



WANGLUOHUA JIJIU
YUNZUO JISHI

网络化急救 运作纪实

✱ 张 瑜 主编



山东科学技术出版社
www.lkj.com.cn

图书在版编目 (CIP) 数据

网络化急救运作纪实/张瑜主编. —济南:山东科学技术出版社,2009

ISBN 978 - 7 - 5331 - 5428 - 8

I. 网… II. 张… III. 急救—卫生服务—医药卫生管理—概况—淄博市 IV. R199.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 191496 号

主 编 张 瑜

副主编 靳 毅 房永锐 时孝中 王 雷

参编者 张 瑜 靳 毅 房永锐 时孝中

王 雷 袁 海 李 娟 王雅南

赵翠君 李永红

网络化急救运作纪实

主 编 张 瑜

出版者:山东科学技术出版社

地址:济南市玉函路16号

邮编:250002 电话:(0531)82098088

网址:www.lkj.com.cn

电子邮件:sdkj@sdpress.com.cn

发行者:山东科学技术出版社

地址:济南市玉函路16号

邮编:250002 电话:(0531)82098071

印刷者:山东华鑫天成印刷有限公司

地址:潍坊市经济技术开发区

邮编:261031 电话:(0536)2250609

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:15

版次:2009年11月第1版第1次印刷

ISBN 978 - 7 - 5331 - 5428 - 8

定价:38.00 元

序

淄博“120”急救网络担负着危、急、重伤病人全天候医疗救治指挥和突发事件应急医学救援保障任务,是公共卫生服务体系的重要组成部分。加强“120”急救网络建设对于提升城市功能、不断满足市民群众急救医疗需求具有十分重要的意义。

2000年,淄博市委市政府把急救网络建设作为为民所办的十二件实事之一,在全省率先建立了由市医疗急救指挥中心、区县急救站(点)组成的急救医疗服务网络。在淄博市委、市政府的领导和社会各界的大力支持下,“120”急救网络从无到有,不断壮大,功能日臻完善,成为党和政府联系群众的“纽带”,被市民誉为“生命线”、“救命网”。特别是近三年来,全市医疗急救网络在队伍建设、能力建设、质量建设上不断提升,成为我市卫生为民服务的重要“品牌”。

“120”急救网络全体职工始终坚持“争分夺秒、救死扶伤”宗旨,谱写了一曲曲人道主义凯歌。特别在“4.28”胶济铁路特重大交通事故应急医学救援中,快速反应,科学应对,经受了严峻考验,受到中央和省市领导的充分肯定和社会各界的广泛赞誉。

《网络化急救运作纪实》客观真实全面地反映了淄博“120”的奋斗历程。该书针对网络化急救医疗特点,注重从事例中提炼总结,充分利用媒体这一社会主流意识的重要存在形式,生动地反映了急救网络所担负任务形态以及急救工作的社会环境。这既是淄博“120”网络化急救运作的真实记录,也是我市应急医学史上的一笔宝贵财富。

急救医疗服务工作责任重大,使命神圣。在实际工作中,要以科学发展观为指导,深入开展“两好一满意”活动,团结协作,把急救网络队伍建设成为业务精、作风硬、纪律好、反应快、特别能战斗的坚强集体,不断开创医疗急救工作新局面,为保障人民健康、建设和谐淄博做出新的更大贡献!

淄博市卫生局 党委书记、局长



2009年9月

网络化急救:新兴的高效应急模式

——代前言

山东省淄博市“120”急救网络由“指挥中心—急救站—急救点”组成,覆盖全市城乡所有区县。在满足群众急救医疗服务和突发事件应急医学救援中,网络化急救具有不可替代的作用,主要表现在以下几个方面:

虚拟管理模式避免竞争无序。在网络运行中,指挥中心依据《淄博市社会医疗急救管理办法》,通过网络传输、车辆 GPS 监控、现代通讯等信息技术实现对急救站的管理,从而形成高度协同、紧密协作、更加透明的网络系统。其运行方式具有明显的军事化管理特征,指挥中心通过下达即时化的指令,实现对每个救护过程的指挥,不但极大地发挥了在原有模式、同等资源下发挥不出的规模效益,而且最大限度地避免了竞争无序、资源浪费。

