

 AYAYDER ACIL YARDIM VE ACİL YÖNETİMLERİ BİRİNGİ	64. Acil Çağrı Yönetimi	
İşin Amacı		
Acil çağrı merkezlerine gelen çağrılara uygun şekilde cevap verebilmektir.		
İşin Yapılma Zamanı		
Çağrının Komuta Kontrol Merkezine gelişinden sonlandırılmasına kadar geçen zamanı kapsar.		
İş ile İlgili Tanımlar		
Acil çağrı: “Kamu düzeni ve güvenliği, kişi sağlığı ve güvenliği, toplum sağlığı, su kaynakları ve sulak alanlar ile doğaya yönelik ani tehditler ve mala yönelik zararları içeren durumlara ilişkin her türlü çağrıdır.” Acil çağrı hizmeti: “Acil çağrının alınmasından ilgili kurum ya da kuruluşların acil çağrı hizmetini tamamlamasına kadar geçen sürede verilen sevk ve koordinasyon hizmetidir.”		
İşin Yapılma Süreçleri		
✓ Gelen çağrı en kısa sürede karşılanır. ✓ Gelen çağrının hizmet kapsamında olup olmadığına karar verilir. ✓ Verilecek hizmet kapsamında gerekli bilgiler toplanır. ✓ Olay yeri, türü, büyüklüğü, etkilenen kişi sayısı hakkında bilgi alınır. ✓ Diğer birimlerle koordinasyon sağlanır. ✓ Olay yerine ekiplerin sevk ve idaresi sağlanır. ✓ Çağrıların kayıt altına alınması sağlanır.		
Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar		
✓ Kullanılan cihazlar düzenli olarak kontrol edilmelidir. ✓ Her türlü çağrı kayıt altına alınmalıdır. ✓ Çağrı merkezinin ve hizmetin kötüye kullanımı engellenmelidir. ✓ Hizmet hiç aksamadan devam ettirilmelidir. ✓ Yeterli iletişim araçları sağlanmalıdır. ✓ Çağrıların alındığı fiziki ortam çalışma şartların uygun ve gürültüsüz olmalıdır. ✓ Çağrı karşılayan personel gerekli iletişim becerilerine sahip olmalıdır ve yoğun stres altında çalışabilmelidir.		
Kullanılan Araç ve Gereçler		
✓ Telefon ✓ Telsiz ✓ Uydu Haberleşme Sistemi ✓ Bilgisayar		
İşin Riskleri		
Hastada Oluşabilecek Riskler		Çalışanda Oluşabilecek Riskler
✓ Çağrının yanlış değerlendirilmesi ✓ Ekiplerin geç sevk edilmesi		✓ Kulakta deformasyon ✓ Stres