ابوالفضل نسایی/ایران

آن طور که رئیس اورژانس تهران در آخرین مصاحبه‌اش در این باره گفته که در نیمه دی ماه ۳۷۶۵ تماس مزاحمت‌آمیز با اورژانس برقرار شده است، یعنی در یک هفته این همه مزاحمت برای اورژانس تهران ایجاد شده. چندی پیش هم سخنگوی اورژانس پیش بیمارستانی و حوادث دانشگاه علوم پزشکی اهواز از ۲۵۶۰ مورد مزاحم تلفنی اورژانس در نه ماهه امسال خبر داد

عواقب مزاحمت برای اورژانسی ترین اتاق ایران

مزاحمت های فوری

گزارش

ترانه بنی یعقوب
خبرنگار

فکر کنید در حال انجام کارتان هستید با تمرکز زیاد و حال خوب. مثلاً مغازه دارید و آرام و بی‌دردسر دنبال کسب و کارتان هستید. بعد فکر کنید کسی بیاید و شیشه مغازه‌تان را بشکند یا نه اصلاً از کنارتان رد شود و حرف بدی نثارتان کند .

حالا تصور کنید راننده هستید و با همه توان‌تان سعی می‌کنید در شهری که زندگی می‌کنید رانندگی کنید با دقت و ایمن. بعد یکی بی‌دلیل به شما حرف بدی می‌زند یا کاری می‌کند که در عملکردتان بی‌تمرکز می‌شوید. شاید هم پرستارید، یک پرستار خوب و متعهد. بعد وسط کارتان یکی از بیماران به شما حرف نابجایی می‌زند یا کاری می‌کند که با همه وسایل پرستاری‌تان زمین می‌خورید.

حتماً الان با خودتان می‌گویید همه اینها که می‌گویی بدجوری مردم آزاری و مزاحمت است، مگر آدم سالم هم از این کارها می‌کند؟ اصلاً چه دلیلی دارد که آدم بی‌دلیل چنین کارهای زشتی انجام دهد؟ چرا آدم باید مزاحم کسی شود که بی‌دردسر و با آرامش مشغول کارش است؟ اما باور کنید این اتفاق هر روز حالا با شکل متفاوت برای یکی از حساس‌ترین مشاغل کشور می‌افتد. می‌دانید از چه کسانی حرف می‌زنم؛ از اورژانسی‌ترین اتاق ایران یعنی همان شماره ۱۱۵ فوریت‌های اورژانس کشور که هر روز و بی‌دلیل با این مزاحمت‌ها مواجهند و خیلی اوقات تمرکزشان را از دست می‌دهند یا بی‌دلیل وقت‌شان گرفته می‌شود. آن‌طور که رئیس اورژانس تهران در آخرین مصاحبه‌اش در این باره گفته در نیمه دی ماه ۳۷۶۵ تماس مزاحمت‌آمیز با اورژانس برقرار شده است، یعنی در یک هفته این همه مزاحمت برای اورژانس تهران ایجاد شده. چندی پیش هم سخنگوی اورژانس پیش بیمارستانی و حوادث دانشگاه علوم پزشکی اهواز از ۲۵۶۰ مورد مزاحم تلفنی اورژانس در نه ماهه امسال خبر داد که باعث به وجود آمدن مشکلات زیادی در بخش‌های مختلف خدمات‌رسانی اورژانس شده است.

استرس، کار زیاد و مزاحمت تلفنی

«ما در روز ۱۲ ساعت کار می‌کنیم. هشت ساعت از ساعات کار مفید است. تماس‌هایی که جواب می‌دهیم بالای ۲۵۰ تماس در هر روز است. تعداد تماس‌ها بالاست و اگر بخواهیم در همه تماس‌ها اعصاب اولیه را داشته باشیم بسیار سخت است؛ چون باید به نحو احسن جوابگوی مردم باشیم.» اینها حرف‌های یک پرستار اورژانس است که به پرسشهایم پاسخ می‌دهد: «مزاحمت تلفنی همیشه هست و شاید روزانه یک سوم تا یک پنجم تماس‌های من مزاحم هستند.

