



记得住地图、懂得了方言、学得会急救……

120急救调度员 个个都是“多面手”

本报记者 李倩 康宇 通讯员 韩宁 实习生 于梦竹



她们都是济宁“活地图”

“120调度员要对各县区的路段了如指掌。要熟悉每条路和路况。”崔园是120急救指挥调度中心的一名班组长，对于济宁城区包括乡镇的道路她都了如指掌。在她的桌前，放着一本济宁市地图册，记者注意到，地图册已经被翻得非常的旧了，在上面，标注了一些难记的地名，还有手绘的地形简易图，“现在很多县市区的老地名都换了新交法，我们得随时掌握地名的变化。”

崔园说，因为拨打120急救电话的多是一些情况严重的突发疾病或车祸事故，因此，调度员的问询要很有技巧。在接电话过程中，她曾多次遇到这样的情况：病人家属因为慌张一时说不清准确地址，有的还因为着急张口就骂人。每每遇到这种情况，她都会先安抚对方，尽量稳定对方情绪，然后赶紧向其详细地址，以便能以最快的速度派出急救车辆。

崔园坦言，很多时候，患者描述的地方大概在哪我们都知道，但是就是不能“是不是在xx地”这样问，因为报警人在慌张的情况下，很容易下意识的说“是”，我们都会

尽可能的引导报警者描述准确位置，作为一名120调度员就是得脚踏实地的做好一件事，最切忌的就是“炫技”。

46秒完成救护调度

15日，下午3点整，市120调度指挥中心的崔园接班，3点19分28秒，她接班后的第一通急救电话接进了调度室，这是汶上的一位路人打来的，是替一起交通事故呼叫救护车，位置是汶上镇派出所一所路口向北。15点20分07秒，她就完成了对事故地点、现场情况的准确记录，15点20分14秒，对附近急救点顺利地安排车，安排好了急救人员前往救护。

“喂，您好，120急救指挥中心……”调度员崔园戴着耳麦，只见她迅速接电话、查找位置、调度车辆、填写120急救单，整个过程快速高效准确，持续时间不到一分钟。当在屏幕上看到救护车第一时间派出后，她长长地出了一口气。“每一个因疾病和意外的求救者能够及时得到有效救治，尽最大可能地挽救每一个宝贵的生命。因此我们都会在最短的时间内完成调度工作，一般不会超过一分钟，我们现在的计数都是精准到秒。”崔园告诉记者。

提起120，不仅仅是简单的三位数号码，它是人们濒临死亡时出现的希望，是一条名副其实的生命线。在大多数人眼里，120调度员的工作不过是接个电话，派辆救护车。其实，调度工作绝非人们想的那么简单，调度员不仅要具备一定的基础医学知识，还要熟记全市的各个地名；接到假警电话时要细心甄别，接到骚扰电话时要耐心劝导……15日，记者采访了市120调度指挥中心的接线员，听她们讲述坚守生命热线背后的故事。



济宁卫生急救调度指挥中心内调度员紧张而忙碌。

温馨提示

生命热线不欢迎“骚扰”

120急救指挥中心工作繁忙而没有规律，尤其是节假日更忙。调度员们吃饭都是一个一个轮着吃，就怕耽搁了救命电话。“平均下来，一名120调度员每天能接100多个电话，这就需要把同样的话每天重复上百次，而且要保证句句清晰、亲切。”济宁卫生急救指挥中心副主任孙修路说。

在120调度指挥中心的大屏幕上，记者注意到，7月15日，截止到下午3点36分，共接警523个，日出诊209个，有一半以上的电话都是不要出车的。崔园介绍说：“这些电话有一部分是同一个事发地点，但是不同的路人打电话报警，还有的是取消叫车或者反复打电话催促救护车快点到的。”

跟所有热线电话一样，120也时常接到骚扰电话。“120是百姓的生命线，需要120急救的多是急危重症患者，对这些人的救治都是分秒必争的。”孙修路说，骚扰电话占用了急救资源，有人甚至骗急救人员出车，对急救资源造成浪费，我们也呼吁市民不要随意拨打120，保持生命热线的畅通。

只要有一丝希望，就必定抗争到底

济医附院兖州院区严格肿瘤首程治疗，让患者重燃希望

本报记者 李倩 康宇 通讯员 董体 韩伟杰



谈恶性肿瘤色变，恶性肿瘤已然成为死亡的代名词。尽管如此，人们与它的斗争却一天也没有停止过。“哪怕有一丁点的康复希望，我们也要对患者不抛弃、不放弃，努力达到最佳的治疗效果。”济医附院兖州院区肿瘤科主任吕杰说。

