

نجات زندگی از پشت خط تلفن!

روایت‌های اپراتور اورژانسی که ویدئوی مکالمه او برای نجات جان یک نوزاد در شبکه‌های اجتماعی دیده شد از سختی‌ها و شیرینی‌های شغلش

اکرم انتصاری | روزنامه‌نگار

پرونده

نمی‌دانم تجربه تماس با اورژانس یا همان «۱۱۵» را داشته‌اید یا نه؟ بیشتر کسانی که با این شماره تماس می‌گیرند، در مکان و زمان بدی گیر افتاده‌اند، مستاصل‌اند، یک نفر دارد جلوی‌شان از دست می‌رود یا برای خودشان مشکلی پیش آمده‌است یا هر اتفاق دیگری. آن طرف خط اپراتورهای اورژانس در مقابل این همه عجز و لایه‌ونگرانی، باید فرد را آرام کنند و مجابش کنند هر کاری که می‌گویند انجام دهد. اصلاً هم معلوم نیست آخر هر مکالمه چطور قرار است تمام‌شود و به شیرینی برسد یا تلخی. البته همه تماس‌ها واقعی نیست و مزاحمت، حرف‌های بی‌ربط و تماس‌های غیرواقعی را هم باید به این تماس‌ها اضافه کرد. این روایت هر شیفت کاری اپراتورهای اورژانس است که هر روز، ماه و سال تکرار می‌شود. شیفت‌هایی که هر کدام ۶ یا ۱۲ ساعت طول می‌کشد و روز و شب ندارد. روایتی که «محسن آقاجری» اپراتور اورژانس و فوریت‌های پزشکی اهواز، ۱۸ سال است آن را زندگی می‌کند. ویدئوی مکالمه او با پدری که نوزادش مشکل تنفسی پیدا کرده‌است و بعد از تماس با اورژانس با راهنمایی‌های اپراتور، نوزاد با گریه خود به زندگی برمی‌گردد در فضای مجازی بسیار دیده و باعث برانگیخته‌شدن احساسات مردم شد. «آقاجری» ۴۰ ساله‌است، در پایگاه‌های جاده‌ای و شهری اورژانس هم کار کرده ولی از سال ۸۶ علاوه بر ستاد، در اتاق فرمان اورژانس مستقر بوده‌است و به قول خودش آن‌جا خانه اول اوست. با این اپراتور اورژانس ۱۱۵ درباره شغلش و روزهای خوب و بدی که در این شغل از سر گذرانده‌است، گفت‌وگو کردیم. وقتی متوجه می‌شود از مشهد تماس گرفتیم، می‌گوید سلام ما را به امانر ضار(ع) برسانید. خیلی دل‌مان می‌خواست بیاییم زیارت ولی نذری داشتیم که به خاطر آن امسال قرار شد پدر و مادر مرا بفرستیم.

بعد از وایرال شدن ویدئو من را پیدا کردند

ویدئوی نجات جان نوزاد از پشت تلفن اورژانس که ترند شد، خیلی‌ها را احساساتی کرد. می‌دانیم که این تماس‌ها ممکن است در لحظه اتفاق بیفتد و امکان فیلم برداری از آن نیست. به همین دلیل اولین سوال ما از «آقاجری» این بود که جریان این ویدئو چه بود؟ او می‌گوید: «اصل قضیه و صداهاایی که در این فیلم می‌شنویم مربوط به ۱۹ مرداد سال ۱۴۰۱ است و ویدئویی که وایرال شده‌است، یک مستندروایی با همان مکالمه واقعی است که امسال تدوین شده. این نوزاد ۲۹ تیر ماه امسال، یک ساله می‌شود. در پزشکی اصطلاحی به نام «اسپیراسیون» داریم که به معنی برگشت شیر، مایع یا هر جسم خارجی می‌تواند باشد که سدا ر تنفسی بیمار می‌شود و اگر به سرعت رفع نشود باعث آسیب‌های شدید مغزی و گاهی مرگ می‌شود، به ویژه در کودکانی که مشکل قلبی دارند و هنوز قلب‌شان کامل نشده‌است. این نوزاد هنوز یک ماهه هم نشده بود. بعد از این که پدر تماس گرفت و مشکلی را گفت، او را راهنمایی کرد و ماموران اورژانس ۸ دقیقه‌ای خودشان