ما مجبوریم همه تماس‌ها را یکسان پاسخ بدهیم؛ چون نمی‌دانیم چه کسی پشت خط است. یک پسری بود که هر روز به مدت چند ماه زنگ می‌زد و مزاحمت ایجاد می‌کرد. یک خانم مسن هم بود که زنگ می‌زد و الکی از بیماری‌اش می‌گفت تا وقتش را پر کند

هرچند شرایط از قبل بهتر شده اما ما مجبوریم همه تماس‌ها را یکسان پاسخ بدهیم؛ چون نمی‌دانیم چه کسی پشت خط است. یک پسری بود که هر روز به مدت چند ماه زنگ می‌زد و مزاحمت ایجاد می‌کرد. یک خانم مسن هم بود که زنگ می‌زد و الکی از بیماری‌اش می‌گفت تا وقتش را پر کند. بچه‌ها هم همیشه مزاحم می‌شوند. آدم‌های با اختلال روانی هم هستند، کسانی که به همکاران خانم ما حرف‌های زشت می‌زنند حالا فکر کن وسط اورژانسی‌ترین کار این دنیا هستی و باید این مزاحمت‌ها را تحمل کنی ببین دیگر چه جوری حالت بد می‌شود، باید برای این مسأله قوانین سفت و سختی وضع شود.»

وقتی با شماره ۱۱۵ تماس می‌گیرید به اتاقی وصل می‌شوید، پر از کابین. درون هر کابین یک تلفن و مانیتور مخصوص قرار دارد و یک کارشناس که مسئول پاسخگویی به تماس‌های اورژانسی است. یک اتاق پر سروصدا که به زبان کارکنان آن دیسپچرها یا پرستاران اورژانس دائماً در حال پاسخگویی هستند. تصور چند لحظه نشستن و تحمل آن فضای پراسترس هم برای خیلی از ما سخت است اما این کارشناسان پشت سر هم به اورژانسی‌ترین تماس‌ها گوش می‌دهند و با صبوری و آرامش تماس گیرنده را راهنمایی می‌کنند. حالا فکر کنید در این شرایط مزاحمت تلفنی چه اوضاعی ایجاد می‌کند هر چند متأسفانه مأموران اورژانس می‌گویند که هر بار اطلاع‌رسانی درباره این مسأله هم باز به افزایش مزاحمت‌ها دامن زده.

تنهایی و ارتباطات ضعیف

شاید خیلی‌هایتان خبر مزاحمت پیرزن اصفهانی را به یاد بیاورید. زنی ۸۱ ساله که بیش از ۱۰۰ تماس امدادخواهی با اورژانس ۱۱۵ طی ۲ ماه داشت و پس از پیگیری‌های قضایی توسط اورژانس و ارجاع پرونده به معاونت اجتماعی سازمان بهزیستی این خانم به دلیل نیاز به مراقبت، به مرکز نگهداری از سالمندان منتقل شد. می‌دانید دلیل مزاحمت‌های او چه بود؟ تنهایی. اما این مزاحمت‌ها گاهی عواقب مرگباری دارد آن طور که عارف اصل شرهانی سخنگوی اورژانس دانشگاه علوم پزشکی اهواز درباره عواقب چنین تماس‌هایی می‌گوید: «بیش از نیمی از همه تماس‌های ورودی به اورژانس ما مزاحم تلفنی بوده‌اند که متأسفانه برخی از شهروندنماها بدون در نظر گرفتن شرایط کاری و حساس ما که با جان انسان‌ها مرتبط بوده و ثانیه به ثانیه آن اهمیت دارد دست به انجام چنین اعمال ناشایستی می‌زنند. گاهی ما برای این تماس‌های دروغین آمبولانس اعزام می‌کنیم در نتیجه مصرف سوخت بالا می‌رود، تعداد آمبولانس‌هایمان کم می‌شود، مأموران سردرگم می‌شوند و در عین حال مهم‌ترین نکته اینکه آدمی که واقعاً احتیاج به کمک دارد از دسترسی به خدمات باز می‌ماند. فرستادن اشتباه یک تیم اعزام ممکن است منجر به مرگ یک شهروند دیگر شود. بنابراین با دادگستری استان خوزستان در حال مذاکره برای رسیدگی به چنین مواردی هستیم تا با اعمال مجازات این موارد را به حداقل برسانیم. البته مسئولان اورژانس تهران هم به دنبال وضع قوانین سختگیرانه‌ای در این باره هستند. چون اشغال شدن خطوط اورژانس حتی برای چند دقیقه خطرناک است. تصور کنید یک بیمار که سکته قلبی کرده حتی ثانیه‌ها هم در زنده ماندنش اهمیت بسیاری دارد و معطل ماندن پشت خط اورژانس و از دست رفتن زمان برای این بیمار بسیار خطرناک است.»

