

120调度员4分钟电话指导,救回16天呛奶窒息婴儿

进医院前,急救体系如何高效运转

本报记者 施 钰

民生一线

日前,福建省急救中心120调度员李如涛通过电话指导家属,在4分钟内帮助福州市晋安区一名因呛奶而窒息的16天婴儿恢复自主呼吸,相关视频引发众多网友点赞、热议。记者了解到:该婴儿恢复自主呼吸后,家属选择取消呼叫救护车,自行带孩子前往就近医院住院观察,事发4天后,婴儿健康出院。

视频获得广泛关注后,也引发了网友对调度员群体的关注和对城市医疗急救体系的热议。从拨打120电话,到送入急诊室,整个院前急救的过程都牵动着患者、家属和医护人员的心。调度员是怎么工作的?急救过程中,医护人员在做什么?患者家属应当如何正确拨打急救电话?记者进行了采访。

呼叫即急救

调度员需冷静控场、专业指导

“你好,我们宝宝呛奶了,该怎么办?”时针拨回到3月10日上午8点左右,李如涛接到了来自福州市晋安区的一通电话。

“不要紧张,你先告诉我地址。”李如涛立即启动急救医疗优先分级调度系统(MPDS系统),确认地址与联系电话后,点击系统上的“落单”按钮,由另一位调度员同步联系距离患者最近的医院调派急救车辆前往。

与此同时,李如涛一面安抚家属情绪,一面快速有序询问患者年龄、性别、是否清醒、是否有呼吸等信息,确认患者状态。“这些问题的内容与顺序都是MPDS系统的规范流程。”李如涛事后回忆,该系统共设置腹痛、溺水、过敏、中风等33组预案,按患者主诉症状分类,设置相关问题,帮助调度员快速准确了解患者基本情况与疾病危重等级。

“当时孩子已经没有呼吸,被定为最严重的E级。”时间不等,李如涛在电话中镇定指导家属进行胸外按压与人工呼吸。在规范指导与家属配合下,孩子终于哭出了声。“她哭出来那一下特别响亮,我的声音都提高了。”李如涛仍清楚记得当时的细节。

“医学急救知识和控场能力是调度员的基本功。”李如涛介绍,在福建省急救中心,调度员都具有医学专业背景,“在上岗前,我们要通过基础生命支持培训考核、考取调度员资格,还要进行至少3个月的岗前培训。”

坐上调度员席位,不代表学习的停止。“调度员资格证每两年都要再认证一次。”福建省急救中心120调度中心负责人陈媚介绍,中心对调度员开展常态化培训与质控管理,定期对120电话录音进行抽检,发现不足,并邀请不同专科医生给调度员再培训,

扩充临床知识。

从业28年,李如涛也是第一次接到婴儿呛奶窒息的案例。“好在日常培训分享中,我从同事经历的类似案例中积累了经验,才能快速作出反应、流畅给予帮助。”李如涛说。

上车即入院

院内医护根据评估提前准备

调度员在与患者或其家属沟通时,医护人员在做什么呢?

“接到调度员指令后,就近医院的出车驾驶员、医生、护士与担架员就会立即出发。”福建省急救中心副主任郑晓春介绍,福建省急救中心依托福州大学附属省立医院建设,组建了120急救网络体系,实行分区划片并统一调度福州市城区内26家网络医院。

“我们要求网络医院的3分钟出车率在95%以上,同时,绿色通道设置,急救车辆、设备、药品的配备,急救人员的资质等都必须达到相应标准。”郑晓春说。

救护车行驶在路上,各方力量也被迅速调动起来。

救护车的车载平板电脑上会实时显示调度员获取的评估信息,供车内医护人员提前了解。“到达现场后,医生立即急救处理,并把评估结果通过院前预警告知系统与院内进行衔接,院内相关科室的医生可以在抢救室、导管室和手术室提前准备,等待患者到来。”福州大学附属省立医院急诊科主任陈宏毅介绍,面对突发重大公共事件时,如遇到道路拥堵,120调度员可通过“医警联动救护车护航平台”申请护航,交警就能依据实时路况,为救护车实施绿灯保障。

“时间就是生命,我们不但要尽可能救活患者,还要提高病患此后的生活质量,降低致死率。”陈宏毅说。

福建省急救中心独立于普通门诊,设有院前急救部、急诊抢救室、急诊内外科病房、急诊重症医学科、急诊手术室、急诊麻醉科、各专科急诊室以及急诊药房、急诊B超、急诊CT室、急诊检验科、急诊放射科等一系列辅助科室。郑晓春介绍,该中心具备完善的院前急救、院内救治、重症监护等三大功能,可有效推动院前急救与院内救治一体化进程。

急救需医患密切配合

学会正确拨打120电话

医护人员掌握专业知识,经过长时间训练,能够及时响应。但作为未掌握充分急救知识的患者家属,又应该怎么做呢?