信息主导使救治高效快捷。从管理方式手段来看,信息管理始终占主导地位,其主要形态是网络指令和通讯告知。调度员通过对进入系统的呼救信息进行分析、辨别、综合、归纳、整理,遴选出伤病人员位置等下达指令的必备要素,并即时发往急救站。在执行任务中,急救人员通过指令指引进行,达到快速找到施救目标的目的。这种以伤病人员为服务核心的数字化手段,确保了救治过程的高效率。

急救文化打造品牌效应。多年来,淄博“120”急救网络坚持“抢时间就是抢生命”的急救理念,以“快捷高效安全”为要求、以“五统一、三及时、全天候”为网络建设总体目标,不断加强急救文化建设,营造“120”急救网络品牌效应,不断提升群众满意度。据统计,群众对“120”满意度达到 99.5% 以上,“120”真正成为百姓心目中的生命线、救命网。

淄博市“120”急救网络系统内部实行“统一号码、统一指挥、统一调度、统一标志、统一着装”,按照“病人意愿、就近就地、医院能力”原则进行调度指挥。其管理模式呈现出以下优势:

整合优势。2001 年 4 月开通初期,全市有 23 家医院加入网络。2005 年底,快速发展到 36 家,分布在全市五区三县。2008 年,新增急救点 5 处,急救站(点)达到 41 家。在政府投入相对不足的情况下,淄博“120”急救网络快速整合了原有的急救资源,形成一支统一高效、装备精良的急救专业队伍。目前,网络系统已发展到急救人员 800 余名,救护车 80 余台,急救设备 900 余台件。

共享优势。淄博市“120”急救网络于 2003 年形成“120”、“122”联动机制,在搭建交通事故处理高效平台的基础上,实现与政府卫生、公安、安全生产等部门和媒体、社会各界信息共享。如在“4·28”胶济铁路特重大交通事故处理中,进入网络系统的信息,成为政府部门决策的第一手资料和重要依据。还向近 10 余家媒体和全国各地群众提供相关信息,为群众查寻亲人起到了重要作用。

时效优势。面对应急救援、救护车急诊服务、咨询等多种形态的急救医疗需求,具有医疗护理经验的指挥调度人员通过信息处理,实时提供派出任务、答复咨询等服务,使分布在



全市各综合、专科、特色医院中的急救站,在每一次急救任务中做到第一时间提供基础生命支持、途中监护等医疗服务,大大节省了时间,提高了急救工作的效率。

实践证明,网络化急救格局大大提高了急救医疗服务的可及性和突发事件应急救援的有效性。近年来,急救任务量仍以每年 10% 左右的速度递增,网络化急救事业前景主要体现在以下几个方面:

一是提供医疗公共服务品的新型模式。社会医疗急救体系担负着整个社会具有突发性的危、急、重病患者的全天候的医疗救治与应急保障任务。随着社会高度分工和信息通讯的普及,一体化的急救急诊体系成为多数人的必然选择,并日益成为政府提供急救医疗新兴高效模式。

二是有效应对突发事件的重要平台。据统计,2001 年 4 月至 2008 年底,淄博“120”急救网络共派出任务 31 万余次,其中由交通事故等突发事件引起的占总量的 30% 以上。在这些事故救援中,3 人以上重大急救就有 2351 起。“120”网络系统由于反应灵敏、信息及时、应对有力和高度的数字化手段,越来越受到政府的重视,成为城市突发事件应对的重要平台之一。

三是增强医疗行业公益性质的可能路径。“120”专线是群众与医疗行业之间搭建的重要的桥梁和纽带。发挥信息管理的重要作用,充分利用“120”品牌资产和网络资源优势,可积极整合急救资源,进行一体化的科学设计,加强规范管理。坚持超前规划、合理布局、区分性质、适当补贴,可有效解决“三无”伤病人欠费、空车补贴、人员待遇等问题。这既满足了日益增长的社会人群对急救医疗的多层次需求,又为加强医疗行业管理,增强医疗行业公益性提供了可以尝试的路径。

