

## 2019年519事业单位联考《综合能力》(A类)

考试时间: 120分钟 总分: 150分

## 注意事项

- 1.本科目满分 150 分, 时限 120 分钟。
- 2.请在本科目答题卡的指定位置按要求填写(涂)姓名和准考证号。
- 3.请用黑色字迹的签字笔或钢笔在答题卡的指定区域内作答, 超出答题区域的, 作答无效。在题本上作答无效。
- 4.所有题目一律使用现代汉语作答, 未按要求作答的, 不得分。
- 5.监考人员宣布考试结束时, 考生应立即停止答题, 将题本、答题卡和草稿纸整理好放在桌面上, 待监考人员清点无误后, 方可离开。

## 【背景材料】

## 材料一

c市急救指挥中心是市卫生健康委员会下设的事业单位, 承担全市社会急救医疗的组织协调、调度指挥、应急处置和急救培训任务, 中心下设综合办公室, 信息调度科等6个科室, 综合办公室负责中心的文秘、信访、接待、档案管理、对外宣传、安全保卫, 与全市应急联动系统和急救网络单位之间的协调等工作。信息调度科负责120报警电话受理、急救车辆与急救人员安排、110指挥中心转办的社会紧急救助服务、区县二级指挥平台业务指导、院前急救统计、通信网络信息管理工作。科内成员包括科长赵雪梅、副科长李明、科长助理夏至及28名调度员, 科内女性成员占90%以上。

## 材料二

长期以来, c市急救指挥中心工作繁忙, 每天接听的电话总数达三千多个。调度员满负荷工作, 高度紧张, 压力很大, 每天还会接到一些误拨电话和骚扰电话, 工作节奏被严重干扰。尽管如此, 调度员们有时还会被投诉, 投诉主要集中在“服务态度不佳”“救护车到达不及时”“反复确认信息, 耽误救助时间”“不按求助者的要求送患者去指定的医院”等方面。因此, 部分调度员出现了急躁、抑郁等负面情绪, 有的还产生了辞职的想法。为此, 中心请来心理咨询结构为调度员们进行疏解。以下是心理咨询师对部分调度员的访谈记录:

甲: 太累了! 神经一直绷着, 像上了发条。坐在电脑前, 右手始终不敢离开鼠标, 电话

铃声一响，立马就说“120-xx 号，请讲”。虽然有“微急救”公众号，但是大家还是习惯电话求助，我每天要接一百个电话。我不是本地人，有的求助者说的方言听不懂，描述的症状也五花八门，总是担心自己的判断不准确。压力真的好大，感觉已经吃不消了。

乙：工作太忙、没有规律、根本顾不上家，更没有什么节假日。我干这行已经三年了，一日三餐都不正常，经常胃疼、腰疼、手腕疼、嗓子哑更是常事。我们做调度员的，80%以上都有咽炎。我本来是个路盲，地名地形对我来说就是天书，以前一接电话，听人说东南西北就发懵，现在好多了，c市地图已经“印”在我脑子里了，为此我可没少下功夫。

丙：我们中心大厅墙上有“生命相托，分秒把握”八个大字。领导们也一直强调我们岗位的特殊性，别人的工作可以等一等、放一放，可我们这是救命活儿。有些人觉得干我们这行久了，就看淡了生死，但事实并不是这样，要是没救助成功，我就总觉得是自己没尽到责，过不去自己的心理关，下班回家了心情都不好。

丁：经常一接到电话，什么都没来得及问，对方就催我们派车，还说来晚了就要投诉。有时候还要挨顿骂，但我们也只能忍着。求助者总希望一打电话救护车就能马上到，这种心情我们很理解，但事实上不可能啊。120 急救有时是“一阵儿活”，赶上任务扎堆了，用车就会很紧张。再说从接单到派车需要一定的响应时间，路上还可能会堵车，我们也只能干着急。

