

# 为救护精准定位，20年手绘“生命地图”

## 滨州每位120调度员都对城市的犄角旮旯了然于胸

赵旭 高艳蕊 通讯员 李红霞  
滨州报道

### 用脚步丈量城市 用画笔疏通“救命路线”

2004年，滨州市紧急医疗救援指挥中心成立，调度员们为提升调度效率四处取经，学习先进经验的同时，也在探索适合滨州市120调度工作的新模式。

急救中心成立之初，电子地图的制备并不完备，很多路线地点并未纳入系统，这给120调度工作造成了一定程度的困难。2007—2008年，滨州市西区这片土地刚刚开始建设，急救中心使用的滨州地图系统中针对这一部分的内容几乎是空白。为了填补地图以及自己对滨州地形认知的缺陷，调度员们两人一辆电瓶车，随身带着笔和纸，就这样把滨州“转了个遍”。每到一处就自己手绘地图，将区域的轮廓画在纸上，并把路线、路况、出入口、标志性建筑标在地图上，形成自己的详细地图库，并同步将这些新的“点、线、面”补充到滨州市电子地图中，用自己的画笔疏通了滨州的“救命路线”。

自2019年开始，更为细致完整的百度地图取代原始地图加入调度系统中来，地图系统的完备不再需要，也不支持调度员们手动添加位置，调度工作的开展迈入了新的阶段。急救中心的地图与救护车位置定位系统联通，调度员确定具体位置后发送到相应救护车的定位导航系统，并与救护车保持电话联络，实时沟通引导，凭借自己转点时获取的对地理位置的场景化记忆，帮助救护车第一时间发现需救治者。

### 信息技术发达时代 手绘地图并非“多此一举”

在电子信息技术高度发达，一个导航APP就能带你走遍所有“犄角旮旯”的时代，滨州市急救中心的16位调度员却依旧保持着“手绘地图”的习惯。二十年如一日的坚持，已经让手绘地图成为他们日常工作的一部分，成为看到新建筑、新线路时下意识要画下来的举动。利用业余时间，他们用脚步丈量滨州，扫清地图上位置模糊以及自己认知不清晰的每个角落。手绘出的一张张地图既是调度员们分类存档的宝贵资料，也是辅助调度员们记忆地形地况，将抽象的位置转化成脑海中“活地图”的最佳工具。

记者了解到，新入职的调度员都有入职培训，主要是培养关乎调度效率的两大方面内容。一是调度员的打字速度，能否准确快速输入目标地点、传递位置信息，对救助工作的开展十分关键；二是对滨州市地形的熟悉度，熟记滨州市各区县、乡村、大型建筑物名称与位置，“手绘地图”是其中的关键一项。

2024年被滨州市急救中心定位为“管理提升年”，按照“一个平台（120调度平台）、两个方向（院前和院后）、三个层级（指挥中心、急救站、急救点）、四个一体（城乡急救和乡村急救一体化、院前急救和院内急诊一体化、日常急救和突发事件一体化、专业急救和社会急救一体化）、五个快（快接、快派、快出、快转、快处）”发展思路，对滨州市院前医疗急救体系、机制、模式进行重塑、重建和升级，打造滨州院前医疗急救新格局。指挥中心将调度员地名、地理、地形强化培训工作重新启动。调度员们查看电子地图、纸质版地图，对易混淆的地理位置、更改的道路、易发生事故地段、报警频繁小区做好标记，并进行实地勘察，对滨州市地形图进行再熟悉。

手绘地图在很多人看来是“多此一举”，认为智能大数据支撑下的地图系统完全可以实现120调度工作的顺利开展，但是，只有调度员、伤患者以及救护人员在一次次与死

在滨州市有一群特殊的人，他们知道何处修路需绕行、何处路口易混淆，新开的商铺与小区具体方位了然于胸；他们掌握着每个小区的楼栋分布、大型商场与居民楼的进出口位置与地标、建筑物内部的细致布局，这些信息都被他们精心记录在册。

二十载风雨无阻，滨州市紧急医疗救援指挥中心的120调度员们只专注于一件事，那就是绘制出一份份精准详尽的“手绘地图”。他们在白色纸张上用铅笔画出一条条横竖线，为的是拓宽生命通道，跑赢死神。



120调度员们用脚步丈量城市，手绘“生命地图”，“拓宽”救命通道。

神赛跑的亲身实践中才会明白手绘地图对生命的意义。

### 心里有了“活地图” 凭记忆实现精准定位

“你好，请问是120调度中心吗？在东外环上发生了一起交通事故，你们能派车过来吗？”4月10日10点23分，正在值班的调度员任瑞瑞接到一则报警电话，不由得心头一紧。东外环是一条贯穿多个乡镇、街道办事处南北大道，线路之长、节点之多，都给救援工作带来很大麻烦。任瑞瑞清楚，仅凭“东外环”这一条线索想要找到事故现场，非常困难。于是，她耐心引导报警者，试图寻找更多线索。

