



# 每天2000多个电话搭起“生命线”

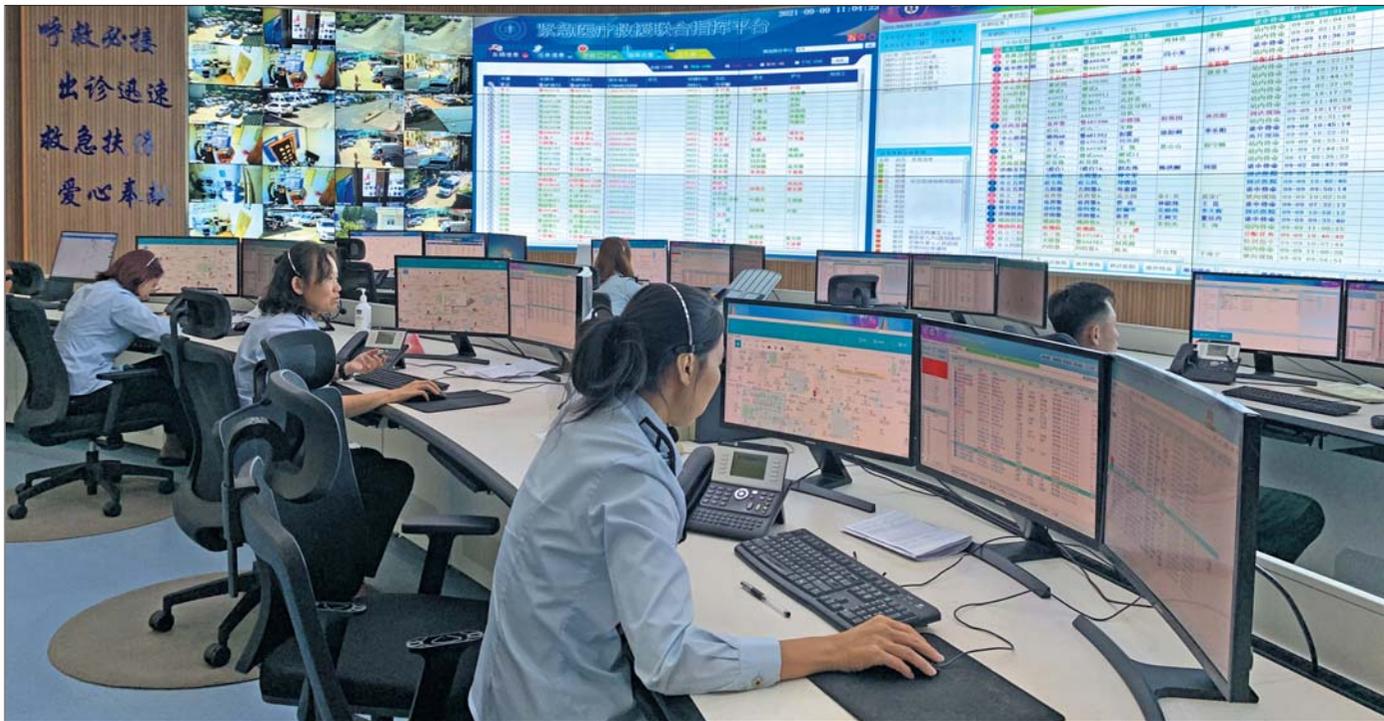
## 世界急救日记者探访急救中心,感受调度员们的紧张状态

“您好,120!”铃声响起,电话接通,急救开始。渗透这城市边边角角的通信网络,即刻变身紧急医疗救援“生命线”。

在济南市急救中心调度科,有这样一群人,他们日夜守在此起彼伏的电话旁,一边沉着冷静地与呼救者对答,一边录入信息协调派出急救车。快、快、更快!分秒之间,调度员们通过一次次远程连线,挽救了一条条鲜活的生命。“世界急救日”来临之际,记者来到济南市急救中心,探访调度员们的紧张状态。



►9月9日,济南市急救中心调度室内,调度员正在紧张地接听电话、调派车辆。



文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 秦聪聪 陈晓丽

### 每天接打电话2000多个 调派急救车450余趟

9月9日上午,济南市急救中心调度室,六块电子大屏幕正实时滚动信息:济南各急救分站实时监控画面、急救车辆的联系方式和使用状态、急救车辆调度系统、当天急救事件信息列表、调度室值班信息汇总。

值班的一共有五位调度员,四位调度员负责接听120急救电话,一位调度员负责调派急救车辆。

提及院前急救,很多人都以为就是急救车辆和随车医护人员。其实,济南市急救中心调度室相当于整个院前急救流程的大脑中枢,负责接听120来电、调派车辆、电话指导报警人初步处理现场情况,为专业急救争取更多时间。更重要的是,避免报警人由于操作不当,对病人造成二次伤害。

