



◀ ادامه از صفحه ۸

در شش ماهه ایام کرونایی، دو هزار و ۷۰ تماس تلفنی مزاحمتی با شماره ۱۱۵ بابل داشتیم که بسیار زیاد و برای کارکنان اورژانس آزار دهنده بوده است. به هیچ عنوان پذیرفتنی نیست که در ایام شلوغ کرونایی که کارکنان اورژانس ۲۴ ساعته و بدون وقفه در حال خدمت رسانی به بیماران کرونایی و تصادفات جاده‌ای هستند، این مزاحمت‌های تلفنی در روند خدمت رسانی اختلال ایجاد کند.»

او یادآوری می‌شود: «در ایام کرونا، تعداد کارشناسان پاسخگو در اورژانس ۱۱۵ به پنج نفر افزایش یافته است تا خط‌های اورژانس آزاد باشد و بیماران در پشت خط قرار نگیرند. در عین حال، انتظار می‌رود که خانواده‌ها با فرهنگ‌سازی برای فرزندان خود به آنها بیاموزند در این ایام که خدمات اورژانس تضمین کننده سلامت شهروندان است، با مزاحمت‌های تلفنی در روند خدمت‌رسانی اختلال ایجاد نکنند.»

همچنین چند روز قبل نیز محمدرضا منتظری، سرپرست مرکز فوریت‌های پزشکی ۱۱۵ گنبدکاووس، مزاحمت‌های تلفنی را از عمده مشکلات این مرکز دانست و از شهروندان خواست

رحمانی: متأسفانه برخی از شهروندان با ایجاد مزاحمت‌های تلفنی، ماموران اورژانس را به محل کشانده و ماموریت کاذب ایجاد می‌کنند. با اعزام نیروها به یک ماموریت کاذب، پایگاه اورژانس، خالی از نیرو شده و تعطیل می‌شود. اگر در مجاورت آن منطقه، حادثه‌ای رخ دهد، باید از سایر پایگاه‌ها نیرو اعزام کنیم که این امر نیز حضور ماموران بر بالین بیمار را زمان‌بر خواهد کرد

منطقه، حادثه‌ای رخ دهد، باید از سایر پایگاه‌ها نیرو اعزام کنیم که این امر نیز حضور ماموران بر بالین بیمار را زمان‌بر خواهد کرد.»

او خاطرنشان می‌کند: «برخی از این تماس‌ها منجر به شکایت می‌شود، ولی برخی نیز از طریق تلفن‌های بدون نام است که نمی‌توان فرد را شناسایی کرد. در یکی از موارد، فردی در طول یک روز ۲۵۰ بار به قصد مزاحمت با اورژانس تماس گرفته بود.»

جای خالی آموزش و فرهنگ‌سازی

بسیاری از تکنیسین‌های اورژانس در سخت‌ترین شرایط کاری قرار دارند. طبق آمارهای رسمی، از زمان شیوع کرونا تاکنون، تماس با اورژانس حدود چهار برابر افزایش یافته و شیفت‌های استراحت نیروهای اورژانس هم چهار برابر کمتر شده است.

ابوالفتحی: جدای از آموزش

فرهنگ‌سازی، نیاز است که مجازات مزاحمت‌های تلفنی برای اورژانس هم افزایش یابد. گاهی فردی چندین ماه به طور مداوم مزاحمت می‌شود، اما در بهترین حالت فقط چند ماه به زندان می‌افتد. اگر مجازات این رفتار ضداجتماعی را بالاتر ببریم، تاثیر زیادی در کاهش مزاحمت‌های تلفنی خواهد گذاشت

محمد ابوالفتحی، تکنیسین اورژانس هم با گلایه از مزاحمت‌های تلفنی به سید یادآور می‌شود: «ما در سخت‌ترین شرایط کاری در دوران کرونا به بیماران خدمت می‌کنیم. کمترین توقع این است که حداقل زمان و انرژی کارکنان اورژانس را هدر ندهند. بارها پیش آمده است که با کلی تجهیزات به قصد کمک به بیمار به ظاهر اورژانسی رفته‌ایم، اما دیدیم که کلاً چنین بیماری وجود ندارد. تعداد چنین ماموریت‌های غیرواقعی، بسیار زیاد است. این رفتارها در نهایت به ضرر مردم خواهد بود و ظلم در حق بیماران واقعی است.»

مزاحمت تلفنی، رسم قدردانی از

نیروهای اورژانس نیست

نیروهای اورژانس در هفت ماه اخیر، سخت‌ترین روزهای خود را گذراندند. این روزهای سخت، کامکان ادامه دارد و تعداد قابل توجهی از نیروهای اورژانس نیز به کرونا مبتلا شده‌اند.