را به نوزاد رساندند. او را به بیمارستان امیرالمومنین بردند که در نزدیکی محل زندگی‌شان بود و نوزاد بعد از ۳ روز مرخص شد. چند وقت پیش به یک برنامه پخش زنده دعوت شدم. پدر نوزاد آمد روی خط و گفت ۲۹ تیر ماه تولد یک سالگی نوزاد است. می‌خواهم روز تولدش برای تقدیر خدمت‌تان برسیم. البته من فقط عکس نوزاد ا دیدم و خانواده‌اش وقتی ویدئو وایرال شدن را پیدا کردند، نه تنها من، بچه‌های اورژانس همیشه این اتفاقات را رقم می‌زنند.»

مکالمه از بین ۳۰۰ فایل انتخاب شد!

قصه تولید این مستندروایی چه بود؟ این دومین سوالی است که از «آقاجری» می‌پرسم و درباره آن، این طور توضیح می‌دهد: «سال گذشته اورژانس خوزستان یک افتتاحیه خیلی بزرگ داشت که باید برای آن یک سری ویدئو از فعالیت‌های اورژانس تهیه می‌کردیم. دکتر میعادفر رئیس اورژانس کشور هم آمده و قرار بود هم سالن اورژانس را افتتاح کند و هم بخشی از فعالیت‌ها برای‌شان پخش شود. با توجه به این که آقای شراهانی روابط عمومی اورژانس ما در حوزه‌های هنری فعال است و در جشنواره فعالیت‌های مختلفی داشته، گفت اگر کسی فایلی دارد که برای بحث آموزشی و فرهنگی می‌تواند کمک‌کننده باشد تا ویدیو آن کار کنیم. بچه‌ها، مکالمه‌های زیادی را در اورژانس‌ها بردند که از بین آن‌ها ۲۰۰، ۳۰۰ مکالمه انتخاب شد. با گوش کردن به این فایل‌های صوتی، آقای میعادفر و دوستان به این نتیجه رسیدند که مکالمه همان فیلم وایرال شده، هم نکات آموزشی دارد و هم با آن می‌توانند مقداری از فضای کار اورژانس آن هم اتاق فرمان را با توجه به محدودیت‌هایی که در حوزه آمبولانس، تعداد دستگاه‌ها و برنامه‌ریزی شهری وجود دارد نشان دهند و به فرهنگ‌سازی و مدیریت این موضوع کمک کنند. این فیلم قرار بود در فضای داخلی منتشر شود اما دست به دست چرخید و به صداوسیما، خبرگزاری‌ها و شبکه‌های اجتماعی رسید، دیده شد و هر روز می‌بینم یک جای جدید به آن می‌پردازد. یک بُعد بزرگ بحث فرهنگ‌سازی بود و بعد دیگرش هم این بود که واقعا کار اورژانس خیلی وقت‌ها دیده نمی‌شود چون خیلی‌ها می‌گویند همیشه دیر می‌رسد که این‌ها مربوط به کاستی‌هایی است که در حوزه ناوگان وجود دارد. مشکلات زیاد است و فرهنگ‌سازی در زمینه اورژانس در سال‌های گذشته ضعیف بوده. نیاز است مردم از شرایطی که هست آگاه شوند. چون خیلی وقت‌ها تماس‌های غیر ضروری با اورژانس باعث می‌شود مایک تماس واقعی را از دست بدهیم.»

