



他们总会『急』时赶到

记者走进青岛市急救中心 揭秘一线工作人员争分夺秒的背后

“你好，这里是120急救指挥中心，救护车已经派出，请注意接车。”“你好，青岛120，别急、别急，请告诉我你的准确位置，病人哪儿不舒服？……马上给你派车，请保持通讯畅通。”……近日，记者走进青岛市急救中心，此起彼伏的电话铃声一下子揪紧了记者的心，这里是没有硝烟的战场，在生与死的博弈中，分秒都举足轻重，他们托起人们对生的希望。



调度员宋萍。



急救医生张立坤。

【调度员】 每天都在上演生死营救

日前，记者来到青岛市急救中心的调度室。坐在调度位上的宋萍正在专心接着电话，记者看到，她语速快而清晰，一边看着屏幕上的信息，一边录入呼救人提供的信息，包括姓名、电话、位置以及病人情况。她一边安抚对方的情绪，一边迅速地在电脑上定位对方位置，安排车辆，整个过程没有一丝停歇。

“对市民来说，在紧要关头或危急时刻拨打120求助，我们对他们来说就像求生的希望。”宋萍说，他们能真切感受到求助者在电话那头的慌乱和无助。这时，调度员要做的不仅是迅速调派救护车，更要安抚求助者的情绪，在救护车尚未赶到前，指导对方做一系列急救措施，为病人争取尽可能多的宝贵生机。

不久前，宋萍接到一通从郊区到市妇儿医院高速公路上打来的急救电话，“我们现在在车里，但我老婆马上要生了，我看见孩子的头了，我该怎么办？”

宋萍一边帮忙调度救护车赶往现场，一边语气冷静地隔空指导求助者“接生”，“要用手托住新生儿的头和肩膀，并牢牢地抓住新生儿的屁股和双腿，因为刚出生的婴儿会很滑，别掉到地上。”婴儿出生后，她告诉求助者要为孩子清理口腔鼻腔，擦干身体，用干毛巾包裹起来保暖。提醒他不要拉扯脐带，把婴儿放在妈妈的怀里或肚子上。这时候，救护车赶到，产妇和新生儿得到了及时的照顾。“听到电话的那头传来孩子的啼哭、大人的紧张欣喜，自己心里也是美滋滋的，感觉像我自己在现场亲手迎接了一个小生命似的。”宋萍说起这些故事，脸上写满了自豪和幸福。

2008年青岛举办帆船赛，急需会讲英语的急救调度员，当时刚刚从涉外护理专业大学毕业的宋萍毅然选择了这份工作。14年的调度员工作，一连工作12个小时已经成为一种常态，尤其是秋冬季节、节假日周末都是急救中心最忙的时候，猝死、生产、车祸、哽噎、抽搐……这些命悬一线的危急状况，急救中心每天都会上演。

8月30日凌晨两点多，一个急救电话打了进来，求助者操着一口不标准的普通话说，“我只懂一点汉语，我想要120车，去医院……”简单的描述让宋萍立刻反应过来，这是一名外国友人。当宋萍用英文询问对方情况时，明显感觉对方松了一口气。在顺利确认对方的位置并调派急救车辆后，宋萍才松了一口气。

“各种危急情况要求调度员必须具备过硬的

业务素质，练就‘十八般武艺’。”宋萍说，市急救中心的调度员都是在医院工作过的医护人员，具有较丰富的医学知识，并且中心每年还要对他们进行专业技能培训。记者了解得知，为提升急救中心调度员的英语调度水平，特别是增强听力和口语能力，2020年市急救中心用一年的时间总结了一个“调度员实用英语电子书”，“这也是为了能够从应对每一个求助电话。”宋萍说。

对于宋萍和她的同事来说，一通电话挽救一个生命，这无疑是他们最开心的事情。“电话线像是一根纽带，电话那头传来的新生儿第一声啼哭、哽噎患者吐出异物后第一口急促呼吸，或是昏厥病患苏醒后家人的惊喜感叹……这些都会让我们觉得莫名的感动，事后想想整个过程，眼里会不自觉地泛起泪花。”宋萍说。

