam olarak sezilmesine bağlıdır.
- d. Stratejik Faktörleri Belirleme Yaklaşımı: Bu, örgütü başarılı kılacak stratejik faktörleri belirleme yaklaşımıdır. Buna göre örgütte, bölüm veya birimlerde kritik unsurlar belirlenir ve örgütün başarı veya başarısızlığını etkileyecek güçlü ve zayıf yönleri ortaya çıkarılır. Böylece çabalar, güçlü olunan yönlerde faaliyetlere ağırlık verilecek şekilde sarf edilir veya zayıf olan yönlerde problemin çıkmaması için uğraşılır.
- e. Uygun Faaliyet Alanı Seçme Yaklaşımı: Eski bir yaklaşımdır ve faaliyet yapılacak uygun alanları seçmeye dayanır. Başka bir ifadeyle, hizmet alıcıların ihtiyaçlarını tanımlayarak, örgütün bu ihtiyaçları karşılayacak faaliyetleri yapmasıdır. Gerçekte bu yaklaşım, üretim üzerinde yoğunlaştığı için rekabet üstünlüğü ve düşük maliyet kavramlarına önem verir. Bu özelliği sebebiyle bu yaklaşım, stratejik faktör yaklaşımına benzer.
- f. Taklit Yaklaşımı: Bu yaklaşım oldukça çok kullanılmaktadır. Buna göre, başka örgütlerin amaçlarını gerçekleştirmede başarıyla yürüttüğü faaliyetleri yapmaktır. Yöneticiler doğrudan doğruya başka işletmeleri takip ve taklit ederek ne yapacaklarına karar verebilirler (Güçlü, 2003:79-81)

Acil hizmet kurumlarının müdahale etkinlik ve performansları, kurumlararası eşgüdümün tesis edilmesine, faaliyetlerin eşgüdüm içerisinde yerine getirilebilmesi ise önceden bu amaçla yapılmış stratejik planlamalara bağlıdır.

2.3.3. Eşgüdüm

Eşgüdüm, işletmenin amaçlarına ulaşabilmesi için çalışanların çabalarının uyumlu hale getirilmesidir (Dalay,2001:335). H.Fayol eşgüdümü ayrı bir yönetim

elemanı olarak düşünmüş ve işletmenin çalışmasını kolaylaştıracak ve başarısını sağlayacak şekilde tüm faaliyetlerin uyumlaştırılması olarak belirtmiştir (Özalp, 2000 :96). Başka bir ifadeyle eşgüdüm; ortak bir hedefe varmak amacıyla, bir işin daha etkili bir şekilde yapılması için insanların çabalarının birbirlerini bütünlemelerini sağlayacak şekilde birleştirilerek uyumlu hale getirilmesidir. Eşgüdüm zaman, eleman ve malzeme ile gerçekleştirilen bir işlemdir (Dinçer,1996:270).

Eşgüdüm için işlerin aynı zamana denk getirilmesi gerekir. Bir işletme ve örgütte, yönetme yetkisine sahip olan her şahıs, kendi bölümünün koordinatörüdür. Eşgüdüm, bir işbirliği sistem ve mekanizması olarak tanımlanabilir. Yani, bir işletmenin düzenli ve sürekli çalışabilmesi için amaçlar, faaliyetler, organlar ve bireyler arasında uyum ve işbirliğinin sağlanmasıdır (Genç,2004:126). Bir işletmede eşgüdüm faaliyetleri sonunda birtakım olumlu sonuçlar ortaya çıkar. Konular kâğıt üzerinde mükemmel olabilir, ancak gerçekler, hayat buldukları zaman kıymet ifade ederler. İnsanların daha etkin ve verimli olmaları için gerekli olan eşgüdüm faaliyeti sonunda elde edilebilecek faydalardan bazıları şunlardır:

- a. Yeni fikirlerin yayılmasına ve gelişmesine imkan verir,
- b. Problemler kime ait olursa olsun işletmenin diğer personeli tarafından gerçek anlamıyla anlaşılır,
- c. Daha ileri bir maddi ve manevi anlaşma sağlanır,
- d. Karışıklıklar ve tekrarlar önlenir,
- e. Mevcut politika, plan ve prensipler anlaşılır hale gelir,
- f. İşlerin düzenli bir şekilde yapılması ilgililerin çalışma şevkini arttırır,
- g. Planlar daha iyi uygulanma imkânı bulur (Dalay, 2001:339).

Eşgüdüm, örgütte karışıklıkların önlenmesi, planda belirlenen ilke ve kuralların sapma olmadan uygulanması, bireyler arası ilişkilerin gelişmesi ve çeşitli sorunların çözümünde etkin bir fonksiyondur. Bu fonksiyonun yerine getirilmesinde yöneticilere büyük bir görev düşer. Bu açıdan yöneticilik koordinatörlük olarak tanımlanabilir (Efil,1999:136).

Eşgüdüm planda saptanan amaç ve yöntemlerin daha yakından düzenlenmeleri ve yerleştirilmeleri anlamına gelir. Görevler ve yetkiler ile bunları yüklenecek çalışanlar karşılaştırılmakta, yetki ve sorumluluklar dağıtılmaktadır. Yetkinin üst ve merkez

kademelerde yoğunlaştığı durumlarda alt kademelere daha az yetki dağıtılmış olduğundan bunların karar alma ve uygulama imkânları dardır. Merkezci organizasyonda görülen bu durumda işler yavaş yürür, zaman ve emek kaybı söz konusudur. Astların yetişmek için gerekli olan deneyim kazanmaları zorlaşır. Buna karşılık merkezkaç organizasyon diye bilinen örgütlenme modelinde alt kademelere daha geniş karar ve uygulama yetkisi verilmiştir. Astların işbaşında eğitimlerinin daha yararlı olduğu görülebilir (Yozgat, 1992:339).

Afet ve Acil Durum yönetimi her seviyede mükemmel bir organizasyon ve eşgüdüm gerektirir. Büyük bir afet sonrasında gerek ulusal ve gerekse uluslararası yardım kuruluşlarında ve insanlarda bazı hatalı anlayışlar yerleşmiştir. Bunlar arasında:

- a. İnsanların panik içerisinde, çaresiz ve her türlü yardıma muhtaç olarak bekledikleri,
- b. Çıkacak salgın hastalıklar nedeniyle büyük risk altında oldukları,
- c. Gıda, yiyecek, içecek gibi her türlü acil yardım malzemelerine ihtiyaç duydukları,
- d. Yerel otoritelerin afetzedelere yeterli arama-kurtarma, tıbbi ilk yardım, barınma, beslenme gibi acil yardım hizmetlerini veremeyecekleri,
- e. Yoğun bir acil yardımla, afetzedelerin tüm ihtiyaçlarının karşılanabileceği gibi konular sayılabilir.

Bu durumun en son örneği 17 Ağustos 1999 İzmit körfezi depremi sonrasında yaşanmıştır. Televizyon ve radyolardan olayın yol açtığı kayıp ve zararları görüp, duyan halkımız ve tüm insanlık ile ulusal veya uluslararası yardım kuruluşları, hiçbir koordinasyona ihtiyaç duymadan deprem bölgesine akın etmişler ve bölgede haberleşme ve ulaşımın tamamen durmasına yol açmışlardır. Sayıları 2500'ü aşan yabancı arama-kurtarma, tıbbi ilk yardım ekipleri koordine edilemediği için etkin hiçbir hizmet yapamadan geri dönmüşlerdir. Yerli ve yabancı sivil toplum kuruluşları tarafından gönderilen, kullanılmış giyim eşyaları, tasnif edilmemiş tonlarca tıbbi malzeme, her türlü yiyecek maddelerinin teslim alınması, taşınması, tasnifi, depolanması ve dağıtılması yerel yöneticilere ve Kızılay yetkililerine büyük problemler çıkarmıştır. Bu malzemelerin büyük bir bölümü de hiç kullanılmamıştır (www.afetler.net 2013)^P.

Son yıllarda kamu politikaları ve acil durum yönetimi alanında çalışan teorisyenler acil durumların meydana çıkardığı dinamik, karmaşık çevrenin geleneksel hiyerarşik yönetimi yetersiz hale getirdiğinin farkına varmaya başlamışlardır. Klasik emir-komuta zinciri yerine kriz durumlarında risklerin hızlı biçimde değerlendirilmesi, çok sayıda farklı kaynaktan gelen bilgilerin entegrasyonu, stratejik plan yapma kapasitesinin geliştirilmesi, gözlem ve önemli aktörlerden geri bildirim alınması üzerine inşa edilmiş, hem yapılandırılmış, hem de esnek bir sistemin gerekliliği pek çok çalışmada vurgulanmaya başlanmıştır.

Başarılı bir kriz yönetimi, başarılı bir iletişim sürecine dayanır. Kriz dönemlerinde iletişim, önceden hazırlanmış ve kriz anında elde edilen bilgilerden oluşan bir iletişim stratejisine dayanmalı, bilginin en hızlı ve doğru biçimde hedef kitlelere ulaştırılmasını amaçlamalıdır. Bir kriz türü olarak afetlerde de krizin belirtilerinin erken fark edilmesi, bunları algılayacak mekanizmalara sahip olma, hazırlıklı olma afet yönetiminin başarısı üzerinde doğrudan etki yapmaktadır. Afet yönetiminde risklerin / afet sinyallerinin hem kriz yöneticileri hem de halk tarafından algılanması önem taşır. Algılama, o toplumda / riskli bölgede yaşayanların afet risklerini bilme, risklerin farkında olma derecesini ifade eder. Bu anlamıyla algılama, iletişim, koordinasyon ve kontrol kavramları ile yakından ilişkilidir. İletişim, en temel anlamıyla acil durum sürecinde iletişimi sağlayan tüm araçlar, kişiler, gruplar, örgütler arasındaki ortak dilin, anlamlar bütünüünün oluşturulabilmesini; koordinasyon, müdahale sürecinde ortak amacı gerçekleştirmek için birey ve örgütlerin faaliyetlerinin diğerleri ile uyum içinde olmasını; kontrol, tüm çabaların ortak amaç olan insan hayatının kurtarılması ve faaliyetlerin devam etmesi üzerinde yoğunlaşmasını sağlamayı ifade eder. Topluluğun afet ve riskleri konusunda bilgilendirilmesi, korunma yöntemleri, riskleri azaltma stratejileri konusunda eğitilmesi gibi tüm faaliyetler, geniş kapsamlı olarak ele alındığında iletişim süreçlerinin birer ürünüdür (Genç, 2008:163).

Afet ve Acil Hizmetlerin yönetimi zordur çünkü acil durumlar tipik olarak belirsizlik taşırlar, aniden ve umulmadık anda olurlar, toplu ölümlere yol açabilirler, hizmetlerin yerine getirilmesinde zaman baskısı vardır, kaynaklarda sıkıntıyla karşılaşılabilir, büyük boyutlu etki ve hasar oluşmuş olabilir ve elektrik, haberleşme ve ulaşım gibi eşgüdüm için gerekli imkanları sağlayacak altyapı zarar görmüş olabilir. Bunun üzerine çok sayıda örgüt yönetimi, çok sayıda yönetilecek personel ve doğru ve

zamanında bilgiye acil ihtiyaç olması durumu eklendiği düşünülürse bu zorluk daha iyi anlaşılır. Eşgüdüm sadece olay esnasında değil aynı zamanda olay öncesi ve sonrası faaliyetleri de kapsar. Olay öncesi ve sonrasında gerçekleştirilecek eşgüdüm faaliyetleri aslında bir sonraki afette eşgüdümün kalitesini belirleyecek olan şeydir. Afet ve Acil Durum yönetiminin her safhasında şu alanlarda eşgüdümün gerçekleştirilmesi gereklidir:

- a. İş akışı, görevler ve karşılıklı bağımlılık ilişkileri,
- b. Bilgi, görevin yerine getirilmesiyle ilgili bilginin toplanması, analizi ve dağıtımı,
- c. Kaynak, kaynak kullanımı ve kaynak yönetimi,
- d. Karar alma, karar alıcılar, kurallar ve yapılar.

Müdahale esnasında ortaya çıkan belirsizlikler ve sürprizler, planların esnek hazırlanması veya uygulanmasıyla çözülmek durumundadır. Belirsizlikler acil durumun tipik özelliğidir ve o anda geliştirilen bir çözümlerle yönetilirler. Belirsizliklerin yönetiminde kaynakların dinamik kullanımı ve temini gereklidir (Chen vd., 2008:69).

Acil Durum ve Afet yönetimi kamu sağlığı ve güvenliği, ekonomi, halkla ilişkiler ve iletişim, bilgi sistemleri, haberleşme teknolojileri, haritacılık bilgileri, tehlike modellemesi, hukuki işler ve sayısız örgütlenmelerle eşgüdüm gibi birçok disiplini içeren kompleks bir işlemdir. Acil yöneticileri bu bağlamda yönetimin temel ilkeleri hakkında bilgi sahibi olmak zorundadırlar. Acil durum yönetimi ilkeleri, yönetim ilkelerinden esinlenerek ortaya çıkmış ilkelere benzerdir. Modern yönetim teorilerinde geçen sistem teorisi acil durum yönetimine yön verecek niteliktedir. Toplumları çevreleriyle sürekli etkileşim içerisinde olan karmaşık açık sistemler olarak görmek acil durum yönetimi anlayışı açısından önemlidir. Bütün ve parçaları arasında bir ilişki ve karşılıklı bağımlılık vardır. Acil durum yönetim sistemi polis, itfaiye ve sağlık kurumları çalışanlarından oluşur ki bu kurumlardan her birinin kendi sistemleri mevcuttur ama aynı zamanda her biri acil yönetim sisteminin bir alt bileşenidir. Sonuç olarak alt sistemler sistemin olması gerektiği gibi çalışıp çalışmamasını etkilerler (Pine, 2007:199).

3. ACİL HİZMET KURUMLARININ EŞGÜDÜMÜNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: KARABÜK İLİ ÖRNEĞİ

Çalışmanın bu bölümünde Karabük ilinde acil hizmetlerin yürütülmesinde eşgüdümün tesisiyle ilgili kanaatleri saptamaya yönelik olarak yapılan araştırma tanıtılacaktır.

3.1. ARAŞTIRMANIN TANITIMI

Bu kısımda araştırma alanı tanıtılacak, araştırmanın amacı açıklanacak, oluşturulan problem cümleleri ve bunlara ilişkin hipotezler belirtilecektir.