تماس‌های عجیب و غریبی داریم

«یک وقت‌هایی با تمام تلاش‌هایی که می‌کنیم متأسفانه بیمار بر نمی‌گردد یا شرایطی برایش ایجاد می‌شود که آسیب خیلی شدیدی می‌بیند و شرایط بر ایمن‌ها مهیا نیست که بتوانیم به او کمک کنیم. بعضی وقت‌ها با توجه به بحرانی بودن موضوع می‌فهمیم که شرایط بیمار به گونه ای است که به طور جدی آسیب دیده و تلاش می‌کنیم آسیب او بیشتر نشود و به سمت مرگ نرود. بعضی وقت‌ها

حمله تروریستی در خوزستان، تلخ‌ترین روز عمرم بود

انگار در اورژانس ۱۱۵ روزهای تلخ بر اتفاقات شیرین می‌چربد. آقاجری در ادامه روزهای تلخی که در نقش اپراتور فوریت‌های اورژانس داشته‌است، می‌گوید: «رژه روز ارتش در استان خوزستان و حمله تروریستی که در آن جوان‌های زیادی به شهادت رسیدند، یکی از روزهای تلخ کارم بود و همیشه در یادم می‌ماند. من آن روز اپراتور اورژانس بودم و خیلی سخت است که بدانید دارید به آدم‌هایی کمک می‌کنید که ممکن است به آن‌ها تیر خلاص بزنند. حتی برای همکاران ما من نگران بودیم که در چه وضعیتی قرار دارند و فضایی ملتهب به وجود آمده بود. بعضی وقت‌ها همکاران ما به ماموریت‌هایی می‌روند که می‌دانیم در خطر هستند. در چنین شرایطی به آن‌ها می‌گوییم تماس‌تان را قطع نکنید تا ما بشنویم چه کار می‌کنید و چه اتفاقی می‌افتد. مسواری است که تماس گیرنده از وضع داخلی خانه اطلاع نداشته و چالش‌های زیادی برای همکارانم ایجاد می‌شود. بعد از اعزام همکاران ما فهمیدند فرد توهم ناشی از سوء مصرف مواد مخدر داشته‌است و وقتی به محل ماموریت می‌رسند می‌بینند خانواده‌ای غرق در خون کف زمین افتاده‌اند و مردی هم با تبر انتهای اهرو ایستاده‌است. الان یکی از همکارانم هنوز از لحاظ روحی شرایط خوبی ندارد. مورد دیگری داشتیم که فرد هر دو عضو خانواده‌اش را به ضرب گلوله کشته و آمده بود بالای پشت‌بام تا خودش را هم بکشد. با ما تماس گرفتند و وقتی همکار ما به آن‌جا رسید این‌ها آقا با اسلحه در دست بالای سر او ایستاده بود. تنها شانسش که آورد حضور پلیس و تک‌تیر انداز‌ها بود. در نهایت طوری شد که همکار ما با عارضه قلبی به بیمارستان منتقل شد.»

بحث گروگان‌گیری است، بعضی موارد خانوادگی است و ... یک بار خانمی تماس گرفت، خیلی مستاصل بود و از صحبت کردنش فهمیدم تحت یک فشار روانی شدید قرار دارد. گفتیم شما با آره و نه جواب دهید و یک جوری نشانی را بگویید تا ما خودمان را به شما برسانیم. بعد متوجه شدیم که همسر سابق آن خانم وارد خانه شده و خواسته او را به خاطر طلا و پول هایش از بین ببرد. خدا را شکر

