

# 努力做好市民生命安全的“保护神”

## ——访苏州市急救中心主任杨齐英

“你好,是120吗?我爱人突然感到喘不上气了,你们能马上过来吗?”“好的,别着急,慢慢说,你住在什么地方?我们马上到。”这样的电话在苏州市急救中心调度室会时时响起,一个个危重病人因120救护车的及时到达,得到抢救,挽回了宝贵生命。

那么,他们是如何做好市民生命安全“保护神”的呢?近日,记者专访了苏州市急救中心主任杨齐英。

苏州市急救中心成立于1959年,前身是“苏州市红十字救护站”,2010年5月更名为“苏州市急救中心”,是苏州市卫生计生委直属全额拨款事业单位。经过一代代“急救人”的努力奋斗,苏州急救医疗体系逐步完善,急救分站(点)覆盖面逐年扩大。2014年12月8日,苏州市吴江区120正式划归至苏州市急救中心,接受苏州市急救中心统一调度指挥。目前,中心下设1个直属分站,32个急救分站(点),主要承担全市120指挥调度、日常院前急救服务、重大突发事件的应急指挥、大型活动的医疗保障、急救网络建设与管理、急救知识的普及等工作。

### 启动智慧急救项目 增强重病急救能力

杨齐英说,按照“急病要急,急救更准”的理念,通过打造智慧急救平台,利用先进的物联网技术,实现患者、急救中心、医疗机构、专科救治中心之间信息共享,使院前急救规划布局更准、资源配置更准、急救呼叫更准、调度指挥更准、分级调派更准、现场处置更准、救治转运更准、院前告知更准、院内交接更准,不断提升急危重症救治水平,增强重大院前急救能力。

智慧急救项目建设,旨在建立全市统一的救护车音视频平台、苏州市急救数据中心、重大突发事件指挥中心和院前急救生命体征传输网络、院前急救医生工作站,实现急救中心与各级医院、多专科中心、社区卫生服务中心、居民健康档案信息互联互通;分批完成市属网络医院及多家社区服务中心的信息接入,建立胸痛、卒中、创伤、高危孕产妇、高危新生儿五大中心的急救绿色通道,不断健全苏州市智慧急救体系,提升院前急救协同救治水平,建立“统一调度、智慧救治”的院前急救新模式。

### “微急救” 微信服务平台 提高实际救援效率

随着移动互联网时代到来,针对新兴通讯技术迅速扩张的趋势,中心向广大市民开通“微急救”微信服务平台,用现代化手段搭建急救中心与人民群众之间的服务桥梁。微信服务号能够通过一键报警、基础信息预存、位置定位等功能,为市民建立新型报警互动渠道,为苏州百姓提供更方便、快捷的服务,实际有效地提高救援效率。

2016年12月,中心正式向广大市民开通“微急救”微信服务平台,作为互联网+时代的急救服务新工具,“微急救”服务旨在用现代化手段搭建急救中心与人民群众之间的服务桥梁。该服务号能够通过微信城市服务呼叫120、预约非急救转运、预约急救培训、预存个人或家人健康档案等,从而与微信城市服务无缝对接,为苏州百姓提供更方便、快捷的服务,实际有效地提高救援效率。

2017年,“微急救”服务被市卫生计生委授予2016年苏州市卫生计生系统“创新服务年”十大举措之一。这项荣誉既是一种肯定,更对“微急救”服务在后续应用和推广方面提出了更高的标准。中心主任杨齐英参加了市卫生计生委“2017优质服务年”推进大会暨颁奖仪式,并向广大职工传达了会议精神。他要求广大职工要以此为契机,推进“微急救”服务的应用和推广,扩大受众群体,把该项服务落到实处,惠及更多的百姓。

### 民营医疗机构试点 建非急救转运服务

苏州市急救中心在城区、吴中、相城、高新区、工业园区、吴江区设有33个院前急救分站(点),主要满足院前急救任务,突发公共事件紧急救援和重大活动保障任务,年出

车量逐年递增,经常出现跨区域调派救护车,存在院前急救资源不足。目前对于出院转运服务这类非急救需求只能部分满足,与百姓的实际需求存在很大的差距。

杨齐英说,随着城市老龄化程度增高,老年人对非急救转运服务的需求在加大;目前,分级诊疗、医养结合已成城市公共医疗体系建设的重要趋势,大医院患者好转后转运至下一级养老、护理及康复等医疗机构的需求越来越多。这些都离不开更多更规范的转运服务。

