

乐清市120急救指挥中心调度员阮安奇的工作如同上演——

电话线上的生死时速

本报记者 周琳子 通讯员 黄琼娜 共享联盟乐清站 胡帅 汪洋



阮安奇(左)与急救工作人员对接。

拍友 黄琼娜 摄



阮安奇接听120急救电话。

拍友 黄琼娜 摄

城市隐形人

入夜时分,位于晨曦路的乐清市120急救指挥心里,一场生死时速正在上演——

“免提打开,按我说的做。”指挥中心调度室里,值班调度员阮安奇对着耳麦,快速而清晰地说。刻不容缓的语气让人意识到,正在进行的对话非比寻常——电话那头是一位着急的妈妈,因为孩子异物卡喉昏迷,她抽泣着拨打了120求救电话。

阮安奇是85后,在这个岗位工作已9年。在乐清市120急救指挥中心,共有10名调度员,他们办公桌上的电话线,对于很多家庭来说,就是一条生命线。

为提高施救效率 常和同事家人“对练”

文章开头的情景,是阮安奇不久前经历的一次线上急救。近日,我们在乐清市120急救指挥中心调度室里见到阮安奇时,回忆起这番场景他仍心有余悸。

那晚,接到求救电话后,阮安奇迅速用急救指挥平台定位,并调度最近的救护车赶往求助者的住处。阮安奇知道,黄金救助时间只有10分钟,等不起!“一些症状的急救,最开始的几分钟至关重要,此时可采用心肺复苏、海姆立克急救法等。但在救护车抵达之前,能施以援手的只有病人身边的人。”阮安奇说,打急救电话的一般是家人,情绪不太稳定。其实120调度员同样着急,但作为能提供急救帮助的人,调度员无论多么着急,都必须保持冷静。

派出救护车后,阮安奇又给那位焦急的母亲回拨电话。情况紧急,阮安奇把要点浓缩成一个个精准的词汇,指导对方采取海姆立克急救法:“(孩子)要趴着!”“头低、屁股高”“手掌肉最多的地方,用力拍”……

紧张的气氛似乎让时间变得格外漫长,“哇……”电话那头终于传来一阵孩子的哭声。“孩子把东西吐出来了,太谢谢你了。”阮安奇听到电话那头的反馈,长长地松了一口气,“那就好,那就好,一会儿你带孩子去医院查一查,安心些。”聊完,阮安奇按下了挂机键,在平台上

说明原因,取消了派车指令。

阮安奇能够在紧急情况下熟练地开展在线急救指导,离不开平时的反复演练。

为了提高施救效率,阮安奇经常和同事、家人“对练”,把急救要点尽力用最精简的语言表述给他们听,看他们能不能听懂并且按指令还原急救动作、还有哪里需要改进。“练得太多,大家现在都对相关的急救操作很熟悉,想再找个陪练的人都很难了。”阮安奇说。

习惯争分夺秒 闲聊都是惜字如金

坐在阮安奇的工位边,趁着没有接入电话的间隙,我们开始了采访。面对提问,阮安奇回答总是很简短,似乎不太擅长交流。

“铃”的一声,有报警电话打进来了。头戴耳麦的阮安奇迅速按下接听键:“你好,120,请讲。”

“他并不是不擅长交流,而是放心不下,在等电话呢。”坐在一旁的同事、和他搭档多年的调度员郑安平轻声告诉我们,“你看他一工作,就能顺畅交流了。”

“孩子多大,什么症状,用过什么药?你在哪里?”阮安奇抛出一个接一个的问题,与此同时,他的手一刻也没停,快速敲击键盘记下了报警信息:6周岁、40摄氏度高烧、惊厥,已经服用退烧药,位置在柳市凌云路。

为了缩短送医时间,阮安奇一边了解孩子症状,一边通过电脑系统将孩子的情况发送给地图显示最近的乐清市第三人民医院急诊室。挂断电话时,乐清市第三人民医院已经准备好出车,整个报警处理时间不超过2分钟。