زهرا نیکزاد، روانشناس در این باره به ما می‌گوید: «این افراد (مزاحم‌ها به پایگاه‌های اورژانس) معمولاً افرادی هستند که در هر گروه سنی هم باشند شخصیت آنتی سوشیال یا ضد اجتماعی یا با رگه‌هایی از این شخصیت دارند. این افراد عموماً حس همدلی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی پایینی دارند، به همین سبب زمانی که این مزاحمت‌ها را ایجاد می‌کنند توانایی پیش‌بینی این موضوع را ندارند که تصور کنند اختلالی که در این خطوط خدمات‌رسانی ایجاد می‌کنند، می‌تواند چقدر آسیب زننده باشد و به زندگی و آینده و سلامت سایر افراد آسیب برساند.»

به گفته این روانشناس، باید برنامه‌های متناسب با گروه هدف تنظیم شود مثلاً یک ارگان مثل بهزیستی برای وقت‌های آزاد سالمندان برنامه داشته باشد. کلاس آموزشی، روان‌شناسی و برنامه‌های هدفمند مثل آموزش‌های کاربردی برایشان برگزار کند. همین‌طور برای نوجوانان به عنوان مثال نوجوانی که از سمت والدین و همسالان توجه دریافت نمی‌کند یا سالمندانی که از سوی فرزندشان رها شده‌اند. این روزها کانون‌های پرورش فکری کودکان و نوجوانان عملکردشان نسبت به سال‌های گذشته افت کرده و نتوانسته‌اند همگام و جذاب با پیشرفت‌های جامعه خودشان را ارتقا بدهند. دلیل اصلی این اختلال‌ها توجه نکردن به وقت‌های آزاد و برنامه‌ریزی نشده افرادی است که نیاز به ارتباط دارند حالا این نیاز به صورت سالم تأمین نشده و به این شکل بد و زشت نمایان شده است.

برش

وقتی با شماره ۱۱۵ تماس می‌گیرید به اتاقی وصل می‌شوید، پر از کابین. درون هر کابین یک تلفن و مانیتور مخصوص قرار دارد و یک کارشناس که مسئول پاسخگویی به تماس‌های اورژانسی است. تصور چند لحظه نشستن و تحمل آن فضای پراسترس هم برای خیلی از ما سخت است اما این کارشناسان پشت هم به اورژانسی‌ترین تماس‌ها گوش می‌دهند حالا فکر کنید در این شرایط مزاحمت تلفنی چه اوضاعی ایجاد می کند.

جدول سودوکو

ارقام ۱ تا ۹ را طوری در خانه‌های سفید قرار دهید که هر رقم در سطرها، ستون‌ها و مربع‌های کوچك ۳ در ۳ یکبار دیده شود

۴۴۱۶

آسان

۱		۷	۵	۳				
	۵	۸			۶	۳	۷	۱
	۳			۸			۴	
		۲	۸	۴				۷
۷								۲
۳				۱	۷	۶		
	۲			۷			۱	
۴	۱	۳	۹			۷	۵	
				۵	۴	۲		۳

متوسط

۸				۶			۴	۷
		۴	۳	۲				
	۹	۶	۷					
۱	۸					۹		
		۹				۲		
		۵					۷	۳
					۷	۳	۵	
				۳	۱	۴		
۴	۳			۵				۶

سخت

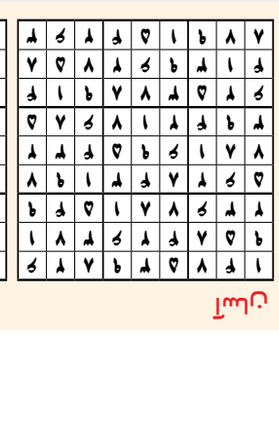
	۹			۳		۴		
۸					۶			
۷			۱	۹				
۲	۴					۷		
	۷	۳		۴		۸	۵	
		۸					۳	۴
				۷	۸			۶
			۴					۳
		۱		۶			۸	

