



“调度员专业+家属配合 赢下生死局”追踪

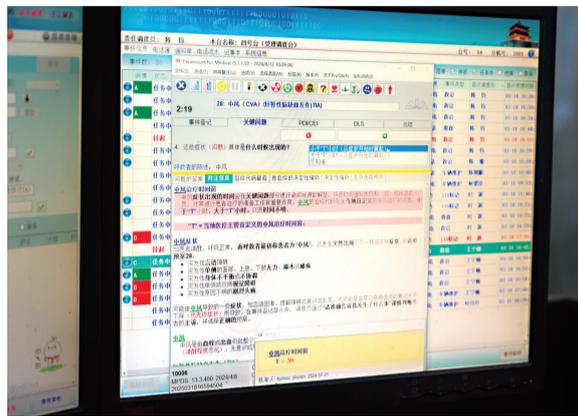
“鬼门关”前救人 绝技如何炼成

记者深入探访福建省急救中心120调度室,揭秘“隐形英雄”群体是如何养成的

■海都记者
林宝珍 姚志梅/文
郭浩奇/图

3月10日,福州大学附属省立医院、福建省急救中心120调度员李如涛在4分钟内电话指导家属完成婴儿心肺复苏,成功挽救出生仅16天的生命。在紧张的救援过程中,李如涛凭借专业知识和冷静判断,隔空指导家属实施急救。

这一事件经海峡都市报多平台报道后,引发广泛关注。人们在赞叹救援奇迹的同时,也对调度员这一群体充满好奇。带着这些疑问,记者再次深入福建省急救中心120调度室采访,揭秘这个“隐形英雄”群体的养成之路。



MPDS系统是调度员的“得力助手”



福建省急救中心120调度员在紧张工作中

人人都是“活地图” 急救知识更是基本素养

在福州主城区地图上,密密麻麻标注着医院、学校、公交站等300多个关键点位……这不是普通的地图,而是福建省急救中心调度室的调度员们画的地图。



“调度员必须对福州城区的大街小巷、各个社区和重要地标了如指掌,画地图就成了入岗前的‘必修课’。”福建省急救中心120调度中心调度室负责人陈娟介绍,这样能确保在接到求助电话时,调度员能迅速定位事发地点,为救援争取宝贵时间。“现在他们每个人都是福州的‘活地图’。”陈娟说。

调度员需要在极短时间内记录大量信息,这对他们的打字速度和准确率都有很高要求。平常调度员们会利用空闲时间,拿着报纸等练习。“海都报就是我们调度员练习的材料。”陈娟笑着说。

急救知识的掌握,更是调度员的基本素养。中心每月都会邀请专科医生进行急救知识讲课,涵盖各种病症和急救技能。同时,还会选派调度员到其他中心或外部机构学习交流,拓宽知识面和视野。在面对求助时,他们能快速准确地判断病情,给予恰当的指导。

给出清晰指令 调度员们有“得力助手”

在120调度室,记者看到每位调度员面前都有两块屏幕:右侧显示实时路况、来电定位信息,左侧运行MPDS系统(急救医疗优先分级调度系统)。



这套MPDS系统是调度员们的“得力助手”,拥有强大的知识库,包含33个针对不同紧急情况的预案。接到急救电话,完成询问地理位置、电话号码、主诉病症后,调度员会立即进入系统启动相关预案。系统会根据患者的年龄、性别、意识、呼吸等信息,对病情进行分级,比如分为ABCDE以及Omega等不同级别,然后给出相应的指导方案。

“E级代表最危重情况。”陈娟调出3月10日调度员李如涛处理的呛奶婴儿案例演示道,当输入“16天婴儿、无意识、无呼吸”后,屏幕立即弹出红色警示框,自动跳转至心肺复苏指导流程。

“有了这套系统,好比给我们吃了‘定心丸’。”此前,李如涛在接受记者采访时也表示,尽管是第一次处理出生仅16天婴儿呛奶案例,但系统评估后给出了清晰、可行的指令,让她能有条不紊地指导电话另一端的家属给婴儿心肺复苏,并稳住家属的情绪。当然,这些指令在她日复一日的工作中,已深深刻在脑海里,成为肌肉记忆。

