

## 聊城市120医疗急救指挥调度中心(下篇): 真抓实干,稳步提升,促急救工作跨越发展

□赵林乾

为更好地贯彻落实科学发展观,全面提升“120”服务品牌的影响力,今年年初聊城市120医疗急救指挥调度中心进行重新修订规章制度工作,对原来的管理制度进行修改、补充和完善,进一步修订完善了《院前急救人员岗位职责》、《急救站考核管理办法》、《中心人员岗位目标考核管理办法》等。通过完善规章制度,进一步明确各部门、各岗位职责,规范人员管理,规范服务标准,确保中心规范、高效、顺畅运转,不断提高院前急救系统的运作质量和服务水平。加强督促检查的力度,以达到用制度管人、管事的目的,真正把中心办成群众满意的服务窗口。

### 严格培训,狠抓管理,提升急救技能水平

成立质控小组,规范急救行为。自国家卫计委《院前医疗急救管理办法》施行以来,聊城市院前急救质量控制中心组织人员定期组织实施质量考核工作,对网内急救站工作实施考核;开展综合质控检查,保障日常院前急救安全质量;针对季节加强院前急救质量考核工作,制订不同考核检查方案,尤其对各种流行性疾病的发生,定期检查医疗急救设备的清洁消毒工作、急救车车内卫生清洁情况等;组织突发公共事件的应急响应处置能力演练与考核,检验救援队伍应急协调能力和业务水平;开展100%回访满意度调查,提高社会满意度;严抓院前急救质量安全日常管理,提高服务质量。多措并举,进一步规范了院前医疗急救行为,提高院前急救人员应急响应能力和救治水平,确保病人在第一时间得到规范、高效救治。

为切实增强院前急救人员的学习能力、工作本领和办事效率,全面提升急救队伍的综合素质和院前急救服务水平,把提升急救人员素质教育建设纳入人才队伍建设日程,将学习任务量化为具体指标,开展了“综合素质与能力提升”系列学习、培训、教育活动,把学习转化为激情干事的动力,在学习载体上破除“空对空”现象。结合岗位系统学。从政治素质、业务素质、个人素质等最基本的方面出发,通过专题讲座、自学、集中学习、交流座谈、观看视频资料等形式,并结合工作实

际,就院前急救工作的现状与前景等工作进行探讨,找到制约中心发展的瓶颈。

中心先后邀请北京同仁医院丁宁教授、济南市急救中心主任王少平、千佛山医院急诊科主任解健教授、齐鲁医院菅向东教授和第五届全国急救大赛团体技能二等奖获得者、急救技能个人一等奖获得者黄河、郑吉亮老师等全国和省市20多名知名专家学者就《急性脑卒中的处理策略》、《灾难医疗救护》、《心律失常的临床决策》等知识进行专题授课培训,并在对接、处警过程中的调度艺术、沟通技巧等,逐一进行针对性强、带动性好、结合性佳的个性化指导,使全市院前医疗急救和调度人员都熟练掌握了急救基本理论、基础知识和基本技能以及突发公共卫生事件应急处置的能力。

打造学习型中心,提升职工能力素质。为切实增强中心干部职工的学习能力、工作本领和办事效率,全面提升员工队伍的综合素质,提升全市院前急救服务能力,中心把提升员工素质教育建设纳入人才队伍建设日程,从政治素质、业务素质、个人素质等最基本的方面出发,开展了“综合素质与能力提升”系列学习、培训、教育活动。力争通过一系列学习教育,达到普遍提高员工思想道德和职业水平的工作目标,提升服务能力,创出急救品牌,为全市院前急救工作做好各项服务。



中心开展急救知识“四进”活动,图为,中心把小记者请进中心参观学习急救知识。



中心开展医疗服务进社区,图为,急救人员正在为社区居民培训急救知识。



今年全市救护车统一贴标着新装。

### 以赛促练,以练促学,提升队伍整体素质

院前急救网络作为医疗行业的重要窗口,进一步加强全市院前急救人才培养和队伍建设,提高急救人员素质,聊城市120指挥中心在全市范围内开展狠抓培训工作,开展业务技能大比武、大练兵活动,做到分项考核,统一排位,人人过关,提高了院前急救人员急救技能和服务水平,确保了“绿色通道”的畅通。通过比赛检验了我院前急救能力和急救队伍专业水平,通过活动开展激发院前急救队伍的学习热情,进一步增强急救人员的“比、赶、超”氛围,为我市打造技术过硬的急救队伍,提升医疗救援能力打下了坚实的基础。