“根据规定,在报警电话接入的10秒内接听,这样的接听率要求达到95%,两分钟内派车率要达到98%。在调度环节提升效率,能为报警人尽可能争取急救时间。”阮安奇说。实际操作中,调度员的操作速度通常会更快。阮安奇工作台上的显示屏,记录了他刚才的接听时间:4秒。

争分夺秒,已经渗透到阮安奇的生活,“甚至闲聊时,他也习惯用最简短的语言,好像嫌说完整句话浪费时间。”同事们打趣道。我们采访的当天,整整一上午,阮安奇没有超过一次身,水杯在

工作台上甚至没有挪过位置,之所以有这些习惯,都是为了“以防万一”。

然而,阮安奇也有“啰嗦”的时候,报警人对关键要素没有说清楚,他就会一直追问,例如人在哪里、什么症状、是否需要派救护车。“只有问清楚这些最基本的问题,才能有助于救援力量迅速到达、精准处置。”阮安奇说。

阮安奇说话非常理性,但在同事们眼中,他挺着急的——总是担心车派得不够早,救援力量到得不够快。“完成派车后,他总会再次联系报警人,或者是在线指导急救,或者是交代急救车到达前的注意事项。”郑安平告诉我们。翻看阮安奇的电脑通话记录,果然如此,几乎每个报警电话之后,都有多个回拨电话。

看地图+实地踏勘 脑子里如有定位器

“一个人晕倒了,在一个桥底下,旁边有个核酸检测点。”临近中午,急救电话再一次响起,被值班室的另一名调度员“秒接”。电话那头传来急促的声音——是一个路人发现有人晕倒,拨打了120。

为了方便群众进行常态化核酸检测,乐清在城区设置了163个常态化核酸检测点,仅凭“桥底下”“核酸检测点”这两个关键词,判断位置也未免太难了。接电话的调度员只能再次询问报警人具体在哪个区域。

在询问报警人的同时,那位调度员的目光转向一旁的阮安奇。阮安奇立即在电脑上打开地图,结合报警人提供的关键词,他作出了提示:“是不是在飞云东路胜利路口的24小时核酸检测点?它恰好就在高速路高架桥边。”

过了片刻,电话那头的报警人经过一阵询问,传来了兴奋的回答:“对!”

仅凭两个关键词就能精准定位,阮安奇的脑子里就像装了定位器。其实,这样的功夫,和他日常扎实做好功课密不可分。平时,在等待来电的间隙,阮安奇常常会仔细观察乐清地图,看一道道路,记一记地名。此外,阮安奇还会实地踏勘。在地图上看过的地方,不上班时,他还会专门跑过去,看看周围的环境,记下有特色的标志建筑。久而久之,在阮安奇的脑海里就形成了一幅精准、动态更新的乐清地图。

如今,急救指挥中心进行了系统升级,阮安奇和同事们有了“线上定位助手”,一部分报警电话拨通后,电脑就会自动显示距离最近的可用急救车以及联络方式,大大提高了效率。

“这是有力的辅助手段,但我们不能因此忽视定位的技能。”阮安奇说。在乐清市120急救指挥中心,每周都会开调度员碰头分析会,分享新近遇到的问题,好的解决办法。在会上,阮安奇总是办法很多。例如,他提出:遇到年轻报警人,可以为他们的手机号码推送主动定位短信链接,只要点一下就能反馈位置;遇到老年人,就请他们描述标志建筑或者让他们把村社名字报来,调度员联系村社干部来定位……这些阮安奇尝试过的方法,现在都成了中心调度员们广泛运用的操作。

