



聊城日报社出版

2023年1月11日

壬寅年十二月二十

星期三

# 聊城晚报



日报公众号



掌中聊城



晚报公众号



新闻网公众号

今日8版 第5167期 国内统一连续出版物号:CN 37-0049

## 『真是结结实实打了个“大仗”！』

聊城市120医疗急救指挥调度中心战疫侧记



文/图 本报记者 鞠圣娇

“你好，这里是120，需要派车吗？”  
“病人怎么了？发烧吗？有基础病吗？”

“你好，救护车已经前往了，你是想跟救护车会合？那我们启动三方对话。”

1月5日下午，聊城市120医疗急救指挥调度中心调度大厅里，5名接线员如往常一样处理报警电话。不时响起的咳嗽声让人意识到，他们也都刚刚“阳过”，症状还没有消失就已经奋战在了岗位上。

“这两天已经不是最忙的时候了，前几天我们5名调度员日均接打电话3000余次，而往年同期这个数还不到1000。”调度科科长代玉梅告诉记者，本来秋冬季群众对于120急救的需求量就会大一些，突如其来的新冠病毒感染给他们带来了新的挑战。“真是结结实实打了个“大仗”！”代玉梅的声音仍然有些沙哑。

### 不把自己当病人

他们争分夺秒，哑着嗓子打电话

从何时开始忙碌的呢？代玉梅翻了翻工作记录本，是从2022年11月底开始的，当时部分高风险区的群众遇到需要外出购药、做检查的时候，都拨打120急救电话，代玉梅和同事们忙着向报警人做解释工作，希望他们将宝贵的救护车资源留给更需要的人。从那时开始，代玉梅语速变快了，“需要在短时间内了解更多的信息，判断患者情况的严重程度，并查看患者周边车辆情况，才能让更多的人尽快得到及时有效的救治。”

2022年12月13日，有位同事告诉代玉梅自己发烧了，代玉梅将此事上报到中心，中心后勤部门采购了酒精、N95口罩、八四消毒液等防疫物资，要求调度员们在工作时必须全程佩戴口罩。然而，随着大家陆续感染新冠病毒，能正常到岗的同事越来越少，而报警电话越来越多，中心抽调行政人员轮流到调度大厅帮忙，“无论什么情况下，都不能错过任何一个电话。”中心主任赵本起说。还能上班的职工决定连轴转，上完夜班后不再休班，白天休息后，继续上夜班。调度员张燕上夜班时突然发烧，但她坚持上完了班，第二天才告诉同事。

“大家嗓子都哑了，还在坚持工作，我听着也挺心疼的。”代玉梅说，高强度用嗓工作耽误康复，有时，朝夕相处的同事拨打中心的固定电话时，竟然需要自



调度员徐娟娟正在工作

报家门，不然就听不出是谁。然而，大家一开始工作就完全忘记了身体上的不适，连喝水的时间都挤不出来。

### 群众和调度员互相理解

这些“双向奔赴”的瞬间让人难忘

“呜呜呜，孩子发烧，现在一直动，我该怎么办？”有一类电话特别具有代表性，来电人的紧张、焦虑导致他们连基本的求助信息都表达不清楚，还有的上来就是一阵哭。

“别着急，是孩子发烧了吗？”经验丰富的调度员们一听大概就明白了。电话那头，大概率是孩子发烧导致了惊厥。这时，调度员们会一边安慰家长，一边简明扼要地科普热惊厥知识，求助人的恐慌就会减轻不少。

“作为院前急救的一部分，我们用专业的知识为报警人提供最直接的帮助，不仅能缓解他们的焦虑，也有利于合理调配急救资源。”代玉梅笑称他们有时候就是群众需要的“定心丸”，有些父母看到孩子惊厥好转，心里有了底，在向调度员表示感谢后，会选择自行前往医院，不再要求派车来接。

“很多群众会主动将宝贵的急救资源留给其他人，这让我们很感动。”来自群众的一句“辛苦了”更让他们倍感温暖，有次一位群众报警时听到调度员正在咳嗽，询问调度员是否也生病了，并叮嘱他们要注意身体。

记者采访时，本以为调度大厅里会有此起彼伏的电话声，但实际上，记者只听到了调度员和报警人快速交流和敲击键盘的

声音，“我们要求电话响一声就尽快接起来，哪怕是在目前的情况下，我们确实也做到了。”言语中，代玉梅透露出一丝骄傲，而这份骄傲来自专业，源自为人民服务的担当和执着。

### 记者手记

## 他们的敬业，远超想象

在很多人看来，120调度员的工作就是接打电话，很容易上手。实际上并非如此。

强大的心理素质是干好这份工作的首要保证。受来电人文化素质、交流能力的影响，每次报警电话就像是“开盲盒”，遇到说不清地址、表达不清楚病情的报警人，调度员们自己要冷静，才能提供足够的帮助。

其次，调度员们都有着超强的记忆力。就单单是记清全市各个村庄所属的乡镇、县域，就需要花费大量的时间和精力，城区各新建小区、街道的位置，他们也熟记在心。在当年智能手机还未普及时，调度员们每次走高速，都会默默地记下高速里程，方便确定报警人的位置，以便从最近的急救站调配车辆。

对调度员的工作越是了解，就越是钦佩他们——调度大厅就是他们服务群众的一线，他们不断总结经验，提升接警效率，让患者能够更快得到医疗救治。正如代玉梅所说，将这份帮助他人的工作做到最好是他们永远不变的追求。

鞠圣娇

