

救命热线去年响起15万多次、救治5.5万余人

无效电话1.5万余次,净给120添乱

2日上午,泰安市召开全市医疗急救工作会议,对先进单位和个人进行表彰。去年,全市共受理15万余次有效急救电话,救治病人5万5千余人,但无效求助电话也有一成多,其中有不少是骚扰电话。即使救护车出车,也时常会有半途折返的情况发生。

文/片 本报记者 路伟



泰安一家大医院救护车等候调度。

1 一年救助15万多次 一成多来电无效

2日上午,全市医疗急救工作会议召开,泰安市卫生和计划生育委员会授予11家医疗单位“全市医疗急救工作先进集体”称号,21人荣获“全市医疗急救工作先进个人”称号,还有19人荣获“泰山急救标兵”称号。

2015年,24小时受理全市120急救电话15万4千余次,出车5万3千余次,救治病人5万5千余人,共处理较大突发事件20余起,重大突发事件1起。医疗急救完成院前救护,突发卫生公共

事件应对,大型活动保障等重要任务。

据120指挥调度中心统计,除了15万余次有效求助,还有1.5万余次是无效求助。“很多时候电话响一声就挂断了。”工作人员说,还有一部分是骚扰电话。

最近几年,利用网络电话拨打120的情况比较常见,其中多数是骚扰电话。“因为网络电话不显示号码,对于这种电话我们更束手无策。”工作人员说。

2 再三“调度”救护车 家属就是不露面

泰山医学院附属医院急诊科护士牛飞表示,日常急救工作中,经常遇到一些让人哭笑不得的事情。“前段时间接到调度,说道朗一名老年人需要急救,我们立刻赶往现场,但是走到半路,患者家属说又不需要救护车了。”牛飞说,他们只能往回走,刚走一会,家属又急切地打电话要他们

回去,快到患者家时,他们接到电话称患者已经去世,但当让家属出门签字时却被拒绝。

在医疗救助过程中,医护人员常会遇到恶言相向的家属。“在现场,因为家属比较着急,对我们说不好听的话。”牛飞说,出现这种情况,只能忍气吞声。

3 车内外全有监控 记下救助全过程

2015年,由市120指挥调度中心牵头组织,各院前急救站救护车均安装了车载监控系统、车载智能终端,能记录下救护车内发生的事情。

据工作人员了解,以前接到的求助电话中,经常会遇到醉酒患者,这些患者大多不积极配合治疗,有些甚

至会对医护人员拳打脚踢,“现在接到这部分患者,我们会提示车上有监控在拍,这些患者就能安静不少。”

如果家属质疑医生,也可调取监控查看,避免医患纠纷的发生,同时还能保护医护人员和患者的合法权益。

拨打120可指定医院 若无要求就近派车

相关链接

120指挥调度中心工作人员提醒,发生急危重病人和意外受伤时,可立即拨打120急救电话,指挥中心会立即派出医生和救护车到现场急救。一般来说,如果求助人指定某家医院,指挥调度员会指派这家医院,如果没有指定,调度员则会根据就近原则

派救护车。

电话接通后,应该保持镇静,讲清病人的信息。接通电话后,应该保持镇静,讲清病人的信息:病情、姓名、性别、年龄;病人最突出、最典型的发病表现;约定确切的接车地点以便及时接车,并时刻保持报警电话的通畅。