大比武、大练兵,提升调度人员整体素质。进一步加强我院前急救人才培养和队伍建设,切实提高调度人员的急救理论水平和综合业务能力,提升院前急救整体形象。聊城市120指挥中心举办了以“练兵比武强素质,跨越赶超当先锋”为主题的调度人员业务技能“大比武、大练兵”活动。活动开展取得了良好的效果,激发了员工的学习意识、竞争意识和服务意识,营造了不甘落后、奋勇争先、讲正气、比赶超的良好氛围;全面提升了调度人员的综合素质和整体服务水平。

学知识,赛水平,全面提升急救人员业务水平。为了提高院前急救知识水平和现场急救能力,进一步提升急救病人的抢救成功率,增强应对突发事件的应变救援能力,2014年12月,组织开展了以“学知识、练本领、比技能、赛水平”为主题的聊城市第二届急救技能大赛。本赛项共有来自全市26个医疗急救代表队,78名急救人员参加了竞赛,活动开展取得了良好的效果。

院前急救是卫生计生工作中重要的一环,切实提高急救人员的急救理论水平和综合业务能力,是响应卫计委“队伍建设年”活动中队伍能力检阅的再提高、再落实,提升

院前急救整体形象,院前急救工作是抢救生命的重要保障,越来越受到人民群众的重视,通过业务技能大比武、大练兵是对院前急救医疗单位重视急救人员专业素质提高,推进院前急救队伍建设的一次检验,对提高急救技能,更好地保障人民群众身体健康和生命安全具有十分重要的意义。

急救时间就是生命,随着城镇范围的扩大,人口的增加,120的急救需求量进一步增加,增加救护车数量,增设急救站点,缩短服务半径,提高服务能力迫在眉睫。为缩小服务半径和减少反应时间,促进城乡院前急救服务逐步均等化,聊城市120指挥中心加强了基层急救站点建设。2014年,投入运行了冠县辛集等7家基层急救站,基层急救站的设立,大大缩短了急救半径,为抢救伤病员生命赢得宝贵时间。

摸底调研,科学布站。为合理增设急救站点,聊城市120指挥中心本着有实力、辐射能力强、地域位置、内外儿妇等科室齐全的原则,进行了广泛深入的摸底调研;在层层筛选的基础上,组织专家对新增急救站点进行急救能力综合考评打分,最后确定了开通冠县辛集等7个基层急救站,一个比较完善的院前急救医疗体系已初步建成。

严格要求,规范化管理。建立健全了各种规章制度,所有新增急救站要达到“四化”(设置标准化、布局合理化、人员专业化、诊疗规范化)要求,对急救站实行急救执业考评制度和严格的动态管理制度,对达不到要求的,坚决“淘汰”取缔。

增加投入,更新车辆。为进一步提高120急救速度,全市投资400多万元,新增12辆奔驰、福特等设备先进、舒适快速的现代化120急救车辆,淘汰了落后陈旧车辆。目前,全市120急救车辆已达106辆,切实提升了120的服务能力,大大缩短急救到达现场的时间。

### 立足新起点,发挥新优势,实现新跨越

为切实提升突发公共事件应急处置能力,中心组织开展了以特大交通事故外伤、群发性食物中毒,等一系列的应急演练,同时,还多次开展防火灾、防溺水、防触电、防交通事故、反恐防暴等大型实战演练,极大地提高了急救人员的实战经验。通过急救模拟演练活动开展,进一步增强了我市的突发事件防范意识,普及突发事件自救互救知识,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,切实提高了各急救站急救人员的应急响应能力和救治水平,有力地提高患者满意度,提升了院前急救良好形象。

聊城市120指挥中心的成立,实现了全市院前急救工作新跨越:统一急救电话号码,将120作为全市院前唯一急救特服号码,严禁以其

他号码代替;统一院前急救形象,急救人员着装、救护车喷饰标识,凡用于院前急救的救护车必须按要求统一进行车体喷饰,今年聊城市120指挥中心对全市106辆救护车进行统一车体喷饰,全面提升院前急救形象;统一院前急救模式,院前急救工作由聊城市120指挥中心统一管理,根据调度原则进行统一指挥、统一调度;统一院前急救队伍配备标准,各急救站统一配备专职的院前急救人员包含医、护、司,急救人员应相对固定,负责院前急救医疗工作;统一救护车医疗器械、药品配备标准,监护型救护车急救设备要齐全,主要用于危重病患者的现场急救和医疗监护,充分保证途中转运病人抢救质量,普通型救护车主要用于一般急症病人的对症处理和安全转运。