



جرم‌انگاری برای مزاحمان اورژانس؟

۳۰ درصد تماس‌های روزانه اورژانس مزاحمت تلفنی بوده و این سازمان خواستار ورود دستگاه قضائی به موضوع است

شرق: یک شوخی ساده می‌تواند به قیمت از دست رفتن جان انسان دیگری تمام شود. همین‌قدر ساده و در عین حال هولناک. ایجاد مزاحمت تلفنی برای اورژانس یکی از همین شیوه‌های عجیب و در عین حال متداول مزاحمت و بازی با جان دیگران است. دو، سه روز پیش محمداسماعیل توکلی، رئیس اورژانس استان تهران، خبر داد که در هفته دوم شهریور ۴۹هزارو ۲۷۱ تماس با اورژانس تهران برقرار شد که از این تعداد متأسفانه هزارو ۸۹۷ تماس، مزاحمت تلفنی برای این مرکز بوده است. این ماجرا تازه نیست و هر سال و هر ماه نه که هر روز این داستان تکرار می‌شود. برای همین ضرورت بررسی و توجه به آن و آگاهی‌بخشی هرچه بیشتر طبیعتاً مؤثر خواهد بود. مرداد امسال هم توکلی از مزاحمت‌های روزانه برای اورژانس آماری داده بود که عجیب بود. او گفته بود در سال ۱۴۰۱، دومیلیون و ۶۱۳ هزار تماس با اورژانس استان تهران گرفته شده بود که از این تعداد ۱۷۰ هزار مورد مزاحمت تلفنی بوده است. توکلی از طرح شکایت نسبت به این موضوع و درخواست از دادستانی برای ورود به این موضوع هم خبر داده بود: «مزاحمت تلفنی باعث می‌شود وقت پرستاران تریاز بابت تماس افرادی گرفته شود که جهت سرگرمی تماس گرفته‌اند و افرادی که نیاز به خدمت واقعی دارند پشت خط بمانند. برای جلوگیری از این موضوع ما طرح شکایت کرده و از دادستانی درخواست ورود کرده‌ایم. کنار مزاحمت‌های تلفنی برخی افراد با ۱۱۵ تماس می‌گیرند و هتاک و توهین می‌کنند که شماره این افراد را در اختیار قوه قضائیه قرار داده‌ایم و به‌زودی نتایج برخورد قاطع قضائی را رسانهای خواهیم کرد». البته چند سالی می‌شود که اورژانس تهران به دنبال ورود دستگاه قضائی به موضوع مزاحمت‌های تلفنی است. سال ۹۸ نیز برحسین کولیوند، رئیس وقت اورژانس کشور، از جلسات متعدد با دادستان کشور و نماینده قضائی دادستان خبر داده بود و اینکه وعده برخورد قانونی با مزاحمان تلفنی را از این مراجع گرفته‌اند: «همچنین طی تفاهمی که در این جلسات صورت گرفت بنا داریم تا هر تلفنی که از طرف اورژانس به عنوان مزاحم تلفنی به این سازمان‌ها معرفی شود، تحت پیگیری قانونی قرار بگیرد».

