

本报记者走进120急救指挥中心调度员工作间

120急救电话八成是骚扰

他们虽不是医务工作者,肩上却承担着很多人的生命;他们默默无闻,却在救死扶伤。他们就是院前抢救工作者——120急救指挥中心的调度员。7月31日,记者走进120急救指挥中心,了解到他们枯燥而又紧张的生活。

头条链接

即便休息日也不能出章丘

工作内容的单一、枯燥让指挥中心的调度员变得有些羞涩、腼腆,见到记者他们更没有话说。王庆泉说,“由于工作性质,我就经常在他们休班的时候组织他们小聚一下,排解心理压力。”尤其是过节的时候,节日气氛很浓,调度员只能呆在调度室里,面对屏幕,等待电话。王庆泉每年除夕都呆到晚上再离开,大年初一又会一大早到调度室陪着调度员工作,王庆泉说,“他们工作虽谈不上累,但是很不容易,365天,24个小时,时时刻刻不能停歇,我来陪着他们不会让他们觉得很孤独、乏味。调度员的状态不能有问题,因为我们必须以最好的状态待命。”

值班的任文飞说,自己很“幸运”,在春节还没有排到过班。不过,他们的活动范围可是有限的,不能离开章丘境内,更别提出去旅游了。王庆泉告诉记者,“因为120急救指挥中心时时待命,我们调度员也必须时时待命,即使休班的工作人员也不能出远门,基本上活动范围在章丘境内。如果一个工作人员家里有事,其他人必须立刻顶上去,120线上不能缺人。”



120急救指挥中心调度员每天精神高度紧张。

本报见习记者 杜彩霞

3声内接电话 1分钟内出车

7月31日上午,记者来到章丘市120急救指挥中心。指挥中心的120调度室大约30平米,墙上挂着显示所有120急救车状态的显示屏,屏幕两侧,贴着“时间就是生命 电话就是命令”一行大字,调度员就是在这一行大字的时刻提醒下工作的。

指挥中心有两名调度员值班,10点51分调度员任文飞接到了报警电话,电话里说是一

名摔伤病人,在开发区某厂,任文飞确认完信息后迅速向市人民医院发出了出机单,全程仅用了57秒的时间。10点52分记者在网络视频监控系统上看到了市人民医院的120急救车已经驶出医院。

120急救指挥中心主任王庆泉说,“我们的要求就是报警电话3声之内必须接听,保证白天1分钟内出车、晚上2分钟内出车。”在120急救指挥中心干了

两年多的调度员郑鑫说,“我们一般电话响一声就接了。只要电话一响整个人神经都绷紧了,最忙的时候连着两个多小时不停地接电话。因为电话那头就是生命,一点都不敢放松。”“有的时候电话长时间没响,心里就害怕,怀疑是不是网络出问题了?我就自己打一下试试,通了就放心了。这样的工作,真的一点都不敢耽误。”郑鑫说。

一天接到200余个骚扰电话

在120急救指挥中心工作,每天面对的就是电话、电脑显示屏,最敏感的声音就是“滴滴”的报警声,对30岁左右的小伙子来说是很枯燥乏味的工作。任文飞在120急救指挥中心干了两年多了,他是指挥中心最年轻的调度员,说起工作是否乏味无聊,任文飞笑着说,“没有电话的时候有这样的感觉,但是一接到电话,立刻去帮助挽救一个生命,那些枯燥就全都抛到脑后了。”

120急救指挥中心平均每

天能接260个电话,但是其中有210个是骚扰电话,有些是打错的,有些是喝醉的,更有些人是故意恶作剧,报假警。王庆泉说,“有的时候调度员接起电话就被无缘无故骂一顿,这是很常见的事。但是也不能发脾气,只能耐心劝说,‘如果不需要医疗救助就请挂掉电话。’”调度员郑鑫说,“从2011年我干调度员开始,就总有一个不能显示号码的电话打进来,还不说话,一天打十几个。这样的行为真

的很无聊,我们被骗了没关系,主要是他打电话占线,浪费的时间就耽误了真正需要救助的人。”

王庆泉说,“有的时候,一起事故报警电话打很多遍,一直催问‘120怎么还没到’,有时报警的人就破口大骂,我们调度员只能耐心解释说车已经在路上。因为打120的病人肯定是急、危、重的患者,在他们眼里十分钟就像十个小时一样漫长,他们本来就急,我们只能耐心劝说。”



接到指挥中心命令,急救车及时出发。

这里是医疗救助最前站

章丘市120急救指挥中心成立于2009年6月30日。章丘境内的120报警电话都由指挥中心处理,调度员在接到电话的时候,了解病人的病情、地点等基本信息,还会让病人选择就诊医院。若患者选择的就诊医院没有空余的救护车,指挥中心可以调动其他医院的救护车,然后将病患送往指定就诊医院,这样就充分利用了医疗资源。

120急救指挥中心是医疗救助的最前站,在病患和医院之间搭起了桥梁。“我们是一个旁人看不见的团队,患者看不到我们,但是我们代表了卫生系统的窗口,必须保证自己的工作质量。虽然患者就医、康复这一过程都会忽视我们,我们只有做好自己的工作,才能保障患者就医的后续流程。”王庆泉说。

崇德 好学 立志 修身

和谐 开放 求实 创新

章丘广播电视大学
(开放教育、网络教育、成人高考)

章丘市创新高级中学
(高考复读学校) 火热报名中

山东广播电视大学 章丘学院

招生简章见网站:
<http://www.zqtvu.com>

联系电话: 电大部: 83312041 83314689
高中部: 赵老师: 15662667502 15662667519 朱老师: 15662667511