

## Uznemiravanje službe za prijem hitnih medicinskih poziva telefon 194

### Sažetak

Slavoljub R Živanović

Gradski zavod za hitnu medicinsku pomoć Beograd

**Uvod:** Operateri Hitne pomoći Beograda, telefon 194, primaju veliki broj poziva koji ne predstavljaju poziv u pomoć već namerno zavatlavanje, ili uznemiravanje. Takođe veći broj pozivanja ne predstavlja traženje medicinske pomoći, već pogrešne veze, tj građanin dobija operatera na telefonu 194, pozivajući neki drugi broj. Ovaj problem u svetu ne obuhvata samo Hitnu pomoć već i vatrogasce i policiju, koji su često funkcionalno objedinjeni.

**Cilj rada:** Istražiti koliki je broj telefonskih poziva upućenih Hitnoj pomoći, svrstan u grupu uznemiravanja, ili pogrešna veza.

**Metodologija rada:** Korišćena je elektronska excel baza podataka svih uspostavljenih telefonskih veza na telefonu 94 u toku 2009 godine. Operater koji radi na telefonu 194 na prijemu hitnih medicinskih poziva, radi za računarom i u određena polja "maske unosa" upisuje potrebne podatke. Kada operater u razgovoru sa pozivaocem utvrdi da se ne radi o pozivu u pomoć zbog zdravstvenih tegoba, veza se prekida uz čekiranje ovog telefonskog poziva kao pogrešan broj, ili uznemiravanje. Telefonski brojevi upisani u bazu podataka su poslužili za pretraživanje. Za analizu su korišćene 739742 ukupno ostvarene telefonske veze u toku 2009. Godine, a prebrojavanje je urađeno u programu MS Excell for Windows .

**Rezultati:** 93.393, ili 12,625% uspostavljenih veza označeno je kao pogrešan broj, a 79708, ili 10,775% je označeno kao uznemiravanje.

**Zaključak:** 23% telefonskih razgovora koje obave operateri na broju 194 su ili uznemiravanja, ili pogrešne veze.

**Ključne reči:** Uznemiravanje, zloupotreba, pogrešna veza, Hitna medicinska pomoć Beograd.

## Uvod

U svakodnevnom radu operateri na telefonu za prijem hitnih medicinskih poziva građana broj 194, /do 2013 godine je bio 94/ primećuju da ima veliki broj ostvarenih telefonskih veza koje predstavljaju ne poziv u pomoć zbog nekog hitnog medicinskog stanja već zavrtavanje, pravljenje neslanih šala, tj uznemiravanje ustanove Hitne pomoći. Takođe je primećeno da veći broj ostvarenih telefonskih veza ne predstavljaju poziv u pomoć zbog neke medicinske hitnosti, već se radi o pogrešnim vezama, tj građani dobijaju operatera hitne pomoći na telefonu 194 pozivajući neki drugi broj. Ovaj problem u svetu ne obuhvata samo hitnu pomoć već i vatrogasce i policiju, koji su često funkcionalno objedinjeni. Problem je toliko ozbiljan da je ušao i u zakonodavstvo nekih zemalja, npr u Velikoj Britaniji Holandiji gde je objašnjeno šta je uznemiravanje tj lažni poziv? Prema zakonskoj regulativi u Velikoj Britaniji "Lažni poziv je onaj kada neka osoba slobodno zove Hitnu pomoć /ili i policiju ili vatrogasce/ da je lažno obavesti da negde postoji hitno stanje iako se to hitno stanje ne dešava. Nekad osobe zovu ove službe ne da bi prijavile neku hitnost, već jednostavno da zloupotrebe službu kao deo neke šale"(1). U Holandiji se razlikuju zloupotreba telefona za pozivanje hitne službe, namerna, ili slučajna(2).

Iz priče naših operatera koji rade na prijemu hitnih medicinskih poziva građana, kao usmeno saopštenje, da najčešće telefon 194 uznemiravaju deca i mladi kao i u Holandiji(2), mada ima i onih koji su očigledno starijeg životnog uzrasta.

## Cilj rada

Istražiti koliki je broj telefonskih poziva upućenih hitnoj pomoći na broj 194 koji su svrstani u grupu uznemiravanja, a koliko u grupu pogrešna veza.

