



# 健康成都·基卫风采

指导单位：成都市卫生健康委员会 主办单位：华西社区报 川观社区发布 封面社区频道

## 用行动践行“急在分秒之间，救在生死边缘”

——记成都市急救指挥中心信息调度组组长黄婉桢

### 8.19 中国医师节

百年华诞同筑梦，医者担当践初心

7月中旬的一天凌晨，成都市急救指挥中心调度大厅一阵急促的电话铃响起，信息调度组组长黄婉桢马上拿起了电话，“120！我家老人晕倒了！不行了不行了……”隔着电话，都能强烈感受到家属焦急的情绪。“你好，病人地址在哪里？之前有无心脏病、高血压病史……”黄婉桢一边安抚家属，一边引导家属说出有效信息，同时快速派出救护车，整个流程仅用时2分钟。

这样的紧急情况在黄婉桢的职业生涯中几乎每天都在发生，作为被成都市急救中心多次评选出的“年度优秀党员”，黄婉桢始终发挥着党员的先锋模范作用，以爱为名、以学促行、以心为灯，用行动践行着“急在分秒之间，救在生死边缘”的工作宗旨，帮助一个又一个患者成功挽回了生命，使得一个又一个家庭延续美满幸福的生活。

#### 以爱为名 不负生命之托

“以柔声抚慰家属患者的焦灼，用行动奋斗在生死营救的前沿。”这正是黄婉桢日常急救调度指挥工作的最佳描述。“当市民向120求助时，你就是唯一能够让他依靠托付的人。”黄婉桢表示。虽不直接接触患者和家属，黄婉桢却能让他们从电话中感受到120信息调度员的专业、责任心以及对患者真切的关爱。一次，有位外国人拨打120表示自己遇到了紧急情况需要急救车，可他只知道家里大致的位置。在黄婉桢试图了解更多信息时，电话中止。再次拨打过去，电话已经停机……黄婉桢立即意识到，救助这名患者需要更多的力量。于是她一边联动



黄婉桢在2021年成都市“救在身边”志愿服务活动启动仪式上培训志愿者。



工作中的黄婉桢。

110通过电话号码定位病人的基本位置，一边联系通讯公司暂时开通接听权限，同时通知附近医院做好待命工作。辗转联系多方后，电话终于再次接通，这名外国人最终成功获救。如果没有黄婉桢的积极援助，这位患者的处境就太危险了。

“当有人明确需要医疗急救时，我们就一定会将救援行动进行到底。”在没有硝烟的生死战场上，黄婉桢用她的责任心与使命感时刻坚持着“呼救必接、有警必出”的工作原则，践行着“急在分秒之间，救在生死边缘”的服务宗旨，在工作期间无一例漏报、迟报警情，做到了调度零差错、零投诉，高质高效地完成了急救调度指挥工作。

#### 以学促行 打造人才队伍

一阵阵电话声，承载了多少生命

的责任；一阵阵鸣笛声，重燃了多少求生的希望。黄婉桢深知一名合格的信息调度人员需要具备临危不乱的心理素质和专业的医学知识储备以及良好的沟通协调能力，才能更好地为电话那头的求救者服务。

自担任信息调度组的组长以来，黄婉桢定期组织组员学习医学专业知识。目前，她配合中心搭建了急救专业指导知识库，将心脑血管疾病、交通事故伤等各种案例分门别类进行总结并分享。此外，她还一直致力于提升组内成员的沟通协调能力。通过定期组织组员进行模拟案例分析、听取工作录音进行批评与自我批评等方式，使得组员更好地总结院前急救调度员的沟通技巧、急救调度中疑难问题的处理方法。在她的带动和组织下，组员的医学知识储备得到了极大的丰富，面对问题时的反应速度和处理能力都明显得到增强。更重要的是，这种互帮互助、以学促行、以行践学的精神在组内蔚然成风，促使组员们更好地为民服务。

除了在中心内部积极分享经验外，黄婉桢还主动将宝贵经验带到雅安市急救中心、重庆市卫健委等单位，与业内同行进行交流。黄婉桢自觉地在急诊岗位上发挥最大的能量，身体力行地为营造业内团结协作、积极向上的工作氛围贡献着自己的一份力量。

#### 以心为灯 温暖“救”在身边

工作中黄婉桢全力投入，生活中她依然时刻以一名党员的标准严格要求自己，积极投身公益科普活动，

宣传急救知识。她不仅利用个人时间努力通过了美国AHA心脏协会培训导师资格考试，还主动承担了大运会医务人员的培训，为进一步强化公众自我防护意识做出了突出贡献。

在成都轨道集团的一次活动中，黄婉桢结合之前铁路员工由于工作环境导致拨打120求助中存在沟通低效的问题，主动向有关负责人提出为他们的工作人员做一场关于如何高效拨打120的医疗培训。这场培训极大提升了铁路员工对于急救的认知水平，帮助他们更高效快速地报出求助信息。“我们始终牢记全心全意为人民服务的宗旨，通过自己的力量，让更多的人学会如何有效拨打120，如何做基本的急救从而更快捷高效地帮助病人脱离危险，从而大大提高急救患者的生存几率。”黄婉桢说道。

不忘初心，牢记使命，作为一名优秀的党员，黄婉桢始终以群众为先。她深刻认识到120电话不仅仅是一条生命热线，也是群众在面对医学问题时寻求解答和帮助的窗口性服务单位，真正急群众所急、想群众所想，在力所能及的范围内为人民群众提供全面的医疗服务。

成都市急救中心主任马林表示，黄婉桢作为中心的模范员工，在工作中兢兢业业，积极进取。希望成都市急救中心有更多的像黄婉桢一样在工作中秉承“呼救必接、出诊迅速、救急扶伤、爱心奉献”服务宗旨的敬业员工，为院前急救事业作出更大贡献。

华西社区传媒记者 杨锐  
见习记者 齐晔彤 中心供图



面向小学生开展“走进120”急救培训。