

روایتی از لحظات پرتنهاب اورژانس؛ از مزاحمت‌های تلفنی تا دگرگیری فیزیکی

۹۰ ثانیه حیاتی در ۱۱۵

چرا مراکز خدمات دهنده هنوز هم مزاحم تلفنی دارند؟



عکس: ابو الفضل نسائی / ایران

تهران پاسخ داده شود. این فشارها کم سبب فرسودگی شغلی در نیروهای اورژانس می‌شود به طوری که هر فرد بیشتر از ۱۰ سال گنجایش حضور در پشت خطوط ۱۱۵ را ندارد و توان کار را از دست می‌دهد.»

به گفته معاون فنی و عملیات مرکز اورژانس تهران، طی سال‌های گذشته با اطلاع‌رسانی‌هایی که صورت گرفته، حجم تماس‌های مزاحمتی کمتر شده است اما هنوز هم این آمار جای تأمل دارد که چرا برخی برای چند ثانیه سرگرمی و به اصطلاح خوشگذرانی، با جان افراد بازی کرده و برای شماره‌های امدادی مزاحمت ایجاد می‌کنند.

به نظر می‌رسد قوانین و مقررات درخصوص ایجاد مزاحمت تلفنی برای نهادهای امدادی بازدارنده نیست و این امر نیاز به توجه مسئولان دارد.

وی با اشاره به اینکه حجم بیشتر تماس‌های مزاحمتی برای اورژانس از سوی افراد بالغ صورت می‌گیرد، می‌گوید: «کودکان در غفلت والدین تماس‌های مزاحمتی ایجاد می‌کنند، اما متأسفانه بیشترین آمار تماس‌های مزاحمتی از سوی بزرگسالان صورت می‌گیرد که در نوع خود نیاز به توجه و بررسی دارد و جا دارد جامعه‌شناسان و روان‌شناسان در این خصوص ورود پیدا کنند به عنوان نمونه سال ۱۳۹۵ فردی ۳۳ ساله که مغازه موبایل فروشی داشت در یک روز ۱۷۰ مرتبه با اورژانس تماس گرفت که او را شناسایی کرده و با نیروهای قضایی به سراغش رفتیم.»

این مسئول اورژانس خاطرنشان می‌کند: طبق استاندارد در استان تهران، به نسبت جمعیت نیاز به ۷۰۰ دستگاه آمبولانس داریم که موجودی ما ۲۸۰ دستگاه آمبولانس است. ۱۸۰ دستگاه آمبولانس فعال داریم که نیاز واقعی تهران ۶۰۰ دستگاه است. ناگفته

بسیاری از اورژانس‌ها به محل می‌رسند بیمار از دست نرود. همه این ثانیه‌ها با ترس و دلهره همراه است چرا که آن سوی خط شهروندی جانش در خطر است.»

این پرستار جوان درباره مزاحمت‌های تلفنی برخی از مردم می‌گوید: «از پدرها و مادرها خواهش می‌کنم ضرورت تماس با نیروهای امدادی را به کودکانشان آموزش ندهند اما در عین حال مراقبت کنند تا کودکان از سر ناآگاهی تلفن‌های اورژانس را بی‌دلیل اشغال نکنند.»

«نجات جان مادر توسط کودک! این جمله را شاید چندین بار در رسانه‌های مختلف دیده یا شنیده باشید اما اکنون رویا برابمان از خاطره تماس کودکی ۴ ساله با اورژانس تهران می‌گوید: «اکثر شیفت شب بودم. تلفن زنگ خورد و آن سوی خط کودکی شروع به صحبت کرد: سلام خاله ماما جونم بیدار نمی‌شه. روشکمش خوابیده برای آرایش کن. بیا بپوش کن. از بچه پرسیدم در خانه تنها هستی گفت: آره خاله. من پیش ماما بزرگم، مامانم خونه نیست، هیچ‌کس نیست. با دست به همکاران فنی اشاره کردم که مورد کودک است. تلفن را طولانی می‌کنم تا از طریق جی پی اس آدرسش را ردیابی کنیم. با او صحبت کردم و فهمیدم مادر بزرگش در خانه بیهوش شده است. نیروها به سرعت اعزام شدند. چهارساله بود و نمی‌توانست به بگذارد. نیروهای ما به دو دسته تقسیم می‌شوند: اداره ارتباط که به صورت تلفنی با مردم در تماس هستند و نیروی پایگاه‌های اورژانس که حضوری