编 者

2009 年 9 月

目 录

第一篇 网络建设

第一章 概述	(1)
第二章 指挥中心	(4)
第一节 概述	(4)
第二节 职能分工	(4)
第三节 岗位职责	(6)
第四节 工作制度	(8)
第五节 质量管理	(8)
第六节 基础建设	(10)
第三章 急救站和急救点	(11)
第一节 简况	(11)
第二节 设置原则、标准	(11)
第三节 救护单元	(14)
第四章 管理体制	(28)
第一节 概述	(28)
第二节 主要工作	(28)
第五章 内部机制	(30)
第一节 运行机制	(30)
第二节 保障机制	(30)
第六章 制度建设	(31)
第一节 概述	(31)
第二节 主要制度	(31)
第七章 文化建设	(32)
第一节 概述	(32)
第二节 规范指标	(32)
第三节 主要工作	(33)
第八章 系统设计	(36)
第一节 概述	(36)
第二节 系统结构	(38)



第三节 全程急救信息化管理	(39)
第四节 指挥调度系统	(41)
第九章 人员装备	(49)
第一节 队伍结构	(49)
第二节 能力素质	(49)
第三节 装备	(51)

第二篇 运行管理

第十章 行政综合	(52)
第一节 概述	(52)
第二节 人事	(53)
第三节 统计信息、档案管理	(58)
第四节 财务工作	(59)
第五节 消防安全	(60)
第六节 爱国卫生	(62)
第七节 办公室工作	(63)
第十一章 指挥调度	(64)
第一节 概述	(64)
第二节 制度规定	(65)
第三节 主要工作	(68)
第十二章 督查培训	(70)
第一节 概述	(70)
第二节 制度规定	(70)
第三节 主要工作	(71)

第三篇 急救医疗

第十三章 概述	(75)
第十四章 历年数据统计比较	(76)
第十五章 事例汇编	(80)
第一节 伤病人救治	(80)
第二节 应急保障	(117)
第三节 急救普及、预警	(125)

第四篇 党群工作

第十六章 党组织领导	(142)
第一节 简况	(142)



第二节 历年工作·····	(142)
第十七章 组织工作·····	(144)
第一节 简况·····	(144)
第二节 争先创优活动·····	(144)
第三节 民主生活会·····	(144)
第十八章 纪律检查·····	(146)
第一节 简况·····	(146)
第二节 主要工作·····	(146)
第十九章 行风建设·····	(147)
第一节 简况·····	(147)
第二节 规章制度·····	(147)
第三节 主要工作·····	(148)
第二十章 宣传工作·····	(149)
第一节 简况·····	(149)
第二节 精神文明·····	(149)
第二十一章 工会、共青团·····	(150)
第一节 工会委员会·····	(150)
第二节 共青团·····	(151)

第五篇 纪 事

第二十二章 网络建设·····	(152)
第二十三章 突发事件应急医学救援·····	(165)
第一节 交通事故类·····	(165)
第二节 生产事故类·····	(175)
第三节 生活类·····	(178)
第二十四章 队伍风采·····	(182)

附 录

第一部分 文献·····	(193)
中央省市领导就“4·28”胶济铁路特别重大交通事故应急医学救援有关批示·····	(193)
中华人民共和国卫生部文件关于对山东“4·28”胶济铁路重特大交通安全事故 医疗救援工作表彰的通报	
——卫办医发[2008]107号·····	(194)
快速反应科学指挥全力做好“4·28”胶济铁路重特大交通事故医疗救治工作	
——省卫生厅在卫生部会议上的经验交流材料·····	(195)