نیاز به مجازات بازدارنده

با گذشت حداقل چهار سال از پیگیری اورژانس برای برخورد دستگاه قضا با مزاحمان تلفنی، به نظر می‌رسد موضوع هنوز راه به جایی نبرده است. اردیبهشت امسال، بابک یکتاپریست، معاون روابط‌عمومی سازمان اورژانس کشور با اشاره به همین موضوع و اینکه معاون حقوقی سازمان اورژانس کشور در حال پیگیری قانونی این موضوع و تنظیم شکایت‌نامه از مزاحمان تلفنی است، گفت که این سازمان برخورد جدی و قضائی با مزاحمان تلفنی را دنبال می‌کند. او گفته بود این مزاحمت‌ها گاهی تمرکز نیروهای اورژانس را به هم می‌زند و می‌تواند مشکلاتی جدی ایجاد کند: «متأسفانه این تماس‌ها تنها به شوخی منتهی نمی‌شود و در برخی موارد با الفاظ رکیک و توهین به همکاران ما همراه است که ساعت‌ها در مرکز پاسخ‌گویی در حال فعالیت بوده و در معرض استرس و فشار کار قرار دارند. این فرایند به قدری زیاد شده که خدمات‌رسانی ما را با مشکل مواجه کرده است. ما یک سازمان امدادی هستیم و تاکنون به دنبال مدارا بوده‌ایم اما هم‌اکنون خواستار برخورد جدی با این افراد هستیم؛ چراکه بحث مرگ و زندگی در میان است و ممکن است فردی به خاطر چند ثانیه جان خود را از دست بدهد».

دراین باره محمدمهدی جعفری‌زاده، کارشناس ارشد حقوق

جزا و جرم‌شناسی، گفته بود که در مورد مزاحمت‌های تلفنی در قانون تفاوتی بین فرد عادی و نهادهای دولتی وجود ندارد و قانون‌گذار بین ایجاد مزاحمت برای اشخاص عادی و حقیقی با ایجاد مزاحمت برای نهادهای دولتی تفاوتی قائل نشده است. در حالی که بین مزاحمت برای افراد عادی و نهادهای دولتی تفاوت وجود دارد.

او سازمان اورژانس را مثال زده بود: «این‌را که تأخیر نیروی درمانی به سبب مزاحمت تلفنی فردی موجب فوت بیماری شده است، نمی‌توان اثبات کرد، اما با این تعریف که اورژانس یک نهاد امدادرسان است و تماس‌های مزاحم، جان و سلامتی افراد را تهدید می‌کند، می‌توان جزای مزاحمت برای اورژانس را تشدید کرد و برای آن حبس بیشتری در نظر گرفت. ماده ۶۴۱ قانون مجازات اسلامی عنوان می‌کند که هرگاه فردی به واسطه تلفن یا وسایل مخابراتی برای اشخاصی ایجاد مزاحمت کند، به حبس از یک تا شش ماه محکوم می‌شود. این میزان حبس از آن سال ۹۹ عملاً به نصف تقلیل پیدا کرده و جرم قابل گذشت شده است».

او گفته بود یکی از انتقادات به این قانون این است که علاوه بر

مقدار حبس کوتاه، جایگاه نهاد دولتی نیز نادیده گرفته شده است؛ «ازاین‌رو می‌توان این پیشنهاد را داد که اگر مزاحمت برای یک ارگان دولتی حساس نظیر اورژانس یا آتش‌نشانی بود، جرم غیر قابل گذشت و مدت‌زمان حبس طولانی‌تر شود».

این موضوع را سیدمهدی جنتی، وکیل دادگستری نیز چندی پیش به «شرق» توضیح داده بود: «با توجه به مقررات حاکم بر این حوزه که قانون‌گذار حبس‌های زیر ۹۱ روز را غیر قابل اجرا می‌داند، این مسئله به جزای نقدی تبدیل می‌شود. بنابراین هیچ دادگاهی نمی‌تواند برای بزه مزاحمت تلفنی حتی برای مراکز فوریت‌های پزشکی، مجازات حبس تعیین کند و بالاچار برای مرتکبان این جرم صرفاً می‌توان جزای نقدی اعمال کرد».