杨齐英介绍说,从去年开始,苏州在政府主导下,通过公开征集和组织专家审核、验收,确定3家民营转运服务分站。今年1月10日,这3家转运服务分站正式纳入120平台,接受中心统一调度和监管。此举有助于调动更多民营资源满足市民需要,提高城市卫生服务水平,有助于规范市场,保障患者利益,提高服务质量。这些车辆如遇到特殊情况,可以紧急调度承担急救、保障任务,成为城市急救力量的“后备军”。今后,急救中心将进一步吸纳社会力量,壮大规范非急救转运队伍,产生对“黑转运车”的挤出效应。

苏州市急救中心由卫计委医政处组织并根据统一规划、合理布局的原则,采取自愿申报、审核准入、专家论证的方式确定苏州欣康护理院、苏州福星护理院、苏州瑞盛康复医院3家医疗机构为苏州市急救中心转运服务分站;转运服务分站接受苏州市急救中心管理,统一调度指挥,接受行业指导、监管并承担相应的转运服务,为康复出院患者提供转运服务。在发生突发公共事件紧急救援时,参与紧急救援,以此举措解决民生热点问题。

### 年轻妈妈突然临产 丈夫话筒“迎接”闺女

如果你以为120接线员只是个电话调度员那你就错了。其实他们还是具备丰富医学知识

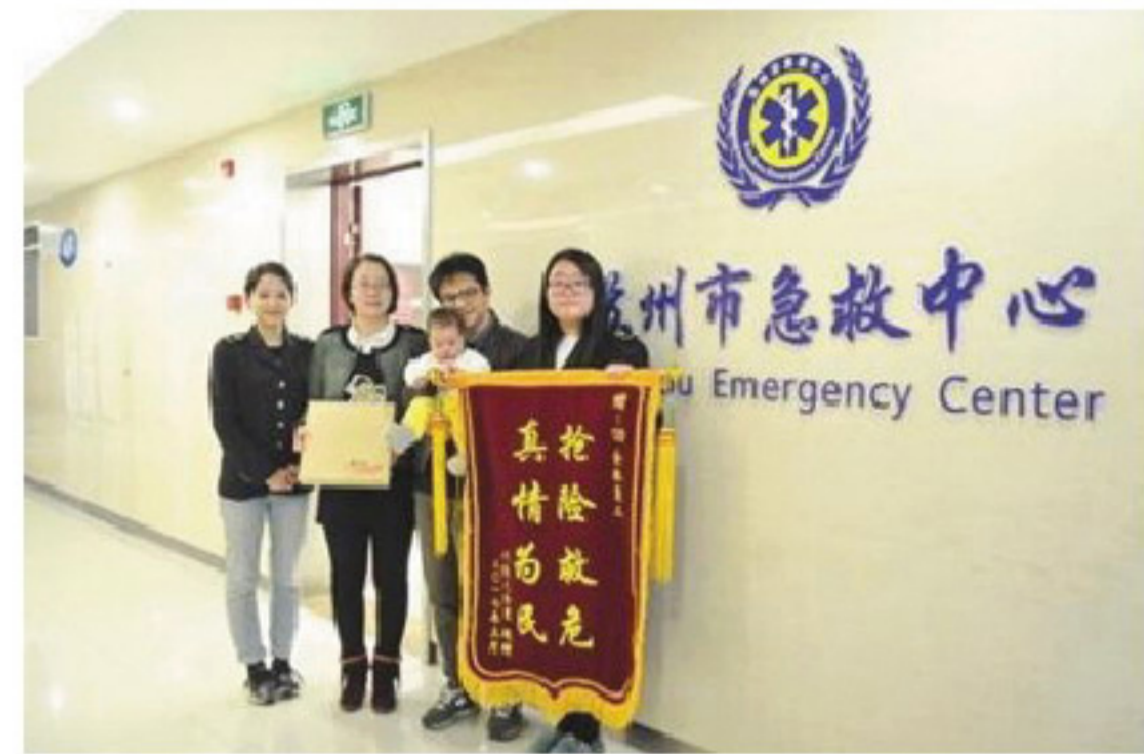


的急救员。这不,一位年轻妈妈突然临产,丈夫听着120电话完成了接生。

日前,记者在市急救中心见到小余夫妇俩,他们带着快半岁的可爱女儿团团来给远程指导接生的120调度员朱玲和市急救中心送上一面锦旗。去年10月1日凌晨1点多,市急救中心120调度员朱玲接到一个来自木渎的求助电话——“120吗,我妻子快生了!能不能给我们派个急救车?”问清详细地址和情况,朱玲迅速派单安排急救车向小余家赶去。