3.1.1. Araştırmanın Alanı

Acil durumlarda insanların mal ve canlarına yönelik ciddi bir tehlike mevcuttur. Devlet Anayasa ve yasalardan kaynaklanan yükümlülüklerine göre afet ve acil durumlarda vatandaşlarının can ve mal güvenliğinin korunması ve en kısa zamanda normal şartlara dönülmesi için gerekli kurum ve kuruluşları oluşturmak, ilgili faaliyetleri yerine getirmek ve yönetmek durumundadır.

Ülkemizde rutin acil hizmetler yerel idare makamlarının görev sahası içerisinde düzenlenmiştir. Polis ve Jandarma suçların önlenmesi ve suçluların takibi, sağlık kuruluşları hastane acil ve hastane öncesi acil sağlık hizmetlerini, belediyelere bağlı itfaiye kuruluşları yangın ve kurtarma hizmetlerini ve yeni düzenlemeyle İl Özel İdareleri bünyesinde valiye bağlı çalışan Afet ve Acil Durum İl Müdürlükleri afet yönetimi planlaması yanı sıra kurtarma, Orman Bölge Müdürlükleri veya bunlara bağlı İşletme Müdürlükleri ise orman yangınlarına müdahale hizmetlerini yerine getirmektedirler.

Ulusal düzeyde Afet ve Acil Durum örgütlenmesi yerel imkanlarla aşılması güç olaylara kaynak ve uzmanlık desteği, geniş çaplı faaliyetlerin etkin eşgüdümü, hızlı karar alabilme yetki ve gücü, stratejik planlama, risk belirleme ve yönetme kıstasları dikkate alınarak göre merkezi düzeyde oluşturulmuştur. Bütünleşik Afet Yönetim Sistemi olarak adlandırılan bu yapıyla afet yönetiminin her safhasına ilişkin olarak kamu kurumları, özel kuruluşlar, ulusal düzeyde örgütlenmiş sivil uzmanlık kuruluşları, üniversiteler ve toplumun katılımıyla ulusal bir afet yönetim sistemi oluşturulması hedeflenmiştir.

Acil durumun boyutu ne olursa olsun acil hizmetlerin yerine getirilmesi çoğu zaman birden fazla kurumun birlikte çalışmasını gerektirir. Birlikte çalışmanın başarısı ise uyumlu hareket etme kabiliyetinin varlığı ve etkililiğiyle yakından alakalıdır. Eşgüdüm işte bu uyumluluğun adıdır ve acil hizmetlerin niteliğinden kaynaklanan sebeplerle, olay ve hizmet anında değil de daha önceden planlanmak ve şekillendirilmek zorundadır.

Yukarıda belirtilen kapsamda Karabük ilinde acil hizmetleri gerçekleştiren kurumlar araştırmamızın alanını oluşturmaktadır. Araştırmanın alanının daha iyi anlaşılması acil hizmet kurumlarının faaliyetleri açısından Karabük ilinin değerlendirilmesi gerekmektedir.

Karabük Batı Karadeniz Bölgesinde, Araç ve Filyos çaylarının birleşerek Filyos Çayı'nı oluşturduğu noktada yer almaktadır. İlk önceleri Safranbolu ilçesinin Öğlebeli Köyüne bağlı 13 haneli bir köyaltı yerleşim birimi olan Karabük, Ankara - Zonguldak Demiryolu üzerinde küçük bir istasyon konumunda iken, sanayileşme ile birlikte önemli bir merkez haline gelmiştir.

Ülkemizde 1930'larda başlatılan sanayileşme hamlesinde öncelikli sektör olarak düşünülen Demir-Çelik Endüstrisinin tesislerinin kurulabilmesi amacıyla yapılan fizibilite çalışmaları sonucunda, kurulacak fabrika için limanı olan bir merkezin uygun olacağı tespit edilmiş, fakat güvenlik tedbirleri gerekçesiyle Karabük İstasyonu yakınındaki bataklık saha tercih edilmiştir. 3 Nisan 1937'de temeli atılan fabrika, 6 Haziran 1939'da faaliyete geçmiştir. Buna paralel olarak nüfus yoğunluğunun artmaya başladığı Karabük'te 25 Haziran 1939'da belediye teşkilatı kurulmuştur. 1941 yılında Safranbolu ilçesine bağlı bucak olan Karabük 3 Mart 1953 tarihinde 6068 Sayılı Kanunla Zonguldak İline bağlı bir ilçe haline gelmiştir. Karabük, 6 Haziran 1995 gün ve 22305 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 550 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Çankırı'dan; Ovacık ve Eskipazar ilçeleri ile Zonguldak'tan; Eflani, Safranbolu ve Yenice ilçelerinin birleştirilmesiyle Türkiye'nin 78. ili olmuştur.

Karabük'te merkez ilçe dahil 6 ilçe, 8 belediye ve 270 köy bulunmaktadır. 2012 yılı adrese dayalı nüfus kayıt sistemi verilerine göre il genel toplam nüfusu 225.145 olarak belirlenmiştir. Bu nüfusun 172.945'i il ve ilçe merkezlerinde yaşamaktadır (www.tuik.gov.tr. 2013)⁹.

Karabük ilinin yüzölçümü 4109 km²'dir. Bu değer Türkiye yüzölçümünün binde 5,2'sine denk gelmektedir. Nüfus bakımından en büyük ilçeleri sırasıyla Merkez, Safranbolu ve Yenice'dir. Yüzölçümü bakımından en büyük ilçesi, Safranbolu, nüfus ve yüzölçümü bakımından en küçük ilçesi ise Ovacık'tır.

Karabük'ün sosyo-ekonomik yapısını oluşturan faktörlerin içinde en önemlisi demirçelik işletmeleridir ve Karabük ekonomisinin lokomotifliğini sürdürmektedir. Kentin sosyo-ekonomik gelişiminde önem arz eden hususiyetlerden bir diğeri ise tekstil ve konfeksiyon sektörüdür. Bunun dışında orman envali gelirleri yüksektir. İlçelerin ekonomik yapısı daha ziyade ormana bağlıdır. Safranbolu ayrıca kültür ve turizmle de kalkınmaktadır. Ev pansiyonculuğu da ciddi ölçüde gelişmiştir. İl, kültür turizminden de payını almaktadır. Karabük ilinde genç nüfusun ağırlığı dikkat çekicidir. 2011 yılında il nüfusunun % 35'i 25 yaşın altındadır. 25-64 yaş arası nüfus toplam nüfusun % 53'ünü, 65 yaş ve üstü nüfus toplam nüfusun % 12'sini oluşturmaktadır. Nüfus yoğunluğu kilometrekareye 53 kişi ile ülke ortalamasının altındadır. 6 yaş üzeri nüfus için okuryazarlık oranı % 93,27'dir. 2010-2011 yılları için Karabük ili % -3,76 net göç hızı ile göç veren illerdendir (www.tuik.gov.tr. 2013)^f.

Karabük ili, jeolojik ve morfolojik yapısı ve konumu nedeniyle geçmişte bir çok kez önemli ölçüde afetlerle yüzyüze kalmış halen bu afet tehlike ve riski devam etmekte olan bir ilimizdir. Bu afetlerde (sel, heyelan, deprem vd.) çok sayıda kişi yaşamını yitirmiş, önemli ölçüde mal kaybı ve ekonomik hasar meydana gelmiştir. Karabük'ü de içine alan Batı Karadeniz bölgesi Türkiye'nin önde gelen heyelan alanlarından birisidir. Bölgede güncel veya jeolojik dönemlere ait eski heyelan kütlesi diye adlandırılabilir birçok heyelan gözlenebilmektedir. Özellikle 1985 ve 1998 yıllarında Karabük, Kastamonu, Zonguldak ve Sinop illerini kapsayan geniş bir bölgede seri ve bölgesel yayımlı heyelanlar meydana gelmiştir. Söz konusu heyelan olayları sonucu gerek konutlar, gerekse alt yapıda önemli hasarlar oluşmuştur. Afet İşleri Genel Müdürlüğüne 1950-2000 yılları arasında Karabük ilinde yapılan heyelan etütleri ile toplam 1532 konutun heyelandan etkilendiği belirlenmiştir. Karabük kenti, 1996 yılında yayımlanan Deprem Bölgeleri Haritasına göre yüzölçümünün % 81'i I. Derece, % 19'u II. Derece deprem bölgesinde yer almaktadır. Nüfusunun ise % 93'ü I. Derece, % 7'si II. Derece deprem bölgesinde yaşamaktadır (Şengün ve Temiz,2007:273).

Karabük İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü toplam 45 kişilik, yönetici, inşaat, jeoloji, jeofizik ve harita mühendisleri, şehir planlamacısı, mimar, haberleşme uzmanı, arama-kurtarma teknikerleri, inşaat teknikeri, ve teknisyenlerden oluşan kadrosuyla İl Özel İdaresi bünyesinde ve Valiye bağlı olarak teşkilatlanmıştır. Karabük AFAD merkezi yapıya paralel olarak Kriz Merkezi ve Müdahale Şube Müdürlüğü, Planlama ve Zarar Azaltma, İyileştirme Şube Müdürlüğü, Sivil Savunma ve Seferberlik Şube Müdürlüğü ve İdari ve Mali İşler Şube Müdürlüğü şeklinde örgütlenmiştir. Karabük AFAD bir yandan afet yönetimi çerçevesinde üzerine düşen planlama, zarar azaltma ve iyileştirme faaliyetlerini yürütmekte ve kanunen gerekli örgütlenmeleri gerçekleştirmekte diğer yandan 24 saat süreyle günlük arama ve kurtarma hizmeti yürütmektedir.

Emniyet Müdürlüğü il genelinde toplam 800 civarında personeliyle suçla mücadele görevini yürütmektedir. Müdürlük bünyesinde direk makama bağlı Sivil Savunma Büro Amirliği görev yapmaktadır. Emniyet teşkilatı il merkezi ve Safranbolu ilçe merkezinde müdürlük, Eflani, Eskipazar, Ovacık ve Yenice ilçelerinde ise amirlik düzeyinde örgütlenmiştir.

TÜİK'in bildirdiği verilere göre 2010 yılında Karabük'te 8 öldürme, 24 yaralama, 16 hırsızlık ve yağma, 23 dolandırıcılık, 2 ateşli silahlar ve bıçaklar ile ilgili suçlar, 177 İcra ve İflas Kanununa muhalefet, 4 uyuşturucuyla ilgili suçlar, 38 diğer kategorisine giren suçları işleyen fail yakalanmış ve cezaevine girmiştir.

2010 yılı verileriyle, CNBC-e Business dergisi tarafından yapılan araştırmaya göre Karabük ilinde işlenen asayiş suçu sayısı: 4.815, her bin kişiye düşen suç sayısı ise 21,15 olarak ortaya çıkmıştır (<http://www.akasyam.com>)^s.

Karabük ilinde İl Sağlık Müdürlüğü Araştırma Bilgi Sistemleri ve Sağlık Geliştirilmesi Şube Müdürlüğü, Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü, Yönetim Hizmetleri Şube Müdürlüğü ve Acil ve Afetlerde Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü şeklinde örgütlenmiştir. Acil ve Afetlerde Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü 112 Acil hizmetlerinin gerçekleştirilmesi ve yönetilmesinden, UMKE ekibinin hazır bulundurulmasından da sorumludur. Söz konusu şube müdürlüğünün görevlerinden bazıları aşağıdaki gibidir;

- a. Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri alanında il genelinde sağlık hizmetlerini planlamak ve yürütmek.
- b. Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerine ait birimleri kurmak ve işletmek, gerektiğinde hastane acil servisleri ile entegre etmek, ilgili birimlerin faaliyetlerini izlemek, değerlendirmek, hasta nakil ve sevk koordinasyonunu sağlamak,
- c. Kara ambulanslarının Bakanlığın izni doğrultusunda temin, tahsis, sevk ve idaresini sağlamak,
- d. İl içinde meydana gelen afetlerde ve acil durumlardaki acil sağlık hizmetlerini ilgili tüm taraflarla işbirliği ve koordinasyon içinde sağlamak,
- e. Acil sağlık hizmetlerinin sunumunda ihtiyaç duyulacak haberleşme, ilaç, tıbbî ve teknik malzemelere yönelik planlama, tedarik, dağıtım ve depolama faaliyetlerini yürütmek,
- f. Toplumun ilkyardım bilgi ve becerisinin geliştirilmesi amacıyla gerekli eğitim faaliyetlerini planlamak ve yürütmek,
- g. Hastane acil servisleri ile 112 acil sağlık hizmetlerinin entegre çalışmalarını koordine etmek, denetlemek,
- h. Afetlerde sunulacak sağlık hizmetlerini planlamak ve yürütmek.
- i. Hastanelerin afet planlarını hazırlamasına yönelik eğitim ve koordinasyonu sağlamak ve hastane afet planlarının uygulanmasını denetlemek
- j. Meydana gelen afetlerde; tıbbî kurtarma ve sağlık hizmetlerini ilgili tüm taraflarla işbirliği ve koordinasyon içinde sağlamak,
- k. Afetlerde sağlık hizmetlerinin sunumunda ihtiyaç duyulacak haberleşme, ilaç, tıbbî ve teknik malzemelere yönelik planlama, tedarik, dağıtım ve depolama faaliyetlerini yürütmek,
- l. Tehlikeli kimyasal ve biyolojik maddelere bağlı sağlık tehditlerine yönelik hazırlık ve cevap geliştirilmesi amacıyla gerekli organizasyonu sağlamak. (www.karabuksaglik.gov.tr.)¹.

Karabük Belediyesi İtfaiye Müdürlüğü toplam 55 kişilik kadrosuyla sınırları içinde ve ihtiyaç halinde dışında yangınlara, her türlü kaza, çökme, patlama, mahsur kalma ve benzeri durumlarda teknik kurtarma gerektiren olaylara müdahale etmek ve ilk yardım hizmetlerini yürütmek; Afet yönetimi çerçevesinde kanunen üzerine düşen

vazifeleri yapmak; Halkı, diğer kurum ve kuruluşları itfaiye hizmetleri ile ilgili olarak bilgilendirmek ve eğitmek, önleyici tedbirler almak ve görev alanıyla ilgili olarak izin ve ruhsat işlemlerini yapmakla görevlidir.