حتی به موضوع مهم دیگری هم اشاره کرده است: «در صورت شکایت مراکز فوریت‌های پزشکی و احراز وقوع مزاحمت تلفنی، اداره مخابرات ذی‌ربط نیز بر مبنای مقررات ماده‌واحده قانون اصلاح تبصره ۲ ماده ۱۴ قانون تأسیس شرکت مخابرات می‌تواند و باید ارتباط تلفنی مزاحم را به مدت یک هفته همراه با اخطار کتبی قطع کرده و تجدید ارتباط را مستلزم پرداخت هزینه‌های مربوطه کند». اما این پروسه می‌تواند ادامه‌دار شود: «این اداره برای

بار دوم ارتباط تلفنی مزاحم را به مدت سه ماه همراه با اخطار کتبی قطع می‌کند و تجدید ارتباط را مستلزم پرداخت هزینه‌های مربوطه می‌کند و برای بار سوم، شرکت مخابرات باید ارتباط تلفنی فرد مزاحم را به‌طور دائم قطع و اقدام به جمع‌آوری منصوبات تلفن کند. همچنین ودیعه مشتری را پس از تسویه‌حساب مسترد کند. البته این مقررات ناظر بر ایجاد مزاحمت تلفنی با خطوط ثابت مخابراتی است و در مورد تلفن‌های همراه، نصی در این زمینه وجود ندارد». او معتقد است مجازات فعلی قانونی برای مزاحمان تلفنی اورژانس بازدارندگی لازم را ندارد: «قانون‌گذار باید با یک سیاست‌گیری افتراقی، برای این دسته از مزاحمان تلفنی که آثار رفتار آنها گسترده و باعث خسران دیگران و سایر شهروندان است، شدت عمل بیشتری را با وضع ضمانت اجراهای سودمندتر به خرج دهد. ضروری است در این زمینه با انجام کار فرهنگی و آموزش‌های عمومی، عواقب سوء مزاحمت تلفنی برای مراکز فوریت‌های پزشکی را گوشزد کرد؛ آن‌هم از حیث صدماتی که ممکن است به افراد نایزمند به آن خدمات در لحظه ایجاد مزاحمت وارد کند. با این امید که اگر افرادی از سر ناآگاهی مرتکب چنین رفتاری می‌شوند، تجدیدنظر کنند».

برخورد با متخلفان

مزاحمت‌های تلفنی از یک سو و ضرب و شتم و هتاکي به نیروهای اورژانس از سوی دیگر یکی از مشکلات جدی این ارگان است. ایجاد مزاحمت برای پرسنل اورژانس در ماه‌های گذشته به قدری بالا گرفت که در تیرماه امسال، جعفر معادفر، رئیس سازمان اورژانس کشور، نامه‌ای در این رابطه به دادستان کل کشور نوشت: «همان‌طور که مستحضر هستید خدمات اورژانس ۱۱۵ فوریت‌های پزشکی پیش بیمارستانی یکی از حیاتی‌ترین و حساس‌ترین خدمات در نظام سلامت کشور است که در اقصا نقاط کشور و به صورت کاملاً رایگان در اختیار آحاد مردم است. سازمان اورژانس کشور این افتخار را دارد با دارابودن بیش از سه‌هزارو ۱۸۰ پایگاه در سطح شهرها، جاده‌ها و روستاها، بیش از پنج میلیون مأموریت را در سال به انجام رسانده و جان‌های بسیاری را از خطر مرگ و معلولیت رهایی بخشیده است. برای انجام این خدمت بزرگ از ۲۶ هزار نفر کادر تخصصی در حوزه فوریت‌های پزشکی بهره می‌برد».

او در ادامه این نامه نوشته بود: «در این راه پرمخاطره تاکنون تعداد زیادی از نیروهای اورژانس جان خود را از دست داده با دچار معلولیت شده‌اند. با توجه به اینکه منابع انسانی از ارزشمندترین ارکان هر سازمان است، می‌بایست مورد حمایت حاکمیت قرار گیرد تا انجام خدمات توسط این زحمتکش‌ان و خادمان مردم با کیفیت هرچه تمام‌تر قابلیت اجرا پیدا کند. اما متأسفانه همکاران اینجانب به صورت روزافزونی مورد تهاجم کلامی و فیزیکی برخی از مردم و همراهان بیمار در صحنه حوادث قرار می‌گیرند. به‌طوری که از چند ماه اخیر تعدادی از همکاران بر اثر ضرب و جرح در حین خدمت‌رسانی دچار جراحات و در بیمارستان بستری شده‌اند و بیم آن می‌رود که ادامه این روند باعث اختلال در خدمات فوریتی به مردم و استسکاف پرسنل از انجام خدمت به دلیل خطر جانی شود. لذا از جنابعالی دعوت می‌شود ضمن بازدید از این سازمان و ملاحظه روند خدمت‌رسانی به شهروندان عزیز و آشنایی با چالش‌های ارائه خدمات فوریت پزشکی، دستور فرمایید محاکم و ضابطین قضائی در حمایت از پرسنل اورژانس به عنوان سفیران سلامت و برخورد با متخلفان اقدامات لازم را پیش‌بینی کنند».