خیلی سخت

۸			۷					
	۴	۳			۲			
				۵	۹			۸
					۶		۳	۵
		۵		۱		۷		
۲	۳		۵					
۱			۲	۷				
			۱			۸	۷	
					۳			۲

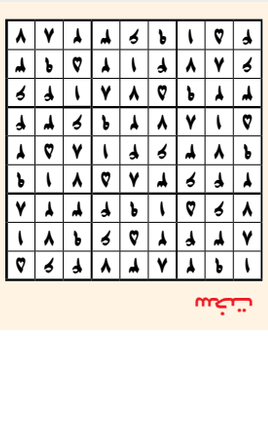
حل جدول سودوکو شماره ۴۴۱۶

آسان

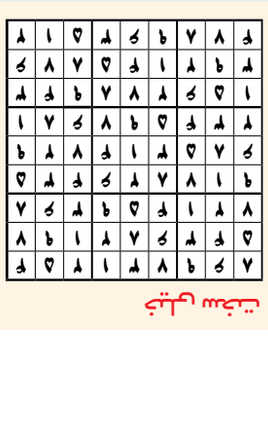


متوسط

سخت



خیلی سخت



یک جدول با دو شرح

جدول روزنامه *ایران* دارای دو «شرح عادی و ویژه» است. در صورت تمایل به حل دو شرح ابتدا یکی از شرح‌ها را با مداد حل کرده و سپس با پاک کردن جواب شرح اول، به حل شرح دوم بپردازید.

۸۳۸۵

جدول عادی

افقی:

۱- پیشخدمت رستوران - ریزبین
۲- از اعداد ترتیبی - بهای بلیت - بلافاصله و بی‌درنگ
۳- پاسخ - ظرفی مسین یا چوبین با سوراخ بسیار - ملامت
۴- نمایشگاه هنری - حرف دهن‌کجی - نماینده یک دولت در کشور دیگر
۵- اشاره به دور - بلندقامت - این‌گونه هم پرنده زیبا است - تاک
۶- بی‌فرزند - به حد کمال نرسیده - نیستی
۷- مرض کشنده - از شهرهای توریستی شمال کشورمان - تحیت
۸- قابل حصول - رعایت نزاکت - از اعداد دو رقمی فرد
۹- مسابقه اتومبیل‌رانی - بیان کردن - نام «تولستوی»
۱۰- همه به آن محتاجیم - اتاقک دیده‌بان - ریسیدن پنبه یا پشم
۱۱- پایه - نام دخترانه - یکی از غذاهای اصیل ایرانی - خودم!
۱۲- شخص یا چیز مقدس و ممنوع - فتنه‌جو - غارت
۱۳- دودکش - بی‌حرکتی - سخن زشت
۱۴- نشانی خانه - آسوده - ظرف
۱۵- از صنایع دستی - مقابل

عمودی:

۱- فیلم عادل تبریزی (روی پرده سینما) - اثر قطب‌الدین شیرازی
۲- گل ارغوان - جمع وسوسه - صدای بلند
۳- فال می‌گیرد - دچار شدن - پسر فریدون
۴- صبر - دومین شهر پرجمعیت «فرانسه»
۵- بی‌سابقه - چراگاه عشایر - کلام تحسین
۶- از اساطیر مصر - رأی‌ها - کم‌جرأت - همراه «لرز»
۷- الک - در محل نامناسب - تخلص استاد همایی
۸- وسیله روز مبادا - همین حوالی - رخنه
۹- پیش‌درآمد «مات» - میوه‌ای خنک و اشتهاآور - سور ازدواج
۱۰- پرده موسیقی - شهر شمالی - نوعی بازی شبیه شطرنج - بوی زننده رطوبت
۱۱- جمع نفس - از انگشتان - جنس به ظاهر قوی!
۱۲- رنگین‌کمان - خوشبخت
۱۳- پانصد هزار - وزیر شطرنج - جای پای سوارکار
۱۴- طریقه، جهت - از جوایز ادبی - دستگاه بیت‌کوین
۱۵- دفاع سابق تیم ملی - کسی که در جایی یا در کاری تفحص و کاوش کند