中华人民共和国卫生部、国家信息产业部文件关于加强院前急救网络建设及“120” 特服号码管理的通知	
——卫医发[2004]156号	(199)
山东省卫生厅、山东省财政厅、山东省公安厅、山东省交通厅文件关于进一步加强全省 急救医疗工作的意见	
——鲁卫医发[2007]6号	(201)
山东省人民政府办公厅文件关于加强和改进突发公共事件信息报告工作的意见的通知	
——鲁政办发[2007]18号	(202)
淄博市人民政府令第33号《淄博市社会医疗急救管理办法》	
——2003年1月28日	(206)
淄博市人民政府令第38号《淄博市突发公共卫生事件应急办法》	
——2003年8月29日	(209)
淄博市卫生局文件关于印发《淄博市医疗急救站工作制度》的通知	
——淄卫字[2004]172号 2004年8月3日	(215)
淄博市卫生局、公安局、交通局、财政局关于进一步加强全市医疗急救工作的意见	
——淄卫字[2008]6号 2008年1月7日	(218)
淄博市卫生局文件关于下发《淄博市医疗急救站、医疗急救点设置原则和基本 标准(试行)》的通知	
——淄卫字[2008]265号 2008年11月11日	(219)
第二部分 淄博“120”急救网络大事记	(222)
后 记	(230)

第一篇 网络建设

第一章 概 述

20 世纪 90 年代,通讯技术广为普及,利用“120”专线获取急救医疗服务成为人们的普遍选择,淄博市原有的在全市五区三县指定医院内设“120”电话的分散模式,常出现“一根线、常占线、急死人”,难以满足群众不断增长的急救医疗需求。

为适应形势需要,2000 年,市委市政府果断决策,把组建全市统一指挥、统一管理的“120”急救网络,列为当年为人民群众办的十二件实事之一。我市急救医疗事业从此发生了质的飞跃。

筹建伊始,市医疗急救指挥中心筹建处成员在深入调查摸底的基础上,先后赴广州、深圳、河南等地考察,拟定了符合我市组群结构特点和急救资源分布实际的组建方案,确定了建立独立的“120”指挥中心,依托医院设站的“指挥中心—急救站”模式,指挥中心对全市急救资源实行“统一指挥、统一调度、统一协调、统一受理”。

组建初期,面临资金不足、队伍不齐、设备安装无经验等困难,市医疗急救指挥中心筹建人员不等不靠,积极进取。为确保网络工程及时启动,在市财政拨款 50 万元的基础上,向首批入网的 23 家医院集资 230 万元。市人事、卫生部门大力支持,从市直卫生系统抽调人员 17 名,组建了独立的指挥调度队伍。筹建人员充分论证,周密计划,本着高起点、高保障的原则,在资金有限的情况下,优先保证了指挥中心设备先进,功能完善。

2001 年 4 月 18 日,经过紧张筹备,由独立的“120”指挥中心和依托全市 23 家医院设置的 23 家急救站组成的急救网络举行了开通仪式。时任副市长关玛莉为网络开通剪彩,全市各界 360 余人参加了开通仪式。这标志着我市急救医疗事业掀开了历史性的一页。

新的“120”急救模式“宽带加网络”,具有即时派车、实时录音、资料保存等功能。对急救医疗服务实行全程信息化管理,市医疗急救指挥中心按照“病人意愿、就近急救、医院能力”的原则统一指挥调度急救资源,大大提高了急救医疗服务的时效性。市民盟在就急救网络组建情况调研时,盛赞“120”急救网络的开通是“好钢用在了刀刃上”。

网络运行磨合阶段,由于不少人员对网络运行缺乏认识,一度出现对指挥调度工作的不理解,针对这种不良倾向,市医疗急救指挥中心及时加大宣传力度,采取召开急救站工作例会等形式,加强网络内部沟通,使入网单位充分了解网络运行的各个环节。同时,在市卫生局的大力支持下,及时出台《淄博市医疗急救站工作制度》,有效地规范了急救医疗工作的各个环节,并采取受理员队伍培训、质量控制、定期检查等方法,加大了正规化管理,使网络运行顺利渡过了磨合期。

2003 年,为确保急救网络持续健康良性运转。淄博市借鉴成都、广州经验,在深入调研,



广泛征求意见的基础上,出台《淄博市社会医疗急救管理办法》(市政府33号令),成为全省第一个、全国第三个出台急救法规的城市。同年,为使急救信息资源充分利用,在全省率先建立“120”、“122”联动机制,为车祸伤员及时抢救和交通事故快速处理搭建了高效平台。时任山东省副省长赵克志同志批示:“淄博市建立交通事故快速施救联动机制的做法很好,在抢救人民生命、减少死亡、提高通行能力方面收到了明显成效”。要求向全省推广淄博经验。

