

记者在嘉善体验非急救转运服务 出院不便,让我们来护送您

本报记者 顾雨婷 见习记者 李洁薇 通讯员 宋依依

碰到急救情况可以拨打120。非急救的出院,病人能否享受便捷的一键叫车、专业送达服务?

去年12月,嘉善县率先在全省启用首个非急救转运综合服务平台——96120“善诚护送”,只要拨打96120热线就能预约嘉善县急救站专业优质的转运服务。为了不影响日常急救工作,急救站组建了96120“善诚护送”转运专班。非急救转运工作实行专人专岗,目前共有专职接线员、转运员在內的工作人员10名,并配备非急救转运车8辆。如今,这项服务上线已滿4个月。

“刚开始一天只有一两单业务,现在一天有时有十几单。”嘉善县急救站站长张晓敏说。目前,96120“善诚护送”共为672人提供转运服务,其中60岁以上老年人占80.06%。

这项服务究竟是怎样开展的?给群众带来了哪些便利?近日,我们来到嘉善县体验非急救转运服务。

一个电话 专业人员准点上门

“你好,我想预约一趟两点半的转运服务,从中医院到嘉善县老年公寓……”采访当天13时15分,我们来到嘉善县中医院住院部10楼的呼吸科病房,57岁的支先生正在拨打96120热线。病床上,支先生的父亲,89岁的支行道蜷缩着睡着了。

因腰椎动过手术,老人无法行走,丧失生活自理能力,常年住在老年公寓的失能特困区。数天前,老人因流感发烧住院,如今病愈即将出院,需要非急救转运服务。

非急救转运是指在非急救情况下,为骨折、残疾、年老等行动不便的特定人群,提供出院救护车专业护送服务,途中按乘客需要还能提供心电监护、吸氧等服务。

“不用吸氧,需要搬抬。”交代了转送需求后,支先生挂断了电话,随即就收到一条短信。点开短信链接,页面跳转到96120“善诚护送”在线平台,下单人姓名、患者姓名、地址等信息一目了然,行程预估费用为150元,定金100元。支先生说,这相较于市面动辄300元起步的私人转运服务便宜了近一半,而且更专业、更让人放心。

付了定金,支先生要办出院手续。我们在病房里帮支先生打包被子、换洗衣物、脸盆毛巾牙刷等,最后装了两个大行李袋。14时28分,已办妥出院手续的支先生接到了电话,他转头告诉我们:“转运员到医院了。”

不到10分钟,带着可移动担架床,身着“善诚护送”制服的两名专业转运员沈楠君和夏俊涛出现在病房门口。“出院手续都办好了吗?老人情况还好吧?”沈楠君轻声询问,支先生点点头,叫醒了父亲。

“老先生,我们给您换个床。”沈楠君上前,将移动担架床推到病床边。我们询问沈楠君:“需要我们帮忙吗?”他说:“还是我们来吧,你们帮忙搬行李,等会一个人先去按电梯。”



嘉善96120“善诚护送”转运员开展服务。

夏俊涛为老人盖上一套有一次性被套的被子,随后和沈楠君一人抬头,一人抱腿,轻而稳地将老人移到了担架床上,并扣好固定带。

我们一人在车头按电梯,另一人帮着支先生提行李,转运员推床,进电梯、下楼,一路来到了转运车旁。白色的转运车是专业救护车,车厢外部印着嘉善县急救中心的标识,还有蓝色的大字“非急救转运”以及96120的热线电话。

在我们打量车子时,老人已经被搬上车,夏俊涛发动了车辆,沈楠君、支先生和我们一起上了后车厢,分坐在车厢两侧的长板椅上。车厢里放了氧气瓶、心电监护仪等设施,两侧车壁架子上还有口罩、手套、消毒液、医用隔离垫等用品。

