

# 从“你会不会”改成“请跟我做”

## 更多公众愿按民防部队心肺复苏指示施救

民防部队改善调度员向报案者询问详情的方法，从接听热线时询问报案者“是否懂得心肺复苏术”，改说“请你跟着我的指示施救”，避免让公众因紧张而却步。这有助于提高他们的施救意愿和信心，增加病患的生存机会。

黄顺杰 报道  
skng@sph.com.sg

新加坡民防部队三年前改善紧急事故通报机制至今成效良好，在民防人员的电话指导下，为心脏病患者进行心肺复苏术的公众倍增，提高患者的生存率。

根据民防部队提供的资料，从2006年至2011年，民防部队每接获五起心脏骤停（cardiac arrest）事故通报，平均只有一个报案的公众为病患施以心肺复苏术急救。不过，民防部队自2012年5月调整通报机制后，这个比率从2011年的21.7%，倍增至2013年的43.5%。

初步数据显示，在2012年至2013年一段长达八个月的时间内，经历心脏骤停而生存下来的病患比率增加一个百分点，至4.6%。

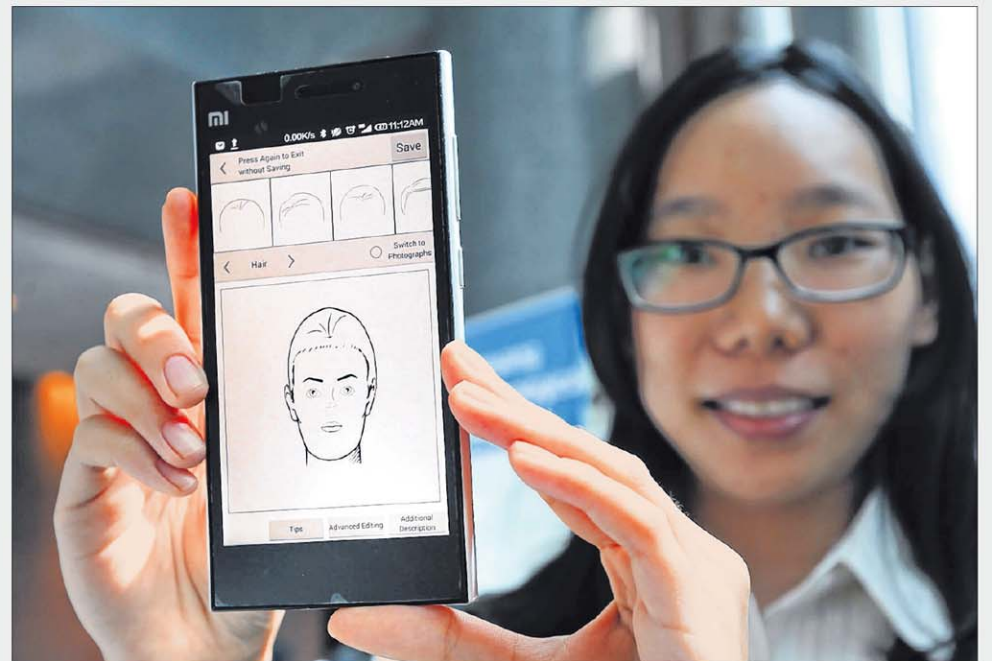
心脏骤停是指心脏突然丧失功能，肺停止呼吸，患者陷入昏迷的状态。发生心脏骤停的常见因素，是心电功能紊乱，以致心脏停止泵血，血液不再循环。民防部队每年平均处理

### 学生设计手机程序 轻松“速”描嫌犯样貌

罪案目击者一般得等到报案时才能在警员的指导下完成嫌犯样貌的描绘，时间一拖延目击者的记忆可能冲淡，影响描绘的准确性。本地一名大学生设计了一款应用程序，让目击者在案发现场即可进行描绘。

这款由新加坡国立大学电机工程学生郑凯怡（21岁）设计的应用程序名为“Speed Photofit”，耗时四个月设计，目前仍在初步原型阶段。郑凯怡说，应用程序仍需一段时间进行调整和改善，是否能正式推出市场仍言之过早。

除了郑凯怡，昨天有66名来自20多所学府的学生，在内政部总部举行的精益求精展上，展示多件可协助内政团队提升服务素质和效率的作品。



国大学生郑凯怡设计的应用程序，可让罪案目击者描绘嫌犯的样貌。

（何家俊摄）

1800起心脏骤停案件。

领导通报机制检讨工作的民防部队总医务官黄毅莹上校指出，检讨小组花了数月构思一系列改善措施，包括调整60多名调度员（dispatcher）向报案者询问详情的方法，以及制定一套标准程序，由调度员通过电话发出指示，让公众按部就班地进行简易心肺复苏术。

例如，调度员从接听热线时询问报案者“是否懂得心肺复苏术”，改说“请你跟着我的指示施救”，避免让公众因紧张而却步。这有助于提高他们的施救意愿和信心，增加病患的

生存机会。

黄毅莹说：“过去，要让公众为病患进行心肺复苏术其实十分困难，他们往往会慌张，不希望接听热线的调度员问太多问题，并认为只有救护人员才能施救。我们希望通过调整机制来改善这个情况，因为急救分秒必争。”

黄毅莹昨天凭着通报机制的改进，与另外31名内政团队人员在内政部精益求精展（Excel Fest）上，从总理公署部长兼贸工部及内政部第二部长易华仁手中，接过“最佳改良设计概念奖”，以表扬他们的创新方案。

另一方面，66名内政团队和内政

部人员昨天获颁发卓越服务奖。

在义顺北邻里警局服务的陈国明警曹长（29岁）是最高殊荣“卓越服务荣誉奖”的两名得主之一。他去年协助一名在家囤积大量杂物的年长者清理住家，之后更花时间多次探访确保囤积问题不再出现，服务远超职责范围。陈国明说：“如果问题在我能力范围内，而我又又有时间去帮忙，何乐而不为？”

易华仁在颁奖仪式上致词时表扬得奖的内政团队人员，并强调能干的内政团队以及紧密的警民伙伴关系是确保新加坡安全的关键。