为适应职能任务需要,2004年3月,根据市机构编制委员会办公室文件,市医疗急救指挥中心增挂“淄博市紧急救援中心”牌子,并增加“接受卫生行政部门委托,指挥、调度本行政区域内医院的急救资源,开展伤病员的现场急救、转运和危重病人途中监护,承担对民众普及急救知识和技能的培训工作”等职能。

2007年8月,省卫生厅等四部门《关于进一步加强急救医疗工作的意见》下发后,市医疗急救指挥中心提出把“五统一”、“三及时”、“全天候”作为网络建设总体目标,把急救网络能力建设、作风建设、质量建设推向新水平。2008年4月28日,胶济铁路淄博周村段发生重特大交通事故,指挥中心仅用78秒派出车辆,两小时内,共调动全市34家急救站,70余台救护车,720余名医疗专家参与救援,共出动急救车辆132车次,入院伤员416名;为抢救伤员生命赢得了宝贵时间,卫生部陈竺部长称赞:“这是我国抗灾医学和应急医学史上的一曲凯歌”。同年5月14日,“5.12”汶川大地震发生后的第三天,市医疗急救指挥中心接到省市卫生行政主管部门命令,从淄博“120”急救网络中抽调人员赴川抗震救灾,在全力救治“4.28”事故伤员的同时,向地震灾区派出急救队员。在一线的27天里,淄博“120”急救车队渡万水,越千山,不怕苦,不怕死,出色地完成了任务,受到山东驻灾区领导的充分肯定和灾区党委政府以及人民群众的一致好评。

在2008年学习实践科学发展观活动中,为进一步提高农村居民的急救医疗服务水平,市医疗急救指挥中心提出把部分偏远乡镇卫生院纳入急救网络,经过准入调研和市卫生局批准,周村区王村镇、沂源县东里镇、桓台县马桥镇、博山区源泉镇和北博山镇等乡镇卫生院设置“120”急救点,大大提高了农村急救医疗服务的可及性。

多年来,为打造大急救格局,确保生命绿色通道畅通无阻,淄博市卫生、公安、交通、人事、财政、物价、教育等部门根据自己的职能,协调解决生命绿色通道建设中的实际问题,扎实推进生命绿色通道建设。截至2008年底,淄博“120”急救网络急救站36家、急救点5家,网络系统急救人员800余人,救护车80余台,急救设备900余台件。据统计,自2001年4月,截至2008年12月31日,淄博市医疗急救指挥中心共接警2017925件,出动任务314357件,救治伤病人282414人次,其中参与抢救重大急救(3人以上)2351起,“120”急救网络成为满足群众急救医疗服务需求不可替代的重要力量。

在新的形势下,以“快捷、安全、高效”为急救理念的淄博市“120”急救网络,将更加牢记责任,开拓进取,不断加强急救网络作风建设、能力建设、质量建设,全面落实“120”急救网络“五统一”、“三及时”、“全天候”总体目标,不断提高医疗应急能力,为推动建设经济文化强市、构建殷实和谐淄博做出应有的贡献!