Karabük Orman İşletme Müdürlüğü, Zonguldak Orman İşletme Bölge Müdürlüğü'nün alt birimi olarak faaliyet göstermektedir. Safranbolu da aynı bölgeye bağlı bir İşletme Müdürlüğüdür. Karabük'e bağlı olarak Keltepe, Karatepe, Dikmen, Eğriova, Ovacık, Kışla ve Büyükdüz İşletme Şeflikleri, Safranbolu'ya bağlı olarak ise Soğanlıçay, Sipahıdağ, İndere, Eflani, Ovacuma, Uluyayla ve Karakışla Şeflikleri görev yapmaktadır. Arazi yapısının dikliği ve yangınla mücadele açısından zor bir yapıda olması bu alandaki mücadeleyi güçleştirmektedir. 2011 yılında Karabük'te toplam 24 orman yangınında 72.917 hektar alan yanmıştır (www.ogm.gov.tr. 2013)^u. Yangınlar dışında işletmeler kaçak kesim, kaçak nakil, usulsüz alan açma, usulsüz işgal, usulsüz sarf ve izinsiz hayvan otlatma suçlarıyla da mücadele etmektedirler.

Kızılay Karabük şubesi ağırlıklı olarak kan bağıışı organizasyonu, afet yönetimiyle ilgili olarak ta sığınak, malzeme ve eğitim işlerinin organizasyonu ile ilgili faaliyetler yürütmektedir. 2012 yılında Kızılay Karabük'te toplam 7100 ünite kan bağıışı toplamıştır.

3.1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı acil hizmetlerin yönetiminde eşgüdümü etkileyen stratejik faktörler hakkında, Karabük ili acil hizmet kurumlarında çalışanların kanaatlerinin araştırılması ve araştırılan faktörlerin çalışanların demografik özellikleriyle ilişkilendirilerek incelenmesidir.

Bu kapsamda araştırmanın alt amaçları aşağıda gruplandırıldığı şekilde sıralanabilir:

- Karabük ilinde acil hizmetlerde eşgüdümün tesisinde durumsal faktörlerle ilgili değişkenlerin ve bu değişkenler ile çalışanların özellikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi,
- Acil hizmetlerin eşgüdümünde stratejik faktörlerle ilgili değişkenlerin ve bu değişkenler ile çalışanların özellikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi.

Ülkemiz afetlerle birlikte yaşamak zorunda olduğu gerçeğini acı dolu tecrübelerle öğrenmiştir. Vatandaşına kaliteli ve güvenli bir yaşam sunmak, olağanüstü olaylarda tehlikeyi en az kayıpla atlatabilmek için her türlü çalışmanın süreklilik içerisinde yapılması gerekmektedir. Kaynakların yeterli olması halinde bile faaliyetlerin uyumlu olmaması özellikle acil hizmetlerin istenilen kaliteye ulaşamamasına sebep olmaktadır. Bu sebeple diğer tüm yönetim fonksiyonlarıyla birlikte eşgüdümün tesisi için stratejik değeri olan unsurların belirlenmesi ve bu unsurlara uygun hareket edilmesi gereklidir. Özellikle alanda çalışanların tecrübe ve kanaatlerinin bilinmesi teorik olarak kulağa hoş gelen birçok düşüncenin gerçek hayat tecrübelerine göre test edilmesine ve geliştirilmesine imkan sağlayacaktır. Bu sebeple gerek rutin acil hizmetler ve gerekse deprem, heyelan ve orman yangınları konularında yoğun tecrübeler yaşamış ilimiz acil hizmet kurumları çalışanlarının eşgüdüm konusundaki kanaatlerinin incelenmesi önemli görülmektedir.

3.1.3. Araştırmanın Problem Cümlesi ve Alt Problemler

Bu araştırmanın problemi şu şekilde belirlenmiştir:

Karabük ilinde acil hizmet ve afet yönetimiyle ilgili kurumların yöneliminde eşgüdümle ilgili durumsal ve stratejik faktörler önemli bir role sahip midir?

Anket formundaki fonksiyonel değişkenlerin her biri araştırmanın bir problemini ifade etmektedir. Araştırmanın alt problemleri kullanılan istatistik analiz yöntemlerine uygun biçimde gruplandırılarak aşağıda sunulmuştur.

3.1.3.1. Fonksiyonel Değişkenlere İlişkin Alt Problemler

One-Sample t testinin uygulanmasıyla analiz edilen değişkenlere ilişkin olarak belirlenen alt problemler, ilimizde acil hizmetlerde eşgüdümün tesisinde durumsal faktörler ve stratejik faktörler hakkındaki algılarla ilgili olmak üzere iki alt grup halinde tasnif edilerek sunulmuştur. Durumsal faktörler (DF) Karabük ilinde acil hizmetlerin eşgüdümüyle ilgili olarak mevcut durumun tespitine yönelik ifadelerle araştırılmaktadır. Stratejik faktörler (SF) ise eşgüdümde etkili geleceğe yönelik önemli faktörler olup, ankette bu özelliği gösteren ifadelerle araştırılmaktadır.

İlimizde acil hizmetlerde eşgüdümün tesisinde etkili durumsal faktörlerle (DF) ilgili alt problemler;

- DF₁: İlimizde acil hizmet kurumları aralarında sıkı ilişkiler geliştirmişler midir?
- DF₂: Acil hizmet kurumları arasında fonksiyonel ve açık bir görev bölümü var mıdır?
- DF₃: Acil hizmet kurumlarının yetki ve sorumlulukları kesin hatlarla belirli midir?
- DF₄: Acil hizmet kurumları arasında eşgüdümlemeyi sağlayan komite/komiteler mevcut mudur?
- DF₅: Acil hizmetin yürütülmesinde kurumlararası eşgüdümlemeyi sağlayan işleyiş mekanizmaları mevcut mudur?
- DF₆: Acil hizmet kurumları arasında yatay ve görevsel işbirliği yapılmakta mıdır?
- DF₇: Olursa uyuşmazlıkların çözümünde izlenecek prosedürler belli midir?
- DF₈: Acil hizmet kurumları arasında yatay ve dikey iletişim kanalları açık mıdır?
- DF₉: Acil hizmetlerin gerçekleştirilmesinde yetki devri kullanılmakta mıdır?
- DF₁₀: Acil hizmet kurumlarında etkili eşgüdümleme için denetleme ve cezalandırma yöntemleri kullanılmakta mıdır?
- DF₁₁: Acil hizmet kurumlarının yöneticileri eşgüdümü sağlamak üzere düzenli olarak bir araya gelmekte midir?
- DF₁₂: Acil hizmet kurumlarının teşkilat yapıları kurumlararası eşgüdümü kolaylaştıracak şekilde tasarlanmış mıdır?
- DF₁₃: Acil hizmet kurumlarının görev tanımları net olarak ortaya konmuş mudur?
- DF₁₆: Acil hizmeti alacak olan vatandaşla hizmet kurumları arasındaki iletişim süreci iyi işlemekte midir?
- DF₁₇: Acil hizmet kurumları arasında hizmetle ilgili bilgi, veri ve düşünce paylaşımında gerekli iletişim fiziki ve teknik altyapısı yeterli midir?
- DF₁₈: Acil hizmetlerle ilgili eşgüdüm sorunlarının kontrolünde şeffaflık var mıdır?
- DF₂₄: Acil hizmet kurumlarının stratejik amaçları birbirleriyle uyumlu mudur?
- DF₂₈: Acil hizmet kurumları arasında hiçbir eşgüdüm sorunu yok mudur?
- DF₃₁: Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin saptanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmekte midir?

DF₃₂: Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin uygulanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmekte midir?

DF₃₃: Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin kontrolü sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmekte midir?

Acil hizmetlerin eşgüdümünde etkili stratejik faktörler (SF) hakkında oluşturulan alt problemler;

SF₁₄: Eşgüdümü sağlamak üzere oluşturulan ortak üst yapılanmalar alınan kararların isabet derecesini artırır mı?

SF₁₅: Hizmetin aksaması durumunda acil hizmet kurumları arasında ortak sorumluluk ilkesi geçerli midir?

SF₁₉: Acil hizmetin zamana karşı yarış özelliği kurumlararası iletişimi ve eşgüdümü güçleştiren bir unsur mudur?

SF₂₀: Yöneticilerin olumsuz tavır ve davranışları kurumlararası eşgüdümü güçleştiren bir unsur mudur?

SF₂₁: Eşgüdümün sürekliliği kurumların vizyonlarının birbirleriyle uyumlu olmasına bağlı mıdır?

SF₂₂: Kurumların varlık ve kaynak açısından güçlü olmaları eşgüdüm çalışmalarındaki istekliliklerini etkilemekte midir?

SF₂₃: Kurumlararası eşgüdüm hesap vermede şeffaflığı sağlar mı?

SF₂₅: Acil olaylara müdahale esnasında tüm kurumların belirli düzeyde bilgi ve verilere ulaşımını sağlamak eşgüdüm açısından gerekli midir?

SF₂₆: Tüm acil hizmet kurumlarına tek bir numaradan ulaşılamaması eşgüdümü olumsuz etkilemekte midir?

SF₂₇: Kurumlararası eşgüdüm sorununun giderilmesi ancak kurumlar üstü daimi bir kurulla mı mümkündür?

SF₂₉: Mevcut yasal düzenlemeler acil hizmet kurumları arasında eşgüdümü kolaylaştırıcı nitelikte değil midir?

SF₃₀: Acil hizmet kurumlarının afetlerle hatırlanması eşgüdüm çalışmalarını olumsuz etkilemekte midir?

3.1.3.2. Değişkenler ve Demografik Özelliklerin Etkileşimine Ait Alt Problemler

Araştırmanın fonksiyonel değişkenlerine ilişkin problem cümleleri ile çalışanların özellikleri arasındaki ilişki Ki-kare testine göre incelenmiştir. Bu amaca uygun oluşturulan problem cümlesi aşağıdaki gibidir.

Karabük ilinde acil hizmetler alanında hizmet veren kurumlarda çalışanların demografik özellikleriyle, bu hizmetlerin eşgüdümünde durumsal ve stratejik faktörlerle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Ki-kare testi uygulanacak değişkenlerle ilgili alt problem cümleleri Karabük ilinde acil hizmetlerin eşgüdümünde durumsal ve stratejik faktörlerle ilgili kanaatlerin, çalışanların demografik özellikleriyle ilişkilendirilerek incelenmesi amacına uygun olarak gruplandırılmıştır.

Gereksiz tekrardan kaçınmak amacıyla, fonksiyonel değişkenler ve katılımcıların demografik özellikleri arasındaki ilişkilere ilişkin alt problemler sıralanırken sadece katılımcıların çalışma süreleri ile durumsal ve stratejik faktör ilişkisine ait alt problemler belirtilecektir. Aynı alt problemler, çalışanların diğer demografik özellikleri hakkında da oluşturulmuştur.

Buna göre katılımcıların çalışma süreleriyle, eşgüdümde etkili durumsal faktörlere ait algıların ilişkisiyle ilgili alt problemler şunlardır (DFS: Durumsal Faktör değişkenleri ve çalışma süreleri ilişkisi) ;

DFS₁: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘İlimizde acil hizmet kurumları, aralarında sıkı ilişkiler geliştirmişlerdir’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₂: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları arasında fonksiyonel ve açık bir görev bölümü vardır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₃: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarının yetki ve sorumlulukları kesin hatlarla belirlidir’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₄: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları arasında eşgüdümlemeyi sağlayan komite/komiteler mevcuttur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₅: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmetin yürütülmesinde kurumlararası eşgüdümlemeyi sağlayan işleyiş mekanizmaları mevcuttur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₆: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları arasında yatay ve görevsel işbirliği yapılmaktadır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₇: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Olursa uyuşmazlıkların çözümünde izlenecek prosedürler belli midir?’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₈: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları arasında yatay ve dikey iletişim kanalları açıktır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₉: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmetlerin gerçekleştirilmesinde yetki devri kullanılmaktadır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₁₀: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarında etkili eşgüdümleme için denetleme ve cezalandırma yöntemleri kullanılmaktadır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₁₁: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarının yöneticileri eşgüdümü sağlamak üzere düzenli olarak bir araya gelmektedirler.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₁₂: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarının teşkilat yapıları kurumlararası eşgüdümü kolaylaştıracak şekilde tasarlanmıştır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₁₃: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarının görev tanımları net olarak ortaya konmuştur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₁₆: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmeti alacak olan vatandaşla hizmet kurumları arasındaki iletişim süreci iyi işlemektedir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₁₇: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları arasında hizmetle ilgili bilgi, veri ve düşünce paylaşımında gerekli iletişim fiziki ve teknik altyapısı yeterlidir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₁₈: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmetlerle ilgili eşgüdüm sorunlarının kontrolünde şeffaflık vardır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₂₄: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarının stratejik amaçları birbirleriyle uyumludur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₂₈: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları arasında hiçbir eşgüdüm sorunu yoktur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₃₁: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin saptanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₃₂: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin uygulanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

DFS₃₃: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin kontrolü sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ilimizde acil hizmetlerin eşgüdümünde stratejik görülen faktörler arasındaki ilişkiyle ilgili alt problemler aşağıdadır. (SFS: Stratejik faktör değişkenleri ve çalışma süresi ilişkisi) ;

SFS₁₄: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Eşgüdümü sağlamak üzere oluşturulan ortak üst yapılanmalar alınan kararların isabet derecesini artırır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

SFS₁₅: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Hizmetin aksaması durumunda acil hizmet kurumları arasında ortak sorumluluk ilkesi geçerlidir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

SFS₁₉: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Acil hizmetin zamana karşı yarış özelliği kurumlararası iletişimi ve eşgüdümü güçleştiren bir unsurdur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

SFS₂₀: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Yöneticilerin olumsuz tavır ve davranışları kurumlararası eşgüdümü güçleştiren bir unsurdur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

SFS₂₁: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Eşgüdümün sürekliliği kurumların vizyonlarının birbirleriyle uyumlu olmasına bağlıdır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

SFS₂₂: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Kurumların varlık ve kaynak açısından güçlü olmaları eşgüdüm çalışmalarındaki istekliliklerini etkilemektedir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

SFS₂₃: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Kurumlararası eşgüdüm hesap vermede şeffaflığı sağlar.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

SFS₂₅: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Acil olaylara müdahale esnasında tüm kurumların belirli düzeyde bilgi ve verilere ulaşımını sağlamak eşgüdüm açısından gereklidir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

SFS₂₆: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Tüm acil hizmet kurumlarına tek bir numaradan ulaşılamaması eşgüdümü olumsuz etkilemektedir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

SFS₂₇: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Kurumlararası eşgüdüm sorununun giderilmesi ancak kurumlar üstü daimi bir kurulla mümkündür.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

SFS₂₉: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Mevcut yasal düzenlemeler acil hizmet kurumları arasında eşgüdümü kolaylaştırıcı nitelikte değildir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

SFS₃₀: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarının afetlerle hatırlanması eşgüdüm çalışmalarını olumsuz etkilemektedir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark var mıdır?

