

聊城市120医疗急救指挥调度中心(上篇): 服务于心,践诺于行,打造绿色生命新干线

□赵林乾

聊城市120指挥中心于2005年3月份开始筹建,2006年7月建成,并在建成区内试运行,同年11月份在全市范围内全面开通,标志着我院前急救工作实现了统一管理的崭新阶段。中心始终坚持以“患者安全,社会和谐”为主线,以“科学管理、规范服务、合理调配、准确高效”为宗旨,秉承“大急救、大服务、大提升”的理念,以“急救网络和急救队伍建设”为重点,以“区域划分、就近救急、尊重病人意愿、综合考虑医院救治能力”为调度原则。

开拓创新,艰苦奋斗,狠抓落实。聊城市120指挥中心得到了各级领导和社会各界的充分肯定和好评,连续七年被评为“市直卫生系统先进集体”、荣获“市级文明单位”、“省级青年文明号”、“市级工人先锋号”、“巾帼文明岗”等荣誉称号,中心连续七年未发生因调度不适引起的投诉问题。



市委书记、市人大常委会主任林峰海、市委常委、宣传部部长赵庆忠一行在市卫生计生委主任刘德勇陪同下,到中心指导慰问工作。

急救服务优质高效 圆满完成急救任务

中心全面贯彻落实《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。中心现有职工24人,其中党员4人;年均受理急救电话40万余次,出动车辆8.4万余次,救治患者7.3万余人,调度员平均处置时间48秒,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,为保障我市社会经济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,社会满意度达98%以上。

目前,全市已发展至37家急救分站,急救人员702余人,其中,医疗人员229人,护理人员249人,驾驶员224人,配置急救车辆106辆,急救指挥车1辆,现已成为我市医疗卫生体系中一支生力军,它将对提高全市急救质量和提升急救服务水平起到积极的推进作用,更好的为全市人民生命健康保驾护航。

中心全年医疗保障42次,处置突发公共事件11起;参与其他部门的特殊保障任务270余个工作日。全年无差错事故发生,为保障我市社会经济发展和维护社会稳定,做出了积极贡献,实现了零失误、零差错、零投诉。

加大宣传力度 提升120的知效率

加大新闻宣传力度,提升行业形象。深入开展“三好一满意”、“讲道德、重诚信、比赶超、促跨越”等主题活动,全面加强行业精神文明建设,急救文化和宣传工作健康有序发展,取得显著成效。全年在《大众日报》发表稿件1篇,市级媒体刊20余篇,出刊《聊城120》简报2期,120门户网站更新维护信息30余条,聊城120品牌形象显著提升,为建设政府放心、人民满意的医疗急救网络提供了有力的舆论支撑。

开展送健康活动,提升120的使用效率。中心多次组织开展了“安全教育走基层”、医疗服务“进社区、进学校、进中心、进家庭”四进活动和“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。向老百姓普及急救知识,并向居民发放医疗急救知识宣传单,讲解了医疗保健和常见疾病预防、急救等医疗知识。全年共组织开展活动20余次,参训人员达10万余人,发放急救资料20万张,发放宣传页3万余册,教老百姓如何拨打120、如何用好120。

普及急救知识 送健康到百姓身边

为加快卫生事业发展,让老百姓更好地享受到更加便利的医疗服务,聊城市120指挥中心多次组织联合各急救医疗单位进社区、进乡镇、进校园、进中心等不同形式开展了送义诊、送健康,把急救知识送到老百姓身边免费查体、急救咨询义诊活动,走进老百姓,与老百姓“零距离”接触,为老百姓提供健康咨询、体质检测、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单,还给现场老百姓讲解了医疗保健和常见疾病预防、急救等医疗知识。同时印制十万余份急救常识宣传画报,2000本《聊城安全便民手册》,发放到全市乡村、社区、街道、学校。真正做到走出去,把急救医疗服务送到人民群众身边,为加快全市卫生事业步伐、构建和谐社会做出了应有的贡献。

根据院前急救现状,中心确定创建主题,开展了“示范承诺”、“工人先锋”等活动,深化“优秀班组”、“服务标兵”等创建内涵,激发员工爱岗敬业的主人翁责任感和荣誉感。在文明单位创建中,中心荣获“市级文明单位”、“巾帼文明岗”、“省级青年文明号”“市直卫生系统”“先进集体”等荣誉称号。

严管理,细审核,确保 救助基金合理有效使用

疾病应急救助基金,是通过财政投入和社会各界捐助等渠道筹集,按规定用于身份不明确或者无负担能力患者急救费用补助的专项基金,为确保资金发挥最大效益,聊城市120指挥中心每季度开展一次急救基金材料申报审核、排查工作,做到“应登尽登、不重不漏”,并实行动态管理。

“生命相托,分秒必争”这是中心成立9年来一直坚守的信条,也是院前急救工作的写照。他们用无私奉献,守护着全市600多万人民的“生命线”,诠释着老百姓口碑中的“生命守护神”的真正含义。2014年中心虽然较好的完成了上级领导下达的目标管理工作任务,并取得了一些成绩,但领导的要求和群众的期望还有一定差距,今后,中心将继续贯彻落实上级有关文件精神,紧紧围绕“患者安全、医患和谐”这一主线,全面加强急救事业发展步伐,进一步加大宣传教育力度,统一思想,奋力加压,狠抓落实,努力提高医疗质量,增强服务意识,推进急救工作向更高层次迈进,为打造诚信、满意、文明、和谐的院前急救系统,为保障全市人民群众的身体康做出更大的贡献,为构建和谐社会贡献我们的力量。

