

记者 白新鑫

乘务员巡航发现意外 一乘客患病无法应答

9月18日早上7点45分,山航SC4897航班从烟台蓬莱国际机场起飞,本次航班的目的地为广州白云机场。

经过二十多分钟的爬升,很快飞机进入巡航阶段,客舱乘务员推着餐车开始为旅客们发餐。

“您好女士,请问您想喝点什么?”

客舱乘务员宋洒来到22排时一名年龄较小的女性旅客没有回答。

“当时宋洒询问这名旅客需要什么饮料时对方没有回应,一般在客舱服务时有些旅客会休息,没有回应也是正常情况,我们会贴上‘醒后卡’,旅客醒后再发餐。”乘务长刘妍彤告诉记者,宋洒询问旅客两遍后准备贴“醒后卡”时发现旅客并没有休息,而是睁着眼睛双手捂着肚子。

“您是不是不舒服,需要我们的帮助吗?”

“要不您到后排休息吧,后面没人。”

宋洒不断询问旅客是否需要帮助,可不管他怎么问,那名旅客就是不回答。

“宋洒最开始判断旅客可能是生理期导致不舒服,又因为自己是男乘务员不方便告知,于是便找来女乘务员询问旅客。”刘妍彤说,女乘务员询问旅客后依然没有得到任何回应,那名旅客一直捂着肚子表情痛苦。

“当时乘务员马上把这名旅客安置到27排,那里没有旅客,乘务员再次询问仍然得不到旅客回应。”刘妍彤回忆说,乘务员向她报告后她立刻赶了过去。“小姑娘,你是不是难受得说不出话来?”刘妍彤来到27排,她一边询问一边仔细观察旅客,发现旅客面部表情越来越痛苦,四肢也有些僵硬。

两名理疗师协助 合力救治患病旅客

没法交流就不能判断旅客的病因,就在大家一筹莫展之际,刘妍彤想到了一个好方法。

“我问你几个问题,你只需要回答是或者不是,用1跟2来比划好不好。”刘妍彤看出来旅客因为疼痛已经无法说话,便让旅客用1跟2来交流。

“你是肚子疼吗?”“有没有觉得恶心?”“头晕不晕?”“是不是喘不上气来才说不了话?”……这一次刘妍彤的询问得到了女孩的回应,女孩用手比着1跟2,得到答复后刘妍彤最初判断旅客是低血糖。“当时她的表现跟低血糖很像,再加上早航班可能旅客没有吃早饭,我就让乘务员拿来甜饮让旅客喝。”刘妍彤告诉记者。

可当给旅客饮品时刘妍彤发现

航班中途紧急备降 只为旅客生命至上

万米高空山航航班上一旅客突发疾病,空地联动打通生命通道,旅客转危为安

9月18日上午,山航SC4897航班在万米高空上演了一场“空中救援”,飞机巡航过程中机上一名旅客突发疾病,身体僵硬四肢抽搐且有昏迷级呕吐等症状,机组在两名中医理疗师旅客协助下,在空中展开了对患病旅客的救治。同时,山航地面签派员也及时协助机组并联系相关地面人员。

最终,这架原本由烟台飞往广州的航班备降至杭州,山航地面签派员也及时协助机组并联系相关地面人员。



航班乘务员和热心乘客联手对患病旅客紧急施救。

旅客可能并不是简单的低血糖,“首先低血糖不至于说不出话,其次她完全没法自主喝下饮品,最后用吸管喝了几口,但马上就全吐了出来。”此时,刘妍彤意识到旅客的情况可能比较严重,她立刻报告机长,同时通过广播寻找客舱内是否有医生。

伴随着一阵阵的客舱广播,有两名中医理疗师过来说可以协助救治。“客舱里没有医生,但幸好有中医理疗师旅客,他们对女孩救治提供了很好的帮助。”刘妍彤说。情况紧急,她安排乘务员拿来紧急医疗箱及氧气,给女孩吸氧的同时开始测量体温、血压、脉搏等生命体征。通过测量发现,旅客血压很低,脉搏也相对较弱,呼吸急促,表现出胸闷、喘不上气的症状。

“听到广播后,客舱内有不少热心旅客也拿来了糖等食物,但大家并没有拥挤,每个人都很配合我们的工作。”SC4897航班安全员王博文说。在维持好客舱秩序的同时,他也参与到了女孩救治的工作中。“当时理疗师旅客告诉了我们几个穴位,我们一起为旅客按摩刺激穴位让她保持清醒,当时我们主要担心旅客昏迷失去意识。”王博文说。

飞机备降杭州 旅客已无大碍

上午9点,机长果断决定航班备降,机长告知航班将于26分钟后降落,刘妍彤跟同事们要做的就是在

这二十多分钟的时间里让女孩保持意识,等待落地后医生的救治。“不要睡!不要睡!坚持一下,很快就落地了!”刘妍彤跟同事及热心旅客一直不停地呼喊着女孩。

乘务组另外三名乘务员卢梓旸、梁怡欣、王鑫鑫在刘妍彤安排下,两人协助为旅客按摩,一人回到客舱安抚其他旅客。

空中展开救援的同时,地面工作人员也为这条生命通道的疏通做着努力。

上午9点,山航签派员接到机组卫星电话通报,得知了机上的紧急情况。

时间就是生命。山航签派员根据机组反映的情况立即建立公司航卫、机组、签派的三方通信联系,地面签派员给与空中机组协助,航卫也给出了机上旅客紧急救治建议。签派员要做的就是在最短的时间内为SC4897航班找到合适的备降机场。