3.1.4. Araştırmanın Hipotezleri

Karabük ilinde acil hizmet kurumlarında çalışanların acil hizmetlerin eşgüdümünde durumsal ve stratejik faktörler hakkındaki kanaatlerini belirlemek

amacıyla yapılan bu araştırmanın hipotezleri tanımlayıcı soruların yanısıra fonksiyonel değişkenlerle ilgili sorulardan üretilmiştir. Tanımlayıcı sorularda çalışanların cinsiyet, yaş, acil hizmet alanında çalışma süresi, yönetim konumu, eğitimi ve çalıştığı acil hizmet kurumu araştırılmıştır. Fonksiyonel değişkenlerle ilgili sorular ise karışık olarak sorulmuş iki grup sorudan oluşmaktadır. Birinci gruptaki sorularla Karabük ilinde acil hizmetlerin eşgüdümünde durumsal faktörlerle ilgili, ikinci gruptaki sorularla ise stratejik faktörlerle ilgili kanaatler araştırılmıştır.

3.1.4.1 Fonksiyonel Değişkenlere İlişkin Hipotezler

Araştırmanın fonksiyonel değişkenlerine ilişkin problem cümlesine göre oluşturulan hipotez aşağıda sunulmuştur (FD: Fonksiyonel Değişkenler).

H_{FD} : Karabük ilinde acil hizmetlerin eşgüdümünde ankette sorulan faktörler mevcuttur ve stratejik bulunmaktadır.

Buna göre fonksiyonel değişkenlerle ilgili her bir soru bir hipoteze denk gelmektedir. One-Sample t testi ile analiz edilen bu hipotezler, araştırmanın amacına uygun olarak durumsal ve stratejik faktörlerle ilgili hipotezler şeklinde gruplandırılarak aşağıda sunulmuştur.

Karabük ilinde acil hizmetlerin eşgüdümünde mevcut durumsal faktörlerle (DF) ilgili değişkenlere ilişkin olarak;

H_{DF1} : İlimizde acil hizmet kurumları aralarında sıkı ilişkiler geliştirmişlerdir.

H_{DF2} : Acil hizmet kurumları arasında fonksiyonel ve açık bir görev bölümü vardır.

H_{DF3} : Acil hizmet kurumlarının yetki ve sorumlulukları kesin hatlarla belirlidir.

H_{DF4} : Acil hizmet kurumları arasında eşgüdümlemeyi sağlayan komite/komiteler mevcuttur.

H_{DF5} : Acil hizmetin yürütülmesinde kurumlararası eşgüdümlemeyi sağlayan işleyiş mekanizmaları mevcuttur.

H_{DF6} : Acil hizmet kurumları arasında yatay ve görevsel işbirliği yapılmaktadır.

H_{DF7} : Olursa uyuşmazlıkların çözümünde izlenecek prosedürler bellidir.

H_{DF8} : Acil hizmet kurumları arasında yatay ve dikey iletişim kanalları açıktır.

H_{DF9}: Acil hizmetlerin gerçekleştirilmesinde yetki devri kullanılmaktadır.

H_{DF10}: Acil hizmet kurumlarında etkili eşgüdümleme için denetleme ve cezalandırma yöntemleri kullanılmaktadır.

H_{DF11}: Acil hizmet kurumlarının yöneticileri eşgüdümü sağlamak üzere düzenli olarak bir araya gelmektedirler.

H_{DF12}: Acil hizmet kurumlarının teşkilat yapıları kurumlararası eşgüdümü kolaylaştıracak şekilde tasarlanmıştır.

H_{DF13}: Acil hizmet kurumlarının görev tanımları net olarak ortaya konmuştur.

H_{DF16}: Acil hizmeti alacak olan vatandaşla hizmet kurumları arasındaki iletişim süreci iyi işlemektedir.

H_{DF17}: Acil hizmet kurumları arasında hizmetle ilgili bilgi, veri ve düşünce paylaşımında gerekli iletişim fiziki ve teknik altyapısı yeterlidir.

H_{DF18}: Acil hizmetlerle ilgili eşgüdüm sorunlarının kontrolünde şeffaflık vardır.

H_{DF24}: Acil hizmet kurumlarının stratejik amaçları birbirleriyle uyumludur.

H_{DF28}: Acil hizmet kurumları arasında hiçbir eşgüdüm sorunu yoktur.

H_{DF31}: Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin saptanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.

H_{DF32}: Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin uygulanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.

H_{DF33}: Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin kontrolü sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.

Acil hizmetlerde eşgüdümün tesisinde etkili stratejik faktörler hakkındaki algılarla ilgili olarak;

H_{SF14}: Eşgüdümü sağlamak üzere oluşturulan ortak üst yapılanmalar alınan kararların isabet derecesini artırır.

H_{SF15}: Hizmetin aksaması durumunda acil hizmet kurumları arasında ortak sorumluluk ilkesi geçerlidir.

H_{SF19}: Acil hizmetin zamana karşı yarış özelliği kurumlararası iletişimi ve eşgüdümü güçleştiren bir unsurdur.

H_{SF20}: Yöneticilerin olumsuz tavır ve davranışları kurumlararası eşgüdümü güçleştiren bir unsurdur.

H_{SF21}: Eşgüdümün sürekliliği kurumların vizyonlarının birbirleriyle uyumlu olmasına bağlıdır.

H_{SF22}: Kurumların varlık ve kaynak açısından güçlü olmaları eşgüdüm çalışmalarındaki istekliliklerini etkilemektedir.

H_{SF23}: Kurumlararası eşgüdüm hesap vermede şeffaflığı sağlar.

H_{SF25}: Acil olaylara müdahale esnasında tüm kurumların belirli düzeyde bilgi ve verilere ulaşımını sağlamak eşgüdüm açısından gereklidir.

H_{SF26}: Tüm acil hizmet kurumlarına tek bir numaradan ulaşılamaması eşgüdümü olumsuz etkilemektedir.

H_{SF27}: Kurumlararası eşgüdüm sorununun giderilmesi ancak kurumlar üstü daimi bir kurulla mümkündür.

H_{SF29}: Mevcut yasal düzenlemeler acil hizmet kurumları arasında eşgüdümü kolaylaştırıcı nitelikte değildir.

H_{SF30}: Acil hizmet kurumlarının afetlerle hatırlanması eşgüdüm çalışmalarını olumsuz etkilemektedir.

3.1.4.2. Fonksiyonel Değişkenler ve Demografik Özelliklerin Etkileşimine İlişkin Hipotezler

Araştırmanın problem cümlesiyle çalışanların özellikleri arasındaki ilişkilerin incelendiği Ki-kare testine göre oluşturulan hipotez aşağıda sunulmuştur ((DE: Değişkenler ve Demografik Özellikler Etkileşimi).

H_{DE}: Karabük ilinde acil hizmetlerin eşgüdümünde durumsal ve stratejik faktörlerle ilgili değişkenlerle çalışanların demografik özellikleri arasında anlamlı bir fark vardır.

İlimizde acil hizmetlerin eşgüdümünde etkili durumsal ve stratejik faktörlere ilişkin değişkenlerin, katılımcıların cinsiyeti, yaşı, acil hizmetlerde çalışma süreleri, yönetim konumları, eğitim durumları ve çalıştıkları acil hizmet kurumlarına göre

anlamli bir farklılık gösterip göstermediğiyle ilgili olarak oluşturulan hipotezler araştırmanın amacına uygun olarak gruplandırılmıştır. Gereksiz tekrardan kaçınmak amacıyla bu hipotezlerden sadece çalışma süreleriyle, durumsal ve stratejik faktör ilişkisine ait olanlar aşağıda sunulmuştur.

Katılımcıların **çalışma süreleriyle** acil hizmetlerin eşgüdümünde etkili durumsal faktörlere ilişkin değişkenlerin ilişkisiyle ilgili hipotezler şunlardır (H_{DFS} : Durumsal faktör ve çalışma süreleri ilişkisine dair hipotez) ;

H_{DFS1} : Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘İlimizde acil hizmet kurumları, aralarında sıkı ilişkiler geliştirmişlerdir’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS2} : Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları arasında fonksiyonel ve açık bir görev bölümü vardır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS3} : Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarının yetki ve sorumlulukları kesin hatlarla belirlidir’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS4} : Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları arasında eşgüdümlemeyi sağlayan komite/komiteler mevcuttur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS5} : Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmetin yürütülmesinde kurumlararası eşgüdümlemeyi sağlayan işleyiş mekanizmaları mevcuttur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS6} : Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları arasında yatay ve görevsel işbirliği yapılmaktadır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS7} : Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Olursa uyuşmazlıkların çözümünde izlenecek prosedürler belli midir?’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS8} : Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları arasında yatay ve dikey iletişim kanalları açıktır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS9} : Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmetlerin gerçekleştirilmesinde yetki devri kullanılmaktadır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS10}: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarında etkili eşgüdümleme için denetleme ve cezalandırma yöntemleri kullanılmaktadır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS11}: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarının yöneticileri eşgüdümü sağlamak üzere düzenli olarak bir araya gelmektedirler.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS12}: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarının teşkilat yapıları kurumlararası eşgüdümü kolaylaştıracak şekilde tasarlanmıştır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS13}: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarının görev tanımları net olarak ortaya konmuştur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS16}: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmeti alacak olan vatandaşla hizmet kurumları arasındaki iletişim süreci iyi işlemektedir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS17}: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları arasında hizmetle ilgili bilgi, veri ve düşünce paylaşımında gerekli iletişim fiziki ve teknik altyapısı yeterlidir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS18}: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmetlerle ilgili eşgüdüm sorunlarının kontrolünde şeffaflık vardır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS24}: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarının stratejik amaçları birbirleriyle uyumludur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS28}: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları arasında hiçbir eşgüdüm sorunu yoktur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS31}: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin saptanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS32}: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin uygulanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{DFS33}: Katılımcıların çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin kontrolü sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

Katılımcıların acil hizmetlerde **çalışma süreleriyle** acil hizmetlerin eşgüdümünde stratejik görülen faktörlerin varlığıyla ilgili algıların ilişkisiyle ilgili hipotezler ise şunlardır (H_{SFS}: Genel olarak çalışma süresinin stratejik faktörlerle ilişkisi) ;

H_{SFS14}: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Eşgüdümü sağlamak üzere oluşturulan ortak üst yapılanmalar alınan kararların isabet derecesini artırır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{SFS15}: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Hizmetin aksaması durumunda acil hizmet kurumları arasında ortak sorumluluk ilkesi geçerlidir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{SFS19}: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Acil hizmetin zamana karşı yarış özelliği kurumlararası iletişimi ve eşgüdümü güçleştiren bir unsurdur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{SFS20}: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Yöneticilerin olumsuz tavır ve davranışları kurumlararası eşgüdümü güçleştiren bir unsurdur.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{SFS21}: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Eşgüdümün sürekliliği kurumların vizyonlarının birbirleriyle uyumlu olmasına bağlıdır.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{SFS22}: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Kurumların varlık ve kaynak açısından güçlü olmaları eşgüdüm çalışmalarındaki istekliliklerini etkilemektedir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{SFS23}: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Kurumlararası eşgüdüm hesap vermede şeffaflığı sağlar.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{SFS25}: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Acil olaylara müdahale esnasında tüm kurumların belirli düzeyde bilgi ve verilere ulaşımını sağlamak eşgüdüm açısından gereklidir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{SFS26}: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Tüm acil hizmet kurumlarına tek bir numaradan ulaşamaması eşgüdümü olumsuz etkilemektedir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{SFS27}: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Kurumlararası eşgüdüm sorununun giderilmesi ancak kurumlar üstü daimi bir kurulla mümkündür.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

H_{SFS29}: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Mevcut yasal düzenlemeler acil hizmet kurumları arasında eşgüdümü kolaylaştırıcı nitelikte değildir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

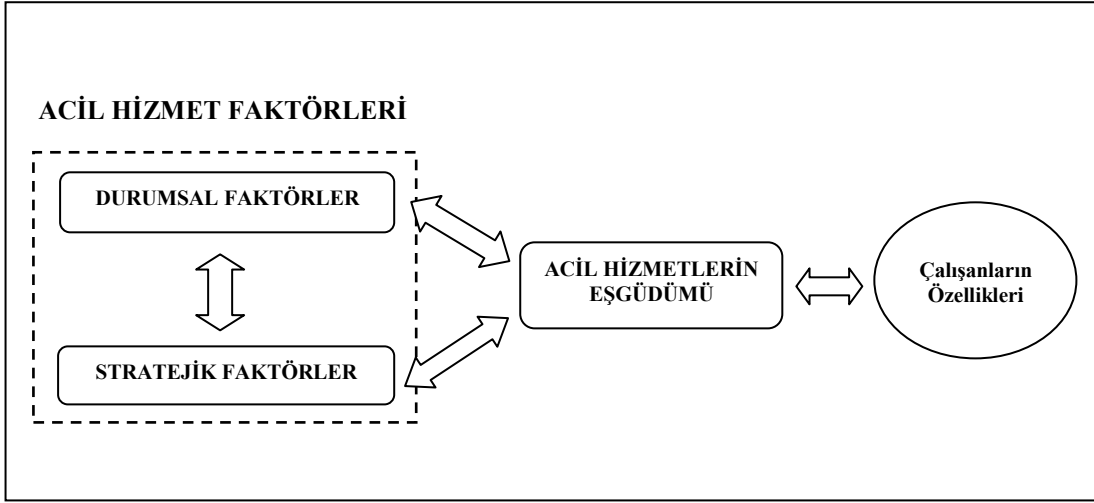
H_{SFS30}: Katılımcıların acil hizmetlerde çalışma süreleriyle ‘Acil hizmet kurumlarının afetlerle hatırlanması eşgüdüm çalışmalarını olumsuz etkilemektedir.’ ifadesiyle ilgili algılar arasında anlamlı bir fark vardır.

3.2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Araştırmanın modeli, evren ve örnekleme ile kullanılan veri toplama ve analiz yöntemleri aşağıda sunulmuştur.

3.2.1. Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada bir örgüt, grup, birey, durum veya olgunun düzgün bir portresini çizen tanımlayıcı araştırma (Altunışık vd., 2010: 69) modeli kullanılmıştır. Acil hizmetlerin yönetiminde eşgüdümü etkileyen durumsal ve stratejik faktörlerin, çalışanların demografik özellikleriyle etkileşimli bir portresinin çıkarılmasını amaçlayan bu araştırmanın modeli şekil 3.1.’de sunulmuştur.



Şekil 3.1. Araştırmanın Modeli

3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, Karabük ilinde acil hizmetlerin yürütülmesiyle görevli kurumlar olan Emniyet, İtfaiye, Orman İşletme, Sağlık, Halk Sağlığı, Afet ve Acil Durum Müdürlükleri ile Karabük Kızılay Şubesi çalışanlarıdır. Ana kütleyi oluşturan 1800 kişiyi istatistik açısından temsilen 325 kişiye yüzyüze anket uygulanmıştır (Altunışık vd., 2010: 135).