戊：有次上晚班，电话一接通，对方就急促地连喊“快点，快点过来！有人倒地上了。”我问地址时，对方说“火车站”，当我问是哪个火车站时，他愤怒地质问“火车站你都不知道，是不是c市人啊？你这种素质，怎么干活的？”有时求助者描述的地方大概在哪我们知道，但就是不能问他“是不是在xx地”，因为求助者在慌张的情况下，很容易下意识地说“是”。我们会尽量引导求助者描述准确位置，但却被误解为耽误时间，有时还会被投诉。我们组陈冬那么认真尽职，因为一句话就被投诉了，这样谁不委屈啊！

己：很多求助者打电话时情绪很激动，加上慌乱紧张，不敢实施任何急救，可有些疾病的最佳抢救时间就是这几分钟啊！有次我试图指导一位男士对他母亲进行心肺复苏，他却吼道：“你就是个接电话的，说那么多干嘛，赶快派车啊！我又不是医生，我哪会啊！”然后就挂了电话。其实我已经派车了，但还想抢时间，对他进行施救指导，可惜他不听，结果老太太错过了黄金抢救时间，去世了……

庚：电话再多我也不烦，工作再累我也不怨，但最讨厌那些乱打电话的人。经常有小孩打电话来，接通就咯咯地笑，家长也不管管。有的电话问保健知识，有的求安慰，还有让给送药的，不给送就骂。什么开车撞到狗啦、夫妻吵架啦都不算稀奇，更夸张的是有的人喝醉

酒打来电话说一些污言秽语。有时候我接了上百个电话，近一半都与急救无关。给我们增添麻烦事小，挤占了生命通道才事大，就没办法治治他们么？

辛：有时候救护车到了，却联系不上救助者，有时候人倒是找着了，可人家又不要车了。有位老太太半年内打了一百多次电话，我们派的车，大多数时候她都不上。明知道很可能跑空，可又不敢不派，她有高血压、心脏病，又是独居，万一出事了呢？出车的同事抱怨我们不仔细甄别，可电话里哪知道真假啊！另外，调度原则是就近就急，我们会根据所在位置、患者病情和医疗资源状况等因素来安排接诊医院，但有些人只愿去三甲医院，或者自己想去的医院，拒绝接受安排，还以为我们有什么猫腻。

### 材料三

2018年3月29日清晨，小吴突发腹部绞痛，室友小傅通过C市“微急救”微信公众号的“帮他人呼救”功能，替小吴“一键呼救”了120热线。C市急救指挥中心电脑显示屏上立刻出现了救助者的地址、呼救原因和联系电话等详细信息。调度员用最短的时间与小傅核实报警信息后，立即调派了距其最近的医院出诊。8分钟后，医护人员随救护车到达了小吴的住处，将他接到医院进行诊治，实施了手术治疗，小吴得到了成功救治。

这是C市急救指挥中心“微急救”公众号上线后，接到的第一例市民微信报警。“微急救”公众号具备“精准定位一键报警”“急救微课健康指导”“AED（自动体外除颤器）点位一键导航”“车辆甄别规范服务”“在线支付”五大功能，可以实现“为本人呼救”“为亲友呼救”“为他人呼救”三种呼救模式，保障各种情况下的求助者都能得到周到的服务。“微急救”的上线旨在完善C市院前急救服务体系，为市民提供更加便捷、高效的急救服务。但“微急救”上线以来，实际使用情况不容乐观。目前C市“微急救”公众号的关注人数仅为7610人，进行求助的只有11人次。为此，急救指挥中心要求信息调度科调研“微急救”使用率低的原因。以下是信息调度科通过街头访问获得的部分信息：

白小姐（20岁）：“微急救”？不太清楚啊，网上没见过介绍啊。不过我觉得这离我有点远哎，我用不着120。

关女士（年龄不愿透露）：急救这么专业的事儿，在微信上能学到什么啊？有没有效果也不知道，这可是生死攸关的大事儿啊！

李女士（52岁）：前段时间倒是在电视上看到过，但我儿子说得在微信上注册，还要把住址、电话、健康状况什么的都写上，那多不安全啊！我最怕那些卖保健品的给我打骚扰电话了。

