

“喊话”指导生娃 “隔空”救人一命

即墨区急救中心调度员韩晓宁、王美凤讲述工作日常

一晚上接打300多个电话、指导产妇车上生娃、“隔空”为患者心肺复苏……日前,在第七届中国院前急救领航者(NAVIGATOR)信息化研讨会上,即墨区急救中心获得第三次绩优再认证,调度员韩晓宁、王美凤分别荣获2021年度、2023年度全国优秀调度员提名奖。她们利用掌握的专业知识和良好的沟通能力,挽救了许多生命。8月11日,早报记者走进即墨区急救中心,听她们讲述“隔空”救人的感人故事。

人物 1 韩晓宁

一晚上接打300多个电话

上午9点,在即墨区急救中心调度大厅里,调度员们紧张有序地工作着。一边接电话,一边快速登记信息,根据求助者提供的信息,大脑飞速运转作出预判,将急救方法传递给患者或求助家属,这就是韩晓宁和同事们的日常工作。韩晓宁说:“我们前期接电话询问信息很关键,这些信息将发送给出诊医生,便于医生提前了解病情,做好救治准备。”

韩晓宁是即墨区急救中心的一名调度员,从10日下午5点半到11日上午8点半,一个夜班下来接打了300多个电话。连续不断地接线,导致韩晓宁的嗓子沙哑,但对于她来说,这就是“家常便饭”。

“我昨天电话指导了一位家长使用海姆立克急救法,帮助被葡萄卡住嗓子的孩子成功脱险,那一刻,我觉得所有的付出都是值得的。”韩晓宁告诉记者,“虽然我的工作很平凡,但我会用心做好每一次接线工作,为市民的生命健康保驾护航。”

调度工作无小事,需要的不仅仅是亲切的语言和沉稳的工作态度,有时候对病人耐心指导,病人却不理解,认为调度员是在啰嗦。在调度室里,每个调度员都在接线时遇到过辱骂、骚扰,可韩晓宁和同事们依然用平和的心态去对待工作,认真询问来电者的需求,以确保不漏掉任何一个求救电话。

韩晓宁不但是这么说的,也是这么做的。有一个下午,韩晓宁接到一个求助电话,话筒那边传来急切的

人物 2 王美凤

一家四口共度周末成奢望

调度员们除了要接听日常呼救电话外,还要向呼救者耐心解释,安抚家属情绪,合理调配救护车资源,确保每一位患者都能得到及时有效的救治。王美凤从2005年进入急救中心,在这个岗位上已经工作了18年。“我的工作是不分节假日的,一家四口共度周末常常成为一种奢望。想到自己在参与救援生命,一种神圣感油然而生,原来自己一直在为生命保驾护航!”王美凤说道。

有一天晚上,调度大厅的电话骤然响起,正在值班的王美凤迅速接起电话,电话那边传来一位男士急切的声音,称有人不省人事,需要急救。王美凤问清地址后马上派出救护车,并进一步询问患者病情,这位男士情绪很激动,一直催救护车快点

叫喊声、不住的拍背声。韩晓宁第一时间派出救护车后,一边稳定家属情绪,一边快速判断患者病情,按照MPDS系统预案的急救指导帮助患者解除危机。

根据家属的描述,韩晓宁马上判断出老人目前症状是气道异物完全梗阻且意识不清,她立即进入MPDS系统预案中的哽噎且昏迷板块,通过电话冷静清晰地指导家属在现场展开急救。“不要拍打老人的腰背部,我现在来教你怎么做胸外按压……”时间一分一秒过去,救护车一路狂奔赶往事发地点,韩晓宁毫不放弃,耐心地指导家属:“先生,请按照我数的频率做心肺复苏……现在我教你怎么做人工呼吸……”

“有呼吸了,老人有呼吸了!”家属在电话那头激动地说道。韩晓宁内心喜悦,老人病情终于有了好转!很快出诊人员到达现场并电话反馈:老人已经解除梗阻,生命体征平稳,将送往医院做进一步检查治疗。韩晓宁这才长出了一口气,放下下心来。