有希望就不放弃 首程治疗很重要

“医生水平高，治好了我的病，我现在每天都去跳广场舞，别提多高兴了。”2014年底，74岁的张大娘因腹胀来院检查，被确诊为卵巢癌晚期，腹腔中发现3个直径约20公分的肿瘤，已相互融合，失去手术机会，并且肿瘤压迫出现肠梗阻，患者多日不能进食，日渐消瘦，只能靠静脉营养来维持。

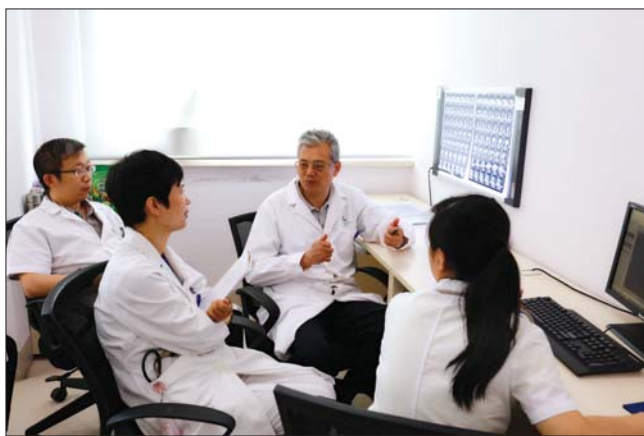
对于张大娘的情况，医院肿瘤科迅速制定了治疗方案，并根据病人情况调整化疗药物剂量。化疗过程顺利。一个疗程后，病人可以进食了。两个疗程后复查，肿瘤已缩小到3公分了。治疗四个疗程后胸部和腹盆腔的CT检

查显示，肿块基本消失。

吕杰介绍，所谓首程治疗是指患者刚刚查出疾患后的首个治疗过程，针对个体患者确定的治疗思路。“治疗是否有效的关键在于正确的首诊，首程治疗往往直接影响到患者的愈后。”据了解，肿瘤科从建科开始便始终坚持所有的新入院病人都要进行全科讨论，集思广议，制定规范、科学、个体化的治疗方案，让病人达到最好的治疗效果。

北京专家坐镇 患者更安心了

市民王先生今年48岁，半年前身体不适，咳嗽的厉害，到医院检查后发现右肺占位，因位置特殊，距离肺静脉较近，去多家医院就诊都



肿瘤科医生对新入院患者的病情进行讨论。

未能明确诊断。当王先生听说医院有全国知名专家坐诊后，慕名来到医院肿瘤科。北京海军总医院肿瘤治疗中心副主任医师李方明和医生共同探讨患者病情，并成功完成了肿块穿刺，明确了诊断，得到科学治疗，取得了满意的效果。

“一旦确诊肿瘤，患者都争着往北京、上海等大城市的医院跑，挂号难、看病难让患者及家属身心俱疲。而对于来医院就诊的患者来说，从去年开始，就能直接在家门口接受北京专家的诊疗，极大方便了群众就诊。”吕杰介绍。医院与

北京海军总医院建立协作关系，肿瘤科知名专家李方明每周四至周六来该院坐诊、查房，让群众不出家门就能享受到北京大医院知名专家的权威医疗服务。

除了给予患者的帮助，培养年轻医生也是北京专家的工作之一，教给他们如何病例规范化，如何改善治疗方案，在疑难问题上交流自己的经验和心得。肿瘤科医生吴珊珊说，“北京专家的到来不仅带来了技术上的支持，还提供最新的治疗思路，使得我们在疑难病例讨论上有了很大的提高。”

科室链接

济医附院兖州院区肿瘤科始建于1996年11月，是济宁地区县级综合医院中最早成立的肿瘤专科。

肿瘤科擅长于各种实体肿瘤的诊断及综合治疗，拥有多种治疗设备和手段，包括化疗、靶向治疗、放疗、冷循环射频消融治疗、介入治疗、内镜下治疗、化疗增效、免疫治疗等，形成全方位的肿瘤治疗体系。对各单位及各病期的肿瘤均按国际规范，充分利用各种治疗手段，制定个体化综合治疗方案。2013年肿瘤科开展了癌痛规范化病房的创建，并在去年获得山东省癌痛规范化治疗(GPM)好病例优秀奖。2015年被认定为济宁市首批重点专科，成为医院重点发展的学科。