陈先生（35岁）：“微急救”刚推出时我就关注了，但一直没用过。如果我用“为他人呼救”功能帮别人呼叫，结果他们拒不缴费，会不会让我付费，或者影响我的信用记录？

王女士（40多岁）：我可不敢用微信叫120，听不到声音，哪知道人家真的派车没有，万一耽误了可不得了！

孙先生（55岁）：好像在报纸上看到过这事，但听说那个“一键定位”不能准确定位到病人家，再说要是我预留的地址和发病的地址不一致，派急救车时会不会搞错啊？

张小姐（24岁）：我之前看到过报道，说“微急救”的后台技术支持不是很稳定，尤其是她预计的到达时间不准！而且我了解的一些急救知识，上去看了下，也没找到。

周女士（68岁）：我的老年机能安装吗？别的手机我也不会用啊，打电话不是挺好的吗？以后是不是没有120电话啦？那可太不方便了！

蒋先生（42岁）：“微急救”是个平台吗？谁负责管理？万一我们的信息泄露了，谁来负责？

#### 材料四

2018年12月10日23时31分，调度员陈冬接到一通求助电话。

“赶紧派救护车来，我太难受了，要晕倒啦。”求助者说完这句话，电话就挂掉了。陈冬赶紧回拨电话，询问对方：“您的详细地址是哪里？”

求助者声音虚弱：“我在家里……快派车来吧……”

“您家的具体地址在哪里？”

“温馨家园5号楼501！”

“附近有明显标志物吗？”

“电视塔旁边。”

陈冬一边在地图上查找，一边调度车辆，填写120急救单。

“好的，您哪里不舒服？”

“我头晕，站不起来，还特别想吐。”

陈冬进一步询问原因，求助者说：“我在洗澡，突然就不舒服了。”凭着多年的工作经验，陈冬敏锐地判断可能是煤气中毒了，她追问说：“您开窗了吗？”

“没有，太冷了，窗都关着呢。”

“您还能动吗？”陈冬问。

求助者表示勉强能动，陈冬立刻告诉他：“请马上把窗打开，把头伸到窗外！您很快会

听到救护车的声音。听到声音之后再挂电话。”

求助者嘟囔了一句：“啊？天这么冷！”

陈冬着急地说：“您赶紧的啊，别怕冷啦，还要不要命了！另外赶紧把门打开！”

“啊？这么冷的天，还要开窗开门？”

陈冬想让求助者在失去意识之前赶紧自救，于是提高声调说：“都什么时候了，您还怕冷，这种情况死亡率很高的！”

“哦，好吧……”

一周后，中心综合办公室接到市民郭先生的投诉，反映有调度员接电话时态度不好，语气生硬，还说出了“死亡率很高”之类的话，给当事人造成巨大的心理压力，要求处分调度员。综合办公室对郭先生反映的情况进行了核实，确认是陈冬接听了电话，根据当时的情况和相关规定，作出了不予处分的决定，但要求信息调度科妥善处理此事，建议科里与投诉者沟通，由陈冬向其道歉，并于五个工作日内向综合办公室反馈该事件的后续进展。

信息调度科科长助理夏至负责处理这件事情，当夏至将处理意见告诉陈冬后，陈冬情绪激动，表示不能接受。“我不道歉！救人怎么还救出错了？我加重语气完全是为了他好啊，希望他引起重视，再说冬季煤气中毒的死亡率高也是事实，又不是故意吓唬他，磨磨唧唧不抓紧时间自救可能连命都没啦！”

陈冬的事情很快在科里传开了，大家对此事意见不一。有人认为道个歉也没什么大不了的，就是一句话的事儿，何必让投诉者揪着这个事情不放，到时候负面影响可能会更大。但大部分人认为陈冬没有错，院前急救指导是调度工作中的重要环节，如果求助者不配合，调度员就无法开展这项工作。调度员的语气坚定，是帮助求助者稳定情绪，跟态度不好完全是两回事。甚至有些人认为这样的处理完全就是息事宁人、委曲求全，调度工作本来压力就大，还经常受委屈，外人可以不理解，自己人不能心里没数，让陈冬去道歉的做法，实在太让人寒心了。