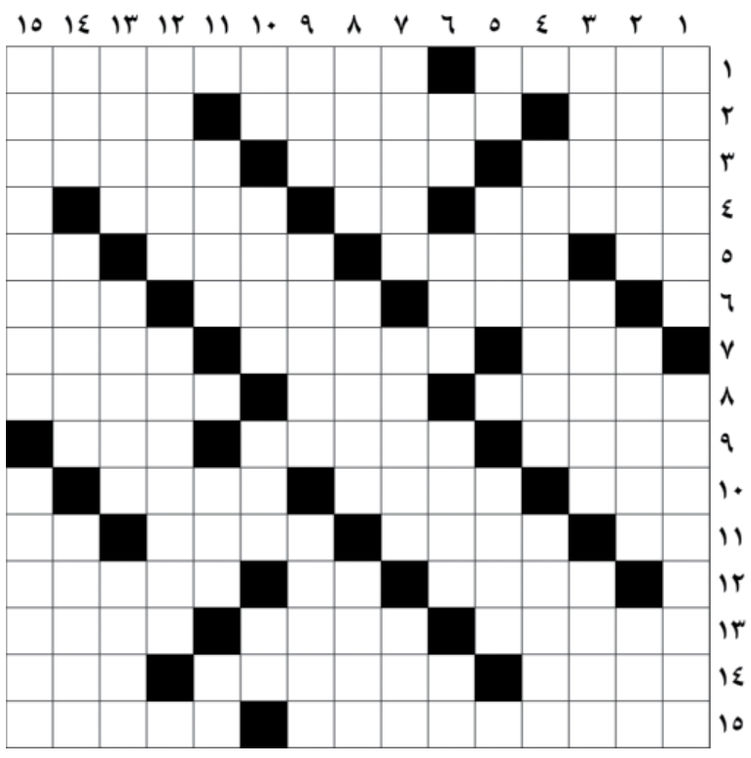
جدول ویژه

افقی:

۱- قومی در کشور پاپوا گینه نو - سریال رضا عطاران
۲- پدر ترکی - علمی که به مطالعه اصوات می‌پردازد - سران و بزرگان
۳- پسر مازندرانی - کاتب - بخش زیبای گل
۴- دامن چین‌دار - زائوترسان - میوه‌ای درختی
۵- ضمیر اجتماعی - ناله - پرنده سیاه‌رنگ - خاک عهد عتیق
۶- فرق سر - ضد کساد - منفک
۷- پسوند دارندگی - ماجرا - صفحه آهنی گرد
۸- ترس مرضی - قرار و میثاق - خوابیدن بر اثر بیماری
۹- شیدا - طفلی که تازه به دنیا آمده - لنگه بار است
۱۰- پوچ - نقد نیست - جزا
۱۱- کاغذ چاپ - غلاف خنجر - مقابل لیل - بوی ماندگی
۱۲- دل‌انگیز - محل - علم ترکیب اصوات
۱۳- معاونت و همراهی - فرش - جمع شریک
۱۴- در بازار بورس معامله می‌شود - دروغین - نوعی از بستنی
۱۵- بازیگر فیلم رمانتیک موزیکال «سیرانو» محصول ۲۰۲۱ - شهر ویتنام

عمودی:

۱- پوست حیوانی - از مکاتب ادبی
۲- پادشاه هون‌ها - بخشش‌ها - تصدیق عامی
۳- خلوص - کاهلی و تن‌پروری - همسایگی
۴- سندیکا - محله‌ای در تهران
۵- حرف تنفر - کار نمایان - کبود
۶- علاقه - کمیت - نسب‌شناس - فیلمی از «جو رایت»
۷- زیرشلواری - گاهنامه - نیرو
۸- بندپایی سمی - مردود در امتحان - کارگر کشتی
۹- حیوان درنده - جانور درختی استرالیا - در حال شیون
۱۰- وزغ - ابزاری برای مجازات - کیوسک - دلیر
۱۱- نانی نازک - ایستگاه پیک‌ها - یک خودمانی
۱۲- فرمان مغولی - کتاب «پیتر هانتکه»
۱۳- پول کشور «روسیه» - ساز هندی - طلایی
۱۴- درخت تسبیح - از پوشاک زنانه - خوش‌اخلاق
۱۵- استانی در «ژاپن» - این پرنده نشانه‌های سیاه‌رنگی روی بال یا سر دارد



حل جدول عادی شماره ۸۳۸۴

حل جدول ویژه شماره ۸۳۸۴