این خاطره شیرین را فراموش نمی‌کنم

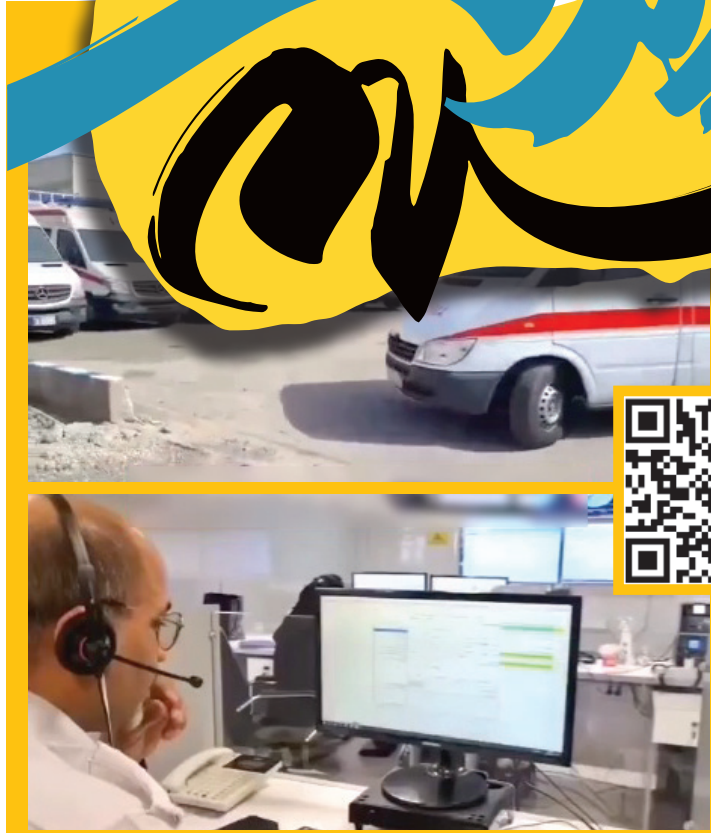
از این اپراتور اورژانس می‌خواهیم کمی درباره روزهای شیرین کارش صحبت کند. او می‌گوید بیشتر قسمت‌های شیرین کارش به بحث نجات جنین و نوزاد، ایمان در آمبولانس و احیای برمی‌گردد و این خاطره را تعریف می‌کند: «موردی داشتیم که شروع ناراحت‌کننده‌ای داشت و پایش بهتر بود. پدری که مشکل اعصاب روان داشت به بچه‌هایش قرص داده و آن‌ها را مجبور کرده بود این قرص را بخورند. دختر ۱۹ ساله این مرد با ما تماس گرفت و جریان را تعریف کرد که پدرم تمام درها را قفل کرده‌است و دارد به زور به من و برادرم قرص می‌خورند. می‌گوید شما مانع زندگی من هستید و می‌خواهید کاری کنید که ما ولیم. از من بگیرد. گفتم دختر ما اولین کاری که می‌کنی این است که خودت و برادرت را به یک اتاق برسانی



زنگ می‌زنند تا اورژانس را دست‌بیاندازند

تماس‌های غیر ضروری و مزاحمت به یک چالش بزرگ برای اورژانس تبدیل شده‌است. «آقاجری» با اشاره به این موضوع می‌گوید: «من دیشب کشیک اورژانس بودم. طبق میانگین در هر شیفت بین هزار تا ۱۲۰۰ تماس داریم که بخش زیادی مربوط به مزاحمت و تماس‌های غیر ضروری است. بعضی‌ها مزاحم می‌شوند، فحش می‌دهند، حتی گاهی بر اساس خبرهای روز که ترند می‌شود شوخی و مزاحمت درست می‌کنند و با این تماس‌ها خط را مشغول می‌کنند. در اورژانس یک تماس که از چرخه خارج شود ممکن است یک تماس حیاتی را از دست بدهیم چون اپراتورها محدود هستند. متأسفانه بعضی‌ها تماس می‌گیرند و وقتی ماموران ما به محل می‌رسند خودشان در محل حضور دارند، می‌خندند تا به دوستان‌شان نشان دهند آمبولانس را دست‌انداختیم و سر کار گذاشتیم. یک مورد می‌دهد.»

ZENDEGI - SALAM
ضمیمه روزنامه خراسان
شنبه • ۱۷ تیر ۱۴۰۲
۱۹ ذی‌الحجه ۱۴۴۴ • ۸ جولای ۲۰۲۲
شماره ۲۱۲۵۴
۲۴۷۴



