

# 暴雪来袭,急救救治进行时



12月14日,天津市急救中心“120”院前急救人员雪中转运患者。

特约记者陈婷 通讯员刘艳摄影报道



12月14日,北京大学第一医院急诊门口,一位手部骨折的患者在家属的陪同下就诊。

本报记者张丹摄

□本报记者 刘嵌玥 张丹  
通讯员 于森 崔蕊蕊  
张晓燕

12月12日,北京市启动暴雪、寒潮、道路结冰三重气象预警。根据气象部门监测,截至12月13日15时,北京大部分地区积雪深度已达4至8厘米。大雪、寒潮为市民出行带来种种不便,意外摔伤情况显著增多,急救救治工作正紧张有序地进行。

## 骨科急诊: 摔伤患者数量明显增加

12月13日16时,北京积水潭医院新街口院区创伤骨科急诊室门口排起了长队。北京积水潭医院创伤骨科副主任李庭介绍,近日,该院接诊的雪后

摔伤患者数量明显增加,截至记者采访时,3个院区共接诊346名摔伤患者。

记者了解发现,摔伤患者中有不少上班族。正在候诊的市民张女士,半小时前在单位楼下不慎滑倒。“大理石地面,一下就摔着了。”起身后感觉手腕疼痛的她,在同事帮助下用硬纸壳自制了固定夹板,随后立马赶来医院。

“我早上在村里装货,雪天路滑,直接仰面朝天摔了一跤。到医院后,医生帮我复位、打了石膏。”走廊另一侧,同样摔伤手腕的货车司机温师傅表示,经过检查和处理,自己情况已经稳定,可以回家养着了。

“不同年龄段人群容易骨折的部位不同,近几天急诊摔伤患者中,中青年患者较多,主要为桡骨远端骨折。”李庭介绍,桡骨远端骨折是手腕骨折的一种,很多人滑倒后的第一反应是手撑地,导致摔倒的力量经手腕传导至前臂,从而形成桡骨远端骨折。此

外,踝关节损伤的情况也较为常见。

李庭提醒,下雪天摔伤的主要是需要外出上班的中青年人,老人则很少在雪天外出。而雪后放晴的时候,老人外出增多,因摔伤出现脑部骨折的比较多。

“但与十几年前相比,雪天摔伤的患者数量显著下降。”李庭回忆,十几年前雪天时,积水潭医院创伤骨科急诊每天接诊的摔伤患者常有300余人,需要打石膏的患者从走廊一直排到楼门口。摔伤人数的下降,很大一部分原因是政府多年来大力开展扫雪工作,以及人们防护意识的提升。

“每年下雪,都会对市民出行造成挑战,其实,对于积水潭医院而言,也是一个挑战。”李庭告诉记者,面对雪天数量激增的摔伤患者,积水潭医院已经积极做好应对准备,增加相关值班医生数量,并将更多床位留给急诊救治的需要住院手术的摔伤患者,以满足患者就诊需求。

“通过这些准备,绝大多数需要闭合复位、打石膏的患者当天就能处理完成,需要住院手术的患者在几天之内也能陆续接受手术治疗。”李庭说。

还有一些市民摔伤后为得到及时处理,选择就近就诊。在五环外的北京房山区良乡医院,急诊外科团队也在忙碌着。为确保摔伤患者得到及时有效治疗,该院开通绿色通道,增加急诊、骨科及“120”车组等相关医务人员,并启动外科其他专业医师支援,外科病区床位共用,确保患者及时救治。此外,该院医疗救治专家组严格履行会诊及救治任务,共同为摔伤患者保驾护航。

## “120”调度指挥中心: 畅通急救生命通道

“别着急,已安排救护车。不要勉强让他站起来,不要活动受伤的部位,请按照我们指导的做……”大雪伊始,北京“120”调度指挥中心铃声不断,陆续接到因道路积雪、结冰而摔伤的市

