

120指挥中心深夜接到无声报警——

## 33次回拨电话挽救独居老人

本报12月18日讯(记者樊伟宏 通讯员 王雷 李永红) 近日,市医疗急救指挥中心凌晨4时13分接到号码为188161\*\*\*\*的市民报警,接通电话后,调度员吕文梅却始终听不到对方任何声音,随后电话被挂断。

据吕文梅回忆,当时她以为是骚扰电话,因为骚扰

电话或骗车电话在受理电话中占了很大比例,夜间也时有发生。但作为一名调度员,时刻保持警惕已成为一种习惯。吕文梅细听刚才的接警录音,虽然只有15秒,但在挂断电话前好像有一名老人有气无力地“嗯”了一声,吕文梅猜想可能是市民病情危急,不能正常打电话,于是,

她立即回拨报警人电话,然而却提示占线。

4时15分31秒,报警人电话终于接通,听筒里传来一名老人微弱的呼救声:“我有病啊……”确定是病患电话后,吕文梅立即向其询问住址和病情。然而由于病发突然,病人只说清自己住在周村区毛纺厂16号楼4单元,

76岁,有心脏病史,其他信息未说出,吕文梅随后一边向市中医院发出派车指令,一边叮嘱老人一定保持信息畅通。

4时27分35秒,市中医院出诊人员来电称:病人再次失去联系。于是,调度员一边安排出诊人员尽快赶往现场,同时再次不间断拨打报

警人电话,4时33分8秒,报警人电话终于打通,4时39分12秒,调度员得知病人已在返回医院途中,老人最终顺利获救。

事后经查证,从4时13分接到4时39分,虽然只有26分钟,但自老人报警到被送往医院,120指挥中心共回拨电话33次。

工作人员表示,由于不少独居老人身边无子女照顾,加上年龄大,行动不便,听力障碍,在报警时对自己所处位置叙述不详,往往答非所问,给急救工作带来困难。子女应对其多一份关爱,同时报警后时刻保持电话畅通,确保患者得到及时救治。

## 链接:

拨打“120”  
注意事项

- 1.拨打120电话时,应切勿惊慌,保持镇静、讲话清晰、简练易懂。
- 2.呼救者必须说清病人的症状或伤情,便于准确派车;讲清现场地点、等车地点,以便尽快找到病人;留下自己的姓名和电话号码以及病人的姓名、性别等,以便联系。
- 3.等车地点应选择路口、公交车站、大的建筑物等有明显标志处。
- 4.等救护车时不要把病人提前搀扶或抬出来,以免影响病人的救治。应尽量提前接救护车,见到救护车时主动挥手示意接应。

►在市中心医院门口,三辆120急救车停在第一急救站随时待命。

本报记者 王鸿哲 摄



## 淄博急救车空驶率达15%

联系方式不畅通等成为空驶主因

18日,记者从市120指挥中心获悉,截至目前,淄博市医疗急救指挥中心建立了覆盖城乡的急救医疗服务网络,已入网医院41家,只要能清楚拨打电话报清地理位置,就能第一时间得到救助。据了解,淄博急救空驶率为15%左右,其中,因联系方式不畅通等是造成空驶的主要原因。

失去联系难找  
获取信息受阻

据工作人员介绍,因为联系不畅通,在获取病人位置和相关信息时受阻,为急救工作带来很大困难。

不少市民,尤其是老人,在报警时因为本身疾病,听力障碍,口齿不清等原因,时常

会导致联系不畅通,如果找不到人,那么无疑会影响抢救时间。某急救站医生表示。

“有时救护车已经上路了,但却不知道病人在哪。我们只能通过回拨和走访附近地点寻找,直到找到患者或者确定该区域没有患者,才可以离开。”医生说。

不明情况报警  
盲目热心误事

记者在采访中获悉,除了患者及其家属,有部分报警电话是由热心市民打来,如果对情况不了解,也容易造成空驶。

“有热心市民打电话报警,在问及相关信息时,总是模棱两可,派救护车到达现场时,又发现根本没有受伤市民需要帮助,这

些在急救工作中都曾发生过。”120工作人员说。“市民能主动伸出援手是好事,但是希望能了解清楚后再报警,不要盲目拨打120。”

病情好转离去  
救护车被“甩”

还有部分市民虽然因身体不适报警,但之后却感觉症状有所缓解,于是在救护车到来之前就先行离开了,急救车到达现场后找不到患者,或者找到患者后却被告知其症状已经减轻,无需再去医院。

对此,某急救站医生表示,虽然患者也是无意,只希望如果遇到这种情况,可以给医院或120回个电话,毕竟还有许多人正等待着救助。