【急救医生】 小小急救车厢就是战场

院前急救是最前线的急救团队，是急诊医疗体系的首要环节和重要组成部分。“120”的每一天都充满着紧张、汗水和智慧，不足3平方米的车厢就是急救医生的战场。在这里，他们不仅需要熟练的技能、准确的判断，还要有勇气去直击那些血淋淋的场面，用温情去抚慰那些患者。

青岛市急救中心浮山后急救站副站长、主治医师张立坤介绍，2008年他从医学院毕业后就来到了市急救中心。谈及这份职业，张立坤感慨颇多，就拿现场急救最重要也是最紧张的环节——现场心肺复苏来说，气管插管、静脉注射、胸外按压，不仅需要过硬技术，更有对体力的考验。14年来，张立坤成功完成了院前心肺复苏不计其数，“每次做完抢救，哪怕是再冷的天，衣服也会全部湿透，说不辛苦，肯定是骗人的。但每当任务来临，我都会尽自己所能，哪怕只要一息希望，也绝不放弃。”

张立坤告诉记者，去年冬天的一个凌晨，120急救分中心接到急救讯息，高速发生一起交通事故，张立坤作为当班医生立即以最快的速度赶到事故现场，发现一辆车车头严重变形，一名伤者卡在驾驶室里动弹不得，大量失血，奄奄一息。他踩着碎玻璃渣爬进车里，为病人进行包扎固定等处理，配合急救护士建立静脉通道，同时手举液体为病人输液，不停地安慰鼓励伤者。直到1小时后伤者被赶到的消防人员救出来，被紧急送往医院抢救治疗，转危为安。

院前急救医生每天面对状况不同的病人。他们不论刮风下雨，还是酷暑严寒，都必须紧急出车，以最快速度赶到各种复杂、陌生的环境中。特别是处理车祸的现场，有些伤员伤得非常严重，甚至可以用血肉模糊来形容。救护人员不仅是承担着救人的责任，同时还承受着极大的心理负担。

■ 链接

全力打造“5min 社会急救圈”

青岛市急救中心培训科科长冉飘介绍，借助信息化技术手段，以急救志愿者为抓手，缩短急救“空窗期”，全力打造“5min 社会急救圈”是青岛市急救中心近年来倡导并致力推进的重点工作。

目前，青岛市急救中心急救志愿者队伍“互联急救”APP注册志愿者715人，青岛市院前急救志愿服务队自成立以来，犹如星星之火，影响和感动着身边的每一个人，越来越多的志愿者加入其中。他们在院前急救一线，在自己的工作、生活中充分利用急救技能帮助周围有需要的人。据统计，自2021年1月青岛市急救中心“拯救生命”急救志愿服务项目启动以来，院前急救志愿者共参与急救跟车出诊2397车次，协助救治伤病员2500余例次。有235人次急救志愿者响应并接受青岛市急救中心120调度指挥中心“互联急救APP”调派，其中46人次急救志愿者先于急救人员到达呼救现场，为院前心跳骤停患者现场实施CPR与AED除颤，从而有效提高院前救治效率，为挽救患者生命作出了突出贡献。今年6月6日，1例急性心肌梗死患者在院前急救志愿者与急救人员的协同救治下，成功实现院前复苏成功并痊愈出院。

本版撰稿
观海新闻/青岛早报记者
徐小钦
图片均由受访者提供

■ 提醒

拨打急救电话时注意说清这几点

很多人在拨打120时，因情况紧急往往说不清病人情况、地址等重要信息。青岛市急救中心调度员宋萍提醒，在拨打120求救时，一定要把以下信息说准确：

准确的事发地点：如在家里，求救人应该说清小区所在位置，所在楼栋、单元和门牌号；如果在街道上，要说清道路名称，附近

的明显标志物等。

准确的联系方式：尽量提供两个以上的电话号码，以便于调度员和急救人员能联系到；不要拨打调度员和急救人员之外的电话，防止占线。

准确描述病人状态：将病人或伤员的数量、年龄、性别、病史、状态表述准确，方便急救人员做好相应的急救准备工作。