

高铁上突发晕厥 却遇“最暖旅程”

一名旅客因身体不适晕倒 青岛客运段列车长杨欢细心救护给他留下温暖记忆

昨日,在由北京开往青岛的G201次列车上,旅客赵先生因身体突发不适而晕倒。面对紧急情况,中国铁路济南局集团有限公司青岛客运段列车长杨欢与乘务人员迅速行动,展开救援。因救治及时,赵先生病情得到有效控制,最终转危为安。面对青岛早报记者的采访,杨欢说:“人民铁路为人民,这是我们不变的初心和使命。”



青 岛
客 运 段 列
车 长 杨 欢。



杨欢(中)为旅客赵先生测量血压。

有人晕倒 乘务组紧急施救

“列车长,1号车厢有旅客突然晕倒!”“收到,我马上到!”昨日7时54分,G201次列车行驶在北京南站至潍坊北站间,列车长杨欢正在巡查车厢,突然对讲机响了起来,乘务员姚雪向她汇报了一起紧急情况。杨欢立即启动应急预案,她一边安排姚雪将旅客扶到空余座位就座,并通过列车广播紧急寻找医生,一边拿起急救药箱迅速赶赴现场。

到达现场后,杨欢看到旅客赵先生满头大汗、脸色苍白,全身不停颤抖。她走到赵先生身边,轻声询问他是否有同行陪伴、是否患有既往病史,但赵先生因身体状况极差,回答得断断续续。杨欢指示乘务员姚雪疏散周围旅客,为赵先生腾出更宽敞的空间,以改善空气流通;她则用手指按压在赵先生的虎口,通过刺激穴位来帮助赵先生保持清醒。

7时59分,来自4号车厢、就职于北京京煤集团总医院的李仁春医生听到广播后,迅速赶到了1号车厢。李医生用听诊器和血压仪为赵先生测量血压和心率。杨欢始终协助李医生准备所需物品,并细心地记录下每一个关键信息。杨欢以她特有的温柔与耐心,引导赵先生尽量说出自己在乘车前服用的药物及饮食情况。通过其断断续续的回答,杨欢等人得知赵先生此行是从北京返青,由于赶车匆忙,未吃早餐,且上车前口服了降压药物,这才出现了头晕目眩、虚汗

淋漓的症状。

李医生检查发现赵先生的心率过快、血压偏低,结合赵先生的病史和症状描述,他初步判断赵先生是因服用降压药物后未进食导致的低血压性晕厥。杨欢询问李医生是否需要联系前方车站紧急送医,李医生建议先让赵先生平躺,密切观察其身体状况变化再做决定。

细心照护 患病旅客平安返家

查询到商务座车厢有空座后,杨欢迅速做出安排,并让乘务员将座椅调整至平躺模式。随后,她与李医生一同搀扶着赵先生,将他安置到准备好的座位上。杨欢细心地帮赵先生调整至有助于恢复血压的侧躺姿势,并为他盖上毛毯、垫好枕头。在李医生的指导下,杨欢用温开水调配了口服补液盐,用吸管让赵先生喝下。做完这一切后,杨欢叮嘱乘务员们密切关注赵先生的身体情况。

在值乘的每一趟巡查中,杨欢都会查看赵先生的情况。随着时间的推移,杨欢发现赵先生的脸色逐渐恢复红润,额头上也不再出汗,这让杨欢悬着的心终于放了下来。

为了确保赵先生尽快出站,杨欢提前联系青岛站,详细说明了赵先生的情况,为其特别申请绿色出站通道。10时36分,G201次列车准时抵达青岛站,杨欢与乘务员们协助赵先生起身,并将他搀扶下车。随后,青岛站工作人员接过赵先生的行李,引导他通过绿色通道出站。

12时05分,杨欢拨打赵先生的电话进行回访。电话那头,赵先生的声音听起来平稳有力,他告诉杨欢,自己在家人的陪伴下前往医院进行全面检查,身体并无大碍。“真的太感谢你们了!你们这一路上对我的悉心照顾,让我感受到了温暖。”赵先生满含感激地对杨欢说道。

真情感人 留下“最温暖记忆”

9月6日,记者从赵先生处获悉,他的身体恢复良好。提及青岛客运段乘务人员的及时援助,赵先生的感激之情溢于言表:“我要特别感谢杨欢列车长以及列车上的每一位工作人员。在我最无助的时刻,是他们毫不犹豫地伸出援手,给予我无微不至的关怀与照顾。他们是我那段旅程中最温暖的记忆!”

面对赵先生的感激和赞誉,杨欢诚恳地回应:“人民铁路为人民,这是我们不变的初心和使命。竭诚为旅客服务,让每位旅客感受到家的温馨与舒适,是我们始终追求的目标。我们由衷地为赵先生的康复感到高兴,并衷心祝愿他未来一切顺利。同时,我们也期待着他能再次乘坐我们的列车。”

此外,杨欢还温馨提醒广大旅客,特别是有特殊情况的旅客:“为了确保您的旅途更加顺畅无忧,我们建议提前通过铁路12306APP或拨打我们的客服电话进行服务预约。在列车上遇到身体不适或其他紧急情况,我们的工作人员都能迅速响应,全力以赴提供必要的帮助和支持。”

列车长屡次救人

车站内,列车响亮的鸣笛声此起彼伏,随着汽笛声,无数乘客踏上旅程。作为列车长,杨欢深知自己肩负的责任重大,因此以最大的努力与热忱,确保每一位乘客都能在旅程中感受到安心与温暖。

今年6月,在青岛开往北京南站的G214次列车上,乘务员发现一位老年乘客眉头紧锁、呼吸急促,时不时发出痛苦的叹息声。得知此情况后,列车长杨欢迅速赶到现场。通过耐心询问,杨欢得知老人姓王,已届九十高龄,此次打算和家人一起前往北京探亲,由于车票紧张,家人未能买到同一趟列车的票。见老人紧紧捂住胸口、大口喘息,杨欢立即广播寻医,请求车上的医务人员或具备医疗常识的乘客协助救援。

不久,一名医护人员赶来,对老人进行检查。得知老人有心脏病史后,这位医护人员指导杨欢和乘务员对她进行救护和病情观察。慢慢地,老人情况有所缓解。随后,杨欢通过电话向老人家人说明情况,并主动为老人预约北京南站的重点旅客服务。

当列车即将抵达北京南站时,杨欢提前与车站工作人员沟通,申请为老人开启绿色出站通道。当G214次列车停靠在北京南站时,杨欢搀扶老人坐上轮椅,并一直在旁陪伴,直到老人的女儿尹女士赶来。尹女士紧紧握住杨欢的手,眼眶泛红,连声道谢。事后,尹女士通过铁路12306客服电话,再次向杨欢表达了感激之情。

旅途盛开“腊梅花”

2013年11月,青岛客运段以创新思维为引领,正式成立“五朵金花”创新工作室,旨在通过团队的智慧与力量不断提升服务品质与旅客体验。2014年的春节期间,青岛客运段北京动车队评选出“五朵金花”作为春运期间的形象代言人,杨欢以独特的魅力和出色的工作表现,被选为“腊梅花”。杨欢表示:“在万物凋零的寒冷冬季,腊梅花的盛开犹如一束温暖的光芒,不仅点亮了冬日的寂静,更给人们带来了无尽的希望与鼓舞。我深感自己肩负着使命,将始终秉持腊梅花的精神,在客运服务的岗位上,为每一位旅客营造更加温馨、舒适的旅途体验。”

观海新闻/青岛早报记者
邹忠昊 通讯员 翟祚珩 摄影报道

回顾

链接