## Metodologija rada

Korišćena je elektronska EXCEL baza podataka Gradskog zavoda za Hitnu medicinsku pomoć, svih uspostavljenih telefonskih veza na telefonu 94 u toku 2009 godine. Operateri koji rade na telefonu 194 na prijemu poziva, lekar ili medicinski tehničar radi za računarom i u program, u određena polja "maske unosa" upisuje potrebne podatke. Kada operater u

razgovoru sa pozivaocem utvrdi da se ne radi o pozivu u pomoć zbog zdravstvenih tegoba, uz obaveštenje pozivaocu da je pogrešio, veza se prekida uz obavezu da operater takvu vezu u računarskom programu sa kojim radi, obeleži kao pogrešan broj, ili uznemiravanje. Određeni podaci o pozivu tj pozivaocu se u programu automatski beleže, kao npr br telefona sa koga se zove, a druge podatke operateri sa tastature upisuju. Sve ove veze su označene i kao hitnost tri što znači da ni jedna takva telefonska veza nije okončana prijemom poziva to jest slanjem medicinske ekipe. Telefonski brojevi koji su automatski upisani u bazu podataka, su poslužili za pretraživanje onih telefonskih veza koje su označene kao uznemiravanje, ili pogrešna veza.

Dešava se da HP prihvati poziv u pomoć, da se ekipa uputi na datu adresu, ali da se adresa, oboleli, ili povredjeni ne nadje, a da je telefon sa koga je zvato nedostupan, ili stalno zauzet. Ovakvi pozivi nisu istraživani i ne razmatraju se u ovom radu.

Sortiranje, to jest prebrojavanje je vršeno u programu MS Excel za Windows.

## Rezultati

Za analizu su korišćene 739.742 ukupno ostvarene telefonske veze na telefonskoj centrali za prijem hitnih medicinskih poziva u pomoć broj 94 u toku 2009. godine. Od toga 79.708 ili 10,775%, je označeno je kao uznemiravanje, a 93.393 ili 12,625% uspostavljenih veza označeno je kao pogrešan broj. Zbir od 173101 čini 23,4% ukupnog broja razgovora koji su se obavili u toku 2009 godine

Uznemiravanje: koliko puta	Sa koliko brojeva
1	11434
2	2150
3	947
4	548
5	368
6	242
7	216
8	171
9	116
10	111
11-50 puta	813
51-100 puta	86
101-200	51
201-1000	18
1147	Sa jednog broja
1331	Sa jednog broja
1342	Sa jednog broja
1363	Sa jednog broja
1793	Sa jednog broja
ukupno	79708 pozivanja

Tabela broj 1: Uznemiravanja

Tabela br 1 pokazuje koliko puta je uznemiravana HP sa određenih telefonskih brojeva

Broj uspostavljenih telefonskih veza	Koliko različitih telefonskih brojeva
1	49813
2	7684
3	2328
4	962
5	513
6	296
7	217
8	120
9	90
10	74
11	60
12	46
13	31
14	21
15	24
16	12
17	13
18	9
19	10
20-50	75
51	1
53	1
86	1
100	1
119	1
459	1 sa UC
3017	stara tel centrala
93393	62407

Tabela broj 2: Pogrešne veza

Tabela pokazuje koliko puta je uspostavljena pogrešna veza sa telefonom 94, sa određenih telefonskih brojeva.. Četiri stotine pedeset devet puta je sa jednog broja beogradskog Urgentnog Centra pogrešno pozvana hitna pomoć na broj 194.

<direktno> veza preko dispečera koja kruži na TC	8722
Policija	1707
UC	1196
<Interno>	280
Ukupno	11905

Tabela broj 3: Uznemiravanja moguće greške

U tabeli je prikazan broj uznemiravanje sa telefona policije, Urgentnog Centra, direktna veza i interno-veza koja kruži između operatera.

