

ادغام شماره‌های امداد



حسین زاده
تپش

حادثه خبر نمی‌کند و افراد هر لحظه ممکن است با حوادثی پیش‌بینی نشده و خطرات آن روبه‌رو شوند. در شرایط بحرانی گاهی شدت دلمهره و اضطراب به حدی بالا می‌رود که قدرت تعقل و تفکر برخی مختل شده و حتی نمی‌توانند با نهادهای امدادی تماس گرفته و درخواست کمک کنند. در چنین شرایطی بسیاری ترجیح می‌دهند با یک شماره مشخص و تعیین شده تماس بگیرند به طوری که در برخی کشورها این روال برقرار است و پس از تماس حادثه‌دیدگان، نیروهای امدادی به سرعت به محل می‌رسند. اما در ایران این روند برقرار نیست و مصدوم یا درخواست‌کننده کمک ناچار است با شماره‌های متعددی تماس بگیرد تا شاید یکی از آنها خودش را به محل حادثه برساند که در این روند ممکن است زمان طلایی برای نجات از دست برود. به همین دلیل مردادماه سال ۱۴۰۲ مصوبه‌ای در ستاد ملی مدیریت بحران تصویب و مقرر شد همه شماره‌های امدادی مانند ۱۱۲ جمعیت هلال‌احمر، ۱۱۵ آتش‌نشانی، اورژانس و ۱۲۳ بهزیستی یکپارچه شوند. این تصمیم موافقان و مخالفانی داشت. موافقان اجرای آن را باعث کاهش زمان امدادرسانی می‌دانند اما مخالفان می‌گویند هنوز زیر ساخت این طرح آماده نشده و به اجرای آزمایشی برای شناسایی نقاط ضعف نیاز دارد. جلال ملکی، سخنگوی سازمان آتش‌نشانی تهران و وحید شادی‌نیا، سخنگوی اورژانس استان آذربایجان شرقی در گفت‌وگو با تپش درمورد اختصاص یک شماره تماس به نیروهای امدادی تا چه میزان می‌تواند به مصدومان حوادث مختلف کمک کند، توضیح دادند.

[۱] به عنوان سخنگوی سازمان آتش‌نشانی، چقدر ضرورت دارد یک شماره واحد مشخص به تمام نیروهای امدادی اختصاص داده شود؟

این‌که فقط یک شماره مشخص به تمام واحدهای امدادی که به آن SOS گفته می‌شود، اختصاص داده شود، حل‌کننده مشکل نیست. اول این‌که بقیه شماره‌ها را یکبار نمی‌توان حذف کرد، زیرا سال‌ها طول کشیده تا این شماره‌ها در اذهان

مردم ماندگار شود. چند سال قبل همین موضوع مطرح شد و همه سازمان‌ها و نیروهای باتجربه فراخوان شدند و از سازمان ما هم دعوت به عمل آمد. جلسات متعددی برگزار شد که شخصا حضور داشتیم، اما موانع و زیرساخت‌های نامناسب متعددی بر سر اجرای این موضوع وجود دارد. بر همین اساس ابتدا باید زیرساخت‌های ایجاد چنین سامانه‌ای فراهم شود؛ از تامین پرسنل و ارائه آموزش‌های متحد تا نیروهای حاضر در چنین سامانه‌ای که باید از تمام سازمان‌ها اطلاعات مورد نیاز را در اختیار داشته باشند.

در حال حاضر، اپراتورهای آتش‌نشانی، اورژانس، هلال‌احمر، فراجا و ... همه اطلاعات حوزه خود را در اختیار دارند. این در حالی است که کسانی که قصد دارند یک شماره متحد را هدایت کنند، باید اطلاعات کاملی از اورژانس، آتش‌نشانی، هلال‌احمر، فراجا، آب و برق و گاز و ... داشته باشد تا در همان لحظات اولیه قادر به پاسخگویی باشد. اما الان با اورژانس که تماس‌گیری می‌گوید خونسردیت را حفظ کن. مشکل چیست، مصدوم چند ساله است، حالش چطور است، بیهوش است یا نه و در ادامه این یا آن کار را انجام بده تا خودمان را برسانیم. اگر با آتش‌نشانی تماس بگیرد، می‌پرسد آتش‌سوزی مفقودی دارد یا خیر. اگر تصادف است نشأت بنزین رخ داده یا نه. اگر محل حادثه چاه باشد، از تماس‌گیرنده می‌پرسد صدایی می‌شنوی یا نه. این اطلاعات را دریافت کرده و همزمان هم نیرو اعزام می‌کند.