3.2.3. Araştırmanın Yöntemi

Basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle belirlenen katılımcılara 6 adet tanımlayıcı ve 33 adet fonksiyonel değişken olmak üzere toplam 39 adet soru sorulmuş, anketler yüzyüze gerçekleştirilmiş ve 5'li Likert ölçeği (1 Tamamen Katılıyorum, 2 Katılıyorum, 3 Ne katılıyorum Ne de Katılmıyorum, 4 Katılmıyorum, 5 Hiç Katılmıyorum) kullanılmıştır. Anketler katılımcılara direk dağıtılmış, posta veya telefon yoluyla anket gerçekleştirilmemiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen veriler, SPSS (Statistical Package For Social Sciences) 16.0 programı kullanılarak, tanımlayıcı bilgiler ve fonksiyonel değişkenler için farklı yöntemlerle analiz edilmiştir. Bu çerçevede tanımlayıcı bilgilere ilişkin veriler frekans dağılımı ve yüzdeler şeklinde değerlendirilmiştir. Fonksiyonel değişkenlere ilişkin veriler ise, üzerinde çalışılan değişkenin hipotez testinde öngörülen bir değerden farklı olup olmadığının araştırılmasında kullanılan One-Sample t Testi ve

iki değişken arasında sistematik bir ilişkinin olup olmadığını belirlemeye yarayan Ki-kare testi kullanılarak analiz edilmiştir (Altunışık vd., 2010:182 ve 215).

Ankette güvenilirliğin lmnde Cronbach alfa yöntemi kullanılmıştır. Bu yönteme göre alfa değeri 0 ile 1 arası değerler alır ve kabul edilebilir bir değerin en az 0,7 olması arzu edilir (Altunışık vd., 2010:124).

Buna göre yapılan analizlerde, Karabük ilinde mevcut durum itibarıyla acil hizmetlerin eşgüdümünde etkili faktörlerle ilgili değişkenler açısından Cronbach alfa katsayısı %90 (>0,7), acil hizmetlerin eşgüdümünde stratejik olduğu düşünülen faktörlerle ilgili değişkenler açısından ise bu katsayı %83 (>0,7) olarak bulunmuştur. Ayrıca tüm fonksiyonel değişkenler açısından yapılan güvenilirlik analizinde alfa değeri %92 (>0,7) olarak bulunmuştur.

3.3. ARAşTIRMANIN BULGULARI

Araştırma kapsamında elde edilen tanımlayıcı bilgilere ve fonksiyonel değişkenlere ilişkin veriler amaca uygun olarak farklı yöntemlerle analiz edilerek aşağıda sunulmuştur.

3.3.1. Tanımlayıcı Bilgilere İlişkin Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin veriler sayılar ve yzdeleer şeklinde değerlendirilmiş olup Tablo 3.1.'de sunulmuştur.

Tablo 3.1. Çalışanların Demografik Özellikleri

Özellikler	Dağılım	Sayı	Yüzde (%)
Cinsiyeti	Kadın	48	15
	Erkek	277	85
Yaşı	25 yaş ve altı	68	21
	26-35 arası	105	32
	36-45 arası	101	31
	46 ve üstü	51	16
Çalışma Süresi	5 yıl ve altı	126	39
	6-10 yıl arası	68	21
	11-20 yıl arası	106	33
	21 yıl ve üstü	25	8
Yönetim Konumu	Üst düzey	19	6
	Orta düzey	48	15
	Alt düzey	68	21
	Çalışan	190	58
Eğitimi	Lisansüstü	22	7
	Lisans	110	34
	Ön lisans	138	42
	Lise ve altı	55	17
Kurumu	İl Emniyet Md.	166	51
	Belediye İtfaiye Md.	11	3
	İl Orman İşletme Md.	41	13
	İl Sağlık Md.	42	13
	İl Halk Sağlığı Md.	45	14
	İl Afet ve Acil Durum Md.	10	3
	İl Kızılay Şb.	9	2,7
	Afet ve Acil Durum Yön. M.	1	0,3

Tablo 3.1.'de görüldüğü gibi katılımcıların %15'i kadın, %85'i erkek; %21'i 25 yaş ve altında, %32'si 26-35 yaş arasında, %31'i 36-45 yaş arasında, %16'sı 46 yaş ve

üstünde; %38'u 5 yıl ve daha az, %21'i 6-10 yıl arası, %33'ü 11-20 yıl arası, %8'i ise 21 yıl ve daha fazla deneyime sahip; %6'sı üst düzey yönetici, %15'i orta düzey yönetici, %21'i alt düzey yönetici, %58'i ise çalışan konumunda; %7'si lisansüstü, %34'ü lisans, %42'si ön lisans mezunu, %17'si ise lise ve altı düzeyde eğitim görmüş; %51'i İl Emniyet Müdürlüğü , %3'ü Belediye İtfaiye Müdürlüğü, %13'ü İl Orman İşletme Müdürlüğü, %13'ü İl Sağlık Müdürlüğü, %14'ü İl Halk Sağlığı Müdürlüğü, %3'ü İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, %2.7'si İl Kızılay Şubesi ve %0,3'ü Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezi çalışandır.

3.3.2. Fonksiyonel Değişkenlere İlişkin Bulgular

Karabük ilinde acil hizmetlerin eşgüdümünde durumsal faktörlere ilişkin fonksiyonel değişkenlere One-sample t testi uygulanmıştır. Test değeri 2,5 olarak uygulanan One-sample t testi ile elde edilen bulgular Tablo 4.2.'de sunulmuştur*.

*
P < 0.001^{*}** İleri düzeyde anlamlı.
P < 0.01^{}** Çok önemli düzeyde anlamlı.
P < 0.05^{*} Önemli düzeyde anlamlı.
P > 0.05^{ns} Anlamsız..

Tablo 3.2. Acil Hizmetlerin Eşgüdümünde Durumsal Faktörlere İlişkin Bulgular

No	Sorular	t	Sonuçlar	
DF ₁	İlimizde acil hizmet kurumları aralarında sıkı ilişkiler geliştirmişlerdir.	,620	,536	P>0.05 ^{ns}
DF ₂	Acil hizmet kurumları arasında fonksiyonel ve açık bir görev bölümü vardır.	1,324	,186	P>0.05 ^{ns}
DF ₃	Acil hizmet kurumlarının yetki ve sorumlulukları kesin hatlarla belirlidir.	-,360	,719	P>0.05 ^{ns}
DF ₄	Acil hizmet kurumları arasında eşgüdümlemeyi sağlayan komite/komiteeler mevcuttur.	2,371	,018	P<0.05 [*]
DF ₅	Acil hizmetin yürütülmesinde kurumlararası eşgüdümlemeyi sağlayan işleyiş mekanizmaları mevcuttur.	1,453	,147	P>0.05 ^{ns}
DF ₆	Acil hizmet kurumları arasında yatay ve görevsel işbirliği yapılmaktadır.	2,643	,009	P<0.05 [*]
DF ₇	Olursa uyumsuzlukların çözümünde izlenecek prosedürler bellidir.	2,595	,010	P<0.05 [*]
DF ₈	Acil hizmet kurumları arasında yatay ve dikey iletişim kanalları açıktır.	2,210	,028	P<0.05 [*]
DF ₉	Acil hizmetlerin gerçekleştirilmesinde yetki devri kullanılmaktadır.	2,456	,015	P<0.05 [*]
DF ₁₀	Acil hizmet kurumlarında etkili eşgüdümleme için denetleme ve cezalandırma yöntemleri kullanılmaktadır.	4,559	,000	P<0.001 ^{***}
DF ₁₁	Acil hizmet kurumlarının yöneticileri eşgüdümü sağlamak üzere düzenli olarak bir araya gelirler.	3,879	,000	P<0.001 ^{***}
DF ₁₂	Acil hizmet kurumlarının teşkilat yapıları kurumlararası eşgüdümü kolaylaştıracak şekilde tasarlanmıştır.	3,482	,001	P<0.05 [*]
DF ₁₃	Acil hizmet kurumlarının görev tanımları net olarak ortaya konmuştur.	1,613	,108	P>0.05 ^{ns}
DF ₁₆	Acil hizmeti alacak olan vatandaşla hizmet kurumları arasındaki iletişim süreci iyi işlemektedir.	3,511	,001	P<0.05 [*]
DF ₁₇	Acil hizmet kurumları arasında hizmetle ilgili bilgi, veri ve düşünce paylaşımında gerekli iletişim fiziki ve teknik altyapısı yeterlidir.	6,078	,000	P<0.001 ^{***}
DF ₁₈	Acil hizmetlerle ilgili eşgüdüm sorunlarının kontrolünde şeffaflık vardır.	4,726	,000	P<0.001 ^{***}
DF ₂₄	Acil hizmet kurumlarının stratejik amaçları birbirleriyle uyumludur.	-,458	,647	P>0.05 ^{ns}
DF ₂₈	Acil hizmet kurumları arasında hiçbir eşgüdüm sorunu yoktur.	8,549	,000	P<0.001 ^{***}
DF ₃₁	Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin saptanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.	2,406	,017	P<0.05 [*]
DF ₃₂	Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin uygulanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.	2,524	,012	P<0.05 [*]
DF ₃₃	Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin kontrolü sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.	2,941	,004	P<0.05 [*]

Tablo 3.2.'den görüldüğü gibi, acil hizmet kurumlarında etkili eşgüdümleme için denetleme ve cezalandırma yöntemleri kullanıldığı; Acil hizmet kurumlarının yöneticilerinin eşgüdümü sağlamak üzere düzenli olarak bir araya geldikleri; Acil hizmet kurumları arasında hizmetle ilgili bilgi, veri ve düşünce paylaşımında gerekli iletişim fiziki ve teknik altyapısının yeterli olduğu; Acil hizmetlerle ilgili eşgüdüm

sorunlarının kontrolünde şeffaflık olduğu ve acil hizmet kurumları arasında hiçbir eşgüdüm sorununun olmadığı konuları ileri düzeyde anlamlı ($P<0.001^{***}$) bulunmuştur.

Ayrıca, acil hizmet kurumları arasında eşgüdümlemeyi sağlayan komite/komitelerin mevcut olduğu; Acil hizmet kurumları arasında yatay ve görevsel işbirliği yapıldığı; Olursa uyuşmazlıkların çözümünde izlenecek prosedürlerin belli olduğu; Acil hizmet kurumları arasında yatay ve dikey iletişim kanallarının açık olduğu; Acil hizmetlerin gerçekleştirilmesinde yetki devrinin kullanıldığı; Acil hizmet kurumlarının teşkilat yapılarının kurumlararası eşgüdümü kolaylaştıracak şekilde tasarlanmış olduğu; Acil hizmeti alacak olan vatandaşla hizmet kurumları arasındaki iletişim sürecinin iyi işlediği; Acil hizmet kurumlarının önleyici hizmetlerin saptanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket ettikleri; Acil hizmet kurumlarının önleyici hizmetlerin uygulanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket ettikleri ve acil hizmet kurumlarının önleyici hizmetlerin kontrolü sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket ettikleri konuları önemli düzeyde anlamlı ($P<0.05^*$) bulunmuştur.

Ancak; İlimizde acil hizmet kurumlarının, aralarında sıkı ilişkiler geliştirdikleri; Acil hizmet kurumları arasında fonksiyonel ve açık bir görev bölümünün var olduğu; Acil hizmet kurumlarının yetki ve sorumluluklarının kesin hatlarla belirli olduğu; Acil hizmetin yürütülmesinde kurumlararası eşgüdümlemeyi sağlayan işleyiş mekanizmalarının mevcut olduğu; Acil hizmet kurumlarının görev tanımlarının net olarak ortaya konulmuş olduğu; Acil hizmet kurumlarının stratejik amaçlarının birbirleriyle uyumlu olduğu konuları istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($P>0.05^{ns}$).

Acil hizmetlerde eşgüdümün tesisinde stratejik görülen faktörlerle ilgili değişkenlerin analizi sonucu elde edilen bulgular Tablo 3.3.'te sunulmuştur.

Tablo 3.3. Acil Hizmetlerin Eşgüdümünde Stratejik Faktörlere İlişkin Bulgular

No	Sorular	t	Sonuçlar	
SF ₁₄	Eşgüdümü sağlamak üzere oluşturulan ortak üst yapılanmalar alınan kararların isabet derecesini artırır.	,313	,754	P>0.05 ^{ns}
SF ₁₅	Hizmetin aksaması durumunda acil hizmet kurumları arasında ortak sorumluluk ilkesi geçerlidir.	1,834	,068	P>0.05 ^{ns}
SF ₁₉	Acil hizmetin zamana karşı yarış özelliği kurumlararası iletişimi ve eşgüdümü güçleştiren bir unsurdur.	-,731	,466	P>0.05 ^{ns}
SF ₂₀	Yöneticilerin olumsuz tavır ve davranışları kurumlararası eşgüdümü güçleştiren bir unsurdur.	1,264	,207	P>0.05 ^{ns}
SF ₂₁	Eşgüdümün sürekliliği kurumların vizyonlarının birbirleriyle uyumlu olmasına bağlıdır.	-4,009	,000	P<0.001 ^{***}
SF ₂₂	Kurumların varlık ve kaynak açısından güçlü olmaları eşgüdüm çalışmalarındaki istekliliklerini etkilemektedir.	-2,303	,022	P<0.05 [*]
SF ₂₃	Kurumlararası eşgüdüm hesap vermede şeffaflığı sağlar.	,715	,475	P>0.05 ^{ns}
SF ₂₅	Acil olaylara müdahale esnasında tüm kurumların belirli düzeyde bilgi ve verilere ulaşımını sağlamak eşgüdüm açısından gereklidir.	-3,710	,000	P<0.001 ^{***}
SF ₂₆	Tüm acil hizmet kurumlarına tek bir numaradan ulaşılamaması eşgüdümü olumsuz etkilemektedir.	-1,670	,096	P>0.05 ^{ns}
SF ₂₇	Kurumlararası eşgüdüm sorununun giderilmesi ancak kurumlar üstü daimi bir kurulla mümkündür.	-,501	,617	P>0.05 ^{ns}
SF ₂₉	Mevcut yasal düzenlemeler acil hizmet kurumları arasında eşgüdümü kolaylaştırıcı nitelikte değildir.	,505	,614	P>0.05 ^{ns}
SF ₃₀	Acil hizmet kurumlarının afetlerle hatırlanması eşgüdüm çalışmalarını olumsuz etkilemektedir.	-1,643	,101	P>0.05 ^{ns}

Tablo 3.3.'te görüldüğü gibi, eşgüdümün sürekliliğinin kurumların vizyonlarının birbirleriyle uyumlu olmasına bağlı olduğu ve acil olaylara müdahale esnasında tüm kurumların belirli düzeyde bilgi ve verilere ulaşımını sağlamanın eşgüdüm açısından gerekli olduğu konuları ileri düzeyde anlamlı ($P<0,001^{***}$) bulunmuştur. Yine kurumların varlık ve kaynak açısından güçlü olmalarının eşgüdüm çalışmalarındaki istekliliklerini etkilediği konusu da önemli düzeyde anlamlı ($P<0.05^{*}$) bulunmuştur.