### Diskusija

Podaci iz našeg istraživanja pokazuju da je skoro 80.000 telefonskih veza označeno kao uznemiravanje Hitne pomoći na broju 194 to jest da se nije radilo o pozivu u pomoć zbog neke medicinske hitnosti. Pedeset hiljada građana je uznemiravalo Hitnu pomoć jedan put, a njih pet je uznemiravalo hitnu pomoć više od hiljadu puta svaki od njih u toku 2009. godine. Sa osamdeset i šest brojeva službu prijema hitnih poziva 194 je uznemiravalo, između 50 i sto puta! U našem istraživanju sa 49.813 telefonskih brojeva je jednom pogrešno dobijena HP pozivajući, tj. imajući na umu neki drugi broj. Čak sa devedeset različitih brojeva je po devet puta dobijena HP birajući neki drugi broj. Sa čak 75 brojeva je pozvan broj 194 i navodno pogrešno dobijen telefon 194 po između 20 i 50 puta svaki od njih. Sa jednog broja Urgentnog Centra je zvato 459 puta i zavedeno kao pogrešna veza. Ukupno 62.407 brojeva je napravilo ukupno 93393 telefonskih poziva sa pogrešnom vezom. Kako se pri ostvarivanju veze sa HP u slučaju čekanja, ako postoji veći broj ulaznih poziva, uključuje automat koji daje informaciju "dobili ste hitnu pomoć molimo sačekajte" neobično je da se pogrešna veza na ovaj način ostvari jednom pozivaocu i više nego nekoliko puta. Kao što se vidi iz tabele broj dva, navodno „pogrešnih veza“, puno je osoba koje su "pogrešile" 15, 20, 30 ili i više od 50 puta. Sigurno je da je veći deo ovih navodno pogrešnih veza u stvari uznemiravanje ali koje nije prepoznato od strane operatera. Videti tabelu br dva.

Pojava uznemiravanja telefona Hitne pomoći nije neka osobenost Beograda, već se dešava i

na drugim mestima, čak i u mnogo većem procentu. Na primer u Maleziji (3) 8,7% svih telefonskih poziva upućenih hitnoj službi službi su uznemiravanja. U istraživanju 2008-9. godine, 2% svih poziva hitnoj službi u Australiji(4) su lažni pozivi tj uznemiravanja. U istraživanju u Kamerunu 2009. je bilo 3.14% poziva službi Hitne pomoći koji su bili uznemiravanja (5). Neke službe su praktično preplavljene ovakvim telefonskim pozivima. U Južnoj Africi 2011. godine, u šest kol centara u jednoj provinciji, na 405.000 telefonskih poziva više od 20.000 su uznemiravanja, a skoro četvrtina poziva upućena Hitnoj pomoći su uznemiravanja, uvredljivi pozivi i pozivi gde bolesnik nije pronađen (6). U Kini 2014. godine, pozivajući se na Guangzhou Daily, oko 16.000 poziva upućenih Hitnoj službi, to jest njih 30-40% su u stvari uznemiravanja(7). U Turskoj u provinciji Bitlis, 97% poziva upućenih hitnoj pomoći telefonski broj 112 su uznemiravanja a samo 45 poziva su stvarne medicinske hitnosti(8).

U Indiji policijski broj "100" za hitne intervencije prima oko 12.000 poziva a 95% poziva su uznemiravanja. Najveći broj ovih poziva upućuju deca(9).

U Holandiji ima oko 1.000.000 uznemiravanja, ili slučajnih poziva Hitnoj pomoći godišnje, na telefon 112. Često broj 112 namenjen pozivanju Hitne pomoći u telefonu, ili tabletu, nalazi kao prvi na listi, pa u džepu, rancu, deca i ne znajući pritisnu taster za biranje. Čak i kada je telefon, ili tablet zaključan ovaj broj može da se bira. Da bi služba na telefonu 194 mogla da obradi veliki broj ulaznih telefonskih poziva potreban je veći broj operatera koji u nekom razumnom vremenu mogu da savladaju tu količinu telefonskih poziva. Operateri troše svoju energiju, koncentraciju i najvažnije vreme na pozivaoca koji nisu ozbiljno zainteresovani za pomoć koju bi im pružila HP. Vreme čekanja da se operater koji radi na telefonu 194 javi građaninu koji traži hitnu medicinsku pomoć u istraživanju u beogradskoj Hitnoj pomoći 2001.(10) godine je bilo u proseku 36 sekundi u dnevnoj, a 44 sekunde u noćnoj smeni u čemu sigurno udeo imaju i ovakvi pozivi. Onima koji zovu 194 zbog neodložnih ili hitnih zdravstvenih potreba nekada se i sekunde razvlače u nedogled, naročito u slučaju dužeg čekanja na uspostavljanje veze sa operaterom. Oko 10% svih poziva građana u pomoć čeka na operatera

više od 70 sekundi, a čekanje može da traje i preko četiri minuta(10). Naravno da svaki operater koji radi na broju 194 ima svoje radno vreme i plaćen je, tj svako radno mesto znači i neki trošak za društvenu zajednicu. Koliko to košta u našim uslovima, u vremenu i novcu do sada niko nije računao.