民来电,调度员有针对性地指导呼救者在救护车抵达前展开自救。

前方,救援工作同样紧张。12月11日凌晨,房山区某山区一名72岁老人在雪地摔伤,导致髌关节活动受限,急需救治。山区地形极为复杂,救援之路异常艰难,随时可能出现冰雪融化、山体滑坡等风险。在天刚蒙蒙亮时,经急救中心站特种车备班驾驶员田振雷于驾驶全地形越野救护车,载着车组人员安全迅速到达目的地。

到现场后,急救人员立刻对患者进行一系列检查,并对患者开展急救措施,之后将其送至医院进一步治疗。

因雪情影响,摔伤急救报警量激增,且道路通行条件较差,北京急救中心救援任务更加艰巨。为避免降雪对院前急救交通安全工作造成影响,北京急救中心已针对院前急救救护车在雨、雪、冰冻等极寒天气下的安全使用及安全驾驶发出通知,要求严格落实责任管理制,加强安全保障。

北京急救中心副主任刘红梅介绍,针对近日极端暴雪天气,该中心根据《北京“120”急救网络雨雪天气紧急医疗救援应急预案》,做好雨雪天气日常院前急救工作中的危重症患者救治相关工作安排,包括做好急救人员、设备、药品等方面的准备,以及调动全地形越野救护车执行救援任务,同时协同各区急救分中心、网络急救站加强雨雪天气紧急医疗救援准备工作,确保突发事件发生时,能够快速反应,第一时间采取相应医疗救援措施。

据了解,极端雨雪天气期间,北京市“120”急救网络各急救分中心、急救站加强值班备勤,快速响应,及时采取相应的医疗救援措施。在接到“120”调度指挥中心下达的急救任务指令后,院前急救人员第一时间出诊,及时联系呼救者指导自救互救,并做好后续现场救治及转运工作。

“120”院前急救工作运行设有实时数据监控和完备的质量控制系统,监测内容包括“120”电话呼入量、派出急救车任务量、急救服务呼叫满足率及平均急救反应时间等。通过对这些急救核心指标的实时监测,我们能够及时启动平急转换机制,保障生命通道的畅通。”刘红梅说。

## 改善就医感受

□本报记者 阎红 邹欣芮  
特约记者 邹霞  
通讯员 柳毓

家住辽南的陈女士准备在辽宁省大连市中心医院接受手术治疗。她惊喜地发现,从办理住院手续到医嘱审核再到采血,原来非常繁琐的入院流程,在入院准备中心只用了15分钟。每天,到大连市中心医院看病的患者及家属超过1万人,很多人和陈女士一样,发现医院发生很多变化:新增多个服务中心,一站式诊疗中心、MDT(多学科诊疗)门诊,推出多项便民措施,升级改造硬件设施……

“当前,人民群众对卫生健康服务有了更高需求,不仅要看得上病,看得好病,还要看病更舒心。按照大连市卫生健康委“大综合、强专科”的战略实施,大连市中心医院始终坚持‘以患者为中心’,知行合一,通过优化‘硬环境’,提升‘软实力’,不断改善患者就医感受,提升患者就医体验,让医疗流程更科学、服务更高效、环境更舒适、态度更和蔼,增强人民群众就医获得感、幸福感、安全感。”大连市中心医院院长袁宏说。

## 升级一站式服务 打通就医堵点

患者到医院看病,身体本就不舒服,再遇到挂号、取药等待时间长等问题,难免心生抱怨。大连市中心医院门诊部主任李静说,门诊是医院与患者接触的第一站,门诊服务的优劣直接影响患者的就医体验。对此,中心医院门诊部主动了解患者真实需求,帮助患者解决看病就医中遇到的实际问题。

为了有效分流患者,实现分时错峰就诊,缩短患者等候时间,预约诊疗是有效的方式之一。在中心医院,患者可以通过微信公众号、支付宝、官方网站、电话等10余条途径预约挂号。目前,医院预约诊疗率已达90%以上,这使患者的就诊和检查时间更