阮安奇说,希望通过自己的工作,帮助更多人对急救有进一步的认识,并掌握一定的急救知识,这也是他的努力方向之一。



扫一扫 看简印

江山中学校长夏飞华帮助学生——

借“山海”合力,奔赴更远的山海

本报记者 钱弘慧 通讯员 叶莲军

共富路上带头人

演讲比赛,说出对老师的敬爱;教师拆盲盒,开启“独一份”的节日惊喜……最近,为庆祝第38个教师节,江山中学开展了不少有趣的活动,校长夏飞华也兴致高昂地参与其中,再次体会到当老师的幸福。

活动一结束,他就马上召集大家对今年的高考进行复盘,总结经验教训,对新一届高三教学提出新想法。

宽严结合、张弛有度,夏飞华坦言,这样的管理理念最初是受到了杭州学军中学的影响。

2016年,在“山海协作”的大背景下,江山中学与学军中学携手开展全方位、多层次合作。6年间,学军中学教师定期来校送教,常态化开展互访交流、课堂观摩、专家讲座等活动……越来越多的当地学生享有更优质的教育资源,师生们的视野也因此更加宽广。

山海相拥,为这座小城的未来播撒下希望。

山海牵手 把名校师资请进来

不久前,江山中学举办新一届高三启动仪式。讲台上,被清华大学录取的“学军班”同学徐欣怡与学弟学妹们分享着学习经验;台下,夏飞华的思绪被拉回到了2016年。

那是江山中学第一届“学军班”开班仪式,夏飞华清晰地记得,110名优秀学生从他手中接过了录取通知书。按照合作协议,学军中学每学期都会派教师给“学军班”授课、做讲座。山海携手,成绩斐然。2019年至今,每一届“学军班”都有人考上清华或北大,扭转了江山中学此前8年无人考取“清北”的尴尬局面。

“考上‘清北’不仅是学子的期盼,也为我们这个生源和师资力量薄弱的县中树起了一面旗帜。”夏飞华告诉记者。

上世纪90年代,江山几乎年年有本地学生考上“清北”。但近年来,由于优质生源和部分优秀教师流向大城市,江山中学的整体教学成绩出现滑坡。

2014年,夏飞华担任江山中学校长。恢复学校昔日的荣光,不辜负江山百姓的期望,成为他的目标。山海协作就像一场“及时雨”,浇灌在这片渴望水分的土壤里——江山中学不再为师资短缺发愁。

今年5月,学军中学副校长、物理金牌教练方润根为“学军班”同学带来了一场“干货满满”的讲座。自2016年江山中学和学军中学建立多形式合作运行机制、实现优势教育资源互补互促以来,类似的交流、讲座就没有停过。

此外,今年1月的高考首考结束后,每天下午3时至5时,江山中学的高三学生都会以视频连线的形式和学军中学学生一起上语文和数学课。夏飞华说,江山中学从这样的联动中获益颇丰,整体教学水平明显提升。

“学军中学的老师经常会给出一些不同寻常的解题方法。”今年从“学军班”毕业的华康益至今还会为视频课堂上学会的一道数学题解法叫绝,“经过学军教师的点拨,我体会到精妙的数理思维。”

树立标杆 让教师更有“饥饿感”

远程连线、实地集训虽然大有裨益,但终究不能涵盖所有学科和学生。在夏飞华看来,若要彻底补足师资水平,必须锻造一支向学军中学看齐的教师队伍。为此,他身体力行,与学校老师一起去杭州观摩课堂、讨教经验。交流频繁时,他几乎每个月都要去杭州。

密切的互动给夏飞华带来了深深的触动,学军中学前任校长陈萍就给他留下了非常深刻的印象。有一天中午,他去学军中学拜访,发现陈萍和其他教师在会议室里边吃盒饭边开会,“她就像一个陀螺,永远停不下来。”



学军中学、江山中学教师交流会

作为浙江省五一劳动奖章获得者,夏飞华的敬业在江山是出了名的。“每天早上不到7时,夏校长就会赶到学校,经常工作到很晚才回去。老师在、学生在,夏校长就在。”江山中学年轻教师叶莲军这样评价。