زیادی یادم است، ازجمله پیرمردی که در منطقه دو تهران زندگی می‌کرد مردم دارند و همچنین تصمیم‌گیری مدام تلفن را اشغال می‌کرد؛ به طوری که سازمان از این مرد شکایت کرد و او را به دادگاه کشاند. آن زمان قاضی دادگاه جریمه‌اش کرد. او تنها بود و همسر و فرزندانش خارج از ایران زندگی می‌کردند و از سرتنهایی با اورژانس تماس می‌گرفت. یکبار شب عید شیفت بودم که چندین جعبه شیرینی بزرگ به ساختمان اورژانس ارسال شد. هنوز نمی‌دانستیم این شیرینی‌ها آن هم درست لحظه سال تحویل از سوی چه کسی آمده است که تلفن اورژانس زنگ خورد و وقتی پاسخ دادم، همان پیرمرد گفت: «شیرینی‌ها رسید؟»

بیش از ۱۷۰ هزار تماس مزاحمتی در سال ۱۴۰۱

اسماعیل فرهانی، معاون فنی و عملیات اورژانس تهران در گفت‌وگو با «ایران» در خصوص مشکلات اورژانس پیش بیمارستانی می‌گوید: از رشته‌های پرستاری، فوریتهای پزشکی، هوشبری در مقطع کاردانی و کارشناسی هستند. این حرفه بسیار پراسترس و تنش‌زاست. این کارکنان مدام با حوادث و صحنه‌های دلخراش سروکار دارند که می‌تواند از لحاظ جسمی و روانی تأثیرات منفی روی آنها بگذارد. نیروهای ما به دو دسته تقسیم می‌شوند: اداره ارتباط که به صورت تلفنی با مردم در تماس هستند و نیروی پایگاه‌های اورژانس که حضوری

عقبه‌های ساعت ۲ صبح را نشان می‌دهد. تنها صدایی که سکوت فضا را می‌شکند تماس‌های ممتد مردم برای امداد خواهی است. هر بار که چراغ تلفن روشن می‌شود ضریان قلبمان تندتر می‌زند، چرا که آن سوی خط فردی ترسیده، نازآم و گاهی با صدای گریان طلب یاری می‌کند. ۹۰ ثانیه فرصت داریم تا به مشکل مضموم یا بیمار بی‌بریم و برای اعزام نیروی تصمیم‌گیری کنیم. در همین زمان اندک ضمن دعوت به آرامش تماس گیرنده باید اطلاعات تماس و مکان از او دریافت کنیم و باز در همان ثانیه‌ها مشاوره‌های امدادی را ارائه دهیم تا میزان وخامت حال بیمار را در یابیم چرا که نیروهای امدادی باید با آگاهی از شرایط جسمی فرد به محل اعزام شوند. یک دقیقه و ۹۰ ثانیه زمان حیاتی که جان آدم‌ها به آن گره خورده است. رویا دختر جوانی است که برای گذراندن دوره طرح پرستاری به نیروهای اورژانس تهران پیوست تا به عنوان اپراتور، به صورت تلفنی به همسپاریش خدمات‌رسانی کند. او به «ایران» می‌گوید: «کار به عنوان اپراتور در اورژانس تهران آتقدر استرس‌زا و پرتنش است که بعد از شش ماه درخواست جابه‌جایی دادم و به جای دیگری منتقل شدم. کار در اورژانس با