Npr u radu iz Ujedinjenog Kraljevstva, Australije(11) se kaže da je za lažne pozive npr vatrogascima u 2008. svaki poreski obveznik platio 73 dolara godišnje, i da broj lažnih poziva raste, a broj stanovnika Ujedinjenog Kraljevstva je 64 miliona. To je značajno opterećenje za zajednicu kao i moguća opasnost koju mogu da izazovu po druge građane.

Ukupan broj ostvarenih veza označenih kao uznemiravanja i pogrešnih veza u ovom istraživanju čini više od petine svih telefonskih poziva, postavlja se i pitanje cene ponašanja nesavesnih, ili verovatno psihički obolelih građana i mogućnosti dobrog funkcionisanja službe. Rešavanjem problema, kvalitet rada službe prijema hitnih medicinskih poziva bi mogao značajno da se poboljša.

Zašto se ova pojava dešava? Kod dece je to radoznalost, lak pristup mobilnom telefonu, a gde je poziv upućen na broj 194 besplatan, što je čini se glavni razlog da se HP zove i sa njom zbijaju neslane šale(2). Oni koji uznemiravaju HP možda i ne znaju da policija može da prati telefonski poziv čak i kada je broj sakriven, ili je telefon i bez sim kartice. To znači da ne možete da uznemiravate Hitnu pomoć anonimno(2).

Da stvari nisu uvek jednostavne, pokazuje i slučaj tragičnog događaj sa detetom koje je u SAD zvalo hitnu službu zbog majke bez svesti. Poziv je od strane operatera hitne službe shvaćen kao uznemiravanje i završio se smrtnim ishodom majke. Slučaj je digao veliku prašinu u američkim medijima(12). I u beogradskoj hitnoj pomoći se desio sličan slučaj.

Kako se boriti protiv ove pojave? Da li je moguće da se u našim uslovima sankcionišu lažna pozivanja broja 194? Rukovodstvo beogradskog Zavoda za hitnu medicinsku pomoć je pre više godina u pokušaju da reši problem razgovarajući sa nadležnom službom pošte Srbije kada je to bio jedini mobilni

operater. Izjava tadašnjeg direktora Gradskog Zavoda za Hitnu medicinsku pomoć je bila da Poštanska organizacija nikome nema prava da isključi telefon, a pogotovu ako osobe razgovaraju sa mobilnog telefona. Kako to rade u drugim zemljama? Od toga da se dotični telefonski bombarduje porukama od strane policije do opomene i zatvora(2). Zakonska regulativa u UK tj Ujedinjenom Kraljevstvu, kaže da su lažne prijave hitnim službama kriminalne radnje i da se osoba koja to radi može pozvati na sud. Zavisno od ozbiljnosti učestalosti i prirode ovog uznemiravanja, nekima se može izreći samo mera upozorenja(1). U Australiji zakonskim aktom 2008.godine su predviđene teže kazne za uznemiravanje hitne službe, do 10.000 dolara i zatvor do jedne godine. Iako je to pozitivan korak u smanjivanju ovakvih poziva, primena je problematična kod dece i bolesnika sa duševnim problemima (4).

U Japanu je uhapšena osoba koja je uznemiravala policiju(13) U indiji protiv 260 osoba je pokrenut krivični postupak i osuđeni su da plate kaznu od 1000 rupija. Da li je osobi koja u toku godine zove beogradsku Hitnu pomoć broj 194 skoro 1800 puta, moguće isključiti telefon, ili ga u računarskom programu softverski staviti na crnu listu, da se poziv sa tog broja i ne priključuje operateru na broju 194? Takva osoba svojim ponašanjem očigledno ugrožava život i zdravlje drugih građana. Kako piše u novinskom članku, u Nigeriji je ova problematika regulisana zakonom(14), što u našoj zemlji nije slučaj. Sigurno bi trebalo provesti široku društvenu akciju kao npr u Brazilu(15), gde pozivi hitnoj službi označeni kao uznemiravanja čine oko 65%. U Brazilu se radi sa mladima i objašnjavaju se moguće štete ovakvog igranja sa hitnom pomoći.

### Zaključak

Nešto više od 23% telefonskih razgovora koje obave operateri na broju 194 su ili uznemiravanja ili pogrešne veze. To predstavlja veliko opterećenje za službu, smanjuje mogući kvalitet rada i može da ugrozi živote građana koji pozivaju službu hitne pomoći zbog hitnih medicinskih stanja.