这起投诉事件对信息调度员们的情绪影响很大，科里这几天气低落，工作氛围比较差，夏至对目前的状况有些担心。

## 材料五

近日，C市急救指挥中心信息调度科被授予省级“巾帼文明岗”荣誉称号。“巾帼文明岗”是以妇女为主体，在生产、经营、管理和服务等工作岗位上创建的体现高度职业文明，创造一流工作业绩的城乡一线妇女集体。省文明办、省妇联将于下个月联合召开全省“巾帼

文明岗”创建工作经验交流会，c市急救指挥中心被选为发言单位。为准备发言材料，夏至搜集整理了如下材料：

### 一、信息调度科 2018 年部分工作数据：

	统计指标	第一季度	第二季度	第三季度	第四季度
日常工作	呼叫总量（万人次）	28.9	26.3	28.2	29.1
突发事件	群体性突发伤亡事件（次）	9	13	15	16
	救治伤员（人次）	223	263	305	330
学习培训	外出学习（人次）	1	6	2	3
	内训培训（次）	18	16	18	17
	承担区县救助站培训任务（次）	1	3	2	2

### 二、近三年信息调度科所获主要荣誉一览表

2016 年	全国青年文明号
2016 年	全省五四红旗团支部
2017 年	全省双创工作志愿服务先进单位
2017 年	全市先进基层党组织
2017 年	全市优秀青年志愿服务队
2018 年	市三八红旗手（赵雪梅）
2018 年	全市突发公共卫生事件应急处置工作先进团队
2018 年	全省急救指挥中心调度技能大赛团体一等奖

### 三、2018 年工作记录摘录：

#### （一）科长赵雪梅

110 联动工作月报会：

科里加强了对调度员的教育和培训，持续改进联动出诊流程，今年响应率达到 100%。

110 社会紧急救助联动工作领导小组办公室通报表扬了我们。

#### 最近工作安排：

1. 在周例会上强调两件事：一是调度员团队建设方案得到中心领导认可，加强以老带新的团队建设，注重开展结合女职工特点的团建活动；二是进一步强调工作责任心和职业道德。

2. 开展先进事迹宣讲活动（第 9 次）。邀请急救系统先进典型进行宣讲。

3. 开展典型调度案例分析会，要求全员参与。调动大家学习案例的积极性，尽快把典型案例发下去，让大家提前学习准备。

4. 组织理论学习。安排两次理论学习会，学理论的劲头不能降低。

#### **加紧落实：**

在全省急救指挥中心信息调度经验交流会上，我们的制度体系获得高度认可。省卫健委领导要求我们尽快形成制度汇编，供其他兄弟单位参考。目前已成熟的制度文件包括：《调度员交接班制度》《调度员绩效面谈管理办法》《调度员 110 联动网络派单任务受理操作规范》，需要进一步修订完善的制度文件包括：《信息调度科日常 120 受理规范及考核细则》《调度员培训日常管理办法》，需要制度的文件还有：《信息调度课学习型组织管理办法》。

#### **一点感想：**

1. 风灾期间，马大姐等 6 名女同志主动要求加班，连续加了二十多天班，这个很不容易。科里对她们进行了表扬，将她们树立为先进典型，并号召大家向她们学习，在先锋模范的感召下，科里形成了比、学、赶、帮、超的浓厚氛围，其他同志而也都一个顶俩，加班加点，没有怨言。

2. 我们科以女同志为主，为展示当代女职工蓬勃向上、乐观进取、奋发向上的精神风貌，中心要求我们开展升级“巾帼文明岗”创建工作。我觉得我们确实有这个实力，这么优秀的团队，就应该好好宣传。下一步我们要将创建工作与日常调度工作结合起来，经常性地组织业务探讨，落实岗位职责，规范岗位行为，倡导职业文明。