استرس بسیاری همراه است چرا که هر زمان تلفن زنگ می‌خورد فردی با حجم بالایی از ترس و نگرانی از جان عزیزش با اپراتور صحبت می‌کند، مدام صدای جیغ و فریاد در گوشمان می‌پیچد و گاهی حتی ناسزا بارمان می‌کنند، اما به ما آموزش داده‌اند همیشه حق با مردم است و نباید کلامی جز آنچه که در دستورالعمل آمده و یادمان داده‌اند به زبان آوریم. برای نشستن پشت میز و پاسخ دادن به تلفن، یکی از ماه دوره آموزشی گذراندم. یکی از موارد آموزش، تهران شناسی است که اگر فردی پشت تلفن گفت ۲۲ شرقی، بداند منظور منطقه تهرانپارس است. به طور کلی باید تهران و مناطق و اتوبان‌هایش را مثل کف دست بشناسیم تا در کسری از ثانیه به آدرس درست دست پیدا کنیم.»

او می‌گوید: «تماسی مکالمات در ۱۱۵ ضبط می‌شود و در هفته چندساعت با مسئول اورژانس، برخی از تماس‌ها را مورد بررسی قرار می‌دهیم تا اگر اشتباهی روی داده بود، اصلاح کرده و به‌روز شویم. کار در اورژانس به این صورت است که همه چیز براساس آموزش‌هایی است که دیده‌ایم. ما بنا به نظر شخصی و احساسمان به مخاطبان جواب نمی‌دهیم بلکه طبق الگویی که فرا گرفته‌ایم پاسخ می‌دهیم، نه یک کلمه کمتر نه بیشتر. نیروهای اپراتور باید از کلام نافذ قوی برخوردار باشند تا ضمن آرام کردن تماس‌گیرنده، در همان لحظه‌های حیاتی آدرس را ببرسند و در صورت لزوم به فرد روش احیا کردن بیمار را آموزش دهند تا در مدت زمانی که

بیمار از دست نرود. همه این ثانیه‌ها با ترس و دلهره همراه است چرا که آن سوی خط شهروندی جانش در خطر است.»

این پرستار جوان درباره مزاحمت‌های تلفنی برخی از مردم می‌گوید: «از پدرها و مادرها خواهش می‌کنم ضرورت تماس با نیروهای امدادی را به کودکانشان آموزش ندهند اما در عین حال مراقبت کنند تا کودکان از سر ناآگاهی تلفن‌های اورژانس را بی‌دلیل اشغال نکنند.»

«نجات جان مادر توسط کودک! این جمله را شاید چندین بار در رسانه‌های مختلف دیده یا شنیده باشید اما اکنون رویا برابمان از خاطره تماس کودکی ۴ ساله با اورژانس تهران می‌گوید: «اکثر شیفت شب بودم. تلفن زنگ خورد و آن سوی خط کودکی شروع به صحبت کرد: سلام خاله ماما جونم بیدار نمی‌شه. روشکمش خوابیده برای آرایش کن. بیا بپوش کن. از بچه پرسیدم در خانه تنها هستی گفت: آره خاله. من پیش ماما بزرگم، مامانم خونه نیست، هیچ‌کس نیست. با دست به همکاران فنی اشاره کردم که مورد کودک است. تلفن را طولانی می‌کنم تا از طریق جی پی اس آدرسش را ردیابی کنیم. با او صحبت کردم و فهمیدم مادر بزرگش در خانه بیهوش شده است. نیروها به سرعت اعزام شدند. چهارساله بود و نمی‌توانست به بگذارد. نیروهای ما به دو دسته تقسیم می‌شوند: اداره ارتباط که به صورت تلفنی با مردم در تماس هستند و نیروی پایگاه‌های اورژانس که حضوری

بیمار از دست نرود. همه این ثانیه‌ها با ترس و دلهره همراه است چرا که آن سوی خط شهروندی جانش در خطر است.»

این پرستار جوان درباره مزاحمت‌های تلفنی برخی از مردم می‌گوید: «از پدرها و مادرها خواهش می‌کنم ضرورت تماس با نیروهای امدادی را به کودکانشان آموزش ندهند اما در عین حال مراقبت کنند تا کودکان از سر ناآگاهی تلفن‌های اورژانس را بی‌دلیل اشغال نکنند.»