“把你的一只手的手掌根部放在她的胸骨上,也就是两个乳头连线的正中间。”“把你的另一只放在这只手的手背上,快速按压胸部,每秒至少两次……”记者注意到,系统提供的指令通俗易懂,即使没有接受过急救培训的人也能理解,按步实施。在此次16天婴儿营救过程中,家属开始很慌乱,在李如涛的安抚下,一步步很好地执行了指令,成功把孩子救了回来。去年12月19日,一名13岁的少年,在调度员陈朝顺的持续10分13秒的指导与安抚下,在家中成功帮助妈妈分娩下弟弟。

事后案例复盘 确保救援高效专业

陈娟介绍,为了确保调度员的工作水平始终保持在高位,调度中心建立了严格的质量管理制度。每天专门的质检席位会对调度员处理的事件进行抽查,从语速、措辞到整个处理流程,都会进行细致评分。发现不足的地方,会及时反馈给调度员,进行强化改进。

而对急救事件的录音回放检查,也就是复盘,不仅能发现工作中存在的问题,还能总结经验教训,为后续工作提供参考。这种严格的质检把控,促使调度员不断提升自己的业务能力,确保每一次救援行动都能高效、专业地进行。

在调度工作中,经常会遇到各种紧急情况,这对调度员的心理素质也是极大的考验。陈娟介绍,为了帮助调度员克服紧张情绪,中心会开展相关培训,教导他们如何在高压环境下保持冷静客观。调度中心还邀请过专业的心理专家进行培训,让调度员学会换位思考,理解家属的紧张和焦虑,增强同理心,更好地与求助者沟通。

急救故事

他们用专业为生命护航

2024年12月19日晚,一名怀孕37周的女子临盆,家中只有她和13岁的儿子。女子紧急求助电话打到了福建省急救中心120调度室。在调度员陈朝顺的电话指导下,13岁少年迅速进入助产指导状态,成为母亲分娩过程中的关键支持。通话持续了10分13秒,最终,新生儿平安诞生,发出嘹亮的啼哭声。

2024年5月6日清晨7时许,福建省急救中心120调度中心接到一呼救

者来电,称福州秀峰路某小区有一名43岁男子昏厥,中心随即派出救护车赶赴现场救治。“持续按压不要停,坚持做胸外按压,不要放弃,我们一直做到急救医生到达为止,这样做对他会有帮助。”受理调度员王宁楠始终保持与呼救者的连线,指导电话一头的家属持续胸外按压,坚持到了急救医生到达现场。在医护人员争分夺秒抢救下,患者在转运途中恢复了心跳。

记者手记 生命热线背后的坚守

“为这位接线员点赞,专业性很强,心理素质好!”“这样的120调度员,我由衷地敬佩你!”“当我听到孩子哭出的第一声,我眼泪流下来,接线员太棒了!”网友们高度称赞了李如涛的专业精神,“了不起!”

李如涛成功挽救婴儿生命的案例,只是调度员们日常工作中的一个缩影。他们在背后付出的努力、接受的严格训练和面临的巨大压力,常人难以想象。

记者了解到,调度员都有专业医学背景,经过至少3个月严格的培训之后,考取调度员资格证才能上岗。目前福建省急救中心120调度室共17名调度员,采用“三班倒”的工作模式,

全天24小时不间断值守,保障紧急救援“生命线”畅通。2024年,该调度室受理电话50万多个,处理急救事件6.4万多件,派出救护车5.8万多趟。

在这种高强度的工作中,调度员时刻紧绷神经,保证不错过任何一个电话,每班调度员需要头戴耳麦,一边与呼救者沉着冷静地对话,一边迅速在电脑上录入关键信息,确保急救任务快速、准确地调度执行。

调度员们正是凭借着扎实的专业能力、严格的自我要求和强大的心理素质,才能在每一次救援任务中,成为守护生命的第一道坚实防线。



建隆/制图