然而,当夏飞华看到陈萍“对教育事业的热情和干大事的劲头”,依然“自愧不如”,同时他也迫切希望江山中学的老师能转变安于现状、按部就班的状态,向学军中学的老师学习。

短期锻炼、师徒结对……通过山海协作搭建的桥梁,江山中学的年轻教师从思想到行动都逐渐发生了变化。现在,数学教师徐丽峰在课堂上会用更多生动有趣的例子来吸引学生,化学竞赛教练黄鹏也开始尝试宽严结合的执教风格,这些都是他们向学军中学“取经”的成果。

夏飞华告诉记者,现在老师们不再满足于做到本地最好,而是有了“饥饿感”,更加虚心好学。

这一点在竞赛培训中尤为明显。2020年1月,教育部决定在部分高校

开展基础学科招生改革试点(也称“强基计划”),此举为基础学科拔尖、有竞赛经验的学生走进名校拓宽了路径。过去,江山中学一直没有建立完备的学科竞赛体系,每一届的数、理、化、信息竞赛师资都不均衡。从学军中学学习归来后,夏飞华带领理科教师进行了整体规划。

“学军的竞赛训练规模大、成体系,对资源有限的县中来说不适合直接效仿。”黄鹏说,所以他们走小规模、精细化的路子,每年重点培养不超过10名化学竞赛生,通过细水长流式打磨,力争3年内见成效。

去年,有一名江山中学学生因为获得化学奥赛省一等奖,通过“强基计划”被上海交通大学致远班录取;前几届学子中,也不乏获得数学、信息学奥赛全国一等奖被保送清华、北大的优秀者。“竞赛训练不仅能帮助学生提升高考成绩,也为学生考入名校开辟了新路。”夏飞华说,“有学军中学这样的强校作标杆,我们目标更明确、干劲更足!”

拓宽通道 帮助学生发挥天赋

以前,夏飞华多少有些“唯分数论”,一心想提高学生的高考成绩,但看到学军学子在不同场景下展现青春风采:竞赛课堂、模拟政协、足球基地……他逐渐读懂了“人才”二字的宽泛性,开始有意识地音、体、美等方面有天赋的孩子进一步拓宽升学通道。

今年,江山中学的体育特长生朱杨琪成功保送北京体育大学,她还有一个身份——钢架雪车国家队成员。2016年,朱杨琪作为跳远项目的体育特长生被江山中学录取。2018年,得知国家体育总局在沈阳为冬奥会选拔运动员后,江山中学体育教研组组长童俏鹏带着朱杨琪参加选拔,最终成功入选。

“学军的教育理念为我们打开了一扇窗。”夏飞华告诉记者,除体育外,还有主持、编导、美术等专业都需要学校提前督促学生准备校考,如果成绩优异,一样可以把学生送进“985”“211”高校。

学生的眼光也在点滴浸润中更加长远。2017年,清华大学计算机科学与技术系教授武永卫来到学军中学做讲座。会后,时任校长陈萍邀请他去江山中学再讲一场。两小时内,武永卫介绍了计算机领域内的相关研究,鼓励江山中学学生报考清华,投身计算机事业。

这场讲座让夏飞华感触颇深,因为在那之前,江山中学接触省外高水平大学的机会很少,学生们的眼界也因此受限。近年来,经学军中学介绍和自主联系,与江山中学建立联系、开办讲座的高水平院校越来越多,学生们的观念也不断更新。近年来,江山中学被“985”“211”高校录取的学生逐年增加,专业选择也更加多元。

这些从山海协作中受益的孩子,启程奔赴更远的山与海,将共同富裕的果实播撒在更广阔的天地间。这,正是夏飞华最希望看到的。



夏飞华
浙江省江山中学党委书记、校长。担任校长8年来,他拓宽思路、借力发展,实现了学校教学的跨越式发展。

夏飞华做演讲 受访者供图