济南市急救中心调度科主任任爱凤从2008年开始从事急救中心调度负责工作,13年来见证了济南市急救系统的飞速发展和变革。

“刚开始的时候,济南只有东、西、南、北、中五个急救分站,一共只有四五个调度员。”任爱凤介绍,之前很多人对120急救还不熟悉,急救任务少,每天出车也就几十趟,工作量相对较小。

随着医疗技术的发展,大家对120急救也越来越熟悉,十年来,济南市院前急救规模快速扩张。济南市区设置了46个急救分站,拥有50余辆急救车辆,急救中心20余位调度员每天要接打2000余次电话,并调派

急救车450余趟。从电话响起到接听,确认地址、了解现场情况,在系统录单,负责调派车辆的调度员根据情况1分钟内派出急救车辆。收到指令后,急救分站白天1分钟内出车,夜晚2分钟内出车。

任爱凤介绍,2016年医疗优先分级调度系统(简称MPDS系统)上线后,负责接听电话的调度员不再同时负责调派急救车辆,有了更多时间可以和报警人沟通,了解现场的具体情况,指导对方完成初步急救。

然而,通过120求助的人一般情绪焦急,很难真正体会到调度员给他们带来的帮助。急救中心的调度员很少能够听到来自患者和家属的感谢。很多时候,却由于各种原因要承受报警人的各种不良情绪、催促和指责。

### 产妇家中临盆 她电话指导顺利产子

大雪中、深夜里,跟着急救车,跋山涉水一次次奔赴急救现场的时候,李卉偶尔也会羡慕可以一直在室内接打电话的调度员。可2015年,真正从一名院前急救护士变为调度员后,她才知道,120急救电话24小时不会有停歇,只要在岗,调度员哪怕片刻都不能放松。

“电话随时都会响,不管深夜还是清晨,没有规律。遇到突发事件,更是如此。”接听一段时间的电话后,李卉换到派车岗。“映月紫云城!”抽调出地图,找出离呼救者最近的急救站点,简单明了的一次通话不过10秒钟,急救车已经奔赴在救援的路上。

接打电话,协调派车,这些年,李卉数不清自己接听多少电话,只有耳麦里不

停传来的各种声音。这其中,有急促、有无助、有埋怨,偶尔也有欣喜。

2016年,李卉曾接到一名准妈妈打来的急救电话,她已经有了规律宫缩,但家人外出且短时没法赶回,她的肚子越来越疼,已经可以触到宝宝的头部……电话这端的李卉判断,她很可能要在家生产,而且是一个人。系统一键派单,急救车疾驰而去,李卉也没有挂掉电话,而是通过医疗优先分级调度系统(简称MPDS系统)的相应预案,指导呼救者在急救车抵达之前进行正确应对。

“我已经派出急救医生了,请不要挂断电话,我将仔细告诉你接下来该怎么做……”平日简洁利落的对话多了温暖与宽慰,李卉通过电话指导产妇如何用力、如何生产……清晰、易懂的急救指导,填补了急救车到达前的空窗期。时间一分一秒过去,终于,婴儿响亮的哭声响起。

微笑不自觉地爬上嘴角,院前急救的同事将这对母婴送往附近医院,一场守护生命的接力赛画上了圆满的句号。

心肺复苏、阿-斯综合征现场急救……成为一名调度员时间越久,李卉就越清晰地知道,调度员并非简单地接打电话,从接听电话起,她就参与到了院前医疗急救过程中。无论前线还是后方,都是在救死扶伤。

### 听到呼吸困难气音 她想办法找到耳背老人

同李卉一样,李飞以前也是一名院前急救护士,“只要一上班,就会特别紧张。”“病人现在在哪儿?”“几楼?哪个房间?”电话这端的李飞声音急促有力,似乎可以看到那端呼救者紧张的样子。

身边有人挣扎生死一线,紧张情绪很难避免。然而,作为调度员,她们首先要从呼救者无序的话语中提取出最关键的现场地址和病情主诉等信息,不然,车要派去哪儿呢?可是,有时呼救者并不能提供有效信息。

不久前的一个夜班,凌晨两点多的一个电话就让李飞很是紧张。“电话里传来很明显的呼吸困难的气音,但除此之外,没有其他任何说话的声音。”夜很静,对方呼吸的局促感扑面而来。好在信息提示,这位呼救者以前曾打过120急救电话,而档案信息显示,他是一名严重耳背的老人。虽然有地址信息,但老人此时身在何处,李飞无法确定。若是急救车贸然寻找,在这凌晨势必会打扰他人休息,于是,李飞果断联系110求助。辗转找了几户,民警终于找到了那间独居的呼救老人,而急救车也在第一时间赶到了现场。