«نجات جان مادر توسط کودک! این جمله را شاید چندین بار در رسانه‌های مختلف دیده یا شنیده باشید اما اکنون رویا برابمان از خاطره تماس کودکی ۴ ساله با اورژانس تهران می‌گوید: «اکثر شیفت شب بودم. تلفن زنگ خورد و آن سوی خط کودکی شروع به صحبت کرد: سلام خاله ماما جونم بیدار نمی‌شه. روشکمش خوابیده برای آرایش کن. بیا بپوش کن. از بچه پرسیدم در خانه تنها هستی گفت: آره خاله. من پیش ماما بزرگم، مامانم خونه نیست، هیچ‌کس نیست. با دست به همکاران فنی اشاره کردم که مورد کودک است. تلفن را طولانی می‌کنم تا از طریق جی پی اس آدرسش را ردیابی کنیم. با او صحبت کردم و فهمیدم مادر بزرگش در خانه بیهوش شده است. نیروها به سرعت اعزام شدند. چهارساله بود و نمی‌توانست به بگذارد. نیروهای ما به دو دسته تقسیم می‌شوند: اداره ارتباط که به صورت تلفنی با مردم در تماس هستند و نیروی پایگاه‌های اورژانس که حضوری

۱۰ هزار تماس با اورژانس در یک روز

معاون فنی و عملیات اورژانس تهران: «اورژانس تهران روزانه پاسخگوی ۱۰ هزار تماس از سوی مردم است که سه هزار و ۵۰۰ مورد، نیاز به اعزام آمبولانس دارد. از این تعداد ۹۰۰ مورد، نیاز به اعزام به بیمارستان دارند و مابقی تماس‌ها در قالب مشاوره و راهنمایی، مشکلات‌شان حل می‌شود. حال در میان این حجم از فعالیت که با جان مردم مرتبط است، سال گذشته بالای ۱۷۰ هزار تماس مزاحمتی داشتیم. ثانیه به ثانیه زمان در اورژانس مثل طلا ارزشمند است و حساب کنید در میان این مزاحمت‌های تلفنی چقدر جان شهروندان به خطر می‌افتد و پشت خط منتظر می‌مانند تا نوبت پاسخگویی برسد.»

هر نیروی اورژانس در ماه برای ۱۰۰ عملیات اعزام می‌شود و اگر سه ماه در این چرخه نباشند ۳۰۰ نفر از خدماتش محروم می‌شوند

بدون دادن آموزش، مردم را ملامت نکنید

«بخشی از علل ایجاد مزاحمت‌های تلفنی برای نیروهای امدادی متوجه خود این ارگان‌هاست چرا که نتوانسته‌اند به عنوان سازمان عمومی توجه مردم را جلب و آنان را همراه کنند. برای مثال در دنیا بخشی از خدمات آتش‌نشانی را افراد به صورت داوطلبانه انجام می‌دهند و مردم در عملکرد این سازمان‌ها دخیل هستند و برایشان افتخار حساب می‌شود.» اینها بخشی از صحبت‌های حسین اجرامی دکترای جامعه‌شناسی است. او در گفت‌وگو با «ایران» می‌افزاید: «موضوع اعتماد عمومی است. اگر شما از ملامت عمومی برخوردار باشید، مردم با شما همکاری خواهند کرد. اما در کشور ما چند درصد از خدمات این نهادهای امدادی به صورت مشارکت داوطلبانه تعریف شده است؟! چقدر درهانشان به روی عموم مردم باز است؟ سازمان‌های خدمات‌دهنده عمومی چقدر برای آگاهی و آموزش مردم برنامه دارند؟! اگر این کارها را انجام نداده باشند نمی‌توانیم مردم را ملامت کنیم که چرا درک نمی‌کنند که نباید برای یک سازمان امدادی مزاحمت ایجاد کند. این امر نشان از عدم درک صحیح افراد از نوع خدمات‌رسانی نیروهای امدادی دارد.»

