

铃声响起 急救开始

青岛市急救中心通讯调度科传好急救接力第一棒 做好守护生命的“中枢神经”



急救人员携设备赶往事发现场。急救中心供图

“您好，青岛120！”铃声响起，电话接通，急救开始。渗透这个城市边边角角的通信网络，即刻变身紧急医疗救援“生命线”。在青岛市急救中心通讯调度科，有这样一群人，他们日夜守在铃声此起彼伏的电话旁，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。分秒之间，调度员们通过一次次远程连线，挽救了无数个鲜活的生命。近日，记者来到青岛市急救中心，了解守护生命的“中枢神经”背后的故事。



工作中的调度员们。管浩然 摄

A

日均800多个电话搭起“生命线”

“您好，青岛120，请问事发地点在哪里？”“急救车已经派过去了，请耐心等一下”“好的，您在现场请稍等，给您安排救护车增援”……8月7日上午9时30分许，记者走进青岛市急救中心，还未踏进通讯调度科调度大厅，便传来了调度员那交织重叠的对话声。只见现场4位调度员都在忙碌着，与呼救者通话的同时双眼在电脑屏幕上左右扫射，手指迅速敲击着键盘。在每位调度员桌前都摆放有三台电脑显示屏和一台接线电话。一个显示屏是用于录入呼救者相关信息；一个显示屏是通过GPS定位系统，显示呼救者的地址和距离其最近的救护车及出车路线；另一个还可以进入MPDS系统（医疗优先分级调度系统），对患者的伤情进行规范化的急救处置指导。“MPDS系统中设置了33个预案，调度员在受理急救电话时，可以按照统一化、标准化的流程与呼救者进行沟通，根据呼救者的回答，准确评估患者病情，实现分级调派，同时在救护车到达之前，给予呼救者规范、恰当的自救互救指导，有效填补急救车到达之前的空窗期。”青岛市急救中心通讯调度科副科长汤青介绍，自2015年7月启用MPDS至今，调度员电话指导自救互救26万余人次，指导抢救急危重症成功案例达315人次，其中包括呼吸心脏骤停患者、异物哽噎患者和急性分娩患者。

在调度台正对着的墙上设有五块大屏幕，正实时滚动显示着信息：当班调度员的工作量和急救车辆的运行状态、当天急救事件信息列表等内容。“我们日常主要负责市南区、市北区、李沧区和崂山区的院前急救统一调度工作，按照就近、就急、就专业能力的原则调派救护车出诊。一般上午7时至10时是接电话的高峰期，日均需接听‘120’急救电话800多次，日派车量达300余车次。”汤青介绍，进入夏季以来，高温高湿天气导致中暑的呼救者和心脑血管疾病呼救者增多，最近日均接听电话能达到1000余次。



青岛市急救中心再次通过国际“ACE绩优急救中心”认证。

B

视频通话实现急救“零距离”

随着5G时代到来，青岛市急救中心将提高院前急救服务质量、改善群众就医体验作为急救工作重点。2023年12月，智慧急救系统上线并投入使用视频急救报警项目，调度员可通过推送短信链接的方式实现与呼救者视频“面对面”交流，真正实现急救“零距离”。

“女士，别着急，您看看您手机短信里有没有一条短信链接，我刚发送过去的，打开它，我跟您视频看看孩子现在的情况，告诉您怎么做。”今年2月份，一位市北区市民拨打了“120”急救电话，称其出生一个多月的孩子突然呛奶、呼吸不畅，电话里患儿母亲情绪紧张，不知所措。调度员王芳芳立即调派就近救护车赶往现场，同时通过电话得知患儿为新生儿呛奶且呼吸异常（气道部分梗阻），鉴于患儿年龄太小，监测呼吸过程中家长不能很好配合，王芳芳决定发起视频通话面对面作指导。“您可以看一下她嘴里有没

有东西，如果有，就清理出来。”“我看到孩子了，孩子目前面色比较红润，反应还是可以的。”“您可以挂断视频了，接下来我还要在电话里再嘱咐您几句。”在与调度员“面对面”沟通后，患儿母亲悬着的心终于放下。

“在传统电话指导呼救者开展自救与互救的基础上，调度员可以在视频中很直观地看到周围人员施救的动作是否标准，以及现场环境的情况等，破解了呼救者不会救、不敢救的难题，为抢救患者生命提供更加有力的保障。呼救者只需点开‘青岛急救’微信小程序，选择‘视频呼救’功能便可与我们取得联系。”汤青介绍，从今年1月份起至今，调度员已应用视频呼救功能处理8例危急情况。此外，智慧急救项目还包含手机呼救自动定位、122交警护航、面向语言和听障人士等特殊群体的“文字呼救”功能。

C

“急救人”养成了“三快”习惯

“我已经派出急救医生，请不要挂断电话，我将仔细告诉你接下来该怎么做。”采访时，值班调度员接到了一个骑摩托车摔倒受伤者的求助电话。该呼救者是一位17岁的男性患者，身边没有其他陪同人员，调度员询问基本情况后，决定通过电话进行远程指导。“请保持冷静，如果没有危险不要随意移动，以免加重伤势。在急救人员到达前，请尽量不要吃食物或饮水，我们的急救医生将尽快与您联系，提供进一步指导，请保持电话畅通，以便我们随时沟通情况。”调度员一边安抚呼救者情绪，一边快速登记信息。

在大多数人眼里，120调度员的工作不过是接个电话，派辆救护车。其实，调度工作并非人们想得那么简单。在这里，工作都是以秒

为单位计时，一旦有呼救电话接入，调度员必须立即放下手中的一切，迅速投入至紧张的调度工作中。汤青介绍，今年通讯调度科3秒接听率达到95.5%。这一背后，“急救人”对待每一次呼救的高度警觉和负责。快速接听、快速派车、快速指导这“三快”已是“急救人”的日常习惯。

调度员需要时刻保持冷静和理智，准确判断病情，迅速作出决策。同时，他们还要面对呼救者焦急、恐慌的情绪，用温暖的话语给予安慰和指导。在这个过程中，他们不仅是生命的守护者，更是心灵的慰藉者。正是这样的付出与努力，使得青岛市急救中心院前急救调度工作始终保持在国内先进水平。

2024年7月，市急救中心连续第四次通过国际紧急调派研究院的“绩优急救中心”认证，先后有8名调度员荣获“国际紧急调派研究院优秀调度员提名奖”，两名调度员荣获“全国优秀调度员”称号。这些荣誉的背后，是调度员们无数次与死神较劲的勇气与智慧，是他们用专业和爱心守护生命的生动写照。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者
璩骊儒 管浩然



扫码看青岛晚报
记者走进青岛市急救
中心通讯调度科。