

院前急救中 120 调度员首警负责制的价值分析

郝涛涛

(晋中市紧急医疗救援中心, 山西 晋中)

摘要:目的 研究 120 调度员首警负责制在院前急救中的应用价值。方法 随机调取实施 120 调度员首警负责制前后不同时间段的工作记录, 工作记录分别为 120 调度员首警负责制实施前的 2010 年 2 月至 2011 年 2 月的工作记录 (设为对照组) 和 120 调度员首警负责制实施后的 2017 年 4 月至 2018 年 4 月的工作记录 (设为实验组), 对比 120 调度员首警负责制实施前后选取的两个时间段的平均调度时间、平均出车时间和平均到达时间。结果 实验组平均调度时间短于对照组, 且平均出车时间和平均到达时间同样比对照组短, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论 120 调度员首警负责制的推行有助于更加顺畅地进行信息沟通, 有助于院前急救效率的提高, 对患者赢得宝贵的治疗时间、使其在更短的时间内接受有效的治疗有积极意义, 值得进一步推广。

关键词: 120 调度员; 首警负责制; 院前急救; 价值

中图分类号: R459.7

文献标识码: B

DOI: 10.19613/j.cnki.1671-3141.2018.64.059

本文引用格式: 郝涛涛. 院前急救中 120 调度员首警负责制的价值分析 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(64): 89-90.

0 引言

120 调度员在院前急救中扮演着重要的角色, 其需要在最短的时间根据自身所积累的经验、临场的正确判断以及对现有急救资源的熟知对急救资源进行快速的调度, 以确保院前急救人员可以在最短的时间内到达急救现场, 确保被急救的患者可以在最短的时间内得到有效的院前急救, 以尽早到院接受更加有效的治疗, 使被急救的患者的生命得以成功挽救^[1-3]。可以说整个调度工作的顺利与否将对院前急救成功率的高低造成直接的影响^[4,5]。近年来, 120 调度员首警负责制在院前急救中得以推行, 取得的成效明显。本次研究中随机调取实施 120 调度员首警负责制前后不同时间段的工作记录, 通过分析两个时间段的各项指标, 研究 120 调度员首警负责制在院前急救中的应用价值, 详情如下。

1 资料和方法

1.1 资料来源

随机调取实施 120 调度员首警负责制前后不同时间段的工作记录, 工作记录分别为 120 调度员首警负责制实施前的 2010 年 2 月至 2011 年 2 月的工作记录 (设为对照组) 和 120 调度员首警负责制实施后的 2017 年 4 月至 2018 年 4 月的工作记录 (设为实验组), 查阅工作记录中涉及到的平均调度时间、平均出车时间和平均到达时间。

1.2 120 调度员首警负责制实施方法

(1) 接到求救者的电话后, 首警调度员基于求救者提供的信息分析和处理调度地址、患者的病情以及联系电话, 基于信息分析结果、所积累的经验以及对院前急救资源的熟知在最短的时间内对急救资源进行合理的调配, 快速派出急救车辆, 快速通知院前急救人员, 保证救护车在 3min 内出车。之后, 首警调度员拨打求救者留下的联系电话, 和求救者对救护车需要到达的地点进行核对, 安抚求救者情绪的同时通过进一步询问了解患者的病情变化, 基于所了解的患者的病情变化, 对求救者实施现场急救工作指导, 叮嘱求救者务必时刻保持联系, 告诉其在接车地点带领院前急救人员到达急救现场。(2) 保持与院前急救人员的联系, 及时了解出车路线, 及时将最便捷的线路和被救助的患者的病情变化传达给院前急救人员, 在缩短抵达急救现场时间的同时, 便于院前急救人员基于首警调度员提供的病情信息将相应的急救准备工作做好。(3) 在院前急救人员抵达急救现场后及时进行信息反馈, 首警调度员基于院前急救人员的信息反馈, 完成好相应信息的采集工作。

1.3 观察指标

将 120 调度员首警负责制实施前后选取的两个时间段的平均调度时间、平均出车时间和平均到达时间作为观察指标。

1.4 统计学处理

以统计学软件 SPSS18.0 进行统计学分析, 采用 ($\bar{x} \pm s$) 表示计量资料, 采用 t 进行检验, 采用 (%) 表示计数资料, 采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 表明差异具有统计学意义。

2 结果

通过对比 120 调度员首警负责制实施前的 2010 年 2 月至 2011 年 2 月的工作记录 (对照组) 和 120 调度员首警负责制实施后的 2017 年 4 月至 2018 年 4 月的工作记录 (实验组), 得出结果: 实验组平均调度时间短于对照组, 且平均出车时间和平均到达时间同样比对照组短, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。详细对比结果如表 1 所示。

