

就医服务手册 (上)

大医精诚, 医者仁心, 医疗事业, 民生之重。“东融西借, 跨越赶超”聊城将实现在山东西部卫生率先崛起, 打造冀鲁豫三省交界医疗卫生高地。医学高度发达的今天, 医术精湛的医生举不胜数, 本报特别推出《就医服务手册》(上), 向市民展示名医名院风采, 为患者提供权威、准确、直观的就医指导。



1.4秒搭起“空中生命线”

聊城市120指挥调度中心急救服务大提速

1.4秒, 眨眼之间却关乎生命。这么短的时间能做什么? 这个问题能在聊城市120指挥调度中心得到回答。聊城市120指挥调度中心院前急救服务大提速, 调度员平均反应时间1.4秒, 平均处警48秒, 每当你看到120救护车呼啸而过的时候, 生命就在这里得到张弛和感动, 谱写无数感人的生命乐章。

急救服务优质快捷高效

院前急救能否挽回生命, 全在争分夺秒。回顾过去的一年, 聊城市120指挥调度中心全面落实《聊城市社会医疗急救管理办法》和《院前急救工作管理制度》, 院前急救服务优质快捷高效, 调度员平均反应时间1.4秒, 平均处警48秒, 全年共接警366364次, 出动车辆83455车次, 救治伤病员74191人次。其中占比量较大的有: 心血管病9148人次, 占救治总数的12%, 脑血管病8646人次, 占救治总数的11%, 早

救系统救治4026人次, 占救治总数的5%, 交通事故11189人次, 占救治总数的15%。只有交通事故变化较大, 较上年上升0.5个百分点, 其他救治病种与上年基本无变化。

中心加强能力建设, 应急演练, 事件处置水平提高, 急救零差错。该中心要求每个员工勤于内学, 向书本学习, 向实践学习, 向他人学习, 将学习由“软指标”变为“硬任务”, 定期考评, 对每位员工的接警速度、受理时间、受理数量进行

量化, 不断提高自身的综合素质和工作水平, 增强具体扎实的作风, 彰显扎实的成效; 积极开展技能比武、岗位练兵活动, 不断强化对全市各急救站大型突发公共卫生事件救援演练, 并让全市28个急救站的200余名急救人员现场的观摩, 从自动报警、快速反应、现场急救等全面演练, 有效的提高了中心和急救站在应对特别重大交通事故紧急医学救援过程中的协同配合能力和应急响应能力。

普及急救知识走到百姓身边

为加快卫生事业发展, 加强急救知识普及, 提高自救互救能力, 让市民更好地享受到更加便利的医疗服务。聊城市120指挥调度中心多次组织开展了“120医疗服务进社区”——送义诊、送健康、把急救知识送到老百姓身边的免费义诊活动。

活动中, 聊城市120指挥调度中心为老百姓提供健康咨询、体检检测、常见病义诊等医疗服务, 并向居民发放了医疗急救知识宣传

传单, 还给现场居民讲解了医疗保健和常见疾病预防、急救等医疗知识。“120医疗服务进社区”走进老百姓, 与老百姓“零距离”接触, 让不少患者免去了平日在大医院排队挂号、等候就医的麻烦。前来咨询的老百姓纷纷表示感谢: “这种活动能为老百姓办实事, 应该多办几场。”

通过活动的开展, 使老百姓

掌握了许多疾病预防和急救知识, 增强了他们的自我保健意识, 对养成良好的卫生习惯, 起到了促进作用。

中心圆满完成了日常急救、重大急救指挥调度等工作, 全年无差错事故发生, 为保障我市社会急发展和维护社会稳定, 做出了积极贡献, 得到了各级领导和社会各界的充分肯定和好评, 实现了零投诉、零差错、零投诉。

强化学习为生命保驾护航

聊城市120指挥调度中心邀请院前急救知名专家通过“调适艺术、沟通技巧、调度人员心理素质培养”等方面对中心调度员进行了针对性强、带动性好、综合性的培训指导。

在培训过程中, 专家老师讲解了指挥调度工作的发展及在院前急救工作中的作用, 并通过案例分析

的方式, 在如何培养调度员的心理素质、如何提升调度员专业知识和专业技能, 以及在接、处警过程中的调适艺术、沟通技巧等方面进行了培训, 并逐一进行个性化指导。

通过活动的开展, 中心调度人员充分认识到调度工作在院前急救中的重要性, 培养了良好的政治素质、心理素质, 提高了他们在工作

的正确判断能力、快速反应能力、指挥协调能力、社交沟通能力, 学会了不断调节和心理慰藉、减压释怀的不良情绪, 理解、宽容他人, 换位思考, 提高社会满意度; 作为院前急救过程中的组织者、协调者, 在接听急救电话时, 能更好地为人民群众提供方便快捷的院前急救服务, 为全市人民的生命安全保驾护航。



在乡镇普及急救知识, 开展义诊活动。 许翠 摄