پیرحسین کولیوند، رئیس سازمان اورژانس کشور هم با اشاره به افزایش سختی کار نیروهای اورژانس در دوران کرونا، خاطرنشان می‌کند: «نیروهای اورژانس، ۷۵ درصد بیماران مبتلا به کرونا را منتقل می‌کنند و بقیه خودشان به مراکز درمانی مراجعه می‌کنند، اما ۱۰۰ درصد بیماران مبتلا به کرونا توسط تیم عملیات ویژه اورژانس ۱۱۵ منتقل می‌شوند. کار اصلی اورژانس، فوریت‌های پزشکی است و مردم برای این منظور با شماره تلفن ۱۱۵ تماس می‌گیرند. زمانی که کرونا شیوع پیدا کرد، تماس با تلفن‌های شماره ۱۱۵ چهار برابر شد و مجبور شدیم یک مرکز پاسخگویی جدایی را ایجاد کنیم تا پاسخگوی افراد باشیم.»

کولیوند با اشاره به فعالیت شبانه‌روزی تیم‌های عملیات ویژه اورژانس، خاطرنشان می‌کند: «هم‌اکنون حتی انتقال بین بیمارستانی بیماران مبتلا به کرونا هم ما انجام می‌دهیم. تیم عملیات ویژه‌ای نیز برای زمان حوادث و بلاها داریم. این تیم، آمبولانس‌های مجزا و تخصصی دارند و این تیم برای خدمت‌رسانی به بیماران مبتلا به کرونا در حال انجام وظیفه است.»

او در ادامه به روزهای سخت نیروهای اورژانس در بحران کرونا، گریزی می‌زند و می‌گوید: «شیفت‌های کارکنان ما ۲۴ ساعت کار و ۴۸ ساعت استراحت بود که اکنون این عدد به ۲۴ ساعت کار و ۱۲ ساعت استراحت تبدیل شده است. چهار نفر از همکاران اورژانس در راه خدمت‌رسانی به بیماران مبتلا به کرونا و به علت ابتلا به بیماری کرونا به شهادت رسیدند و هزار و ۹۰۰ نفر از نیروهای اورژانس هم به کرونا مبتلا شدند و بهبود یافتند که اکنون با روحیه جهادی در حال خدمت‌رسانی هستند.»

با وجود این حجم بالای کار و فرسودگی نیروهای اورژانس در ایام کرونا، باید تمهیداتی اندیشیده شود که با مزاحمت‌های تلفنی، برخورد قاطع‌تری شود. اینکه در دوران سخت کرونا به هرز برد و جان مردم هم به خطر بیفتد، فرآیند فرسایشی است که باید با راهکارهای کارشناسی و قانونی، متوقف شود.

او تاکید می‌کند: «نیاز است که رسانه‌ها نیز در این حوزه، فرهنگ‌سازی بیشتری داشته باشند. آموزش به مردم از طریق رسانه‌ها می‌تواند در کاهش مزاحمت‌های تلفنی برای اورژانس، بسیار موثر باشد. حتی این آموزش‌ها و فرهنگ‌سازی‌ها باید از طریق مدارس و از همان سنین پایین به کودکان آموزش داده شود تا به این باور برسند که مزاحمت تلفنی برای اورژانس، ظلم در حق خودشان و اطرفیان‌شان است. حتی گاهی افراد خودشان نمی‌دانند که مزاحمت اورژانس شده‌اند، چون آموزش ندیده‌اند که اورژانس دقیقاً برای چه مواردی است. مثلاً موارد زیادی داشته‌ایم که با نیروهای اورژانس، درد دل می‌کنند و از مشکلات شخصی زندگی‌شان می‌گویند. عده‌ای هم هستند که سوالات پزشکی متعدد و بی‌ربط از اورژانس می‌پرسند و می‌خواهند اطلاعات پزشکی‌شان بالا برود. گروهی هم هستند که برای درمان حیوانات خانگی خود به اورژانس تماس می‌گیرند. نیاز داریم که درباره این مشکلات و سوء تفاهم‌ها به مردم آموزش داده شود.»

همچنین ابوالفتحی تصریح می‌کند: «جدای از فرهنگ‌سازی، نیاز است که مجازات مزاحمت‌های تلفنی برای اورژانس هم افزایش یابد. گاهی فردی چندین ماه به طور مداوم مزاحمت می‌شود، اما در بهترین حالت فقط چند ماه به زندان می‌افتد. اگر مجازات این رفتار ضداجتماعی را بالاتر ببریم، تاثیر زیادی در کاهش مزاحمت‌های تلفنی خواهد گذاشت.»

با وجود فرسودگی نیروهای اورژانس در ایام کرونا، باید تمهیداتی اندیشیده شود که با مزاحمت‌های تلفنی، برخورد قاطع‌تری شود. اینکه با مزاحمت‌های تلفنی، وقت و انرژی نیروهای اورژانس در دوران سخت کرونا به هرز برد و جان مردم هم به خطر بیفتد، فرآیند فرسایشی است که باید با راهکارهای کارشناسی و قانونی، متوقف شود