این جامعه‌شناس می‌گوید: «آماری که از سوی مسئولان در خصوص تعداد تلفن‌های مزاحمتی منتشر می‌شود، باید مورد بررسی قرار گیرد. در این واکاوی افراد باید دسته‌بندی شوند که در چه گروه سنی هستند، از چه طبقه اجتماعی، خانم‌ها بیشتر مزاحمت ایجاد می‌کنند یا آقایان، میزان تحصیلات این افراد چقدر است، در چه گروه‌های شغلی قرار دارند و در کدام مناطق شهر زندگی می‌کنند. بعد از بررسی همه ابعاد موضوع می‌توانیم به این نتیجه برسیم که چرا برخی از شهروندان با وجود آگاهی از ضروری بودن شماره نیروهای امدادی، برایشان ایجاد مزاحمت می‌کنند؟! «کنز جاجرمی با اشاره به کنترل مزاحمت‌ها از سوی جامعه می‌افزاید: «وقتی با بررسی دریافتیم علت ایجاد اینگونه مزاحمت‌ها چیست، می‌توانیم با یکسری برنامه‌های بازآموزی از تکرار این خطاها جلوگیری کنیم. اگر در بین این افراد کسانی هستند که می‌خواهند اختلال ایجاد کنند باید برایشان مجازات در نظر گرفته شود. به نظر وقتی آگاهی بخشی به مردم افزایش پیدا کند، جامعه این گونه مزاحمت‌ها را کنترل می‌کند.»

بیمار از دست نرود. همه این ثانیه‌ها با ترس و دلهره همراه است چرا که آن سوی خط شهروندی جانش در خطر است.»

این پرستار جوان درباره مزاحمت‌های تلفنی برخی از مردم می‌گوید: «از پدرها و مادرها خواهش می‌کنم ضرورت تماس با نیروهای امدادی را به کودکانشان آموزش ندهند اما در عین حال مراقبت کنند تا کودکان از سر ناآگاهی تلفن‌های اورژانس را بی‌دلیل اشغال نکنند.»

«نجات جان مادر توسط کودک! این جمله را شاید چندین بار در رسانه‌های مختلف دیده یا شنیده باشید اما اکنون رویا برابمان از خاطره تماس کودکی ۴ ساله با اورژانس تهران می‌گوید: «اکثر شیفت شب بودم. تلفن زنگ خورد و آن سوی خط کودکی شروع به صحبت کرد: سلام خاله ماما جونم بیدار نمی‌شه. روشکمش خوابیده برای آرایش کن. بیا بپوش کن. از بچه پرسیدم در خانه تنها هستی گفت: آره خاله. من پیش ماما بزرگم، مامانم خونه نیست، هیچ‌کس نیست. با دست به همکاران فنی اشاره کردم که مورد کودک است. تلفن را طولانی می‌کنم تا از طریق جی پی اس آدرسش را ردیابی کنیم. با او صحبت کردم و فهمیدم مادر بزرگش در خانه بیهوش شده است. نیروها به سرعت اعزام شدند. چهارساله بود و نمی‌توانست به بگذارد. نیروهای ما به دو دسته تقسیم می‌شوند: اداره ارتباط که به صورت تلفنی با مردم در تماس هستند و نیروی پایگاه‌های اورژانس که حضوری

نداشتن سواد رسانه‌ای؛ عامل ایجاد مزاحمت تلفنی

آموزش و آگاهی بخشی به افراد جامعه باید از کودکی آغاز شود تا در ذهن‌ها جای بگیرد، بخصوص درباره استفاده از وسایل ارتباط جمعی همچون تلفن، اینترنت، شبکه‌های مجازی، بازی‌های رایانه‌ای و... یا به عبارتی در کودکی و نوجوانی باید افراد را با «سواد رسانه‌ای» آشنا کنیم تا شاهد استفاده مؤثر از وسایل ارتباط جهانی باشیم. علیرضا شرفی زیدی روانشناس اجتماعی در گفت‌وگو با «ایران» با اشاره به خالی بودن جای میحت سواد رسانه‌ای در دوران آموزشی کودکان و نوجوانان می‌گوید: «تعداد قابل توجهی از کسانی که مزاحمت‌های تلفنی برای نیروهای امدادی اورژانس، نیروی انتظامی، آتش‌نشانی، اورژانس اجتماعی و... ایجاد می‌کنند در سنین کودکی و نوجوانی قرار دارند که هنوز این عمل به عنوان یک تفریح و شوخی نگاه می‌کنند چرا که هنوز نتوانسته‌ایم آموزش‌های لازم با همان سواد رسانه‌ای را از سنین کودکی به افراد بیاموزیم. یکی از دلایل این گونه مزاحمت‌ها عدم آموزش است. نه در خانواده و نه در مدرسه ضرورت وجود و نحوه استفاده درست از خدمات اجتماعی، آموزش داده نشده است.»