同样的状况也容易出现在意识不清的醉酒者身上。“有些时候,呼救者并不听我们说话,还没说地址就开始催车。”李飞也无奈,信息的有效沟通在生命一分一秒地流逝里,显得更加珍贵又迫切。

偶尔,120急救电话也有接到“报假警”的信息。如果对方接连拨打,且确定是报假

警,系统可以暂时锁定其电话号码,但不出多会儿就会解锁,因为生命只有一次,而120是这座城市人民的生命线。

不知不觉,李飞在调度员岗位上已经工作了6年,那些不被理解甚至被无端辱骂时的不开心,已经随着时间慢慢沉淀,从自己生半天闷气到如今一笑而过。如果说这段经历带来了什么,或许是日积月累的对话里不经意提高的音量,或许是街头偶遇急救车就知道对方来自哪家医院,也或许,是家里5岁的小宝对急救的关注:“妈妈,你看那是不是咱家附近医院的急救车?”

### 猝死老人有心脏支架 她指导家属心肺复苏急救

几颗润喉糖、一个大水杯,这是汪安琪工作时间的“必备神器”。从小就有扁桃腺炎,一天下来口干舌燥,汪安琪喝水尤其多,基本每天都在3000ml-4000ml。

“不要这么多废话,你直接来就行!”电话那头的声音明显烦躁起来,汪安琪稳住情绪,继续用平和的语气解释:“先生,请您告诉我们详细地址,地址太模糊,急救车很难找到你们。”

报警人发脾气、骂人,只会让汪安琪一时有些许不快。真正会影响汪安琪情绪的,还是生命的无常和回天乏术。

“需要做心肺复苏急救的很多。”汪安琪告诉记者,曾经接到过报警电话,有人猝死,她指导报警人做心肺复苏时,家属告诉她,老人做过心脏支架手术,胸外按压时似乎能听到心脏支架“咯吱咯吱”响动的声音,不敢再按下去。由于不在现场,汪安琪很难精准判断现场情况,心里也闪过一丝疑虑。不过一转眼的时间,汪安琪稳住心神,凭借经验和培训学习的医学知识,告诉报警人坚持做胸外按压。直到急救车赶到,汪安琪才挂断电话。联系熟悉的急救医生确认自己的急救指导符合医学要求时,她紧张的劲儿才缓下来。

电话再次响起,报警人是位50多岁的女性,她喊母亲吃饭时,发现母亲躺在床上,已经没有反应。汪安琪用最简短的语言安抚住报警人情绪,一边在系统录单,一边指导报警人检查母亲的呼吸情况。确认老人属于心跳呼吸骤停,汪安琪立刻指导报警人为老人做心肺复苏急救。报警人也很快冷静下来,跟着汪安琪的节奏做胸外按压。时间一分一秒过去,好消息始终没有从电话那头传来。报警人声音颤抖,带着压抑的哭腔,向汪安琪表示了感谢:“谢谢你,姑娘,我妈妈已经走了。”随后,救护车赶到家中,确认了老人已经去世的消息。

挂断电话,汪安琪陷入一阵短暂的沉默,一种无力感涌上全身,“我努力地在帮她,还是这样的结果。”

三班倒班,每个班接打大约200次电话,这样的工作量对23岁的汪安琪来说,并不算特别大。然而这天下班后,汪安琪感到尤其疲惫,“生活中万事都要想开,努力好好活着,珍惜自己拥有的一切。”

## 关于警惕不法分子冒用“山东富源投资有限公司”名义实施诈骗的声明

山东鲁商资本管理有限公司(原山东富源投资有限公司,2001年7月10日在山东省工商局注册成立,2021年7月9日更名为山东鲁商资本管理有限公司)近期发现有不不法分子冒用我司名义开发网络借贷APP实施诈骗。此类行为不仅严重损害我司商誉,构成民事侵权,更是蓄意欺诈,损害公众利益。

在此,我司郑重声明:

一、我司经营范围为:在法律法规规定的范围内对外投资及管理,企业管理咨询(不含金融证券、期货咨询业务)。(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动)。我司各项业务均在经营范围内依法合规开展。

二、我司从未开展或授权任何个人或机构以任何形式从事任何种类的网

络借贷业务,从未发布过任何网络借贷APP。

三、我司强烈谴责冒用我公司名义进行诈骗及其他一切可能侵犯我司合法权益及社会公共利益的非法行为,一经发现,将即时通过司法途径维护自身权益,并依法向公安机关举报,通过法律手段对该等非法行为予以坚决回击。

四、如发现任何冒用我司名义实施非法行为的情形,可拨打我公司电话0531-66690171进行核实,并及早向公安机关报案。

最后,敬请广大群众、各界友人对我们提高警惕,谨防上当受骗,切实保护自身合法权益。

特此声明。

山东鲁商资本管理有限公司  
2021年9月10日