“120调度员的每一个问题与指令都经过科学验证,非常重要。”陈媚提示,调度员的询问与指导不影响中心调派救护车,越是遇到危急情况,家属越要有效回答调度员的每一个问题、执行调度员的每一个指令。

“拨打120时,家属首先要冷静、准确、快速地传递地理位置和联系方式信息,如果在户外,可以寻找公交站、路牌等标志性建筑物。”陈媚建议,此后,需要根据调度员提示,细致描述患者的性别、年龄、病史等基本情况,以便调度员及时反馈给医护人员,并作出现场急救处理的指导。

对于听障或失语等特殊人群,又应该如何呼救呢?

郑晓春介绍,福建在全省院前医疗急救系统上线了无障碍呼救功能,患者可通过微信小程序或手机短信进行无障碍呼救。“以‘福州急救便民服务’小程序为例,特殊人群可通过专门板块进行文字求助。‘一键呼救’按键可直接发送预设的患者信息和实时定位。”郑晓春表示,该程序还可以让在外地的家属为家中患者求助。

此外,郑晓春建议部分患者不要滥用急诊力量,把急诊当夜间门诊使用。“急诊力量宝贵,希望将相关资源留给更紧急、更需要的人群。”郑晓春说。

上图:李如涛在福建省急救中心120调度中心处理调度信息。 许陈玉摄(人民视觉)

湖北试点“服务类社会救助”——为困难群众陪诊助行、配送药品

本报记者 田豆豆

前不久,社工彭芳来到住在湖北武汉汉阳区江堤街道的熊婆婆家里走访。一进门,她看见熊婆婆重度精神残疾的女儿正大口喘着粗气。

“你来得正好,这可怎么办啊!”熊婆婆焦急地说。“马上送医院。”彭芳急忙打车送她们到华中科技大学同济医学院附属协和医院呼吸内科。“小彭,我耳朵听不清,你跟医生说,我女儿肺上有结节。”熊婆婆叮嘱道。

“放心吧,大姐的情况我很熟。”彭芳说。排队候诊、检查、取药……临近中午,终于完成所有流程,彭芳背起一大袋药品,送熊婆婆母女返回家中。

熊婆婆今年77岁,丧偶后与49岁的女儿相依为命。熊婆婆今年1月查出患有肿瘤,女儿又有严重精神疾病,看病买药是她们生活中遇到的难题之一。近年来,湖北省民政厅在全省市州、区县陆续试点发展“服务类社会救助”。2023年起,汉阳区作为试点地区之一,将对困难群众的服务范围从助餐助洁等拓展到“陪诊助医”这一新领域。

服务对象如何确定?通过摸底调查,汉阳区将持有“社会救助证件及重症病例”的困难群众作为“陪诊助医”的服务对象,独居、空巢等特殊困难老人经社区推荐后,也被纳入服务范围。梳理后,汉阳区按“一人一档”原则建立了近2000人的信息档案。

汉阳区民政局按照政府购买服务的方式,招募社工机构为困难群众提供陪诊助行、特药配送、住院看护等服务。

“今年初,我们这一片的骑手加入了一个微信群,大家主动接单为困难群众代买药品、送药上门。”外卖骑手李文涛说,先要去困难群众家里取医保卡、病历、处方、药品清单等,有时还要去医院代开处方,药品要到指定医院或重症药房购买,有时要排一两个小时的队,一个单子跑下来比送四五个餐时间还长。不过,大家觉得这是很有意义的事。

近日,李文涛接单为一名患有肠癌的老年人代买造瘘袋和药品,他乘坐两个多小时公交车到位于洪山区的一家定点药房购买。“这些重症药品和医疗用品原价是1000多元,但在定点药房走医保报销流程后,患者自己只要花60多元,跑多远都值得。”李文涛说。

据悉,汉阳区探索由社工机构与辖区内多个平台公司的快递骑手合作。社工代困难群众发布购药需求,骑手自愿承接服务,按里程支付报酬。自2023年5月至今,汉阳区社工、志愿者等已为困难群众提供助医服务1338人次,其中陪诊625人次,特药配送713人次。



近年来,山东省莘县持续加强农产品从田间地头到餐桌全程质量安全追溯管理,全力保障人民群众“舌尖上的安全”。图为3月22日,莘县农业高新区内,一辆农产品检测车对刚刚采摘的蔬菜进行现场抽检。 史家民摄(人民视觉)