حال اگر قرار است یک نفر پشت این سیستم بنشیند و پاسخگوی تمام نیروهای امدادی باشد، طبعاً باید از تمام سازمان‌ها اطلاعات داشته باشد، آموزش‌های دقیق ببیند و بعد باگ‌هایش مشخص شود. مهم‌تر از این موارد بحث زیرساخت‌های اینترنتی است که آیا فراهم است؟ شماره متحد زمانی کاربرد دارد که وقتی کسی تماس می‌گیرد، شماره تماس او خودکار ارسال شود.

فرض کنید من در کوهستان راه را گم کرده‌ام. آیا شبکه اینترنتی قوی در اختیار دارم که با استفاده از آن بتوانم نشانی محل را ارسال کنم؟ برای این منظور، سامانه‌ای باید طراحی شود که فرد از هر جایی با نیروهای امدادی یا این شماره تماس گرفت، آدرسی دقیق با حداقل اختلاف مکانی مانند ۵۰ یا ۱۰۰ متر اختلاف ارسال شود. یک قدم جلوتر، تصور کنید فرد تماس‌گیرنده ناشناخته باشد و قادر به صحبت کردن نباشد، برای ناشنویان اقداماتی انجام

دادیم و جلساتی برگزار کردیم و پس از صحبت با مسئولان و انجمن‌های آنها راهکارهایی هم ارائه شد اما در نهایت به دلیل یکسری مشکلات، آن‌طور که باید و شاید نتوانستیم کاری انجام دهیم.

[۲] پس اختصاص یک شماره واحد در واقع ساده‌ترین و آخرین کار است.

بله، پیش از رسیدن به چنین مرحله‌ای باید مسائل بسیار مهم‌تر دیگری از جمله آموزش پرسنل و اختصاص امکانات ارتباطی موثر را در نظر گرفت. اطلاعات من در حوزه‌های مخابراتی چندان قابل توجه نیست، اما بحث این است که ایجاد یک شماره واحد دو روز زمان می‌برد، اما مسأله مهم ایجاد امکانات پیش از اختصاص شماره تماس است. این‌که آیا آدرس‌ها دقیق ارسال می‌شود، در کویر و دره دسترسی وجود دارد، در جایی که دسترسی اینترنتی سخت‌تر است، طبعاً امکان آنتن‌دهی نیز ضعیف‌تر است و در چنین جاهایی ما با باگ مواجه هستیم.

چنین اقدامی به یک عزم ملی نیاز دارد و کار ساده‌ای نیست، به همین دلیل بسیاری از کشورهای دنیا نتوانستند چنین سیستمی را راه‌اندازی کنند. تنها تعداد محدودی از کشورها توانسته‌اند به این امکان دست پیدا کنند و تجارب خوبی هم در این زمینه دارند. در حال حاضر و در حوزه آتش‌نشانی ما در نرم‌استانداردهای جهانی و بهتر از آن هستیم. میانگین زمان حضور ما در محل حادثه در تهران حدود چهار دقیقه و ۱۵ ثانیه است که در دنیا این زمان بین چهار تا شش دقیقه، زمان قابل قبولی است.

ما در چهار دقیقه و ۱۵ ثانیه همه کارها را انجام می‌دهیم، در این بین و با اختصاص شماره واحد، اگر قرار باشد زمان رسیدن نیروهای امدادی به محل حادثه به بیش از زمانی که اعلام کردیم، افزایش پیدا کند دیگر به درد نمی‌خورد. اگر قرار است چنین شماره‌ای ایجاد کنیم باید در نهایت به نفع مردم تمام شود.

در آتش‌نشانی و متعاقباً سازمان‌های دیگر، در گذشته اگر کسی تماس می‌گرفت و اعلام می‌کرد مثلاً در فلان جا آتش‌سوزی رخ داده باید قطع می‌کرد و سپس با اورژانس یا راهور تماس می‌گرفت و ترافیک ایجاد شده را اطلاع می‌داد اما در حال حاضر اگر کسی با ما تماس بگیرد و اطلاع دهد، اپراتور ما پس از اعزام نیرو، بنا به تجربه با اورژانس تماس می‌گیرد و موضوع را اطلاع می‌دهد.

حال دوستان در اورژانس ممکن است بگویند بله ما خبر داریم یا بگویند نشانی بدهید به محل برویم. در واقع پس از اعلام حادثه، خودمان با فراجا و اورژانس تماس می‌گیریم. بارها

