

“您好，120，请问需要什么帮助？请冷静，先报地址、联系方式和病情……”在达州市120指挥中心，这样的话语，罗莉重复了18年。2006年，罗莉从湖南长沙医学院高级护理专业毕业后，便扎根调度岗位，从一名懵懂新手逐步成长为业内骨干，在生命救援的“第一棒”上践行着责任与担当。2019年7月，罗莉荣获“中国西部第二届院前急救学术高峰论坛院前急救质量控制辩论”最具人气辩手奖；2025年10月，她获得全国年度优秀调度员提名表彰，还多次被达州市120指挥中心调度科评为优秀调度员。



云上救人 为生命撑起保护伞

——记达州市120指挥中心调度员罗莉



■岗位学雷锋标兵

虽有扎实的护理与急救专业基础，但初入调度岗位的罗莉仍面临诸多实战考验，校园所学的理论知识，在电话急救远程指导中难以直接应用。“最

没有差不多 只有零差错

初，通过电话指导家属急救，求助者的慌乱会瞬间传给我，让我也手忙脚乱。”罗莉说，为了克服这点，她主动前往医院120现场观摩学习，在实践中摸索经验，逐渐掌握了先稳定自身情绪，再以温和且坚定的语气引导求助者冷静、精准地报出地址、联系方式和病情的沟通技巧。

2009年的一次调度经历，成为罗莉职业生涯中深刻的警示。当时，万源一位老年患者的家属紧急求助，因彼时报警系统不够完善，她在记录地址时写错了一个字，导致急救车辆延误抵达十余分钟。“那一刻我深刻明白，抢救病人必须争分夺秒，调度工作没有‘差不多’，只有‘零差错’。”

此后，罗莉下定决心要成为达州的“活地图”。她自费购买达州各地地图反复研读，闲暇时乘坐公交车穿梭于城市街巷，到区县出差时，也会特意乘坐当地公交车熟悉路况。即便如今接警平台已实现电话精准定位，她依然保持着记地名、辨方位的习惯，用细节筑牢生命救援防线。

云上救人 多次创造生命奇迹

“就近、就急、就专科，兼顾患者意愿。”是罗莉坚守的调度原则，也是她无数次开展“云上救人”的底气。她深知，调度员获取的所有信息都来自求助者，唯有通过快速询问掌握病情，才能制定正确的急救方案，同时需保持高度专注，在脑海中立体呈现施救场景，才能有效指导现场施救。

今年春节期间，达州东部经开区麻柳镇发生一起一氧化碳中毒事件，罗莉接到报警后，

第一时间指派当地卫生院急救人员赶赴现场，她考虑到患者需接受高压氧舱治疗，立即同步调度达州市第二人民医院派车支援，为患者救治争取了宝贵时间。

18年调度生涯中，罗莉通过电话远程急救指导，多次创造生命奇迹。曾有一位八旬老人突发昏迷，家属拨打求助电话时哭诉，“摸到身体都凉了。”罗莉立即紧绷神经，指导其开启手机免提，一步步讲解胸外

按压操作：“一只手放在两乳头正中间，另一只手根部叠在手背上，每秒按压两次，按压深度5厘米，确保胸部完全回弹……”她反复说着操作指令，五分钟后，老人逐渐恢复意识，此时救护车及时赶到，成功挽救了老人的生命。

2025年冬天，达州高新区河市镇一名12岁女孩突发昏迷，她妈妈焦急地拨通了120。罗莉一边快速指派救护车，一边耐心指导她进行胸外按压，

最终成功挽救了女孩的生命。“孩子妈妈在电话里反复表示感谢，这是一种被认可的温暖。”罗莉说。

18年来，罗莉始终秉持“时间就是生命”的信念，累计精准处理急救电话逾15万次，实现零差错、零投诉，每当她听到“病人被救活了”的消息，成就感便油然而生。此外，她还关注各医院专科建设情况，熟记达州市各大医院医疗资源分布，确保调度工作精准高效。

用专业打造优秀救援团队

“一个人再优秀，能发挥的效能始终有限，唯有打造一支优秀专业的团队，才能发挥最大的作用。”罗莉表示，除一线调度工作，她还承担着团队质量控制员的职责。每天，她都会抽查电话录音，对调度过程中的病情判断、处置流程进行复盘，梳理海

姆立克法应用等优秀成功案例供团队成员学习借鉴。

面对新同事的疑问，罗莉总是倾囊相授。“罗姐，一个人说摔倒了，该如何处置？”“如果是斗殴受伤，有四个处置预案；若是意外受伤，按创伤预案进行指导。”简单的对话，凝聚着

她多年的经验积累。此外，她还根据季节特点开展专项培训，冬天重点培训一氧化碳中毒急救，春天讲解蜜蜂、猫狗等动物咬（蛰）伤处置流程，以专业能力带动整个调度团队业务水平提升。

如今，120与110、122等报

警平台实现合署办公，保障接警高效联动，但非急救电话占用急救资源的问题依然存在。罗莉呼吁广大市民珍惜急救资源，非紧急情况切勿随意拨打120，为真正需要的人留出生命通道。

□文/图 见习记者 王刚