مردم ذهنیتی از کار اپراتورها نداشتند

به قضیه ویدئوی ترند شده برمی‌گردیم و از «آقاجری» می‌خواهیم از بازخوردهایی که بعد از فراگیر شدن ویدئو دریافت کرده‌است، بگوید. او این فراگیر شدن را دیده‌شدن همه همکارانش می‌داند و می‌گوید: «برای من در زمان‌هایی که شیفت هم نبودم مواردی پیش آمده‌است. همسایه‌مان آقای حدود ۵۵ ساله هستند. ما در منطقه‌ای زندگی می‌کنیم که اغلب عرب‌زبان هستند. دیدم دخترش دارد به رسم عرب‌ها مویه می‌کند و به عربی می‌گوید: «پدرم! پدرم!» رفته و دیدم پیرمرد کنار سفره در اتاق پذیرایی افتاده‌است و نبض و تنفس ندارد. ماساژ قلبی-ریوی را شروع کردم و تا رسیدن اورژانس این کار را ادامه دادم تا به بیمارستان و بخش آی‌سی‌یو منتقل شد. الان ۸ سال از این قضیه می‌گذرد و این آقا سایه‌اش روی سر خانواده‌اش است. من هر وقت اینستاگرام را باز می‌کنم، می‌بینم دوست و فامیل هر جا این ویدئو را دیده بودند برایم فرستادند. برایشان جالب بود. چون تا قبل از این خیلی‌ها فکر می‌کردند ما در اتاق فرمان تنها یک تماس جواب می‌دهیم، نشانی می‌گیریم و خدا حافظ شما! این شغل زیاد دیده نشده بود و ذهنیتی از آن وجود نداشت. این ویدئو در های از کارهای بسیار زیادی است که همکاران من در حوزه بیمارستانی، پیش بیمارستانی، اورژانس، فوریت‌ها و همه همکارانی که به نوعی درگیر کار درمان هستند، انجام می‌دهند. ذره‌ای از تلاش همه این عزیزان است که خیلی وقت‌ها دیده‌نشده، لطف خدا بود که من دیده‌شدم ولی دقیقاً بعد از این که مکالمه من با پدر این نوزاد تمام شد، همکاران من آقای حیاتی و ممبینی رفتند و خانواده را قانع کردند که برای بررسی بیشتر به بیمارستان بروند و این یک چرخه است که همه در آن درگیرند. دیده‌نشده‌های زیادی هستند که اجر آن‌ها فقط با خداست.»

آموزش فوریت‌های اورژانسی به انقلاب نیاز دارد

این اپراتور اورژانس می‌گوید: «آموزش یک حلقه گم شده در نهادهای مردمی و دولتی است. انجمن فوریت‌های پزشکی در رسالت‌های جدیدش مسئول شده‌است تا در آموزش عمومی ورود کند. ما در آموزش‌گاه‌های فنی و حرفه‌ای هم این کار را با شعار هر خانه یک امدادگر انجام می‌دهیم. در سراهای محله موارد حیاتی را که همه می‌توانند یاد بگیرند آموزش می‌دهیم تا به اورژانس کمک کنند و قبل از رسیدن آمبولانس شرایط را جوری مهیا کنند تا فرد آسیب نبیند. این کار می‌تواند همراه با یک جابه‌جایی مناسب، ارزیابی صحنه، فرهنگ‌سازی برای رفتار با فرد آسیب‌دیده و ... باشد. ما در این کار‌گاه‌ها حتی نحوه تماس با اورژانس و توصیف صحنه را آموزش می‌دهیم. گوشه‌ای را می‌دهیم دست فرد می‌گوییم در این شرایط، اوضاع را چطور برای اورژانس توضیح می‌دهید؟ الان در ژاپن همه می‌دانند در زمان زلزله باید چه کار کنند. چون این کشور زلزله‌خیز است، همه آموزش‌های لازم را دیده‌اند و زمان زیادی صرف آموزش شده‌است. در حوزه آموزش عمومی به یک انقلاب آموزشی نیاز داریم. این آموزش می‌تواند از مدارس، اداره‌ها و ... شروع شود. فضای عمومی کار را هم که هلال احمر انجام می‌دهد، باید یک سری آموزش برای بچه‌های زیر ۱۵ سال و بزرگ‌تر از آن داشته باشیم تا آن‌ها با کیفیت و مختصات فوریت‌های اورژانس آشنا شوند. تصور کنید در کانون بازنستستان شهری یک سری کارگاه آموزشی برای سالمندان گذاشته‌شود. همین آموزش‌ها که انجام شود بخش بزرگی از جامعه هدف آموزش می‌بینند و کم‌کم این موضوع به مرز یختگی می‌رسد.»