“我们平时两人一组出勤,上岗前都经过专业急救培训。”沈楠君说。

此时,车子行驶平稳,车速60码,支老先生睡着了。12分钟后,车子抵达目的地,转运员把老人送到了老年公寓失能特困一区的床位上。最后,支先生用手机扫描转运员提供的支付码,支付50元尾款后订单就完成了。

一个平台 各项调度井井有条

“您预约的是哪一天?出院推迟到哪天?我马上为您改……”告别支先生,我们来到嘉善县急救站的96120“善诚护送”热线中心,专职接线员杨艳婷正在接电话。

电话那头的客户,原本预约了后天的转运服务,却突然被医生告知要延迟出院,于是要求更改服务时间。杨艳婷迅速轻点鼠标,进入系统后台更改。

杨艳婷的工作台前,竖着3块屏幕。左边是一张电子地图,中间是96120“善诚护送”的系统后台,右边是一辆待命转运车的内部监控画面。“如果有订单在进行,我这里能看到车内实时情况。”杨艳婷看向后台,“这辆车刚完成任务回来,又有一单要出车了,正在准备。”

“我们能去现场看看,一起帮忙做准备吗?”“可以呀,我跟转运员说一声,转运车就停在急救站里的停车场。”杨艳婷说。我们立刻赶往停车场,只见转运员顾晓君和谢早林,正在穿戴一次性防护服。

得知我们的来意,他们又拿出两套一次性防护服,示意我们换上。“等下我和谢早林检查车辆、设备情况,消毒工作就交给你们。”顾晓君说。我们换上一一次性防护服,戴上医用手套,拿起消毒喷雾,在车厢里喷洒起来。

“车厢四处都要洒,注意边角别漏。”顾晓君一边提醒我们,一边为担架床上的被子换上一一次性被套。谢早林则逐一检查心电监护仪、便携式氧气瓶、颈托、夹板等随车设备器材是否正常。

10分钟后,准备完毕,我们脱下防护服,已有些出汗。“要出车了。”顾晓君在手机平台按下确认键,“这趟行程稍远,得把病患和家属从嘉善县医院送到嘉兴市,全程往返耗时较长,你们就别去了。”



嘉善县急救站对转运员开展培训。



位于嘉善县急救站内的96120“善诚护送”热线中心,接线员正在工作。

10分钟,呼之不应,请尽快赶往现场!”离开96120“善诚护送”热线中心,我们来到嘉善县急救站的一间培训室,一场情景还原式急救模拟正在上演。

地上,由仿真假人扮成的“老人”倒地不起。身着黄色急救服的两名医疗救护员和急救医生3人一组,背着急救箱和多功能监护一体机等仪器设备刚抵达“现场”。仔细查看倒地“老人”情况后,急救医生开始进行心肺复苏抢救,但一旁的心电监护仪显示仍无波动,现场气氛紧张了起来。

“心肺复苏胸外按压,你们准备气管插管和除颤!”急救医生连连发出指令。只见医生持续按压,两名医疗救护员一人拿出导管,另一人启动除颤仪,3人配合施救。“摸到颈动脉搏动,心率恢复到80了。”急救两分钟后,“老人”总算恢复了正常心跳。

参加这次培训的,除了急救站里新来的9名急救医生,还有1名96120“善诚护送”转运专班的转运员——43岁的

本文配图均由受访者供图

于是,我们折回热线中心。此时,杨艳婷刷新后台,只见车子轨迹显示在电子地图上,看着像在手机打车APP上的行程监控画面。“跨区域怎样预约、收费呢?”我们问。

杨艳婷说,比如客户在上海的医院打电话预约服务,要出院回嘉善,在96120前加上嘉善的区号0573就行。随后,她递过来一张价目单,各种报价一目了然——嘉善县境内150元起步,嘉兴市域内300元起步,跨省500元起步,超出部分按公里数及油费另行计算。

据悉,为了协调定价,前期,嘉善县卫生健康局与县物价局、县市场监管局联动,开展市场调研,立足普惠和明码标价原则最终制定了这份收费标准,并在嘉善县人民政府网站上进行了公示。

