

■记者 金冬冬

刚刚过去的7月，瑞安院前心肺复苏成功抢救10人，创造了我市单月历史新高。

把时间拉回到2018年，这个数字还是“0”。到2025年，我市全年院前心肺复苏抢救成功率达14.77%，全年成功救回48人，排名居全省第二位、温州第一位。

抢救成功人数从“零的突破”到如今“两位数”，瑞安院前急救改革，到底做对了什么？

### 转变服务理念 提高抢救效率

“以前是送病人去医院，现在是把医疗团队送到病人身边。”市120急救指挥中心综合科科长张海成一句话点破玄机。

服务理念一转，全链条生命复苏体系就上了跑道。院前心肺复苏不再只是“接到病人”，而是把急救力量送到病发“第一现场”，用“黄金时间”换取生命转机。这恰恰决定着患者能否闯过鬼门关、赢得良好康复的起跑线。

7月31日，市120急救指挥中心主任曾晓秋收到一条感谢短信：“120急救指挥中心的工作人员太棒了，调度员视频指导心肺复苏操作，病人已经完全恢复意识了，各项生命指标都已正常。”

据了解，7月30日中午，瑞安市区一名51岁市民在家晕倒，心脏骤停，家属立刻拨打120。调度员孙艳接到电话后，一边派车，一边通过视频指导家属进行心肺复苏。

“不要慌，跟着我说的做。”她一步

### 从“盲指导”到“可视化指导”

2018年，瑞安院前急救改革刚开始，当时，120调度员只负责接电话、派车，等救护车赶到事发现场，患者抢救的“黄金四分钟”早已流逝。

从以前的“听”到现在的“看”，这是急救指导领域的一次关键跨越。市120急救指挥中心调度科科长黄华美回忆：“一开始，调度员只能依靠语音沟通指导，看不到现场实况。2023年改革后，调度员可以通过短信链接与报警人建立视频通话。”随着深化改革的推进，今年4月，该中心再度升级了视频调度功能，调度员可直接通过视频通话拨打给报警人，接听后即自动开启视频画面。对于部分无法直接视频拨打的用户，系统仍支持短信链接方式，快速建立视频通道，确保急救指导无盲区。

但视频指导并非随时随地都能开展。黄华美坦言，视频通话有明确的适用条件：事发现场必须有两名以上报警人，才能保证有人腾出双手操作手机，另一人专心实施心肺复苏；如果只有一



步提示，“把他挪到地上，双膝跪地，双手放在两乳头连线中点，按！”

与此同时，市中医院急救站医生王学文、护士贾又臻和驾驶员蔡财志，不到5分钟就赶到了现场。急救团队接手抢救后，患者当场恢复了呼吸和心跳。

在患者转运的路上，王学文一键启动5G院前急救预告知系统。这就像给救护车装上了“千里眼”和“顺风耳”，病人的心电图、血压等关键信息，能提前传到医院急诊室的大屏幕上。医生提前看到情况，定好方案，病人一到院区就能马上进行抢救，真正实现“上车即入院”。

“心脏停跳4分钟后，脑细胞就开始受损，每耽误1分钟，抢救成功率就下降7%至10%。”王学文说，这次不仅抢回一条生命，还让患者大脑功能恢复良好，靠的就是“快”。

人，则只能通过语音指导。

在实际接警中，常常有家属或路人因恐惧而拒绝配合：有人怕心肺复苏时按断肋骨，有人怕“帮倒忙”，甚至有人直接挂断视频连接请求。“遇到这种情况，调度员不会放弃，而是先发短信安抚，再反复尝试拨打视频电话。”黄华美说，“语言上先稳住他，再一步步引导他去帮助患者。”在调度员看来，消除施救者的恐惧心理是首要的事——只有让施救者敢伸手，后面的指导才有意义。

目前，黄华美所在的调度团队共15人，一半以上工龄超过10年，入职最晚的也工作两年多了。但无论多熟练，每个人在手机里、电脑上，关于急救知识的学习从未断过。“所有调度员都在不间断地培训中巩固及更新急救知识，人命关天，没有吃老本一说。”她说。

数据显示，2026年上半年，调度视频指导例数较去年同期增长超一倍——电话指导139例、视频指导63例，指导成功20例，排名居温州第一位。



# 瑞安院前急救改革筑牢生命防线

从『能救活』到『救得好』

### 从“能救活”到“救得好”



调度端有了“眼睛”，急救设备的铺开便有了落地的支点。目前，市红十字会与市卫健局已分批次在全市投放AED（自动体外除颤器）共693台，重点覆盖学校、动车站、大型商场等人员密集场所。下一步，市卫健局和市红十字会将着力提升AED的覆盖面，确保市民在紧急情况下能够就近使用。

急救设备摆上了，还得有人会用。今年上半年，仅市120急救指挥中心就组织了90场培训，覆盖3558人次，越来越多普通市民掌握了AED使用方法。急救设备普及加上技能培训，让事发现场“第一目击者”真正成为“第一急救人”。

今年4月，一名17岁学生在校园突发心脏骤停，调度员颜海燕通过视频通话精准指导现场第一“目击者”使用AED除颤，在救护车到达之前，该学生的心脏已恢复自主跳动。这是瑞安在智慧急救体系赋能下，首例借助AED远程视频指导在急救车到达前实现患者现场心跳呼吸和意识恢复的案例。

急救网络也在不断织密。目前，全市共设有20个急救站点，配有61辆急救车。“城区急救半径压缩到3公里；乡镇虽然山路多，但急救半径同样压缩至8公里内。”张海成说，尤其在林川等偏远山区新增急救站后，山区“等车1小时”的老大

难问题终于得到根本解决。

如何让每一趟院前急救出车更快、更准？今年，我市全面铺开“AI+急救调度”智能融合改革——AI辅助接警，快速抓取关键信息，压缩派车时间，让急救响应链条不仅“跑得快”，更“跑得准”。

数据最能说明变化。今年以来，我市院前急救平均反应时间从9分10秒再次缩短至8分40秒，为紧急医疗救护争取了“黄金时间”。而在2018年，这个数字还是12分钟。

从“能救活”到“救得好”，我市把生命复苏体系建设列为政府重点民生工程，全域统筹、一体推进。“未来，我们将持续普及急救知识，扩充持证救护员队伍，优化AED布局，让‘人人会急救’不再是一句口号。”市卫健局相关负责人表示，随着市级复苏中心建成、三级急救通道贯通，这条生命防线必将更加坚实有力。



扫一扫看详情

### 公益广告

## 文明健康 有你有我

· 讲文明 树新风 ·