报警者的声音带着焦急和迷茫，他努力回忆着事故发生的地点。突然，他提到了一个关键位置——205国道。任瑞瑞心中一动，凭借以往深入现场手绘地图的经验，迅速在脑海中勾勒出205国道与东外环的地理关系，这两条路虽然都是南北走向，但有交叉。得到大体位置后，任瑞瑞并没有因此而满足，她继续引导报警者确认事故的具体位置。经过一番交流，报警者终于确认，事故发生在205国道与东外环交叉口往北的地方。这个信息如同黑夜中的一盏明灯，为任瑞瑞指明了方向。

任瑞瑞没有丝毫犹豫，立刻拿起电话，调动就近的救护车赶赴现场。她知道，每一秒都可能关系到生命的安危，她不能有任何

的疏忽和延误。救护车根据获取的目标地址，在前往救护的路上疾驰。任瑞瑞坐在办公室里，心中充满了紧张和期待。她盼望着救护车能够尽快到达现场，将受伤的人及时送往医院救治。很快，电话铃声响起，传来了救护车到达现场的消息。她长长松了一口气，脸上露出了一丝欣慰的笑容。她知道，自己又成功地完成了一次救援任务。

4月17日早7点，接到那阵急促的报警电话，调度员王建贝心中一紧，仿佛感受到电话线那头传来的焦急与无助。她深知，每一次交通事故都可能牵扯到生死，都需要她以最快的速度去应对。电话那头传来的声音告诉她，事故发生在石家村附近，然而，滨州市内叫石家村的地方有好几处，这让王建贝有些犯难。

她皱了皱眉，沉思片刻，知道在无法确定具体办事处的情况下，派出救护车难免会有延误。于是，她沉声问道：“请问是哪里的石家村？”电话那头的声音似乎有些颤抖，但还是尽量清晰地给出了一个位置信息——滨利路。

王建贝心中一动，她记得这条路。那条蜿蜒曲折的滨利路，她在转地形的时候曾经走过，路旁的风景至今还历历在目。她继续追问：“是滨城区的吗？是不是梁才街道办事处？是不是东石村？”王建贝的声音虽然平静，但内心却如同波涛汹涌的大海，焦急与担忧交织在一起。

电话那头的声音有些激动，连连称“是”。王建贝终于松了一口气，她知道，她已

经找到了事故发生的具体位置——滨城区梁才街道办事处东石家村路口。王建贝立刻行动起来，第一时间派出了救护车，心中默默祈祷着，希望救援人员能够尽快赶到现场，拯救那些可能受伤的生命。

在这个时刻，王建贝仿佛化身英勇的战士，她的任务就是与时间赛跑，与死神较量。她知道，她的每一个决定，每一个动作，都可能影响到一个人的生死。她不敢有丝毫的懈怠，只能全力以赴，去完成她的使命。而那条滨利路，也仿佛成为她的战场，她要在那里与死神进行一场殊死的搏斗。

### 城市变化日新月异 手绘地图随时更新

“业余时间里，别的女孩出去逛街，都是关心买什么衣服和化妆品，而我出门逛街关心的却是附近有没有新修的楼盘，有没有道路在整修。虽然听起来有点心酸，但是经过这一次患者的成功获救，让我觉得平时关注这些是有意义的，‘手绘地图’这项工作是一定要坚持下去的。”这就是王建贝，一个普通的急救人员，却肩负着并不普通的使命。

近年来，滨州市主城区、城乡接合部变化日新月异，新居民区不断建成，新道路不断开通，新厂房不断开工，单凭一张滨州市地图，很容易混淆地理位置，这就需要调度员们深入现场，为生命救治开辟一条“绿色通道”。

滨州市紧急医疗救援指挥中心党支部书记、主任杨玉龙表示：“为做到充分熟悉地形，节省派车时间，我们调度员将日常急救调度中容易混淆的地理位置、更改的道路、事故频发地段、拨打120频繁的小区做好标记，利用休息时间到以上这些地方实地查看地形，亲手描绘地图，目的是将这些地理位置印到脑子里。这样的话，一旦这些地方有人拨打120急救电话，调度员接起电话，就能快速准确地定位患者所在位置，指引救护车以最快的速度赶到病患身边。”

记者获悉，2024年第一季度，中心调度室共接听急救电话61868次，派出救护车18220车次，救治患者16911人次，院前医疗急救人员的服务能力也在督促和自律中不断提升。



城市日新月异，调度员手绘“生命地图”，为救护车精准定位。