旅客情况、飞机位置、油量、周边备降场、航行通告……签派员在短时间内通过大量数据结合实际情况,经过综合评估后,建议机组就近备降杭州。

得到机组答复后,当值签派员及时协助联系杭州机场相关部门,尽一切可能保障航班的安全,为SC4897的空中救援打通了生命通道。

在客舱内的整个救治过程中,乘务组、安全员及热心旅客一直在为女孩按摩穴位,不断地穴位刺激终于有了效果,在飞机即将

落地时女孩渐渐有了意识,9点26分,飞机平稳地降落在杭州萧山国际机场。

落地后的一个细节给刘妍彤留下了深刻的印象,“当时飞机落地后我通过广播告诉旅客们先不要动,开舱门后先让医护人员登机救治,等到开门后没有一个人站起来,大家都坐在座椅上。”刘妍彤说。

事后,机组继续准备后续航班,在执行完杭州-广州航班后,刘妍彤第一时间联系了杭州的同事,“当时我们杭州的同事陪着去了医院,他告诉我们女孩到医院经过治疗后有很大的好转,已经在吃饭了,也联系了她的家人。”刘妍彤说。

刘妍彤坦言,以前飞行中也遇到过旅客生病的情况,但这一次是她飞行十年时间里遇到最棘手的一次。“以前不管旅客因何生病,起码能够正常沟通病情,但这一次很难跟旅客沟通,好在经过努力最终的结果是好的。”刘妍彤说。每年,山航机组都会进行多次的机上紧急救援训练,包括心肺复苏、外伤包扎、各类医疗设备使用等培训科目。当旅客出现晕倒等不适症状时,乘务员会首先判断发病原因,判断不清时要及时为旅客吸氧。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:马纯廉 美编:马秀霞 组版:颜莉

齐鲁晚报·齐鲁壹点服务电话

客户部:85196192 85196239

汽车事业中心:85196533

房产事业中心:85196379

健康民政新闻事业部:85193749

教育新闻事业部:85196867

财经新闻事业中心:85196145

产经新闻事业中心:85196807

风尚齐鲁全媒体中心:85196380

文旅全媒体中心:85196613

地方事业部:85196188

招聘、分类广告部:85196199

视频中心:82625465

互联网与科技事业部:85196382

大数据中心:82625452

数字营销事业部:85193144

新媒体产品营销中心:85196153

战略合作事业中心:82625446

企业全媒体事业部:85193858

音频事业部:85193623

智库产品运营部:85196280

品牌运营中心:82625474

社群服务中心:85193700

齐鲁志愿服务中心:85193041

十六里河环卫所 开启深度清洁模式, 擦亮城市底色

为进一步提升市容环境面貌,近日,济南市市中区十六里河环卫所组织人员重点对主要道路、背街小巷、老旧小区等区域存在的积存垃圾和卫生死角进行每日巡查整治。

针对菜市场等重点区域,环卫所安排人员增加巡回保洁次数,做好中午、傍晚时段的保洁捡拾,确保保洁时间无间隙。同时加强对垃圾桶、果皮箱的清洗消杀次数,确保垃圾桶外观干净整洁。许婷婷

禁毒宣传进景区

近日,潍城区禁毒办在白浪河湿地公园开展禁毒宣传活动。活动现场,禁毒民警讲述了吸毒对个人、家庭、社会的危害,同时引导现场群众阅读相关的禁毒宣传单页和关注禁毒系列公众号,更好提高识毒、防毒、拒毒能力和意识。许晓晴

排查易制毒化学品企业 筑牢管控防线

为进一步深入落实夏季治安打击整治“百日行动”,全力遏制易制毒化学品流失流弊。近日,潍城区禁毒大队组织民警集中开展易制毒化学品企业摸排告知、督导检查行动。此次行动进一步规范了易制毒化学品企业台账,对发现的问题提出整改意见,严防易制毒化学品流入非法渠道。许晓晴

武城禁毒大队开展 涉易制毒化学品排查

近日,武城禁毒大队对辖区易制毒化学品企业单位展开检查,深入易制毒企业内部对其安全管理、安全操作规程、化学品生产、使用、台账等方面进行检查并查阅易制毒化学品出入库登记和运输备案,同时对存储库房和设施、企业使用反应釜、离心机、干燥机等设备情况进行检查登记。

民警同时对辖区易制毒化学品使用单位提出要求,一要严格遵守《易制毒化学品管理条例》,落实制度强化责任。二要建立健全易制毒化学品使用管理台账,做到实物与台账相符。三要加强在使用、储存、运输等各环节管理,严格把关,严禁易制毒化学品非法购买、运输。吴金华