“他们接上人了!”说话间,转运车的内部监控画面动了起来,只见顾晓君和谢早林将一位老奶奶抬进车厢,家属也跟了上来。杨艳婷点击系统后台,订单显示正在进行中。“出车,接上人,到达目的地,这3个时间,转运员都需要在手机端后台点击确认,确保行程完整。”杨艳婷说。

大约一个小时后,后台显示这个订单完成,视频监控画面中,后车厢再变空了出来。

一本证书 为转运员持续赋能

“老人突然跌倒在马路上,意识丧失

王文昊。刚才模拟培训中的一名医疗救护员,正是王文昊。

“医疗救护员既要有力气,还得懂技术。”得知我们的来意,王文昊示意我们去试试仪器的重量。我们分别拎了急救箱和多功能监护一体机,都有10斤重。随后他又教我们为模拟假人开展心肺复苏,我们轮流跪在地上,双手交叠用力按压假人胸口,胸外按压持续才十几下,我们就感到胳膊酸。

“急救时的胸外按压,每分钟按120下,然后做人工呼吸,如此循环往复到病人心率恢复。有时候,仪器也得拎上楼。”王文昊说,急救时常用的多功能监护一体机,连着数条电线、电极片,要准确地贴到病人身体的不同部位,才能精准监测心率、血压、氧饱和度等。没经过专业培训的人,这个活干不了。

“虽然我是非急救转运员,但去年11月就拿到了院前医疗救护员证书。”王文昊说着,从兜里掏出一个“蓝本本”。我们翻开看,发证单位是嘉善县第一人民医院和嘉兴市急救中心,证件有效期为3年。持证须知中也写明,3年期满未有复训记录的,证件资格将失效。如今,王文昊每月至少参加一次复训,复训内容包括急救基础理论知识和实操技能。

“过去,非医学专业毕业的普通人,若想跨界从事院前急救辅助医疗救护的工作,缺乏官方认证渠道。”嘉善县卫生健康局副局长孔垂峰说。在浙江省委改革办公布的2023年首批群众天天有感一件事“微改革”项目中,嘉善县被确定为“院前急救一件事”改革项目的承接主体。嘉善按照国家发布的《院前医疗急救管理办法》,开展由人社部门官方认证的院前医疗救护员职业技能培训,内容包括急救基础理论和实操技能。经嘉兴市急救中心考核,合格者就能拿到院前医疗救护员证书,从事医疗救护员工作。目前,嘉善持证医疗救护员共有775人。

非急救转运工作大多服务的是出院人员,但在转运途中,若发生意外,转运员也能立即转为医疗救护员角色,开展专业的医疗急救。通过培训考证,王文昊不仅学会了心肺复苏、通气、止血、包扎、骨折固定等实践技能,还学会了使用心电监护仪、便携式氧气瓶等专业设备。这让他对做好工作更有信心了:“持证上岗,对自己负责,更是对转运的出院人员负责。”

下一步,嘉善96120“善诚护送”还将探索更多服务场景和内容。“我们会不断改善服务,让非急救转运更具有普惠性。”孔垂峰说。



顾雨婷

浙江有礼

省域文明新实践

公益广告

浙风十礼

倡导六种时代新风

爱国爱乡 科学理性 书香礼仪 唯实惟先 开放大气 重诺守信

践行十种礼节礼行

敬有礼 拥党护根脉 爱国爱家乡	学有礼 全民学礼仪 知书又达理	信有礼 重信守承诺 立身又立业	亲有礼 传承好家风 相亲又相爱	行有礼 言谈有礼貌 出行讲秩序
帮有礼 随手做志愿 邻里相守望	仪有礼 节庆崇简约 办酒不铺张	网有礼 上网要节制 传播正能量	餐有礼 用餐要光盘 聚餐用公筷	乐有礼 文明伴游乐 有序观赛演

浙江省文明办宣