民生观

餐饮行业的加盟模式必须以供应链管理和品控能力的同步提升为前提

近日,两家餐饮品牌杨铭宇黄焖鸡米饭和杨国福麻辣烫的加盟店,因食品安全问题被监管部门调查。

加盟店出问题,品牌方难辞其咎。连锁餐饮的加盟模式,虽然能在较短时期内覆盖更多地域和人群,带来经营红利,但也给品牌方提出了更高的管理要求并赋予更大的管理责任。守住食品安全底线,这是最基础的要求,也是最重大的责任。确保加盟门店食材储存、加工流程 and 环境卫生合法合规,所有员工未通过食品安全考核禁止上岗,都是必须制定且要严格遵守的规章制度。从目前情况看,涉事品牌方在监管上失察、失责,要承担应有的责任。此外,事发地的食品安全主管部门和第三方外卖平台有没有尽到应有的责任?也该作出必要的反思。

两次事件应该成为所有连锁餐饮品牌的深刻教训。加盟模式必须以供应链管理和品控能力的同步提升为前提。品牌方要扪心自问,在获取加盟利润的同时,监管有没有跟上?严格卫生条件的规章制度有没有落在实处?是否及时发现违规违法行为,发现之后有没有加大处罚力度,以警醒其他加盟门店?各品牌的自查自纠非常必要,这是对消费者权益的尊重,也是对行业发展的保护。

外部监管也要跟上。对各级主管部门来讲,落实食品安全监管责任要时时讲、事事讲,切勿抱侥幸心理。要加强对餐饮品牌各个门店、特别是加盟门店原料进货情况、加工制作流程、环境卫生标准的监督。要督促企业把“明厨亮灶”责任落实落细,帮助消费者看得后厨的制作过程和卫生状况。第三方外卖平台也要担起责任,确保在平台上展示的餐饮门店许可证是真实的、确保消费者提出的投诉得到及时处理。

尤其应当鼓励,政府监管部门和外卖平台可以加强联系、沟通,聘任外卖骑手成为食品安全义务协管员,充分发挥他们频繁出入商家和接触消费者的优势,第一时间、第一现场掌握餐饮单位食品安全、环境卫生、从业人员健康卫生情况,及时发现并在公开渠道提示食品安全隐患,共同织密食品安全监管网。

广西医保钱包上线

可将个人账户资金转至近亲属账户

本报南宁3月23日电 (记者张云河)日前,记者从广西壮族自洽区医疗保障局获悉:广西医保钱包已正式上线,这一创新举措标志着广西医保服务迈入数字化新阶段,将为参保人员提供更加便捷、高效的医保资金管理方式。

广西医保局相关负责人介绍,医保钱包是医保部门为参保人开通的资金账户,与个人医保码相关联,参保人可通过医保钱包转账功能,将医保个人账户资金转账至近亲属的医保钱包,用于就医购药结算。此外,医保钱包的转账不受险种限制,职工医保和居民医保之间可以自由互转。

医保钱包特别适用于家庭成员在不同城市工作生活的情况,可以实现近亲属之间(含跨省)医保个人账户的共济使用。长期以来,医保个人账户跨省、跨险种共济存在诸多不便。医保钱包依托区块链、大数据等技术,有效打通医保使用的堵点,提升服务便利性。据统计,目前广西已开通个人账户跨省共济的地区有自治区本级、柳州市、梧州市、北海市、钦州市。

呼和浩特举办毕业生巡回招聘会 提供多元化优质岗位2万余个

本报呼和浩特3月23日电 (记者张彬)22日,为全面推进就业促进行动和“三年十五万青年留呼计划”,内蒙古自治区人力资源和社会保障厅、内蒙古自治区教育厅、内蒙古大学、呼和浩特市人民政府联合主办呼和浩特市2025年高校毕业生巡回招聘会(内蒙古大学站)。

据悉,此次招聘会共征集央(国)企、优质民营企业704家,涵盖新兴技术、生物科技、航天航空等16个行业领域,提供多元化优质岗位2万余个,线上线下同步开展招聘,累计吸引求职毕业生超1.1万人次,线上线下收集简历8000余份,为呼和浩特高质量发发展注入强劲青春动能。

本次招聘会活动现场设置“硕博人才”“国企招聘”“六大产业集群”等精准对接专区,呼和浩特市人社局、团呼和浩特市委等部门现场解读就业创业、住房保障等政策,提供“一对一”咨询超千人次;数字化手段贯穿全程,直播带岗吸引2万人在线观看,企业通过人工智能问答系统实时响应求职疑问。

22日下午,在内蒙古大学还同步启动了“马兰花创业培训”,培训聚焦青年才俊留呼创业就业需求,特邀创新创业导师,聚焦城市优势、产业机遇、人才政策、生活环境四大维度,通过“城市发展前景+个人成长收益”双引擎,强化人才留呼发展的内生动力。

此外,线上平台也将持续开放简历投递与岗位匹配,动态追踪提供就业服务。

餐饮品牌要管好加盟店

商 畅