افزایش مزاحمت، کمبود امکانات

به گفته اورژانس تهران، روزانه بیش از ۱۰ هزار تماس با اورژانس حاصل می‌شود که منجر به انجام سه‌هزارو ۵۰۰ مأموریت می‌شود و ۸۰۰ مورد از آنها به بیمارستان منتقل می‌شوند. از سوی دیگر، اعلام شده که ۸۰ درصد ناوگان اورژانس تهران فرسوده بوده و این ارگان با کمبود نیروی درخور توجهی مواجه است؛ هزارو ۸۰۰ نفر در چنین شرایطی، ایجاد مزاحمت تلفنی ۱۰ تا ۲۰درصدی در روز اهمیت زیادی پیدا می‌کند؛ به‌خصوص که کمبود امکانات، تهدید و برخورد فیزیکی از سوی مزاحمان خیابانی و البته مزاحمت‌های تلفنی موجب فرسودگی کارکنان این سازمان شده است. موضوعی که رئیس اورژانس تهران نیز به‌تازگی به آن اشاره کرده است: «کاستی‌های موجود، موجب بروز چالش‌های جدی برای ما شده است. کمبود پایگاه‌های اورژانس، وجود پایگاه‌های غیراستاندارد به صورت کانکسی، کمبود آمبولانس و موتورلانس از معضلات جدی اورژانس استان تهران است. این کمبودها موجب تلاش مضاعف و افزایش چندبرابری فشار کاری همکاران شده که این امر مشکلات جسمی و در نهایت فرسودگی این عزیزان را به همراه داشته است».

هیجانات کنترل‌نشده

این پرسش‌ که چرا مزاحمت برای یک سازمان خدماتی به تفریح عده‌ای تبدیل شده است، پاسخ‌های متفاوتی دارد. سمانه حقیری، روان‌شناس، چندی پیش در گفت‌وگو با «شرق» زمینه بروز رفتارهایی ازجمله ایجاد مزاحمت تلفنی برای سازمان‌های خدماتی مثل اورژانس را بررسی کرده بود. او می‌گوید: «معمولاً این رفتارها در افراد سالخورده کمتر دیده می‌شود و بیشتر در نوجوانان رایج است. علت اصلی بروز چنین رفتارهایی را می‌توان هیجانات در نظر گرفت. جوانان و نوجوانان هیجانات کنترل‌نشده‌ای دارند و اگر این هیجانات درست کنترل شود، شاهد بروز چنین رفتارهایی نخواهیم بود». او درباره اینکه اساساً این هیجانات‌ چطور باید کنترل شود، توضیح می‌دهد: «اینکه چرا چنین رفتارهایی بروز پیدا می‌کند، به مسائل فرهنگی و نحوه تربیت خانوادگی مربوط می‌شود؛ اینکه خانواده از کودکی فرزندان چطور توانسته برای آنها جا بیندازد که هر نوع مزاحمتی می‌تواند چه بازخوردهایی داشته باشد. بنابراین نکته درخور توجه این است که از والدین بخواهیم این‌ موضوع را برای بچه‌ها جا بیندازند که چنین رفتارهایی نادرستی است».

