

120 调度中反拨电话对院前急救的影响分析

张梓洋

射洪市中医院 629200

〔摘要〕目的 重点分析 120 调度中心反拨电话对院前急救的影响。方法 对我院急诊科 2020 年 1 月-2020 年 12 月期间登记的 1200 次院前急救电话进行回顾性分析, 基于是否反拨电话分为对照组与观察组, 均为 600 次, 对比两组院前急救成功率。结果 观察组成功接回率、抢救成功率均高于对照组 ($P < 0.05$)。结论 120 调度中心反拨电话有利于及时、顺利地展开急救活动, 可有效保障患者的生命健康, 值得在各个地区医院进行广泛推广运用。

〔关键词〕120 调度中心; 反拨电话; 院前急救

〔中图分类号〕R459.7 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2022) 06-158-02

对于急诊护理而言, 院前急救是重点, 就是在患者入院之前, 采取有效措施实施急救, 以挽救患者的生命, 改善患者的预后和生活质量^[1]。其根据事故实际情况创设相对应的救治环境, 现场有效地抢救重症患者, 可有效地缩短救助时间, 为接下来的后续救助工作做好充分的准备。在 120 急救电话拨打时, 患者及家属并未认清院前急救的重要性, 通话过程中往往混乱表达、不停地重复, 导致接听人员并未听清所要表达信息, 这在一定程度上影响了院前调度工作。对于这一状况, 应开展电话回拨, 准确核对患者信息, 掌握真实情况, 顺利地展开救治活动。对此, 本研究重点分析了 120 调度中反拨电话的意义, 现总结如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

对我院急诊科 2020 年 1 月-2020 年 12 月期间登记的 1200 次院前急救电话进行回顾性分析, 基于是否反拨电话分为对照组与观察组, 均为 600 次。

1.2 方法

对照组并未反拨电话, 通过急救电话, 了解了患者地址、病情、联系电话后, 基于患者所提供的相关信息, 调动急救人员、急救车迅速赶往现场。观察组进行了反拨电话, 具体为: 在急救现场赶往过程中, 急救医疗人员应及时回拨急救电话, 了解患者情况, 再一次确认地址及联系电话, 嘱咐患者及家属应保持电话处于通常状态, 便于对患者情况进行实时掌握。反拨电话时, 应用心安慰患者及家属, 保持平稳、冷静的情绪, 准确地表述患者症状^[2]。针对一些急性发作的患者, 为了能够预防贻误病情, 120 调度人员应通过急救电话耐心地向患者家属讲解急救处理措施, 告知急救过程中需要注意的事项, 确保患者呼吸顺畅。针对溺水者, 应将其口腔异物进行及时清除, 并指导进行心肺复苏, 加强保暖^[3]。针对重大创伤的患者, 应及时止血。一系列紧急救治工作完成后, 耐心地等待急救人员抵达现场, 再一步开展抢救。

1.3 观察指标

如实统计两组成功接回患者及抢救成功情况, 并进行对比。

1.4 统计学分析

运用统计学软件 SPSS22.0 行数据的分析处理, 以率 (%) 表示计数资料, 以 χ^2 检验。若 $P < 0.05$ 即表示差异有统计学意义。

2 结果

据统计, 观察组成功接回率、抢救成功率均高于对照组 (P

< 0.05), 详见表 1。

表 1 两组患者成功接回概率及抢救成功率对比

组别	n	成功接回率	抢救成功率
对照组	600	560 (93.33)	535 (89.17)
观察组	600	587 (97.83)	570 (95.0)
χ^2		6.325	7.254
P		< 0.05	< 0.05