Ancak; Eşgüdümü sağlamak üzere oluşturulan ortak üst yapılanmaların alınan kararların isabet derecesini artıracacağı; Hizmetin aksaması durumunda acil hizmet kurumları arasında ortak sorumluluk ilkesinin geçerli olduğu; Acil hizmetin zamana karşı yarış özelliğinin kurumlararası iletişimi ve eşgüdümü güçleştiren bir unsur olduğu; Yöneticilerin olumsuz tavır ve davranışlarının kurumlararası eşgüdümü güçleştiren bir unsur olduğu; Kurumlararası eşgüdümün hesap vermede şeffaflık sağladığı; Tüm acil hizmet kurumlarına tek bir numaradan ulaşılamamasının eşgüdümü olumsuz etkilediği; Kurumlararası eşgüdüm sorununun giderilmesinin ancak kurumlar üstü daimi bir kurulla mümkün olduğu; Mevcut yasal düzenlemelerin acil hizmet kurumları arasında eşgüdümü kolaylaştırıcı nitelikte olmadığı ve acil hizmet kurumlarının afetlerle

hatırlanmasının eşgüdüm çalışmalarını olumsuz etkilediği konuları istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($P < 0.05^{ns}$).

3.3.3. Değişkenler ve Demografik Özelliklerin Etkileşimine İlişkin Bulgular

Acil hizmetlerin eşgüdümünde durumsal ve stratejik faktörlere ilişkin değişkenlerle, acil hizmet alanında çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişki Ki-kare bağımsızlık testi uygulanmak suretiyle incelenmiştir. Durumsal faktör değişkenlerine ilişkin bulgular Tablo 3.4., stratejik faktör değişkenlerine ilişkin bulgular ise Tablo 3.5.'te sunulmuştur.

Tablo 3.4. Durumsal Faktör (DF) Değişkenleriyle Çalışanların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Sıra	Ki-Kare Testi İki Yönlü Anlamlılık Değerleri					
	Cinsiyet	Yaş	Süre	Konum	Eğitim	Kurum
DF ₁					0,010	
DF ₂					0,017	
DF ₃		0,009		0,006	0,022	0,002
DF ₄	0,014	0,037		0,006		
DF ₅	0,002	0,001	0,022	0,026		0,016
DF ₆			0,015	0,001	0,004	
DF ₇		0,012				
DF ₈		0,012		0,007		
DF ₉	0,003	0,001		0,021		
DF ₁₀	0,04	0,002	0,009	0,024		
DF ₁₁				0,038		0,044
DF ₁₂						
DF ₁₃	0,000			0,039		0,018
DF ₁₆		0,048				
DF ₁₇	0,009	0,042				
DF ₁₈	0,009					
DF ₂₄	0,014			0,042		
DF ₂₈				0,028	0,015	
DF ₃₁	0,009					
DF ₃₂						
DF ₃₃				0,013		

Tablo 3.4.'te görüldüğü üzere acil hizmetlerin eşgüdümünde stratejik faktörlerin mevcut durumda varlığıyla ilgili DF₄, DF₅, DF₉, DF₁₀, DF₁₃, DF₁₇, DF₁₈, DF₂₄ ve DF₃₁ numaralı kanaatlerin, çalışanların **cinsiyetlerine göre** istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır ($P < 0,05^*$).

DF₃, DF₄, DF₅, DF₇, DF₈, DF₉, DF₁₀, DF₁₆ ve DF₁₇ nolu değişkenlere ait kanaatler, çalışanların **yaşlarına göre** anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($P < 0,05^*$).

Mevcut durumla ilgili kanaatleri ifade eden DF_5 , DF_6 ve DF_{10} numaralı değişkenlerin, çalışanların **çalışma sürelerine** göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ($P<0,05^*$); yine DF_3 , DF_4 , DF_5 , DF_6 , DF_8 , DF_9 , DF_{10} , DF_{11} , DF_{24} , DF_{28} ve DF_{33} numaralı değişkenlerin, katılımcıların **yönetim konumlarına** göre anlamlı bir fark gösterdiği ($P<0,05^*$); ayrıca DF_1 , DF_2 , DF_3 , DF_6 ve DF_{28} numaralı değişkenlerin, çalışanların **eğitim durumlarına göre** anlamlı bir fark gösterdiği ($P<0,05^*$); son olarak DF_3 , DF_5 , DF_{11} ve DF_{13} numaralı kanaatlerle ilgili algıların çalışanların **kurumlarına göre** anlamlı bir farklılık gösterdiği ($P<0,05^*$) anlaşılmaktadır.

Tablo 3.5. Stratejik Faktör (SF) Değişkenleriyle Çalışanların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Sıra	Ki-Kare Testi İki Yönlü Anlamlılık Değerleri					
	Cinsiyet	Yaş	Süre	Konum	Eğitim	Kurum
SF ₁₄		0,002		0,003		0,035
SF ₁₅	0,028			0,018		
SF ₁₉		0,031				0,025
SF ₂₀		0,046	0,007	0,024		
SF ₂₁				0,001		
SF ₂₂		0,002		0,001		
SF ₂₃						
SF ₂₅	0,017	0,041		0,006		0,008
SF ₂₆		0,049	0,033	0,036		0,004
SF ₂₇		0,001			0,003	0,017
SF ₂₉						
SF ₃₀		0,001				

Tablo 3.5.'te görüldüğü üzere genel olarak acil hizmetlerin eşgüdümünde stratejik olan faktörlerle ilgili; SF₁₅ ve SF₂₅ numaralı değişkenlere ilişkin kanaatlerin çalışanların **cinsiyetlerine göre** anlamlı bir farklılık gösterdiği ($P<0,05$); yine SF₁₄, SF₁₉, SF₂₀, SF₂₂, SF₂₅, SF₂₆, SF₂₇ ve SF₃₀ numaralı değişkenlere ilişkin kanaatlerin çalışanların **yaşlarına göre** anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği ($P<0,05$); aynı şekilde G₂₀ ve G₂₆ numaralı değişkenlerin, katılımcıların **çalıştıkları sürelerine göre** anlamlı bir farklılık gösterdikleri ($P<0,05$); SF₁₄, SF₁₅, SF₂₀, SF₂₁, SF₂₂, SF₂₅ ve SF₂₆ nolu değişkenlerin, çalışanların **yönetim konumlarına göre** anlamlı bir farklılık taşıdıkları ($P<0,05$); yalnızca SF₂₇ nolu değişkenin, çalışanların **eğitim durumlarına göre** anlamlı bir farklılık gösterdiği ($P<0,05$); son olarak ise SF₁₄, SF₁₉, SF₂₅, SF₂₆ ve SF₂₇ numaralı değişkenlerin, katılımcıların çalıştıkları kurumlara göre anlamlı bir farklılık gösterdikleri ($P<0,05$) anlaşılmaktadır.

SONUÇLAR

Acil hizmetler devletlerin vatandaşlarına karşı kanunen yerine getirmek zorunda oldukları kendine özgü nitelikleri olan hizmetlerdir. Günlük hayatımızın bir parçası olan acil hizmetlerin kalitesi, toplumdaki yaşama kalitesinin de bir göstergesidir. Acil durumlar veya afetler acil hizmetlerin yerine getirilmesini gerektirir. Acil durum veya afetlerin etkilerinin şiddeti veya boyutu, acil hizmetlere talebi bir anda en üst noktaya yükseltebilir. Bu hizmetlere ihtiyaç olduğunda çoğunlukla kaynak, planlama, örgütlenme ve eşgüdüm konularında olay olmadan önce yapılmış çalışmaların bir kıymeti olmakta, yoksa işler olduğundan daha da karmaşık bir hale gelebilmektedir.

Acil hizmetler fonksiyonel olarak farklı alanlarda çalışan veya aynı alanda faaliyet gösteren çok sayıda kurumun, insanların can ve mallarına yönelik tehdidin ve zamana karşı bir yarışın olduğu, kaynakların genelde ilk zamanlarda yetersiz, belirsizliklerin ise fazla olduğu durumlarda beraberce uyumlu olarak çalışmalarını suretiyle yerine getirilmek durumunda olunan hizmetlerdendir. Bir yönetim fonksiyonu olarak eşgüdüm, acil durum ve afet yönetim modellerince üzerinde en çok durulan unsurlardandır.

Karabük ilinde acil hizmetler alanında faaliyet gösteren kurumlarda çalışanların katılımıyla gerçekleştirilen bu çalışmamızda, ilk olarak mevcut durum itibarıyla acil hizmetlerin eşgüdümünde stratejik olarak değerlendirilen faktörlerin varlığı konusunda çalışanların kanaati ölçülmek istenmiştir. İkincisi ise genel manada acil hizmetlerin eşgüdümünde hangi faktörlerin stratejik olarak değerlendirildiği araştırılmıştır. Ayrıca bu kanaatlerle katılımcıların demografik özellikleri arasında bir ilişkinin olup olmadığı analiz edilmiştir.

Acil hizmetlerin eşgüdümünde durumsal faktörlerin varlığıyla ilgili bulguların değerlendirilmesinden; Katılımcıların, ilimizde acil hizmet kurumlarının aralarında sıkı ilişkiler geliştirmiş oldukları, acil hizmet kurumları arasında fonksiyonel ve açık bir görev bölümü olduğu, acil hizmet kurumlarının yetki ve sorumluluklarının kesin hatlarla belirli olduğu, acil hizmetin yürütülmesinde kurumlararası eşgüdümlemeyi sağlayan işleyiş mekanizmalarının mevcut olduğu, acil hizmet kurumlarının görev tanımlarının net olarak ortaya konulduğu, acil hizmet kurumlarının stratejik amaçlarının

birbirleriyle uyumlu olduğu şeklinde belirtilen kanaatlere istatistiksel manada anlamlı düzeyde katılmakta oldukları anlaşılmıştır.

Ancak aynı grupta; Acil hizmet kurumları arasında eşgüdümlemeyi sağlayan komite/komitelerin mevcut olduğu, acil hizmet kurumları arasında yatay ve görevsel işbirliği yapıldığı, olursa uyuşmazlıkların çözümünde izlenecek prosedürlerin belli olduğu, acil hizmet kurumları arasında yatay ve dikey iletişim kanallarının açık olduğu, acil hizmetlerin gerçekleştirilmesinde yetki devrinin kullanıldığı, acil hizmet kurumlarının teşkilat yapılarının kurumlararası eşgüdümü kolaylaştıracak şekilde tasarlanmış olduğu, acil hizmeti alacak olan vatandaşla hizmet kurumları arasındaki iletişim sürecinin iyi işlemekte olduğu, acil hizmet kurumlarının önleyici hizmetlerin saptanması, uygulanması ve kontrolü süreçlerinde eşgüdüm içerisinde hareket ettikleri şeklinde belirtilen ifadeler istatistiksel manada anlamlı düzeyde katılmadıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların istatistiksel manada ileri düzeyde ($p<0.001$) katılmadıkları kanaatler ise; Acil hizmet kurumlarında etkili eşgüdümleme için denetleme ve cezalandırma yöntemlerinin kullanıldığı, acil hizmet kurumlarının yöneticilerinin eşgüdümü sağlamak üzere düzenli olarak bir araya geldikleri, acil hizmet kurumları arasında hizmetle ilgili bilgi, veri ve düşünce paylaşımında gerekli iletişim fiziki ve teknik altyapısının yeterli olduğu, acil hizmetlerle ilgili eşgüdüm sorunlarının kontrolünde şeffaflığın olduğu ve acil hizmet kurumları arasında hiçbir eşgüdüm sorununun olmadığı ifadeleri olarak tespit edilmiştir.

Acil hizmetlerin eşgüdümünde stratejik görülen faktörlere ilişkin bulguların değerlendirilmesinden; Eşgüdümü sağlamak üzere oluşturulan ortak üst yapılanmaların alınan kararların isabet derecesini artırdığı, hizmetin aksaması durumunda acil hizmet kurumları arasında ortak sorumluluk ilkesinin geçerli olduğu, acil hizmetin zamana karşı yarış özelliğinin kurumlararası iletişimi ve eşgüdümü güçleştiren bir unsur olduğu, yöneticilerin olumsuz tavır ve davranışlarının kurumlararası eşgüdümü güçleştiren bir unsur olduğu, kurumlararası eşgüdümün hesap vermede şeffaflığı sağladığı, tüm acil hizmet kurumlarına tek bir numaradan ulaşılamamasının eşgüdümü olumsuz etkilediği, kurumlararası eşgüdüm sorununun giderilmesinin ancak kurumlar üstü daimi bir kurulla mümkün olduğu, mevcut yasal düzenlemelerin acil hizmet kurumları arasında eşgüdümü kolaylaştırıcı nitelikte olmadığı ve acil hizmet kurumlarının afetlerle

hatırlanmasının eşgüdüm çalışmalarını olumsuz olarak etkilediği şeklindeki ifadelere katılımcıların istatistiksel manada anlamlı düzeyde katıldıkları anlaşılmıştır. Ancak eşgüdümün sürekliliğinin kurumların vizyonlarının birbirleriyle uyumlu olmasına bağlı olduğu, kurumların varlık ve kaynak açısından güçlü olmalarının eşgüdüm çalışmalarındaki istekliliklerini etkilediği, acil olaylara müdahale esnasında tüm kurumların belirli düzeyde bilgi ve verilere ulaşımını sağlamanın eşgüdüm açısından gerekli olduğu hipotezleri reddedilmiştir.

Demografik özelliklerle fonksiyonel değişkenlerin etkileşimine ilişkin bulguların değerlendirilmesinden çıkan sonuçlar iki grup halinde aşağıda sunulmuştur.