韩晓宁告诉记者,从事调度工作以来,有一件事令她感触颇深。有一天早上,调度大厅里的电话铃声骤然响起,“快快,孩子快生出来了!”一名产妇的哭喊声从电话的另一端传来,韩晓宁立即意识到这是一位即将生产的准妈妈。她一边安慰产妇的情绪,一边询问产妇此时所在的具体位置,第一时间从就近的急救分站派出救护车。

派出救护车后,韩晓宁安慰产妇冷静下来深呼吸,为后续的生产过程积蓄力量。因为生产过程较快,韩晓宁遵循MPDS系统分娩预案指导产妇家属做好接生准备,并不停地鼓励安慰他们,指导家属帮助产妇接生。终于,在韩晓宁和家属的共同努力下,电话那端传来婴儿响亮的哭声,此时救护车也到达了现场,电话那头韩晓宁一颗悬着的心终于放了下来。

来。王美凤一边安抚这位男士一边问:“患者有呼吸吗?”男士回答:“呼吸不太正常!”王美凤再次指导男士检查患者呼吸状况,判断为无效呼吸!她意识到患者发生了心跳骤停,立即指导男士对患者实施心肺复苏急救。

“我已经派出急救医生了,请不要挂断电话,仔细听好,我现在教你怎么做胸外按压……”时间一分一秒地过去,救护车在疾驰着,王美凤一边指导男子进行胸外按压,一边安慰着男子。经过2分多钟的电话指导,患者终于恢复了心跳。

王美凤在接受采访时告诉记者,从事调度员工作,忙起来连喝水的时间都没有,只为了减少患者的呼救等待时间。遇到特殊时期,电话量激增,一个班次下来嗓子冒烟、声音嘶哑、腰酸背痛……但只要电话铃声一响,王美凤便会打起十分的精神,详细询问患者信息,第一时间调派救护车,挽救患者生命,用实际行动践行人民至上、生命至上的宗旨。王美凤说,同为医护人员的丈夫早已将“为人民服务”刻在骨子里,完全理解120工作的重要性,全力支持她的工作。

能救助更多人 再忙再累也值了

记者:做这个工作家人支持吗?

韩晓宁:天天上夜班,回到家基本什么都干不了,家属尽最大能力支持我。家里老人说,你做的是一份积德的工作,虽然累,但是很光荣,好好干,家里的事不用你操心。6岁的女儿也为我骄傲。之前特殊时期不能回家,只能利用休息时间和孩子视频通话,看着孩子在视频里哭得哇哇的,心里很不是滋味。只要工作需要,我必须全力以赴。

王美凤:我儿子去年上幼儿园大班,有次我连

续3天没能回家,通过家里的监控喊孩子,孩子听到声音走过来,还没走到监控跟前,就撇着嘴要哭了。那一刻真的很心酸。说实话,工作压力和强度都很大,有时一晚上电话连续不断,话说多了嘴都麻了,可即便如此,大家也都毫无怨言。

记者:从事这份工作最大的收获是什么?

王美凤:有时候工作了一天,身心俱疲。回想今天处理了几个特殊病例、救助了几个人,又感到很欣慰,再忙再累也值了。

对话



韩晓宁



王美凤

人物名片

韩晓宁

年龄:40岁 身份:即墨区急救中心调度员

王美凤

年龄:43岁 身份:即墨区急救中心调度员

“急在分秒之间,救在生死边缘,120为生命赢取每一秒。”

你有故事,请联系我们
早报热线:82888000

链接

“铃声响起,急救开始”

即墨区急救中心于2015年11月启用医疗优先分级调派系统(Medical Priority Dispatch System,简称MPDS),真正实现了“铃声响起,急救开始”。近年来,调度员韩晓宁、王美凤和同事们通过电话成功指导心肺复苏10例、哽噎急救8例、分娩17例。

荣誉的获得是背后辛勤的付出,是对调度工作的肯定,更是激励。一直以来,即墨区急救中心全体职工不忘初心、牢记使命,为切实保障人民生命安全不懈努力。