#### **（二）副科长李明**

##### **汇报工作：**

这次去 W 市学习收获很多，特别是 33 种紧急病情的电话指导施救规范用语，这个要和大家分享一下。这次出去学习，我们团队学习热情高，授课老师很满意。

与急救培训科进行协调，今年要在全省 120 调度岗位技能培训中加上电话指导施救的培训内容，持续提升电话施救能力。

下一步要继续强化调度员电话问诊等业务知识的学习，开展岗位大练兵活动，进一步提高调度员的业务水平。

最近很多人没有调休了，大部分调度员已经疲于应对，有些甚至出现了倦怠情绪，这样下去要出问题，需要和中心沟通一下，要加强人员的调配工作。

#### **几个重要的问题：**

典型调度案例分析会上，让张丹介绍在求助者位置表述不清的情况下如何处理，最



好是让大家商量出来一个模版。

特别强调：调度救护车的时候，一定要向随车医护人员说明救助者的病情状态。

实战演练中出现问题必须在下周例会上进行讨论，这次雨佳他们几个表现其实挺好的，响应及时、服务到位，要给予表扬。

### 几点感想：

这几年急救模式变化很大，但因为培训到位，科里的工作过渡得很顺利，较好地实现了生命急救目标。

我们科工作性质特殊，肩负着抢救危及生命、护佑市民健康的重任，被误解、被埋怨也在所难免。我们这些调度员充分发扬了中国女性的传统美德，隐忍大度、顾全大局，凭借女性特有的耐心和细致，抢救了一条又一条的生命。

### （三）科长助理夏至

今天，张丹接到一个6岁孩子拨打的电话，说他爷爷病重，但语无伦次，讲不清楚病情和地址。张丹一遍安慰孩子，一边引导他，及时进行了救助。这孩子可能是有史以来年龄最小的电话求助者，他家地方又不好找，张丹能够询问出来，确实将女同志耐心细致的特点发挥到极致，也体现出扎实的业务功底，不愧为我们的“服务明星”。她入职才两年，但是对调度工作非常热爱，积极向同事们学习急救专业知识和调度技能。尤其是在城区地理方面，下来很多苦功夫，不仅把街区图背得滚瓜烂熟，而且自己也徒步走街串巷，深入了解街道、社区的具体分布，成了“活地图”。这个月的绩效面谈会上要好好表扬一下她。

最近，中心举行了公众开放日活动。参加活动的市民参观了调度指挥中心大厅，了解了呼救派车的整个流程，掌握了正确拨打120的方法和呼救后需采取的正确做法等。我主讲了“急救在您身边”的讲座。活动取得了较好的效果。参观者李大姐说，以前大家对120急救不太了解，通过参加这次活动，不仅了解了120急救工作的酸甜苦辣，还学习到很多急救知识，掌握了不少急救技能。

### （四）工会委员刘丽

我们的同志积极参与各项社会公益活动：与扶贫对象村的2名贫困学生、3位孤寡老人结成了对子；参加中心扶贫帮困活动4次；义务献血10人次；开展各类捐款活动，金额总计6580元。

关爱女性职工，组织一年一次的妇科体检；对患病职工进行走访慰问；充分结合女性职工多的特点，组织职工开展形式多样、内容丰富的文体活动，增强了科室的凝聚力。



【任务】

假如你是 C 市急救指挥中心信息调度科科长助理夏至，请根据背景材料完成下列任务。

一、材料二中的访谈记录反映出 C 市急救调度工作存在一些问题，请就此提出改进建议。（30 分）

要求：建议具体、可行，针对性强。字数在 250 字以内。

二、根据材料三中的调研情况，C 市急救指挥中心拟举办宣传推广活动，以提高“微急救”公众号的使用率。（40 分）

1. 针对市民的疑惑，列出最需要解答的五个问题。

要求：指向明确、简明扼要；字数在 150 字以内。

2. 列出“微急救”公众号宣传推广的下一步工作重点。

要求：有针对性，切实可行，分条列项作答；字数在 100 字以内。

三、面对材料四中目前的状况，你会做好哪些方面的工作，以妥善处理此次投诉事件。（35 分）

要求：角色定位准确，考虑周全，有理有据；字数在 400 字以内。

四、科长赵雪梅将在全省“巾帼文明岗”创建工作经验交流会上发言，请你根据材料五，为她撰写一份发言稿。（45 分）

要求：紧扣材料，主题明确，层次分明，语言得当；字数在 700 字以内。