Birincisi acil hizmetlerin eşgüdümünde durumsal faktörlerin araştırılması için ortaya konulan ifadeler katılımcıların verdikleri cevaplardan;

Eşgüdüm komitesi (DF₄), işleyiş mekanizmaları (DF₅), yetki devri (DF₉), denetleme ve cezalandırma yöntemleri (DF₁₀), görev tanımlarında netlik (DF₁₃), iletişim fiziki ve teknik altyapısı (DF₁₇), sorunların kontrolünde şeffaflık (DF₁₈), stratejik amaçlarda uyumluluk (DF₂₄) ve önleyici hizmetlerin saptanmasında eşgüdüm (DF₃₁) konulu ve numaralı ifadeler verilen cevapların **katılımcıların cinsiyetine göre** istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği,

Yetki ve sorumlulukların kesin hatlarla belirliliği (DF₃), eşgüdüm komitesi (DF₄), işleyiş mekanizmaları (DF₅), uyuşmazlıkların çözüm prosedürü (DF₇), yatay ve dikey iletişim kanallarının açıklığı (DF₈), yetki devri (DF₉), denetleme ve cezalandırma yöntemleri (DF₁₀), vatandaş ve kurumlar arası iletişim (DF₁₆) ve iletişim fiziki ve teknik altyapısı (DF₁₇) konulu ve numaralı ifadeler verilen cevapların **katılımcıların yaşına göre** istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği,

İşleyiş mekanizmaları (DF₅), yatay ve görevsel işbirliği (DF₆) ve denetleme ve cezalandırma yöntemleri (DF₁₀) konulu ve numaralı ifadeler verilen cevapların **katılımcıların çalışma sürelerine göre** istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği,

Yetki ve sorumlulukların kesin hatlarla belirliliği (DF₃), eşgüdüm komitesi (DF₄), işleyiş mekanizmaları (DF₅), yatay ve görevsel işbirliği (DF₆), yatay ve dikey iletişim kanallarının açıklığı (DF₈), yetki devri (DF₉), denetleme ve cezalandırma yöntemleri (DF₁₀), eşgüdüm amaçlı düzenli toplantı (DF₁₁), net görev tanımları (DF₁₃),

stratejik amaç uyumluluğu (DF₂₄), kurumlararası hiçbir eşgüdüm sorununun olmadığı (DF₂₈) ve önleyici hizmetlerin kontrolü sürecinde eşgüdüm (DF₃₃) konulu ve numaralı ifadeler verilen cevapların **katılımcıların yönetim konularına göre** istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği,

Kurumlararası ilişkiler (DF₁), fonksiyonel ve açık görev bölümü (DF₂), yetki ve sorumlulukların kesin hatlarla belirliliği (DF₃), yatay ve görevsel işbirliği (DF₆) ve kurumlararası hiçbir eşgüdüm sorununun olmadığı (DF₂₈) konulu ve numaralı ifadeler verilen cevapların **katılımcıların eğitim durumlarına göre** istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği ve son olarak,

Yetki ve sorumlulukların kesin hatlarla belirliliği (DF₃), işleyiş mekanizmaları (DF₅), eşgüdüm amaçlı düzenli toplantı (DF₁₁) ve net görev tanımları (DF₁₃) konulu ve numaralı ifadeler verilen cevapların **katılımcıların çalıştıkları kurumlara göre** istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

İkinci grupta yer alan ve acil hizmetlerin eşgüdümünde stratejik faktörlerle ilgili ifadeler katılımcıların verdikleri cevaplardan;

Acil hizmetlerde ortak sorumluluk ilkesi (SF₁₅) ve eşgüdüm ve kurumlararası bilgi ve verilere ulaşma (SF₂₅) konulu ve numaralı ifadeler verilen cevapların **katılımcıların cinsiyetlerine göre** istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği,

Ortak üst yapılanmalar (SF₁₄), zamana karşı yarış, iletişim ve eşgüdüm ilişkisi (SF₁₉), yöneticilerin olumsuz tavır ve davranışları ve eşgüdüm (SF₂₀), kurumsal varlık/kaynak ve eşgüdüm istekliliği (SF₂₂), eşgüdüm ve kurumlararası bilgi ve verilere ulaşma (SF₂₅), kurumlara tek numaradan ulaşılması ve eşgüdüm (SF₂₆), kurumlar üstü daimi kurul ve eşgüdüm (SF₂₇) ve kurumların sadece afetlerle hatırlanması ve eşgüdüm (SF₃₀) konulu ve numaralı ifadeler verilen cevapların **katılımcıların yaşlarına göre** istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği,

Yöneticilerin olumsuz tavır ve davranışları ve eşgüdüm (SF₂₀) ve kurumlara tek numaradan ulaşılması ve eşgüdüm (SF₂₆)) konulu ve numaralı ifadeler verilen cevapların **katılımcıların çalışma sürelerine göre** istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği,

Ortak üst yapılanmalar (SF₁₄), acil hizmetlerde ortak sorumluluk ilkesi (SF₁₅), yöneticilerin olumsuz tavır ve davranışları ve eşgüdüm (SF₂₀), kurumların vizyon uyumluluğu (SF₂₁), kurumsal varlık/kaynak ve eşgüdüm istekliliği (SF₂₂), eşgüdüm ve kurumlararası bilgi ve verilere ulaşma (SF₂₅) ve kurumlara tek numaradan ulaşılması ve eşgüdüm (SF₂₆), konulu ve numaralı ifadelerle verilen cevapların **katılımcıların yönetim konularına göre** istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği,

Kurumlar üstü daimi kurul ve eşgüdüm (SF₂₇) konulu ve numaralı ifadeye verilen cevapların **katılımcıların eğitim durumuna göre** istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği ve son olarak,

Ortak üst yapılanmalar (SF₁₄), zamana karşı yarış, iletişim ve eşgüdüm ilişkisi (SF₁₉), eşgüdüm ve kurumlararası bilgi ve verilere ulaşma (SF₂₅), kurumlara tek numaradan ulaşılması ve eşgüdüm (SF₂₆) ve kurumlar üstü daimi kurul ve eşgüdüm (SF₂₇) konulu ve numaralı ifadelerle verilen cevapların **katılımcıların çalıştıkları kurumlara göre** istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Araştırma bulguları dikkate alındığında, acil hizmet kurumlarının eşgüdümünde aşağıdaki önerilerin yararlı olacağı söylenebilir;

- Acil hizmet kurumlarının örgüt yapılarının eşgüdümü kolaylaştıracak şekilde tasarlanması
- Vatandaşla acil hizmet kurumları arasındaki iletişimin geliştirilmesi
- Halkın acil hizmetlerden memnuniyetinin sürekli ölçülmesi,
- Vatandaşların acil hizmet birimlerinin hepsine de ortak tek bir telefon numarasından erişiminin sağlanması,
- Yerel acil hizmet birimlerinin iletişimle ilgili fiziki ve teknik kapasitelerinin artırılması,
- Kurumlararası iletişim kanallarının geliştirilmesi,
- Kurumlararası işbirliğini artırıcı pratik yöntemlerin geliştirilmesi,
- Acil hizmet kurumları arasında eşgüdümlemeye yönelik ortak üst yapılanmaların oluşturulması,
- Kurumlararası muhtemel uyuşmazlıkların çözümü için önceden izlenecek prosedürlerin belli edilmesi,

- Hizmetlerin eşgüdüm açısından daha etkili denetlenmesinin sağlanması
- Kurum yöneticilerinin eşgüdüm amaçlı olarak düzenli bir şekilde bir araya gelmeleri tüm örgütlerin acil hizmet kurumlarının eşgüdümünü artırarak zararın azaltılmasına katkı sağlayacaktır.

Tüm dünyada afet yönetiminde eğilim yerel kapasitelerin artırılması, kapasitenin yetmediği durumda aşama aşama seviyenin yükseltilmesidir. Seviye yükseltildikçe eşgüdüm sorunları da artacaktır. Eşgüdüm sorunlarını büyük çaplı bir felakette en aza indirmenin en etkili yollarından birisi, kurumların afetler olmadan önce birlikte planlama, altyapı, iletişim, eğitim vb. konularda karşılıklı yoğun bir etkileşim içerisinde olmalarıdır.

Bir ülkenin acil durum ve afet yönetimindeki gücü yerel kurumların kapasiteleri toplamıdır. Bu çerçevede sadece AFAD il yapılanmalarının değil aynı zamanda belediyelerce oluşturulan itfaiye kurumlarının kapasiteleri de merkezi afet politikasına paralel olarak desteklenmeli ve geliştirilmelidir. Aksi tutum kaynak ve kapasite israfıdır.

Acil hizmetlerin eşgüdümünde başarı halkın katılımını da gerektirmektedir. Kaliteli acil hizmet, insanların yaşam kalitesini, vatandaşın bu kurumlara güvenini, talep edildiğinde acil hizmet kurumlarıyla işbirliğini ve genel olarak eşgüdümü geliştiren bir unsurdur.

Son olarak altyapı sistemlerinin tahrip olduğu felaketlerde, değişik acil hizmet kurumlarının ortaklaşa kullanabileceği, genelde seyyar, bağımsız haberleşme sistemleri üzerinde çalışılıp, bu sistemlerin yerel kurumlarca kullanımının pratik edilmesi önerilebilir. Çünkü sağlıklı iletişim imkanı olmaksızın eşgüdümün tesisi mümkün değildir.

KAYNAKLAR

Admi H., Eilon, Y., Hyams, G., Liora Utitz, L. (2011). Management of Mass Casualty Events: The Israeli Experience, *Journal of Nursing Scholarship*, 2011; 43:2, 211–219.

Aktel, M. (2010). 5902 Sayılı Yasa İle Türkiye’de Afet Yönetiminde Oluşan Değişim, *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 27:169-180

Aktel, M. ve Çağlar, N., (2007). Isparta İli Afet (Kriz) Yönetim Yapılanması Üzerine Bir Çalışma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(3):147-162.

Akyel, R. (2005). Türkiye Kamu Yönetiminde Afet Yönetimi, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1):15-29

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. Ve Yıldırım, E. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.

Bircan, İ. (2002). Kamu Kesiminde Stratejik Yönetim ve Vizyon, *Planlama Dergisi*, Özel Sayı: 11-20.

Bumgarner, Jeffrey B. (2008). *Emergency Management: A Reference Handbook*, California, USA, ABC CLIO.

Chen, R., Sharman, R., Rao, H. R., ve Upadhyaya S. J. (2008). Coordination in Emergency Response Management, *Communications of the ACM*, 51(5):66-73

Çetin, S. (2005). Yerel Yönetimlerde Stratejik Yönetim, *Türk İdare Dergisi*, Aralık, Sayı 449:93-100

Dalay, İ. (2001). *Yönetim ve Organizasyon İlkeleri: Teoriler ve Stratejiler*, Adapazarı.

Decker, R. J. (2011). Acceptance and Utilisation of the Incident Command System in First Response and Allied Disciplines: An Ohio Study, *Journal of Business Continuity & Emergency Planning*, 5(3):224–230

Dedeoğlu, N. (2011). Afetlerde Sağlık Hizmetlerinin Yönetimi ve Organizasyonu, *Toplum ve Hekim*, Eylül - Ekim Sayısı, 26(5):348-365.

Der Heide, E.A. and Irwin, R. L. (1989). *Disaster response: principles of preparation and coordination*, Mosby, eBook.

- Dinçer, Ö. (1996). *İşletme Yönetimi*, İstanbul: Beta Basım Yayım ve Dağıtım.
- Dinçer, Ö. ve Fidan, Y. (1996). *İşletme Yönetimine Giriş*, İstanbul: Beta Basım Yayım ve Dağıtım.
- Drabek, T. E. (1985). Managing the Emergency Response, *Administration Review*, Vol. 45, *Special Issue: Emergency Management: A Challenge for Public Administration*: 85-92.
- Dwyer, I. Ve Owen C.(2009). Emergency Incident Management: An Evolving Incident Control System Framework, *Journal of Pacific Rim Psychology*, 3(2):66-75.
- Efil, İ. (1999). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*, İstanbul: Alfa Basım Yayım.
- Erkal, T. ve Değerliyurt M. (2009). Türkiye’de Afet Yönetimi, *Doğu Coğrafya Dergisi*, 22:147-164.
- Eryiğit, U., Saraç, E., Sayar, S., Yetim, Ö., Furuncu, H., Ocak, Z., Balcı, Z. Ve Çakıroğlu, E. (2012). UMKE ve Trabzon UMKE’nin Van - Erçiş Depremindeki Çalışmaları, *Journal of Academic Emergency Medicine JAEM*, 11: 55-60.
- Genç, F. N. (2008). Kriz İletişimi: Marmara Depremi Örneği, *Selçuk İletişim*, 5(3):161-175.
- Genç, F. N. (2008). Türkiye’de Kentsel Dönüşüm: Mevzuat ve Uygulamaların Genel Görünümü, *Yönetim ve Ekonomi* 15(1): 114-130.
- Genç, N. (2004). *Yönetim ve Organizasyon; Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Güçlü, N. (2003). Stratejik Yönetim, *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*,23(2): 61-85.
- Gülkan, P., Balamir, M., ve Yakut, A. (2003). Afet Yönetiminin Stratejik İlkeleri: Türkiye ve Dünyadaki Politikalara Genel Bakış, *ODTÜ, Afet Yönetimi Uygulama ve Araştırma Merkezi, Eylül*.
- Gürel, N. ve Uzunlar M.(2004). Türkiye’de Doğal Afetlerin Ekonomik Etkilerini Azaltmaya Yönelik Hukuksal Çabalar, *Öneri*, Haziran 6(22):245-249.
- Gürer, H. (2006). Stratejik Planlamanın Temelleri ve Türk Kamu Yönetiminde Uygulanmasına Yönelik Öneriler, *Sayıştay Dergisi*, Ekim-Aralık sayısı, 63: 91-107.

Haddow, G., Bullock, J. and Coppola, D. P. (2008). *Introduction to Emergency Management*, 3th edition, Amsterdam:Elsevier/Butterworth-Heinemann, eBook.

Hawe, G.I., Coates, G., Wilson, D. T. and Crouch, R. S. (2012). Agent-Based Simulation for Large-Scale Emergency Response: A Survey of Usage and Implementation, *ACM Computing Survey*, 45(1): (8:1)-(8:51).

Işık, Ö., Aydınlioğlu, H.M., Koç, S., Gündoğdu, O., Korkmaz, G. Ve Ay, A. (2012). Afet Yönetimi ve Afet Odaklı Sağlık Hizmetleri, *Okmeydanı Tıp Dergisi* 28(Ek sayı 2):82-123.

İlğan, A., Erdem, M., Taşdan, M. ve Memduhoğlu, B.H. (2008). Örgütsel Gelişim Aracıları Olarak Toplam Kalite Yönetimi ile Stratejik Yönetim ve Planlama Yaklaşımları. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*:3(35): 72-92.