این روانشناس اجتماعی با بیان اینکه با آموزش می‌توانیم مسیر درست را به کودکان و نوجوانان نشان دهیم، می‌گوید: «نگاه اصولی آن است که افراد جامعه از مهدای کودک با این ارگان‌ها خدمات‌شان برای جامعه استفاده درست از خدمات اجتماعی، وجود و نحوه استفاده درست از خدمات اجتماعی، آموزش داده نشده است.»

این روانشناس اجتماعی با بیان اینکه با آموزش می‌توانیم مسیر درست را به کودکان و نوجوانان نشان دهیم، می‌گوید: «نگاه اصولی آن است که افراد جامعه از مهدای کودک با این ارگان‌ها و ضرورت خدمات‌شان برای جامعه استفاده درست از خدمات اجتماعی، وجود و نحوه استفاده درست از خدمات اجتماعی، آموزش داده نشده است.»

این روانشناس اجتماعی با بیان اینکه با آموزش می‌توانیم مسیر درست را به کودکان و نوجوانان نشان دهیم، می‌گوید: «نگاه اصولی آن است که افراد جامعه از مهدای کودک با این ارگان‌ها و ضرورت خدمات‌شان برای جامعه استفاده درست از خدمات اجتماعی، وجود و نحوه استفاده درست از خدمات اجتماعی، آموزش داده نشده است.»

آموزش و آگاهی بخشی به افراد جامعه باید از کودکی آغاز شود تا در ذهن‌ها جای بگیرد، بخصوص درباره استفاده از وسایل ارتباط جمعی همچون تلفن، اینترنت، شبکه‌های مجازی، بازی‌های رایانه‌ای و... یا به عبارتی در کودکی و نوجوانی باید افراد را با «سواد رسانه‌ای» آشنا کنیم تا شاهد استفاده مؤثر از وسایل ارتباط جهانی باشیم. علیرضا شرفی زیدی روانشناس اجتماعی در گفت‌وگو با «ایران» با اشاره به خالی بودن جای میحت سواد رسانه‌ای در دوران آموزشی کودکان و نوجوانان می‌گوید: «تعداد قابل توجهی از کسانی که مزاحمت‌های تلفنی برای نیروهای امدادی اورژانس، نیروی انتظامی، آتش‌نشانی، اورژانس اجتماعی و... ایجاد می‌کنند در سنین کودکی و نوجوانی قرار دارند که هنوز این عمل به عنوان یک تفریح و شوخی نگاه می‌کنند چرا که هنوز نتوانسته‌ایم آموزش‌های لازم با همان سواد رسانه‌ای را از سنین کودکی به افراد بیاموزیم. یکی از دلایل این گونه مزاحمت‌ها عدم آموزش است. نه در خانواده و نه در مدرسه ضرورت وجود و نحوه استفاده درست از خدمات اجتماعی، آموزش داده نشده است.»

قانونگذاری و جرم‌انگاری نشده است. تنها ماده قانونی راجع به این مزاحمت تلفنی، ماده ۶۴۱ قانون مجازات اسلامی در میحت تعزیرات است که بیان می‌دارد «هرگاه کسی به وسیله تلفن یا دستگاه‌های مخابراتی دیگر برای اشخاص ایجاد مزاحمت کند، علاوه بر اجرای مقررات خاص شرکت مخابرات، مرتکب به حبس از ۱ تا ۶ ماه محکوم خواهد شد.» همان‌طور که ملاحظه می‌شود در این ماده به عبارت «برای اشخاص ایجاد مزاحمت نماید» استفاده شده و تفاوتی بین شخص عادی و دولتی یا نهادهای امدادی قائل نشده‌اند.