淄博“120”急救网络急救站、急救点统计表

编号	所在区县	所在医院
第1急救站	张店区	淄博市中心医院
第2急救站	张店区	山东侨联医院
第3急救站	张店区	淄博市妇幼保健院
第4急救站	张店区	张店区人民医院
第5急救站	张店区	张店区中医院
第6急救站	张店区	淄博市第八人民医院
第7急救站	张店区	山东铝业公司医院
第8急救站	博山区	淄博市第一人民医院
第9急救站	博山区	博山区人民医院
第10急救站	博山区	淄博万杰医院
第11急救站	淄川区	淄川区人民医院
第12急救站	淄川区	淄矿集团中心医院
第13急救站	周村区	淄博市中医医院
第14急救站	周村区	周村区人民医院
第15急救站	临淄区	临淄区人民医院
第16急救站	临淄区	临淄区妇幼保健院
第17急救站	临淄区	齐鲁石化医院集团中心医院
第18急救站	桓台县	桓台县人民医院
第19急救站	桓台县	桓台县中医院
第20急救站	桓台县	桓台县妇幼保健院
第21急救站	沂源县	沂源县人民医院
第22急救站	沂源县	沂源县中医院
第23急救站	高青县	高青县人民医院
第24急救站	周村区	解放军第148医院
第25急救站	桓台县	桓台骨伤专科医院
第26急救站	张店区	淄博市第七人民医院
第27急救站	临淄区	淄博化建医院
第28急救站	高青县	高青县中医院
第29急救站	张店区	淄博市第四人民医院
第30急救站	桓台县	淄博圣洁医院
第31急救站	临淄区	临淄区中医院
第32急救站	博山区	博山区中医院
第33急救站	高青县	高青县第二人民医院
第34急救站	淄川区	淄川区中医院
第35急救站	临淄区	齐鲁石化医院集团胜利医院
第36急救站	张店区	淄博广电医院
第37急救点	周村区	周村区王村镇中心卫生院
第38急救点	桓台县	桓台县第二人民医院
第39急救点	沂源县	沂源县东里镇卫生院
第40急救点	博山区	博山区源泉镇中心卫生院
第41急救点	博山区	博山区北博山镇中心卫生院

2008年12月31日统计

第二章 指挥中心

第一节 概 述

指挥中心是急救信息管理平台,负责根据求援个体的需要向群众提供医疗急救服务并为应对突发事件提供应急医疗保障,在网络系统中处于中枢地位。

指挥中心通过人机结合这一方式,实现对急救网络终端分中心(站)的指挥调度和管理。主要功能有,受理与判断、组织与指挥、咨询与指导、汇集与统计。

在网络体系的运行中,指挥中心通过高度协同、紧密协作、更加透明的组织,运用网络传输、GPS 定位、现代通讯等信息技术,通过派出指令和通讯告知等即时化的管理指令,实现对急救站的指挥控制。其主要特点有:

一、灵敏准确

通过对进入“120”指挥调度系统的急救信息收集处理,即时发送派出指令,按照“病人意愿,就近就地,医院能力”的原则,实现医疗急救资源配给。在执行任务过程中,通过与急救单元和呼救人员的信息沟通,随时调整任务变量。

二、管理即时

通过网络传输、GPS 定位、地理信息系统,实现对多样化的急救任务进行统一指挥调度和全程管理与监控。内容包括:急救反应时间、伤病人资料维护、应急实力保存等,从而使救护过程透明高效。

三、资源共享

发挥录音录时、资料自动保存等功能优势,实时保存进入“120”网络系统的信息,通过自动处理和调度人员收集分析,向救援决策指挥部门、急救人员提供第一手资料,共享信息资源效益。

第二节 职能分工

2002 年 9 月,根据淄编办[2002]62 号文件规定,市医疗急救指挥中心主要职责为:负责对全市医疗急救的指挥、调度、培训工作;并受卫生行政部门委托,贯彻执行院前急救法规、规章、制度、条例、监督、检查全市院前急救工作。

2004 年 3 月,淄编办[2004]10 号文件规定:在市医疗急救指挥中心增挂“淄博市紧急救援中心”牌子,同时增加“接受卫生行政部门委托,指挥、调度本行政区医院的急救资源,开展伤病员的现场急救、转运和危重病人途中监护,承担对民众普及急救知识和技能培训等工