3 讨论

对于院前急救而言, 其是一个完整的医疗过程, 其中 120 调度发挥着主导性作用^[4]。120 调度反拨电话能够对患者时间、地址、病情与特殊需求进行全面掌握, 为初诊资料及急救设施提供可靠依据, 且准确地规划路线, 争取以最短的时间救治患者, 提高救治成功率。同时, 反拨电话中能够对患者及家属的情绪进行准确判断, 采取电话引导的方式, 促使患者能够实施自救或互救, 用心安抚患者情绪, 也可为后续病情救治土工可靠、全面的信息, 从而确保现场成功抢救。另外, 在电话反驳中, 调度人员可借助自身专业知识帮助家属或现场人员对患者进行必要性抢救, 如心肺复苏、清理口腔异物、正确体位摆放等, 为患者获取更多的救治时机, 预防遭受二次损伤。本研究结果充分证实了调度中心电话回拨的重大价值及意义, 值得临床广泛推广运用。

值得注意的是, 120 调度反拨电话中, 调度员发挥着决定性作用^[5]。对此, 调度员应具有较强的服务意识及责任意识, 真正意识到自身岗位作用, 准确地处理急救电话。急救电话通话中应集中注意力, 从患者及家属口中获取有价值的信息, 必要情况下运用心理学知识, 同患者及家属进行有效沟通, 稳定器情绪。出车时, 可规划出最佳路线, 特别是一些偏远乡镇, 应准确地定位患者具体位置, 保证在最短事件内达到现场。再一次核对信息, 保证信息的准确度, 完善急救电话设备, 开启录音功能, 有助于及时查询。在急救过程中, 每一个工作人员应积极发挥自身职能, 强化岗位能力, 构建一支优秀的 120 急救队伍, 贯彻执行工作重点, 遵循调度流程, 急患者所急, 想同仁所想, 做好本职工作, 才会积极抢救患者生命。

〔参考文献〕

[1] 金照明. 120 调度中反拨电话对院前急救的影响[J]. 饮食保健, 2021, 13 (14): 278.

(下转第 160 页)

保养, 并建立维护保养记录。企业应坚持每年对温度监测探头进行校准, 保证校准结果符合要求, 并建立校准台账。

新车在使用前应先进行验证, 后续每年对车载温度监测系统及车辆进行验证, 在验证车辆时, 模拟验证运输路线的最热、最冷季节, 测试在最热、最冷环境下, 冷藏车的制冷、保温能力、预冷时长、开门保温时限、并确定车厢内有无过冷、过热点。结合验证结果, 制定标准作业程序, 涉及到车辆装载形式、开门时限要求、制冷机设定值等关键点的, 应确保车辆使用与验证状态的一致性。验证时要求有相关操作人员参与, 并定期对其开展培训工作。

在标准作业程序中, 设定科学的装载高度, 车厢做好限高标识。为避免温湿度监测系统出现异常, 产生温度数据缺失的问题, 配送时在车厢内关键监控点放置备用温度计。在放置温度计时, 应当确保双人复核。配送人员实时监测车厢温度, 关注温度预警、报警情况, 及时汇报和处理异常情况。配送商安排专人在后台监测中心实时监控车载 GPS 及温度数据, 当发现异常温度时, 应当及时调整和干预。多节点卸货操作中, 为了避免温度超标, 可以在冷藏车尾装设挡风帘、卸货缓冲区, 并结合验证开门保温时限, 实时关注卸货时温度变化情况。

企业应建立完善的车联救援体系和救援合作单位, 确保遇到事故时, 能够及时获取帮助。同时应制定应急预案, 确保车辆在故障状态下, 能够增派其他冷藏车支援或暂存就近救援单位冷库。

环境温度不处于疫苗标识储运温度范围时, 需要对货物进行冷链包装, 确保货物卸货后, 进入冷库或冰箱前为冷链保护状态。同时限定冷藏车的每次开门时长, 当超过限定时间, 必须关门保温。收货时, 应当与收货人员做好协调, 将货物

转移至冷藏环境下存储。

3.3 质量风险评估的定期回顾

质量风险管理方法, 可以准确评估和识别疫苗运输风险, 采用科学的缓解措施, 从而降低风险隐患。疫苗冷链运输时, 各类因素持续变化, 所以要定期回顾质量风险状态。如果运输路线、冷链包装因素变化时, 则应当重新评估质量风险, 保证疫苗运输处于适宜温度范围内, 确保产品质量。