این روان‌شناس ادامه می‌دهد: «برای کودکی که در سن حساسی است و احساسات او غلبه دارد، این موضوع و این فرهنگ باید جا بیفتد که اگر با جایی مثل اورژانس به شوخی تماس می‌گیرد، منجر به عواقبی می‌شود و می‌تواند حتی جان فرد دیگری را به خطر بیندازد. حتی نوجوانی که این کار را انجام می‌دهد ممکن است به عواقب کار فکر نکند و ممکن است کارش تاوان زیادی برای دویستان و حتی اعضای خانواده خودش یا افراد غریبه داشته باشد».

حقیری معتقد است افرادی که شخصیت ضداجتماعی دارند هم بیش از دیگران در معرض انجام چنین مزاحمت‌هایی قرار دارند: «قوانین برای این افراد به خوبی جا نیفتاده یا خودشان با قانون مشکل دارند. حتی ممکن است قانون برای آنها قابل احترام نباشد. بنابراین افرادی که درگیر اختلال شخصیت ضداجتماعی هستند، به‌ویژه در سنین نوجوانی، از چنین کاری لذت می‌برند و دچار نوعی سرخوشی می‌شوند».

موضوع دیگری که این روان‌شناس به آن اشاره می‌کند، پرخاشگری است: «کسانی که دچار پرخاشگری‌های مفعلانه هستند، معمولاً تخلیه خشم در آنها صورت نگرفته و این خشم تخلیه‌نشده در جای دیگری ظاهر می‌شود. مهارت‌های اجتماعی موضوع دیگری است که در این رابطه اهمیت زیادی دارد؛ اینکه افراد چقدر رفتار اجتماعی پخته‌ای دارند و چه میزان این رفتار از کودکی و در برقراری رفتار درست با دیگران به آنها آموزش داده شده است».

حقیری می‌گوید عوامل دیگری هم در بروز اقدامات نابهنجار اجتماعی ازجمله مزاحمت‌های تلفنی مؤثر است. مثل نیاز به جلب توجه: «وقتی نوجوان‌ها اقدام نادرستی را انجام می‌دهند و بازخوردی از اطرافیان می‌گیرند، مثلاً کار آنها با خنده و حتی تشویق همراه می‌شود، احتمال تکرار این رفتار از سوی آنها تقویت می‌شود». او ادامه می‌دهد: «این رفتار نه‌تنها در این نوجوان‌ها ادامه پیدا می‌کند، بلکه حتی به دلیل چشم‌هم‌چشمی در میان گروه همسالان می‌تواند زمینه‌ساز بروز آن در سایرین هم شود. در عین حال بی‌توجهی به‌خصوص از سمت خانواده نیز می‌تواند به بروز چنین رفتارهایی منجر شود. وقتی کودک و نوجوان در خانواده مورد توجه قرار نمی‌گیرد، می‌خواهد توجه دیگران به‌ویژه هم‌سن‌وسالان خود را جلب کند. بنابراین سعی می‌کند کارهایی را انجام دهد که دیگران انجام نمی‌دهند یا عرف نیست؛ مثل مزاحمت تلفنی برای اورژانس». این روان‌شناس راهکارهایی را هم برای برون‌رفت از چنین بحران‌های رفتاری پیشنهاد می‌دهد: «در سنین نوجوانی بچه‌ها خیلی کمتر آموزش‌پذیرند، اما اگر این فرهنگ از دوران کودکی جا بیفتد و والدین از همان سنین کودکی به فرزندانشان توجه داشته باشند، شاهد بسیاری از مشکلات نخواهیم بود. اگر رفتارهای نادرستی در سنین کودکی در فرزندان مشاهده می‌شود که می‌تواند پیامدهایی در آینده داشته باشد، مانند شکل‌گیری رفتارهای ضداجتماعی، از همان کودکی می‌توان این موضوع را حل و مدیریت کرد».

