

120 调度中反拨电话对院前急救的影响

李雪梅

(重庆医科大学附属第二医院 重庆 400010)

【摘要】目的：针对 120 调度中反拨电话给院前急救带来的影响进行了专业的研究与讨论。方法：随机从我院急救科登记的院前急救电话中抽取 100 组，并将这 100 组电话平均分配到观察组与对照组中，观察组中的 50 组是进行了 120 调度反拨电话的，而对照组中的 50 组是没有进行 120 调度反拨电话的，根据观察组与对照组的实际抢救成功率展开分析与比较。结果：观察组中的接诊成功率为 98%，抢救成功率为 96%；而对照组中的接诊成功率为 82%，抢救成功率为 80%。对照组的数据远远不如观察组。结论：120 调度中反拨电话，不仅可以有效提高出车接诊率和抢救成功率外，还可以减少纠纷事故的发生率，值得大力推广与使用

【关键词】120；院前急救；调度反拨电话

120 调度反拨电话是院前急救中比较重要的组成部分之一，反拨电话可以有效了解患者的所在位置与具体情况。120 调度的工作成果对院前急救的质量与效率也有着重要的推动作用，另外，120 调度中进行电话的反拨，可以有效减少医疗纠纷和医患矛盾的发生情况。本次针对 120 调度反拨电话对院前急救的影响进行了分析与研究，以下是详细的报告。

1 研究资料和方法

1.1 一般资料

从我院急诊科登记的院前急救电话中，随机抽取 100 组进行回顾分析。

1.2 方法

将这 100 组电话随机平分两组，观察组中的 50 组是进行了 120 调度反拨电话的，而对照组中的 50 组是没有进行 120 调度反拨电话的，在抢救成功路的基础上进行两组的对比。

1.3 观察指标

研究与对比观察组和对照组的接诊成功率和抢救成功率，并将对比数据进行详细的记录。

1.4 统计学方法

把本次对比所需要用到的数据都输入到 SPSS20.0 软件中，利用软件进行数据的科学分析与对比，计数资料和计量资料分别使用率和（均属 ± 平方差）来体现，再分别使用 χ^2 和 t 值来检验，组间资料使用 p 值进行检验，当 $p < 0.05$ 时，代表差异明显。

2 结果

对比之后，观察组中的接诊成功率为 98%，抢救成功率为 96%；而对照组中的接诊成功率为 82%，抢救成功率为 80%。对照组的数据明显低于观察组， $P < 0.05$ ，详见表 1：

表 1 两组患者抢救成功率

组别	次数	接诊成功率	抢救成功率
对照组	50	41 (82%)	40 (80%)
观察组	50	49 (98%)	48 (96%)
χ^2		6.24	5.26
P		0.015	0.027

3 讨论

3.1 实施

在院前急救过程中，120 调度中反拨电话的作用十分重要。有效使用 120 调度，除了可以了解患者的发病时间、实际病症与患病地方外，还能在电话中给患者及患者周围的人提供准确的医学指导，减少患者的死亡率。现在，120 调度系统中包含了计算机技术和现代通信技术，在现代科技方式的基础上，将呼救受理与指挥进行合理的融合，将院前抢救成功流程进行有效的提高。

3.2 院前急救过程中，120 调度中反拨电话的不足之处

本次针对院前急救电话 100 次展开了具体的研究和分析，具体的研究成果显示为：察组中的接诊成功率为 98%，抢救成功率为 96%；而对照组中的接诊成功率为 82%，抢救成功率为 80%。对照组的数据明显低于观察组， $p < 0.05$ 。而在次过程中，120 调度反拨电话有着以下几点不足：①目前，120 急救电话过多，调度人员的工作中心在接听急救电话上，没有时间精力反拨，和呼救者进行联系，从而无法提供科学的医学指导与交流；②院内调度科并没有针对 120 调度中反拨电话制定合理的

奖惩制度；③ 120 调度人员较少，无法及时进行电话的反拨。

3.3 院前急救中，将 120 调度中反拨电话的效率提高

在院前急救过程中，120 调度中反拨电话有着十分重要的地位，为了将 120 调度回拨电话的效率进行有效提高，可以采取以下护理策略：

(1) 制定合理的 120 调度中反拨电话院前急救制度，并安全院前急救人员进行定期的学习与培训，将医护人员责任心与工作态度进行有效的提高，从而提升急救成功率与服务态度。

(2) 将 120 调度人员的交流能力与判断病症能力进行有效提高，在反拨电话过程中，调度人员需要在电话中进行患者病史的掌握，再结合实际发病情况，给予患者科学的医学指导，让急救治疗可以提前，给患者争取时间，提高患者的抢救成功率。

(3) 在进行 120 调度中反拨电话时，常会受到急救信息记录情况、记录误差、信息反馈与回拨电话的影响，从而出现出诊救护产生失误的情况，因此，需要强化 120 急救设施的保障力度。除此之外，还要将调度人员位于急救中的具体作用、地位和功能进行有效的分析，120 调度中反拨电话的合理使用，可以将治疗成功率进行提高。

(4) 120 调度中反拨电话可以帮助患者进行情绪的的稳定，并可以从中获取有效的信息。一般情况下，患者发病后，患者本人、家属或其他在场人员都会出现恐惧、焦灼、手足无措等情况，在调度人员提问时，无法清晰的回答问题，造成信息遗漏或缺失的情况。因此，安排好救护车后，调度人员需要马上进行呼救电话的反拨，让患者及亲属等人指导救护车已经出发，让其安心，然后，在患者家属或目击者平复心绪以后，再进行重要信息的询问，信息获取的越全面，现场抢救的成功率越高。

(5) 提高调度的质量，完善院前急救。在院前急救的过程中，调度人员除了是先锋官，也是重要的传令员。调度人员的工作态度直接决定了急救信息与呼救信息的情况，所以，医院需要进行调度人员工作质量的不断提高，并对调度人员的岗位职责与工作流程进行合理的规范，从而提高调度人员的工作效率与责任心。

(6) 提高急救效率，减少资源浪费。从呼救者进行呼救开始，患者随时都有发病的可能性，而部分患者会因为过分紧张与激动，直接将患者送往医院，而在此过程中，因为对患者病症的不了解，会导致患者出现更严重的不适，会对患者造成生命威胁，或是留下严重的后遗症情况。因此，调度人员需要进行呼救电话的反拨，和呼救人员保持沟通与联系。

从这次的研究结果中可以发现，对照组的接诊成功率与抢救成功率明显低于观察组，差异统计学意义也成立 ($P < 0.05$)。由此看来，120 调度中反拨电话的应用效果十分良好，反拨电话的应用不仅可以将院前出车率进行有效提高，还能将院前抢救成功率进行提升，从而减少医患纠纷与不良时间的发生。

综上所述，在院前急救中应用 120 调度中回拨电话，可以有效提高出车接诊率和抢救成功率，还能减少医患之间的纠纷，十分值得推广与使用。

参考文献：

- [1] 肖双玉. 提升院前急救调度质控质量的管理办法及措施探讨 [J]. 中国社区医师, 2020, 36(08): 190-191.
- [2] 郑斌. 华亭县 120 调度指挥在院前急救中的效果评价与应用研究 [J]. 甘肃科技纵横, 2015, 44(12): 82-83+91.