4 结束语

综上所述, 科学应用质量风险管理策略, 能够提升疫苗冷链运输效率与质量。在医疗事业快速发展的今天, 我们应当积极关注疫苗冷链运输的安全性, 明确质量风险隐患, 探索科学的质量风险管理策略, 加大质量风险的防控力度, 建设科学的疫苗冷链运输体系, 以加强疫苗运输效益, 维护医疗卫生安全。

[参考文献]

- [1] 佐磊, 朱良帅, 尹柏强, 曹雪兵. 疫苗冷链运输中多环境交互作用时 RFID 系统分析与测试 [J]. 电子测量与仪器学报, 2022, 36(02):169-177.
- [2] 田继钊, 王世辉, 郭莹, 朱志杰, 杨文杰. 疫苗冷链包装系统于航空运输过程中的保温性能 [J]. 中国生物制品学杂志, 2020, 33(08):966-968.
- [3] 李博龙, 杨博, 王猛. 新型冠状病毒肺炎疫情下对我军疫苗冷链工作的思考 [J]. 解放军预防医学杂志, 2020, 38(04):106-108.
- [4] 李涛. 疫苗冷链运输过程中的质量风险管理策略探析 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 07(09):193.

(上接第 157 页)

的化学废弃物, 也要监督相关工作人员在固定的区域进行统一处理。定期对消防设施的配置情况进行检查, 降低药物合成实验室中存在的安全隐患。

2.4 制定安全事故应急预案

药物合成实验室安全管理工作中, 即便是所有的安全管理工作都能规范的落实在具体的工作中, 但是依然不能完全避免一些安全事故的发生。所以, 药物合成实验室工作人员为了能够更好的应对可能出现的安全事故, 要结合实际情况制定安全事故应急预案, 比如可以根据自身情况, 对一些可能发生的风声事故进行预测, 根据具体的安全事故类型制定应急预案, 并定期组织实验室工作人员进行实战演练, 保证在发生一些安全事故时能够准确应对。

3 结束语

总之, 药物合成实验室安全管理对工作人员人身安全以

及药物合成实验的顺利进行具有着极其重要的作用, 实验室安全管理人员应定期对工作人员进行安全相关知识培训, 不断提高其安全责任意识, 使其掌握更多的安全事故应急处理技能, 通过落实完善的安全管理制度, 从多个方面减少药物合成实验室中安全事故的发生。

[参考文献]

- [1] 袁冲, 曹海峰, 朱海华. 药物合成实验室安全现状与安全管理 [J]. 化工设计通讯, 2020, 46(8):183, 201.
- [2] 郭胜科. 药物合成实验室安全现状与安全管理 [J]. 科学与财富, 2021, 13(8):236.
- [3] 刘冰倩, 陈丹萍, 李成朋, 等. 大学化学实验教学改革与实验室安全管理要点分析 [J]. 速读 (中旬), 2020, 23(9):114.
- [4] 张秀芝, 刘国运. 药物合成实验室安全现状与安全管理探讨 [J]. 中国教育技术装备, 2017, 12(2):147-148.

(上接第 158 页)

[2] 马柳. 解读 120 度中反拨电话对院前急救的影响 [J]. 益寿宝典, 2020, 10 (11): 145-146.

[3] 杨翠英, 张金燕. 120 调度中反拨电话对院前急救的影响 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2020 (20): 2.

[4] 黄梅花. 120 电话指导现场第一目击者心肺复苏对院前急救心肺复苏成功率及患者预后的影响分析 [J]. 大家健康 (中旬版), 2018, 012 (001): 11-12.

[5] 蒋艳芬, 张媛. 120 电话回访对院前急救服务的满意度调查分析 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2017 (35): 2.