## Moguće zamerke istraživanju, slabosti rada

Deo zaposlenih se redovno mesečno menja na telefonskoj centrali 194, i onda teže prepoznaje osobe koje često uznemiravaju ovu službu Hitne pomoći, ili im se čini da je u pitanju pogrešna veza. Za analizu su korišćeni telefonski brojevi pozivaoca, te je moguće i da je pozivaoc zvao i sa jednog, ili više mobilnih, ili fiksnih telefona; da je sa jednog telefona pozivalo hitnu pomoć više osoba, što u istraživanju nije moguće razlikovati. Sigurno da u ovom istraživanju ima i određenih grešaka, nastalih unosom pogrešnih podataka. Ako se operater iz raznih razloga striktno ne pridržava protokola za rad, može da stekne pogrešan utisak da se radi o uznemiravanju npr od strane nekog građanina, alkoholisane osobe, ili osobe sa govornom manom, dece, a da se u stvari radi o životno ugrožavajućem stanju. Moguće je i to, da je operater u radu kada je preopterećen, naknadno, a ne odmah, zatvorio svoje radne prozore u programu, i ne sećajući se o čemu se radi, pogrešno označio datu vezu kao npr uznemiravanje, umesto savet, ili obaveštenje. Dolazi u obzir i nesavestan rad operatera.

Deo poziva koji kruže u sistemu na telefonskoj centrali 194 medju operaterima, koji su označeni kao pogrešna veza, moguće je da su saveti, obaveštenja o dežurstvima bolnica, vremenu dolaska lekarske, ili transportne ekipe, traženje nekih osoba, npr lekara koji su pre nekog vremena dali nekom neki savet i sl. Ali za savete pozivaocu, u programu polje postoji grupa saveti. Očigledna je potrebna kontrola rada operatera na telefonu 194 sa podizanjem svesti o ozbiljnosti rada i onome što se upisuje u program.

## Predlog mera

Niko od operatera na 194 osim male grupe na samom početku rada 2006. godine, nije imao obuku za rad u sistemu i da se praktično operateri sami u toku rada uče radu sa programom u kome rade. Potrebno je raditi sistematsku obuku za rad sa posebnom kontrolom onoga što je upisano. Uvesti redovne radnike koji rade na broju 194 koliko je to moguće, a ne menjati ih često. Preko medija uraditi kampanju o štetnosti ovakvog ponašanja i mogućim kaznama za one koji uznemiravaju Hitnu Pomoć.

## Literatura

1. Find Laws, Legal Information. [homepage on the Internet] United Kingdom. What do I need to know about hoax 999 calls? [cited 2015 Feb 20] Available from: [http://www.findlaw.co.uk/law/criminal/crimes\\_a\\_z/500552.html](http://www.findlaw.co.uk/law/criminal/crimes_a_z/500552.html)
2. Governments of the Netherland Question and answer: What happens if I accidentally call 112? [Internet] [cited 2015 Feb 10] Available from: <https://www.government.nl/topics/emergency-number-112/question-and-answer/what-happens-if-i-accidentally-call-112>
3. Rahman HA N. Emergency medical services in Malaysia [Internet] [cited 2015 Jun 10] Available from: <http://www.slideshare.net/nhliza/ems-busan>
4. Rashford S, Isoardi K. Optimizing the appropriate use of the emergency call system, and dealing with hoax callers. *Emerg Med Australas.* 2010 Oct;22(5):366-7.
5. Ze Minkandé J, Simo Moyo J, Afane Ela A, Penlap Temdié E, Nnomoko Bilounga E, Béyiha G, Binam F. [Results of the first three years of operation of the emergency medical assistance service (SAMU) in Yaounde, Cameroon]. *Med Trop (Mars).* 2009 Dec;69(6):577-80.
6. Health systems trust. A leading resource on health systems and primary health care in southern Africa 20000 calls to EMS are duds. [Internet] [cited April 1, 2016]. Available from: <http://www.hst.org.za/news/20000-calls-ems-are-duds>
7. McGeary K. Guangzhou's Emergency Number Swamped With Prank Calls January 10, 2014 [Internet] [cited April 1, 2016]. Available from: <http://www.thenanfeng.com/blog/guangzhous-emergency-number-receiving-dangerous-amount-of-prank-calls/>
8. Bitlis - Anatolia News Agency 9/14/2011. Prank calls hindering emergency 112 services [Internet] [cited April 1, 2016]. Available from: <http://www.hurriyetdailynews.com/default.aspx?pageid=438&n=prank-calls-hindering-emergency-112-services-2011-09-14>
9. Shaikh A. '100' police emergency number receives 90% prank calls. *The times of india city.* Jun 24, 2012. [Internet] [cited April 1, 2016]. Available from: <http://timesofindia.indiatimes.com/city/pune/100-police-emergency-number-receives-90-prank-calls-ACP/articleshow/14365422.cms>
10. Živanović S. Koliko vremena je potrebno da se operater na telefonskoj centrali hitne pomoći javi pozivaocu. *Naučni časopis urgentne medicine Halo 194.* 2014;20(1):17-21,
11. Australian Government Australian Institute of Criminology: Corcoran J, Tara Renae McGee, Townsley M, Wickes R, Renee Zahnow and Li T. Malicious Hoax calls and suspicious fires: An examination of their spatial