表 1 120 调度员首警负责制实施前后 (对照组和实验组) 的平均调度时间、平均出车时间和平均到达时间对比 (min)

组别	平均调度时间	平均出车时间	平均到达时间
对照组	1.13 ± 0.58	5.17 ± 0.23	24.52 ± 0.23
实验组	0.42 ± 0.24	3.88 ± 0.21	11.68 ± 0.28

3 讨论

120 调度员是联系院前急救人员和求助者的重要纽带, 需要负责对求救者提供的信息进行有效及时的处理, 需要负责合理调配现有的急救车和院前急救人员, 需要负责时刻追踪求救信息等, 通过合理调度, 促使救护车和院前急救人员及早到达急救现场, 促进院前急救工作的顺利开展。120 急救电话是生命热线, 接听 120 急救电话的 120 调度员的工作效率将直接影响院前急救的效率、影响院前急救成功率的提高^[6-8]。120 调度员首警负责制的实施实现了信息性质的及时判断和分析, 且通过不间断地收集各种信息进行持续分析, 将及时上报和记录工作做好, 保持与求救者、院前急救人员的电话联系, 及时根据求救者的信息反馈了解患者的病情变化, 且基于所积累的经验及时将最便捷的线路和被救助的患者的病情变化传达给院前急救人员, 进一步提高了信息沟通的顺畅度, 保障了院前急救人员和求救者之间的信息互通, 同时提高了急救队伍的反应速度, 缩短了抵达急救现场的时间, 有助于院前急救人员基于首警调度员提供的病情信息将相应的急救准备工作做好, 有助于提高院前急救的效果。此外, 通过时刻保持与求救者的联系, 及时将取消用车的信息及时传达给院前急救人员, 实现了对急救资源的合理配置, 有助于避免院前急救资源的浪费^[9,10]。本次研究中通过对比 120 调度员首警负责制实施前的 2010 年 2 月至 2011 年 2 月的工作记录 (对照组) 和 120 调度员首警负责制实施后的 2017 年 4 月至 2018 年 4 月的工作记录 (实验组), 结果发现, 实验组平均调度时间、平均出车时间和平均到达时间均短于对照组, 差异均具有统计学意义 ($P < 0.05$)。

由上可见, 120 调度员首警负责制的推行有助于更加顺

畅地进行信息沟通,有助于院前急救效率的提高,对为患者赢得宝贵的治疗时间、使其在更短的时间内接受有效的治疗有积极意义,值得进一步推广。

参考文献

- [1] 坎香,李国英.“120”急救调度管理平台的研究与实现[J].通化师范学院学报,2016,37(2):4-7.
- [2] 王旭容.院前急救空诊原因分析及探讨[J].世界临床医学,2017,11(7):69-70.
- [3] 张媛,李晓惠,秦娟,等.120指挥调度的精细管理措施与体会[J].医药前沿,2017,7(4):385-386.
- [4] 林健.评价120统一调度指挥在危重伤员救治中的重要性[J].世界最新医学信息文摘,2016,17(71):217,219.

(上接第86页)

- [2] 韩建华.高效率地提高医院财务管理信息化进程[J].中国医药指南,2012,3(20):693-694.
- [3] 李德勤.试论新医改下加强公立医院财务管理[J].时代金融,2011,78(29):100-101.
- [4] 贺强.我国医院财务会计信息化建设存在的问题及对策[J].产业与科技论坛,2014,5(10):44-45.
- [5] 仇武印.新常态下医院财务管理信息化建设探究[J].中国管理信息化,2015,89(21):67-68.
- [6] 蔡春燕,钟燕珊.加强财务资产信息系统整合,提高医院财务管理水平[J].财经界(学术版),2016,16(14):217.
- [7] 姜瑞凡.医院财务管理中成本核算与会计核算的应用价值[J].世界最新医学信息文摘,2015,15(58):175.

(上接第87页)

出现,对护理管理质量产生了严重影响。故在护理管理工作中寻找一项科学、有效的管理模式,对提高护理管理质量、护理服务质量具有重要作用。在护理管理中,常规管理模式已不能适应目前的护理工作需求,积极实施人性化管理模式已成为目前护理管理工作发展的方向。人性化管理本着以人为本的管理理念,应有效地调动护理人员的主动性及积极性。通过严格的制度约束护理人员,同时给予充分的理解及关怀,让护理人员感受到自身的价值,提高工作成就感,进一步提高护理质量,减少护理缺陷发生概率。同时人性化管理通过系统培养与指导,采用民主化的制度,科学的激励方法,为护理人员营造良好的工作环境,缓解工作压力的同时提高护理质量,在此基础上,有助于提高患者满意度,降低护理缺陷发生概率^[8]。本次研究显示:健康教育、服务态度、病区管理、护理操作技术、风险意识等评分实验组均高于对照组,护理缺陷发生率实验组5.7%、对照组25.7%, $P<0.05$ 。