Kanlı, İ.B. ve Ünal, Y. (2004). Üst Düzey Planlama Sistemi ve Afet Yönetimi İlişkileri, *İTÜ Dergisi*, 3(1):103-112.

Kirkwood, S. (2008). NIMS and ICS: From Compliance to Competence, *EMS Magazine*, Feb.,37(2): 51-2, 54-7.

Küçüksüleymanoğlu, R. (2008). Stratejik Planlama Süreci. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 16 (2): 403-412.

Lelebici, D.N. (2008). Yönetim Bilimi Açısından Klasik Dönemi Hatırlamaya İlişkin Bir Çalışma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Ağustos,21:99-118.

Merna, T. and Al-Thani, F. (2008). *Corporate Risk Management, 2nd ed.*, Chichester, England : Wiley, eBook.

Özalp, İ. (2000). *İşletme Yönetimi*, Eskişehir, Birlik Ofset.

Özcan, A.Ş. (2011). Afet ve Acil Durum Yönetimi, Mahiyeti, İlgili Kurumları ve Kapsamı, *İdarecinin Sesi*, Mart-Nisan/2011: 11-16

Özler, M. (2011). Afet Olgusuna Hukuksal-Kurumsal Yaklaşım Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 27: 1-14.

Papagiotas, S.S., Bruce, S., Posid, J.M. and Frank, M. (2012). From SARS to 2009 H1N1 Influenza: The Evolution of a Public Health Incident Management System at CDC, *Public Health Reports*, 127(3):267-274.

Pine, J.C. (2007). 'The Contributions of Management Theory and Practice to Emergency Management, Chapter 14 of *Disciplines, Disasters and Emergency Management: The Convergence and Divergence of Concepts, Issues and Trends from the Research Literature*, Emmitsburg: Charles C. Thomas Publisher Ltd.

Sasser, S. M., Hunt, R. C., Faul, M., Sugerman, D., Pearson, W. S., Dulski, T., Wald, M.M., Jurkovich, G.J., Newgard, C.D., Lerner, E.B., Cooper, A., Wang, S.C., Henry, M.C., Salomone, J.P. and Galli, R. L. (2012). Guidelines for Field Triage of Injured Patients Recommendations of the National Expert Panel on Field Triage. *MMWR*, 61(1): 1-20.

Şahin, A. (2006). **Yönetim Bilgi Sistemleri**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi ABD.

Şengün, H. ve Temiz, A. (2007). Afet Yönetimi ve Karabük, *TMMOB Afet Sempozyumu Bildiriler Kitabı* (ss.261-278), Düzenleyen Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği, Ankara 5-7 Aralık 2007.

Şimşek, M.Ş. ve Çelik A. (2012). *İşletme Bilimlerine Giriş*, Eğitim Akademi Yayınları.

Türengül, M. (2005). Üretim ve Hizmet İşletmeleri Açısından Yönetim ve Organizasyon Yaklaşımlarına Toplu Bir Bakış (Klasik – Neoklasik – Modern – Neomodern Yaklaşımlar), *Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 9. Sayı: 07-120.

Ulutürk, G. (2006). **Local Administrations and Disaster Risk Management in Turkey**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

Yavuz, C.I. (2011). Türkiye’de Afet Yönetiminde Değişim, *Toplum ve Hekim*, Eylül-Ekim 26(5):366-377.

Yozgat, O. (1992). *İşletme Yönetimi*, İstanbul; M.Ü. Nihad Sayar Eğitim Vakfı Yayınları No: 435.

Elektronik Kaynaklar:

08.05.1988 tarih ve 19808 sayılı Resmi Gazete. <http://www.resmigazete.gov.tr>.

11.05.200 tarih ve 24046 sayılı Resmi Gazete. <http://www.resmigazete.gov.tr>.

13.06.1958 tarih ve 9931 sayılı Resmi Gazete. <http://www.resmigazete.gov.tr>.

13.07.2005 tarih ve 25874 sayılı Resmi Gazete. <http://www.resmigazete.gov.tr>.

17.06.2009 tarih ve 27261 sayılı Resmi Gazete. <http://www.resmigazete.gov.tr>.

19.02.2009 tarih ve 27146 sayılı Resmi Gazete. <http://www.resmigazete.gov.tr>.

21.10.2006 tarih ve 26326 sayılı Resmi Gazete. <http://www.resmigazete.gov.tr>.

23.02.1985 tarih ve 18675 sayılı Resmi Gazete. <http://www.resmigazete.gov.tr>.

24.01.2011 tarih ve 27825 sayılı Resmi Gazete. <http://www.resmigazete.gov.tr>.

24.03.2004 tarih ve 25412 sayılı Resmi Gazete. <http://www.resmigazete.gov.tr>.

25.05.1959 tarih ve 10213 sayılı Resmi Gazete. <http://www.resmigazete.gov.tr>.

^(a)http://www.ibb.gov.tr/sites/itfaiye/istatistikler/Documents/2012/OCAK-ARALIK%20%202012_kurum_disi2.pdf. Erişim:26.04.2013

^(b)http://www.ankara.bel.tr/files/4513/4874/3014/yangin_2011.pdf. Erişim:24.04.2013

^(c)<http://www.izmir.bel.tr/UploadedPics/FaaliyetRaporlari/2011/2011FaaliyetRaporu.pdf>
Erişim:24.04.2013

^{(d),(e)}https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/192425/CONOPs_incl_revised_chapter_24_Apr-13.pdf Erişim 05.05.2013

^{(f),(g)}<http://training.fema.gov/EMIWeb/is/ICSResource/assets/reviewMaterials.pdf>
Erişim:05.05.2013

^(h)http://www.fema.gov/pdf/emergency/nims/NIMS_core.pdf(NIMS)
Erişim:19.04.2013

^{(i),(j)(k)}http://www.afad.gov.tr/UserFiles/File/_AFAD%20Strateji_Pl.pdf
Erişim:18.03.2013

^(l)<http://www.afad.gov.tr/TR/IcerikDetay.aspx?ID=71> Erişim:23.04.2013

^(m)<http://www.acilafet.gov.tr/pages.asp?nid=497> Erişim:24.03.2013

⁽ⁿ⁾<http://koruma.ogm.gov.tr>. Erişim:01.02.2013.

^(o)[http://www.afad.gov.tr / TR/IcerikDetay.aspx?ID=1](http://www.afad.gov.tr/TR/IcerikDetay.aspx?ID=1) Erişim:07.01.2013

^(p)http://www.afetler.net/pdf/YARDIMLARIN_Koordinasyonu.pdf Erişim:06.05.2013

^{(q),(r)}http://www.tuik.gov.tr/VeriTabanlari.do?vt_id=9&ust_id=5 Erişim:07.02.2013

^(s)<http://www.akasyam.com/haber/3066/turkiyenin-il-il-suc-oranlari/yazdir.html>

Erişim:01.03.2013

^(t)[http://www.karabuksaglik.gov.tr/?pnun=6&pt=Acil Sağlık Hizmetleri şube](http://www.karabuksaglik.gov.tr/?pnun=6&pt=Acil%20Sağlık%20Hizmetleri%20şube)

Müdürlüğü Erişim:07.02.2013

^(u)<http://web.ogm.gov.tr/birimler/merkez/koruma/Sayfalar/ormanyanginleriistatistikb%C3%B6l%C3%BCm%C3%BC.aspx>. Erişim:22.03.2013

EK: ARAŞTIRMA ANKET FORMU**ACİL HİZMETLERİN EŞGÜDÜMÜNDE STRATEJİK FAKTÖRLER
ANKET FORMU**

Sayın Katılımcı,

Bu ankette elde edilen bilgiler yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Katkılarınız için teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Abdullah KARAKAYA
Karabük Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Kasım YILMAZ
Karabük Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Öğrencisi

A- TANIMLAYICI BİLGİLER (Lütfen size uygun olan seçeneği işaretleyiniz.)

1- Cinsiyetiniz	<input type="radio"/> Kadın	5- Eğitiminiz	<input type="radio"/> Lisansüstü
	<input type="radio"/> Erkek		<input type="radio"/> Lisans
2- Yaşınız	<input type="radio"/> 25 yaş ve altı		<input type="radio"/> Ön lisans
	<input type="radio"/> 26-35 arası		<input type="radio"/> Lise ve altı
	<input type="radio"/> 36-45 arası	<input type="radio"/> İl Emniyet Müdürlüğü	
	<input type="radio"/> 46 ve üstü	<input type="radio"/> Belediye İtfaiye Müd.	
3- Acil Hizmet Birimlerindeki Çalışma Süreniz	<input type="radio"/> 5 yıl ve altı	6- Çalıştığınız Acil Hizmet Kurumu	<input type="radio"/> İl Orman İşletme Müd.
	<input type="radio"/> 6-10 yıl arası		<input type="radio"/> İl Sağlık Müdürlüğü
	<input type="radio"/> 11-20 yıl arası		<input type="radio"/> İl Halk Sağlığı Müdürlüğü
	<input type="radio"/> 21 yıl ve üstü		<input type="radio"/> İl Afet ve Acil Durum Müd.
4- Yönetim Konumunuz	<input type="radio"/> Üst düzey		<input type="radio"/> İl Kızılay Şubesi
	<input type="radio"/> Orta düzey		<input type="radio"/> Afet ve Acil Durum Yönetim Merkezi
	<input type="radio"/> Alt düzey		
	<input type="radio"/> Çalışan		

B- FONKSİYONEL DEĞİŞKENLER

Lütfen aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz.

- 1- Tamamen Katılıyorum
- 2- Katılıyorum
- 3- Ne Katılıyorum Ne de Katılmıyorum
- 4- Katılmıyorum
- 5- Hiç Katılmıyorum

Lütfen Arka Sayfaya Geçiniz

Lütfen Aşağıdaki İfadelere Ne Ölçüde Katıldığınızı İşaretleyiniz.	1	2	3	4	5
1. İlimizde acil hizmet kurumları aralarında sıkı ilişkiler geliştirmişlerdir.					
2. Acil hizmet kurumları arasında fonksiyonel ve açık bir görev bölümü vardır.					
3. Acil hizmet kurumlarının yetki ve sorumlulukları kesin hatlarla belirlidir.					
4. Acil hizmet kurumları arasında eşgüdümlemeyi sağlayan komite/komiteler mevcuttur.					
5. Acil hizmetin yürütülmesinde kurumlararası eşgüdümlemeyi sağlayan işleyiş mekanizmaları mevcuttur.					
6. Acil hizmet kurumları arasında yatay ve görevsel işbirliği yapılmaktadır.					
7. Olursa uyuşmazlıkların çözümünde izlenecek prosedürler bellidir.					
8. Acil hizmet kurumları arasında yatay ve dikey iletişim kanalları açıktır.					
9. Acil hizmetlerin gerçekleştirilmesinde yetki devri kullanılmaktadır.					
10. Acil hizmet kurumlarında etkili eşgüdümleme için denetleme ve cezalandırma yöntemleri kullanılmaktadır.					
11. Acil hizmet kurumlarının yöneticileri eşgüdümü sağlamak üzere düzenli olarak bir araya gelirler.					
12. Acil hizmet kurumlarının teşkilat yapıları kurumlararası eşgüdümü kolaylaştıracak şekilde tasarlanmıştır.					
13. Acil hizmet kurumlarının görev tanımları net olarak ortaya konmuştur.					
14. Eşgüdümü sağlamak üzere oluşturulan ortak üst yapılanmalar alınan kararların isabet derecesini artırır.					
15. Hizmetin aksaması durumunda acil hizmet kurumları arasında ortak sorumluluk ilkesi geçerlidir.					
16. Acil hizmeti alacak olan vatandaşla hizmet kurumları arasındaki iletişim süreci iyi işlemektedir.					
17. Acil hizmet kurumları arasında hizmetle ilgili bilgi, veri ve düşünce paylaşımında gerekli iletişim fiziki ve teknik altyapısı yeterlidir.					
18. Acil hizmetlerle ilgili eşgüdüm sorunlarının kontrolünde şeffaflık vardır.					
19. Acil hizmetin zamana karşı yarış özelliği kurumlararası iletişimi ve eşgüdümü güçleştiren bir unsurdur.					
20. Yöneticilerin olumsuz tavır ve davranışları kurumlararası eşgüdümü güçleştiren bir unsurdur.					
21. Eşgüdümün sürekliliği kurumların vizyonlarının birbirleriyle uyumlu olmasına bağlıdır.					
22. Kurumların varlık ve kaynak açısından güçlü olmaları eşgüdüm çalışmalarındaki istekliliklerini etkilemektedir.					
23. Kurumlararası eşgüdüm hesap vermede şeffaflığı sağlar.					
24. Acil hizmet kurumlarının stratejik amaçları birbirleriyle uyumludur.					
25. Acil olaylara müdahale esnasında tüm kurumların belirli düzeyde bilgi ve verilere ulaşımını sağlamak eşgüdüm açısından gereklidir.					

26. Tüm acil hizmet kurumlarına tek bir numaradan ulaşılamaması eşgüdümü olumsuz etkilemektedir.					
27. Kurumlararası eşgüdüm sorununun giderilmesi ancak kurumlar üstü daimi bir kurulla mümkündür.					
28. Acil hizmet kurumları arasında hiçbir eşgüdüm sorunu yoktur.					
29. Mevcut yasal düzenlemeler acil hizmet kurumları arasında eşgüdümü kolaylaştırıcı nitelikte değildir.					
30. Acil hizmet kurumlarının afetlerle hatırlanması eşgüdüm çalışmalarını olumsuz etkilemektedir.					
31. Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin saptanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.					
32. Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin uygulanması sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.					
33. Acil hizmet kurumları önleyici hizmetlerin kontrolü sürecinde eşgüdüm içerisinde hareket etmektedirler.					

ÖZGEÇMİŞ

1968 Ankara doğumlu olan Kasım Yılmaz, ilk ve orta öğrenimini Ankara’da tamamlamıştır. 1990 yılında Polis Akademisi, 1997 yılında Gazi Üniversitesi İKT.İ.B.F., İşletme Bölümünden mezun olmuştur. 2010-2011 güz döneminde, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalında başladığı Yüksek Lisans eğitimini sürdürmektedir.

Kasım Yılmaz’ın tam metin olarak kabul edilmiş uluslararası bildirisi bulunmaktadır. Bu bildiriye ilişkin bilgiler aşağıda sunulmuştur;

Karakaya, A. ve Yılmaz K., ‘Problem solving approach at organizational development activities: A Research at Karabuk University’, 9th International Strategic Management Conference, Latvia, June-2013.