

看得見，急救更安心

Visibility, Safer First Aid

圖、文：桃園市政府消防局 黃思婕



圖 1、護理師視訊指導 CPR 急救

「您好，我是 119 護理師，救護車已經在趕去的路上了。病人現在情況如何？……」這樣的問候，每天在指揮中心的執勤臺上總能聽見。護理師透過回撥報案電話，希望在救護人員抵達前，掌握更多傷病患的資訊，並引導報案人協助急救處置。

回撥電話中，花費最多時間的，通常是進行線上心肺復甦指導（Dispatch-Assisted

CPR，以下簡稱 DA-CPR）。這項措施旨在為到院前心肺功能停止（簡稱 OHCA）的患者提供即時旁觀者 CPR 指導，讓旁觀者成為第一時間的急救者，以提升救治成功率。然而，電話另一端的狀況常比想像中更具挑戰性。家屬往往急切又慌張：「我不知道該怎麼辦？」「我看不出來是不是有呼吸！」「你們救護車趕快來啊！」面對這樣的情況，119 執勤員與護理師總是不厭其煩地安撫報案人，並一步步引導：「您冷靜下來，這樣才能救他。先把手放在他的胸部或肚子上，感受一下呼吸次數。10 秒內有幾次呼吸？如果沒有正常呼吸，我們要馬上開始急救。」

指導過程中，護理師還要不斷確認：「現在有在持續壓胸嗎？」「壓胸的深度夠嗎？」「AED 有沒有插上插頭？」「AED 分析完成了嗎？」電話那端的吵雜聲，總是給遠程急救的每一步增添挑戰。

視訊救援的實踐

113 年 11 月 15 日晚上，執勤員接到一起「路倒」救護案件。執勤員將報案轉給護理師曾秋媛：「秋媛，患者意識不清，呼吸不確定，轉給妳。」曾秋媛回答：「沒問題，906（電話轉接碼）。」經詢問，報案人始終無法確認患者是否有正常呼吸。護理師決定透過視訊報案系統，傳送連結並開啟視訊。畫面中，患者的嘴一張一合，但胸部沒有明顯起伏，顯然是瀕死性呼吸。曾秋媛立即指導報案人進行 DA-CPR。

在視訊畫面中，患者的兒子正按照護理師的指示，雙手放在兩乳頭中線位置，壓胸速率每分鐘 100 至 120 次，深度達 5 至 6 公分。以往僅能透過電話口述指導，施救是否到位全憑猜測；但這次，護理師能清楚看到施救動作，指導過程不僅更有效率，也讓人多了一份安心。護理師接著詢問：「現場是否有 AED？」在現場 3 人分工下，另一名旁觀者迅速取來 AED。透過視訊，護理師得以檢視電擊片的正確貼附位置，並適時調整。當 AED 的語音提示電擊準備完成時，雖然指揮中心聽不清楚提示音，但護理師從視訊中看到電擊按鈕亮起，立即指示施救者按下按鈕，並接續 CPR 急救。

集結眾力，成功救回生命

隨後，救護人員抵達現場並接手 CPR，護理師的任務告一段落。然而，這場集結眾人力量的救援並未就此結束。EMT 急救過程中於救護車上又為患者電擊了 2 次，送至醫院時患者已恢復自主呼吸與心跳，並在 10 天後健康出院。與死神拔河並贏得勝利，還有什麼比這樣的榮耀更令人欣喜！

看得見，急救更安心

這起成功的救援案例，不僅是技術的展現，更反映了團隊合作的重要性。從 119 執勤員的快速應對，到護理師的冷靜指導，再到現場報案人、旁觀施救者與 EMT 的積極配合，環環相扣，每一個角色都在關鍵時刻發揮了無可替代的作用。

視訊報案技術的導入，讓指揮中心不再受限於聲音的傳遞，而是能「看見」現場，

為指導增添了一層保障。不僅讓護理師在急救中更有信心，也能迅速提升施救者的效率，避免因誤判或操作不當延誤黃金急救時間。

未來，隨著視訊救援的推廣與進一步完善，相信會有更多急救成功的故事在這片土地上演。生命的價值無可估量，而每一次成功的救援，不僅挽回了一個人，更溫暖了一個家庭，點燃了更多人對生命的敬畏與珍惜。

「看得見」，讓急救更安心；而每一次的努力，則讓我們對未來更有信心。



圖 2、護理師視訊指導操作 AED