او تأکید می‌کند: «این موارد می‌تواند از یک لجبازی ساده شروع شود یا اینکه کودک به شکل متفاوتی به دنبال جلب توجه باشد. در این موارد باید آموزش‌های لازم مورد توجه قرار گیرد و از روان‌شناس هم کمک گرفته شود. اگر این مشکلات در کودکی رفع و رجوع شود، مطمئناً در بزرگسالی با شخصیت سالم‌تر و پخته‌تری مواجه خواهیم بود».

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

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

◆ سودوکو سخت ۳۵۸۵

زمان پیشنهادی: ۴۰ دقیقه

قانون‌های حل جدول سودوکو:

۱- در هر سطر و ستون باید اعداد یک تا ۹ نوشته شود. بدیهی است که هیچ عددی نباید تکرار شود.

۲- در هر مربع ۳×۳ اعداد یک تا ۹ باید نوشته شود و در نتیجه هیچ عددی نباید تکرار شود.

◆ سودوکو ساده ۳۵۸۵

زمان پیشنهادی: ۲۰ دقیقه

سودوکو

Sudoku یک واژه ترکیبی ژاپنی به معنای عده‌های بی‌تکرار است و امروزه به جدولی از اعداد گفته می‌شود که به عنوان یک سرگرمی رایج در نشریات کشورهای مختلف به چاپ می‌رسد.

◆ جدول سودوکو ۴۵۸۹

سریوشیده- مقابل شب ۱۲- مأمور تقسیم آب با مشک- الزام- صمغی بسیار تلخ ۱۳- اشاره- نوعی انرژی- خبر رساندن ۱۴- کنایه از تهدیدکردن است- نام آذری ۱۵- سوره هشتادوهم- مخفی و نهانی- نوشتاری

۱۵	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵
۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	۲۲	۲۳	۲۴	۲۵	۲۶	۲۷	۲۸	۲۹	۳۰
۳۱	۳۲	۳۳	۳۴	۳۵	۳۶	۳۷	۳۸	۳۹	۴۰	۴۱	۴۲	۴۳	۴۴	۴۵
۴۶	۴۷	۴۸	۴۹	۵۰	۵۱	۵۲	۵۳	۵۴	۵۵	۵۶	۵۷	۵۸	۵۹	۶۰
۶۱	۶۲	۶۳	۶۴	۶۵	۶۶	۶۷	۶۸	۶۹	۷۰	۷۱	۷۲	۷۳	۷۴	۷۵
۷۶	۷۷	۷۸	۷۹	۸۰	۸۱	۸۲	۸۳	۸۴	۸۵	۸۶	۸۷	۸۸	۸۹	۹۰
۹۱	۹۲	۹۳	۹۴	۹۵	۹۶	۹۷	۹۸	۹۹	۱۰۰	۱۰۱	۱۰۲	۱۰۳	۱۰۴	۱۰۵
۱۰۶	۱۰۷	۱۰۸	۱۰۹	۱۱۰	۱۱۱	۱۱۲	۱۱۳	۱۱۴	۱۱۵	۱۱۶	۱۱۷	۱۱۸	۱۱۹	۱۲۰

حل جدول ۴۵۸۸

۴	۵	۴	۳	۲	۱	
ن	ا	ک	ا	ن	۱	
ا	م	ا	د	ا	۲	
و	د	و	د	و	۳	
ا	ی	ا	ی	ا	۴	
ی	د	ل	ی	ا	۵	
ن	ب	ن	ب	ن	۶	
ا	ن	ا	ن	ا	۷	
ن	ی	ا	ن	ی	۸	
ب	ر	ا	ب	ر	۹	
ا	ح	ا	ا	ا	۱۰	
د	د	ل	د	د	۱۱	
ن	ب	ن	ب	ن	۱۲	
ا	د	ب	ا	د	۱۳	
ن	ا	ن	ا	ن	۱۴	
ک	ر	ا	ک	ر	۱۵	