and temporal dynamics. July 2013. Trends & issues in crime and criminal justice no. 459. [Internet] [cited April 1, 2016]. Available from: ([http://www.aic.gov.au/media\\_library/publications/tandi\\_pdf/tandi459.pdf](http://www.aic.gov.au/media_library/publications/tandi_pdf/tandi459.pdf))

12. Lawsuit will go forward against Michigan 911 operators In 2006, Detroit woman dies after operators think caller was a prank. January 26, 2012, Updated January 26, 2012 [Internet] [cited April 1, 2016] Available from

<http://www.clickondetroit.com/news/lawsuit-will-go-forward-against-michigan-911-operators>

13. Man arrested for making 28,000 prank calls to 110. Japantoday Aug. 15, 2013 [Internet] [cited April 10, 2016] Available from: <http://www.japantoday.com/category/crime/view/man-arrested-for-making-28000-prank-calls-to-110>

14. Olasunkanmi Akoni. AllAfrica Make Hoax Call to 767, 112 Emergency Numbers, Go to Jail4. (march 2014) [internet] [cited March 2015] Available from

<http://www.nigeriaheadlines.com/news/make-hoax-call-to-767-112-emergency-numbers-go-to-jail>

15. Bieger A, Borges G, Kranz S, et al. Increasing the efficiency of a Brazilian emergency response call center. Proceedings of the 2009 IEEE Systems and Information Engineering Design Symposium, 2009. University of Virginia, Charlottesville, VA, USA, April 24, 2009. Available from: <http://www.sys.virginia.edu/sieds09/papers/FPM1HF-Health-03.pdf>

Primljen - Received: 07.02.2017.

Ispravljen - Corrected: 14.03.2017.

Prihvaćen - Accepted: 02.04.2017

## Misuse and Abuse of 194 phone number at Emergency Medical Services Belgrade

Slavoljub R Živanović

City Institute for Emergency  
Medicine Belgrade, Serbia

**Introduction:** Operators at the Emergency Medical Services Belgrade call centre (194) receive a large number of calls that don't represent calls for urgent medical assistance but could rather be classified as intentionally placed prank calls. Misdials and hang-up calls are another 194 phone number problem. It is suspected that many of these calls occur when callers misdial other phone numbers similar to 194 and thus reach EMS operators. In other parts of the world this problem affects other first responders as well, like firefighters and police who are functionally incorporated with EMS.

**Scope:** To determine what percentage of all EMS calls represent prank calls and misdials of 194 phone number at EMS Belgrade

**Methodology:** We have used our Excel database containing all phone calls placed to the 194 phone number during the year 2009. Operators at 194 EMS call centre use a computer database to fill out the templates with all the necessary data. As soon as an operator realizes during the conversation with a caller that there is no need for urgent medical care they advise the caller and the call is terminated and entered into the database as a misdial or a prank call. Telephone numbers from all callers are automatically entered into the database and have been used in identifying these types of calls. For our study we have analyzed all 739742 calls received in the year 2009.

**Results:** 93.393 ili 12,625% of all 194 connections are misuse or abuse, and 79708 or 10,775% are wrong connections

**Conclusion:** 23% of all operators work on 194 telephone are misuse or abuse or wrong connections.

**Key words:** Misuse, abuse misdials, hoax calls, EMS Belgrade

---

Korespodencija /Correspondence to

Slavoljub Živanović slavoljubz3@mts.rs