رنجبر با بیان اینکه قانونگذاران باید میان ایجاد مزاحمت برای اشخاص حقیقی و نهادهای امدادی تفاوت ضروری در کشور تفاوت قائل ارائه‌دهنده خدمات ضروری در کشور تفاوت قائل می‌شوند، می‌گوید: «در ابتدا قانون باید جامع‌الشمول باشد، دوم بین نتایج زبان‌باز جرایم از لحاظ درجه اهمیت، تفکیک قائل شود و به همان نسبت، میزان مجازات را تخفیف یا تشدید کند. اما این در حالی است که با تصویب قانون کاهش مجازات حبس تعزیری مصوب سال ۱۳۹۹، فعل منظور نظر ماده ۶۴۱ قانون مجازات اسلامی در زمره جرایم قابل گذشت محسوب و مجازات آن عملاً به نصف تقلیل یافته است.»

این وکیل دادگستری با اشاره به حساس بودن خدمات نیروهای امدادی همچون اورژانس و آتش‌نشانی برای عموم مردم خاطرنشان می‌کند: «این نوع جرایم با جان و مال مردم در ارتباط است. حبس طولانی مدت و بدون تخفیف، تبدیل و تعلیق، اقدام کند که نتیجه تنبیهی و پیشگیرانه داشته باشد و از این طریق به بدد نیروهای امدادی بستاند.»

مجازات بازدارنده نداریم

مزاحمت در لغت به معنای به زحمت انداختن است، در هر سطحی و نسبت به هر شخصی اعم از حقیقی و حقوقی و در واقع ایجاد دردسر و مشکل در روند عادی زندگی و کاری است. اما ایجاد مزاحمت برای ارگان‌ها و نهادهای امدادی مانند اورژانس و آتش‌نشانی، به فراخور وظیفه خطیری که دارند، در مقایسه با مزاحمت برای افراد عادی خطرات و دردسرهایی به مراتب بیشتری به همراه دارد.

کریم رنجبر حقوقدان به «ایران» می‌گوید: «وقتی شخصی با اورژانس تماس گرفته و گزارش خلاف واقع از وضعیت اورژانسی یک فرد موهوم می‌دهد، با این کار موجب درگیری کاذب پرسنل اورژانس به همراه ماشین‌آلات و ادوات فنی آنها می‌شود. این اقدام را نمی‌توان با ایجاد مزاحمت برای یک شخص عادی مقایسه کرد چرا که درست در همان لحظه که پرسنل اورژانس درگیر یک گزارش دروغین و موهوم هستند، ممکن است در سمت دیگر شهر، فردی به راستی دچار وضعیت اورژانسی شده باشد و نیروهای اورژانس نتوانند در لحظه به فرد حادثه‌دیده خدمت‌رسانی کنند.»

وی ادامه می‌دهد: «اینجا مزاحمت تلفنی چه برای افراد حقیقی چه برای افراد حقوقی، هم از لحاظ اخلاقی عملی زشت و ناپسند است، هم فرد مزاحم از لحاظ رابطه سببیت، به طور غیرمستقیم در نتیجه وضعیت فرد بیمار دخیل بوده و مسئول خواهد بود. اما این در حالی است که ایجاد مزاحمت‌های تلفنی برای اشخاص حقیقی، حقوقی و نیروهای اورژانسی هنوز مورد توجه متولیان امر اعم از مجریان و قانونگذار قرار نگرفته است.»

به گفته این حقوقدان، از لحاظ جرم‌انگاری و اصل قانونی بودن جرم، فعل مزاحمت تلفنی برای نهادهای امنیتی تفاوتی با مزاحمت‌های تلفنی برای افراد عادی ندارد و در این خصوص به طور اخص



کریم رنجبر: هرگاه کسی به وسیله تلفن یا دستگاه‌های مخابراتی دیگر برای اشخاص ایجاد مزاحمت کند، علاوه بر اجرای مقررات خاص شرکت مخابرات، مرتکب به حبس از ۱ تا ۶ ماه محکوم خواهد شد