今年30岁的小许生下的是她的头一胎宝宝,她告诉记者:“当天距离预产期还有一个星期,夜里12点多,小许感觉到有规律的阵痛,频率已经挺快,她立刻叫丈夫收拾东西准备去医院。当丈夫小余把车开到楼下再上来接她时,小许已经躺在沙发上站不起来了。”当时我也只是觉得自己腰很酸,站不起来,想着没办法自己去医院了,就叫丈夫打了120,想等急救车来把我送到医院去。”小许说。

“急救车已出发,请您保持镇静,不要挂断电话。请告诉我产妇的年龄,是否第一次分娩,人是否清醒,呼吸是否正常,有没有严重出血?”调度派车之后,朱玲依然和小余保持着通话。“宫缩一两分钟一次,有出血,但是量不大。”听了小余的回答,朱玲判断,产妇已处于



临产状态,立即按照应急预案开始指导小余准备接生。

“让产妇平躺在地上,用枕头把她的头垫起来,不要让她坐起来,也不要让她上厕所。你先去准备一些干净的毛巾或毯子,等会儿用来包裹婴儿,再准备一根鞋带,用于结扎脐带。”朱玲根据应急预案的指导,发出一个个简短而准确的指令。根据朱玲的指令,小余沉着冷静地为宝宝的降生做好了准备工作。

“孩子的头已经出来了……身体(肩膀)也出来了,四肢还在里面……”小余在电话里向朱玲报告着生产进度,突然,“哇”的一声婴儿啼哭,意味着宝宝平安降临。

“脐带绕在孩子脖子上了,怎么办啊?”意外出现了,小余发现孩子脐带绕颈一圈多,马上把这个情况告诉朱玲,朱玲立即指导小余:

派车的同时,还能通过电话给予急救指导。市急救中心调度科副科长刘如鹏告诉记者,MPDS急救指挥预案覆盖胸痛、腹痛、分娩、高处坠落等33种意外情形,为呼救者在急救车和医生到达前开展自救、互救提供精准指导,争取更多宝贵的黄金救援时间。

“在指导急救时,调度员询问的每一个问题都有明确指向和意义,市民要尽量清楚地回答所有问题,调度员才能根据情况选择最合适、有效的急救措施。”刘如鹏说,市民一定要相信,当调度员在指导你开展急救时,急救车已经在赶去的路上,调度员的询问、收集信息不仅能指导现场急救,也同时发送给在路上急救人员,为他们到来后的急救做好准备。“在急救车到达之前,要认真、冷静地听从指导,不要随意挂断电话,病患的生死安危也许就在这黄金几分钟之内。”

2010年,苏州市急救中心在国内首家引进国际先进的MPDS医疗优先分级调度系统,在急救受理和调度中实现了标准化、医疗化和分级化处置,在救护车到达现场之前,通过电话为病人提供清晰的、易于遵从的指令,指导现场人员力所能及地采取措施自救和互救,在国内开创了急救网络。2015年4月,中心获得国际紧急调派研究院“循证急救中心”认证,成为全球第203家获此认证的急救中心。

目前,苏州市区路网救护车共有94辆,其中苏州市急救中心中心拥有29辆监护型救护车,中心对每辆救护车配备了GPS定位系统、视频监控系统、车载一卡通以及进口车载急救设备,形成了“统一指挥、分散布点、就近救护、快捷有效”的院前急救医疗服务体系。

去年一年,市急救中心接听了29万多个求助电话,16位调度员成功指导完成13例心肺复苏,13例分娩。

后记:面对新起点,展望新未来,杨齐英表示,苏州市急救中心将秉承“急人所急、帮人所难”的急救理念,以更饱满的精神面貌、更严谨科学的工作态度,为苏州市民提供优质、高效、便捷的院前急救服务,为苏城百姓的生命安全保驾护航。

正因为他们全心全意为民服务的精神,获得无数奖项:2011—2012年度苏州市医药卫生系统文明单位;2013年度苏州市医药卫生系统文明示范窗口;2015年4月,中心获得国际紧急调派研究院“循证急救中心”认证,成为全球第203家获此认证的急救中心;全球心脏急救计划中国项目合作基地;五一文明岗。

(宁金斌 朱佳范)

国际先进国内首家  
医疗优先分级调度

电话指导接生成功,除三位“新手”勇敢、淡定的发挥,市急救中心使用的MPDS(医疗优先分级调度系统)也功不可没——通过这个系统,调度员在接到120求救电话后即响应用于以

全国诚信维权单位  
全国百强商场



昆山高厦

《诚信经营·借鉴篇》特约刊出