作”职能。

淄博市医疗急救指挥中心对内设三个职能科室职责分工如下：

一、综合科

按照“分工协作、密切配合、一专多能、综合办公”的原则，履行以下职责：

(一)在主任及分管主任的领导下，负责指挥中心的行政、文秘、党务、人事、财务、档案、车辆及后勤服务保障等。

(二)负责安排各种行政会议，做好会议记录，负责工作计划、发展规划、工作总结等文件的草拟并督促贯彻执行。

(三)负责与入网单位的工作沟通联系，协调做好网络管理工作。

(四)做好各种文件的收发登记、传递、传阅、保管利用等。

(五)负责社会群众来信来访催办，外来人员来访接待等。

(六)负责财务管理、记账、报表、人事劳资及职工考勤工作。

(七)负责对外宣传工作。

(八)领导交办的其他事项。

二、调度科

(一)严格执行《淄博市社会医疗急救管理办法》，受理日常“120”医疗急救呼叫，按照“就近急救、医院能力、病人意愿”的原则调派急救资源。

(二)按照“首接负责制”和“责任追究制”，做好院前急救资料的维护及保存，向有关单位和人员提供急救资料的查询及证据。

(三)负责调度人员的管理和业务培训工作，主要包括地理信息、打字、普通话、调度技巧等，以及组织考核工作。

(四)带领科室人员严格执行各类规章制度，如《指挥调度室工作制度》、《请假调班制度》、《交接班制度》、《重大事故汇报制度》等。

(五)负责重大事故的报告及事故情况汇总工作。

(六)及时了解掌握急救站的车辆、人员、设备状况，为领导做好院前急救当好参谋助手。

(七)负责指挥调度室及急救站的设备管理、日常维护和保养以及网络安全工作。

(八)领导交办的其他事项。

三、督查科

(一)在主任及分管主任的领导下，按照市政府第33号令《淄博市社会医疗急救管理办法》，监督和检查全市院前急救工作。

(二)督促检查急救站工作制度的执行情况。主要内容是，执行首诊负责制和24小时应诊情况，值班救护车待命情况，以及监测接处警时间、出车时间、到达现场时间等。

(三)对院前急救病人和社会投诉问题调查处理，做好受理案例登记、保管和汇总上报工作。

(四)对急救资源的基本情况进行收集、保存，统一进行微机管理，协助领导做好与急救站的协调工作。

(五)拟定急救工作检查计划方案，汇总检查情况，起草检查通报等。



- (六)负责急救知识和急救技术的培训以及对单位人员学分登记证明材料的建档保管。
- (七)负责社会公众对“120”满意度的调查工作。
- (八)领导交办的其他事项。

第三节 岗位职责

一、主任职责

- (一)全面领导医疗急救指挥中心工作,包括调度、指挥、人事、财务和培训。
- (二)领导制定指挥中心工作计划,按期布置检查总结工作,并向上级领导机关汇报。
- (三)负责组织检查医疗急救指挥工作,定期深入急救站,掌握情况,不断提高医疗急救质量。
- (四)教育职工树立全心全意为人民服务的思想和良好的职业道德,不断改进工作作风,改善服务态度,督促检查以岗位责任制为中心的规章制度和技术操作规程的执行,严防医疗纠纷和差错的发生。
- (五)加强对后勤工作的领导、审查物资供应计划、检查财务收入开支、审查预决算,关心职工生活。
- (六)及时研究处理人民群众对急救中心工作的意见,并做出决策。
- (七)上级交办其他的事项。

二、副主任职责

副主任是主任的助手,在主任领导下按照领导班子分工开展工作。

- (一)协助主任做好职工的管理教育,带领职工自觉遵守党纪国法和各项管理规定,加强单位的作风建设、廉政建设、制度建设和职工培训,不断提高全体职工的思想觉悟、业务水平和单位整体素质。
- (二)根据主任意图制订工作计划和实施方案,并负责督促检查其落实情况,及时发现问题,解决问题,保证各项工作的顺利进行。
- (三)协助主任对本单位的行政管理、业务工作,将任务进行合理分解,各司其职,统筹管理。
- (四)协助主任做好思想政治工作,及时了解和掌握职工的思想动态,关心职工的工作、学习和生活,充分调动职工的积极性、主动性和创造性。
- (五)充分发挥党支部的战斗堡垒作用和工会等群团组织的监督作用,切实加强党风党纪和廉政建设。
- (六)其他上级交办的工作。

三、综合科长职责

- (一)在主任及分管主任的领导下,负责文书、秘书、财务、行政后勤工作。
- (二)安排各种行政会议,做好会议记录、负责综合指挥中心的工作计划、发展规划、工作总结及草拟有关文件并督促执行。
- (三)负责行政文件的收发登记,转递传阅、保管、利用等工作。