## 辽宁省大连市中心医院坚持“以患者为中心”

# 在创变中打造有温度的医院



入院准备中心

优化、更合适。对于不熟悉网络、手机操作的老年人,医院专门为他们提供现场补号服务,帮助老年人跨过“数字鸿沟”。

为患者提供补号服务的患者服务中心,最初主要提供导诊服务,在了解到患者多样化需求后,中心医院对患者服务中心进行了升级改造。

患者服务中心新增医技检查、医保、医务、病案等方面服务项目,涵盖床位协调、一键退费、项目改签、影像刻盘、医保审核、病历复印等。患者服务中心基本能够满足患者的院前、院中、院后服务需求,避免患者东奔西走。

入院准备中心是中心医院服务患者的又一创新举措。除具备入院办理与医嘱审核功能外,入院准备中心还开设了3个采血点。患者及家属可以在入院准备中心一站式办理入院预约登记、床位安排、采血检查、日间手术准备等。

李静介绍,入院准备中心是将门诊部、医技科室和住院病房连接起来的桥梁。通过入院准备中心,医院将入院预约登记、住院手续办理、床位统筹调配等业务进行整合,对全院床位资源实行系统化、智能化、集约化动态管理,实现从门诊到病房的患者闭环管理,最大限度地避免了患者等待床位、等候检查、往返奔波等。



急诊医学中心

据李静介绍,中心医院已组建30多个MDT团队,且所有MDT团队成员均拥有副主任医师及以上专业职称。因此,MDT团队也代表了中心医院各学科的最高诊疗水平,覆盖多个疑难病种,包括甲状腺结节、肺结节微创诊疗、血友病综合管理、头颈部恶性肿瘤等。预约挂号时,疑难杂症患者可以直接选择MDT门诊精准就医,避免患者在不同科室频繁转诊。

传统疾病分类按照系统以科室划分,一个科室涉及多个病种,普通患者很难分辨自己到底应该到哪个科室就医,挂号的事时有发生。为了解决这一问题,中心医院开设更多专病门诊,使患者根据自己的症状,快速找到对应科室。目前,中心医院已开设高血压、痛风、帕金森病、眩晕、癫痫等几十个专病门诊,患者不会再有“选择困难”。从“按科看病”到“按病索医”,中心医院从患者角度出发主动做出改变,不断加强亚专科建设。

## 改造硬件设施 优化就医环境

在大连市中心医院门诊大楼,2部自动扶梯顺畅连接一楼与二楼诊

环境舒适、整洁。患者等候长椅可同时容纳40余人休息等待。

智能化、自动化采血系统缩短了人工粘贴标签时间,在提高采血效率的同时,缩短了患者等候时间;新增叫号系统有效分流患者,使其掌握采血时间,大大缓解患者排队拥挤情况。改造前,患者在高峰期采血往往需要等待40分钟左右,改造后缩短至10分钟以内。

## 记者手记

### 小改善大改变

改善患者就医感受,提升患者就医体验,是老百姓多年来的期盼。但做到这两点并不是一件容易的事。

医院既要坚持“以人民健康为中心”理念,又要不断创新探索,打破固有思维定势,突破资源瓶颈,提升服务能力。大连市中心医院依靠庞大的运行体系运转多年,改变牵一发而动全身,哪怕是调整某一诊室的位置,都需要多个部门的支持与配合。在改善医疗服务工作中,中心医院能够交出一份亮眼答卷,背后是医院对生产要素、生产流程的重新梳理和整合。这其中既有理念的转变、资源的整合,又有流程的改造、模式的创新,难度可想而知。

正如袁宏所说,今天的大连市中心医院,已经成为一所有患者信任且值得患者托付的、有温度的、拥有好口碑的医院。高水平服务必将成为医院高质量发展的助推器,为把大连市建设成为国内公共卫生安全城市之一及医疗服务最值得信赖的健康城市作出新的、更大的贡献。