综上所述,人性化管理应用于护理管理中,效果显著,其对提高护理质量评分、降低护理缺陷发生率具有重要作用,值得临床护理部推广应用。

(上接第88页)

综上所述,ICD-10编码的错误对于疾病分类统计质量有较为显著的影响,所以需要对其具体的ICD-10编码问题做分析,然后基于问题讨论解决方案,这样,ICD-10编码的有效性和质量会得到提升和加强。

参考文献

- [1] 温维鲜,段华英,张锦梅.病理性骨折疾病的ICD-10编码分析[J].按摩与康复医学,2017,8(11):36-37.
- [2] 宋艳红,王莉.3种疑难疾病的ICD-10编码浅析[J].现代医院,2017,17(11):1640-1642.
- [3] 邓添薪,张帆,满丽芳,等.115例交接跨越性食管恶性肿瘤ICD-10编

- [5] 杜占红.当今“120”接警人员的角色功能[J].当代护士(下旬刊),2016(4):88-89.
- [6] 康晓梅,向孟,哈维超,等.利用“互联网+”构建省、市、县三级“120”急救指挥体系[J].中华卫生应急电子杂志,2016,2(3):133-134.
- [7] 吴蕙勤,严莉.浅论院前急救中调度员的工作[J].安徽卫生职业技术学院学报,2016,15(3):17-18.
- [8] 高海龙,王建霞.院前急救调度员的行为规范[J].心理医生,2016,22(11):237-238.
- [9] 陈艳艳,苗艳,张亮,等.提升院前急救调度质控质量的管理办法及措施探讨[J].河南医学研究,2016,25(11):1950-1951.
- [10] 佟敬,李园园,吕雪菁,等.浅谈北京市120区级指挥调度中心的转型[J].中国急救复苏与灾害医学杂志,2017,12(2):188-190.

- [8] 陈慈.公立医院财务管理信息化建设研究[J].现代经济信息,2016,7(13):180,182.
- [9] 周智萍,杨丽霞,刘萍,等.浅谈信息化技术在消毒供应室核算管理中的应用[J].临床医药实践,2012,18(12):955-956.
- [10] 赵志娟.供应室护理工作中的风险及防范[J].中国医药指南,2012,10(9):316-317.
- [11] 陈玉平,舒承婷,刘玲.供应室护理管理人员职业危害知识和防护行为的调查[J].护理研究,2010,23(1A):28-30.
- [12] 任爱玲,李素红,薛小英,等.护士绩效考核重点环节信息化的做法及其成效[J].中国护理管理,2011,11(8):11.
- [13] 陈左琪.医院消毒供应中心追溯系统的应用研究[J].饮食保健,2016,3(15):237-238.

参考文献

- [1] 陈改杰,陈龙.人性化管理模式在护理管理中的应用效果[J].河南医学研究,2018,27(2):345-346.
- [2] 吴辉燕,吴显卿.人性化管理模式在护理管理中的应用效果分析[J].中国卫生标准管理,2018,9(3):164-166.
- [3] 陈会萍.人性化管理在护理管理中的应用效果观察[J].中国卫生产业,2018,15(3):12-14.
- [4] 刘晓艳.人性化管理模式在护理管理中的应用效果观察[J].中西医结合心血管病电子杂志,2017,5(27):135.
- [5] 冉碧勤,谭道琼.人性化管理在护理管理中的应用及效果研究[J].中国社区医师,2017,33(5):163-164.
- [6] 庞伟,张丽,段红梅.人性化护理管理在普外科护理管理中的应用效果观察[J].中国卫生产业,2017,14(6):128-129.
- [7] 刘春侠.人性化管理模式在护理管理中的应用效果分析[J].中外女性健康研究,2016(19):123,126.
- [8] 耿文丽.人性化管理在临床护理管理中的应用价值分析[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(81):269-270.

码分析[J].中国病案,2017,18(3):26-28.

- [4] 吴祖成,陈美笑,李霞,等.饮酒中毒及并发症ICD-10编码的探讨[J].中国病案,2017,18(5):48-51.
- [5] 麦家志,孟军,黄金梅.2015年广西死因监测点慢性阻塞性肺疾病死亡情况分析[J].内科,2017,12(1):40-42.
- [6] 郝舒欣,吕伟然,刘婕,等.空气污染对人群就诊影响时间序列分析的数据前处理方法[J].环境与健康杂志,2017,34(5):427-432.
- [7] 徐长妍,刘玉霞,王建国,等.吉林省医保定点医院上传ICD-10编码现状研究[J].中国病案,2017,18(8):11-13.
- [8] 李新艺.影响病案统计资料准确性的因素及管理对策[J].大家健康旬刊,2014,9(10):738-739.