(四)负责本科室人员的政治学习,做好印鉴、打印、外勤、通讯联络、群众来信来访处理,参观及外宾的接待等工作。

(五)经常深入科室了解情况,若发现问题应提出解决问题的具体意见,向领导汇报。

(六)负责全体职工的考勤工作。

(七)积极完成领导交办的其他工作。

四、调度科长职责

(一)在主任及分管主任的领导下,协助领导做好各急救站院前急救的协调工作。

(二)带领科室人员认真落实值班制度,做到“五统一”、“三及时”、“全天候”。

(三)按时完成出车报表、病种分类统计。

(四)协助做好有关资料的分析统计工作。

(五)受理市民对院前急救工作的监督(来电、来信、来访等)与组织落实调查、处理工作。

(六)做好调度人员管理培训考核工作。

(七)积极完成上级交办的其他任务。

五、督查科长职责

(一)在主任及分管主任领导下,负责资料的搜集与建立业务资料档案。

(二)组织开展急诊医学的科研和急救知识、技能、微机的宣传培训。

(三)建立健全急救指挥中心和各级急救站的管理制度。

(四)一年两次组织对各急救站进行考核、督查。

(五)积极配合其他科室,开展工作。

六、调度班长职责

(一)负责协调班组指挥调度工作。

(二)带领班组成员完成当班指挥调度任务。

(三)组织班组成员学习相关文件。

(四)负责班组人员管理。

(五)负责重大事故报告及汇总。

(六)负责检测网络运行情况。

(七)完成领导交办的其他工作。

七、调度受理员职责

(一)根据伤病情主诉,遵循调度原则,调配急救资源。

(二)落实全天候值班制度,保证及时接警,快速反应。

(三)使用规范调度用语,对主诉人员和蔼、亲切,积极为他人排忧解难。

(四)及时维护保存急救信息资料。

(五)督促急救站及时出车。

(六)突发事件发生时,及时收集信息,为领导决策服务。

(七)上级交办的其他事项。



第四节 工作制度

淄博市医疗急救指挥中心主要工作制度有:①指挥调度室工作制度,②交接班制度,③公文管理制度,④印鉴管理使用制度,⑤统计工作制度,⑥财务电算化管理制度,⑦银行存款管理制度,⑧现金管理制度,⑨报销制度,⑩会计档案管理制度,⑪固定资产管理制度,⑫档案管理制度,⑬收发规章制度,⑭考勤制度,⑮驾驶员及车辆管理制度,⑯卫生制度,⑰会议制度,⑱物品管理制度,⑲安全管理制度。

第五节 质量管理

2002年5月,根据市卫生局淄卫字[2002]79号文件的部署,制定质量管理方案。

2007年9月,下发淄急字[2007]18号《关于在全市医疗急救工作中开展“五统一、三及时、全天候”作风效能建设活动的意见》,组织开展“五统一、三及时、全天候”作风效能建设活动。

一、总体目标

总体目标:快捷、安全、有效。

二、主要内容及标准

以质量为本,从基础做起,重点抓好工作人员业务素质、网络建设、器械设备、制度规范等方面的工作。

三、质量管理效益要求

(一)业务素质 各类专业技术人员严格按各自职责、规范操作,力求精益求精,不出现任何差错,网络调度准确畅通无阻。

(二)器械设备 购置使用符合国家规定,满足工作需要,保证设备使用的完好率。

(三)制度规范 制度规范健全完善,落实到位。要认真落实各级值班制度、首接负责制、首诊负责制。

(四)急救站管理 运用法律手段加强院前急救质量管理,按照淄博市政府33号令《淄博市社会医疗急救管理办法》加强经常性监督检查,实行质量信息发布和公示制度。

(五)经济管理 严格执行财经、法规制度,强化内部审计、资产和预算管理,积极开展增效节支活动,使本单位经济状况良性运行。

四、具体内容与指标:

(一)调度质量主要内容及工作指标

调度科行政人员:①每月一次召开调度人员座谈、讨论会;②协助领导做好各急救站院前急救的协调工作;③每月(每季)5日前完成上月(上季)出车报表、病种分类统计、准确率达99%以上;④协助做好有关资料的分析统计工作;⑤受理市民对院前急救工作的监督(来电、来信、来访等)与组织落实调查、处理工作;⑥每月在《调度工作示意图》上标志接警及出