

远离心源性猝死 我们该做些什么

日前,一位演员在录制节目过程中突发心源性猝死离世,在人们对生命突然消失感到扼腕叹息的同时,“心源性猝死”这个词也反复出境,刺激人们的神经,引发了不少人的焦虑。心血管系统问题导致的猝死被称为“心源性猝死”,据国家心血管病中心统计,我国心源性猝死的年发病率为41.84/10万,每年的心源性猝死约54.4万例,相当于我国每天约有1500人发生猝死。人们往往觉得猝死的高危人群是老年人,但专家表示,目前中年人乃至年轻人也成为猝死的高发人群。此外,不同于人们认知的是,发生心源性猝死的患者,此前多数从未被确诊过心脏疾病。这意味着每个人都应该密切关注身体状况,不可大意。

防患未然: 关注筛查、评估和身体预警信号

“猝死中90%是心源性猝死,而心源性猝死的80%又是心肌梗死导致的。”上海中医药大学附属曙光医院心内科主任医师崔松表示,知晓自己是不是高危人群,尽早发现疾病的潜在风险,对于预防猝死的发生至关重要。

如何辨别自己是否是心肌梗死的高危人群?崔松说,心梗是冠心病的最严重后果,男性大于55岁,女性大于65岁,且伴有1个以上的危险因素,就是高危人群,如果患有糖尿病或早发家族史危险度更高,需要进行冠心病风险的筛查。且现在冠心病发病也有年轻化的趋势。

解放军总医院心内科副主任医师刘长福表示,心梗的高危因素包括:直系亲属的早发冠心病家族史(男性55岁前、女性65岁前)、肥胖、吸烟、高血压、糖尿病、血脂异常、长期的精神紧张、长期口服避孕药物、偏高高糖高脂饮食等。

刘长福表示,虽然心源性猝死相对较难预防,但是可以

通过优化生活方式进行一定的健康干预。身体处于熬夜、抽烟、醉酒、工作压力大、精神紧张、过度劳累等应激状态下,血管都会受到损害,生活中应回避这些危险因素。

对于高危人群来说,缺乏医学指导的不当运动训练,也是心源性猝死的一大诱因,北京大学运动医学研究所运动医学监督医师朱敬先建议,如果有慢性病,应先到医院进行简单评估,看能否耐受新的运动项目。有长期运动习惯的人到达一定年龄,也应该到医院对心肺功能和骨关节系统进行评估,以调整运动量。朱敬先说,普通人应进行以保障健康为目的的中等强度运动,极限运动对机体是有一定风险的,不建议大众过多尝试。

此外,高危人群尤其是中年人应该关注身体的预警信号,北京医院心内科副主任刘德平表示,心梗典型的临床表现是胸骨后或心前区呈压迫感、烧灼感、窒息感的疼痛,也可能在后背、左臂,甚至颈部、下颌,或者剑突下有发紧的感觉,疼痛剧烈而持久,还可伴有面色苍白、恐惧、大汗淋漓、濒死感等。如果出现这些症状,应

警惕心梗的发生,第一时间拨打120急救。

院外急救: 与死神“争分夺秒”的赛跑

据统计,我国有87.7%的猝死发生在医院外。一旦不幸发生心梗等意外,目击者就要面临一场与死神“争分夺秒”的赛跑。

“提高心源性猝死患者抢救成功率的关键在于尽早实施有效抢救。”北京大学第三医院急诊科主任马青变表示,目击者应首先进行心肺复苏,为医务人员到现场抢救赢得时间。欧洲目击者心肺复苏可以达到60%,但是我国公众心肺复苏普及率很低,现场目击者实施心肺复苏更是非常少见。

“85%—90%的猝死主要原因是恶性心律失常,也就是‘室颤’。”崔松说,及时除颤是迄今公认制止心脏猝死的最有效方法,对于院外发生的猝死,自动体外心脏除颤器(简称AED)的推广使用,对于提高心源性猝死患者的抢救成功率有着重要意义。

医学研究表明,在心脏骤停发生1分钟内进行电除颤,患者存活率可达90%,3分钟内进

行,存活率达70%,每延迟1分钟,生存率则下降7%—10%。在最佳抢救时间的“黄金4分钟”内,对患者进行心肺复苏和除颤,有很大的概率能够挽救生命。

“目击者给予患者AED除颤非常重要,AED的本身就是设计给非专业人士用的,通常仅需要开启电源、将贴片贴至患者身上,AED便会自动分析心律,判定是否需要电击,操作者只要依照机器的指示执行,直到专业医护人员到达。”马青变说。

但是目前我国AED还非常不普及,仅有少数公共场所有配置。因此我国在院外发生的猝死救治成功率仅有1%,而在美国成功率已接近40%。多位专家表示,政府需要高度重视民众急救知识的普及及公共场所AED的科学配置。

公共服务: 急需多部门协作、多环节衔接

以使用AED为代表的院外急救,是一项与每个人生命密切相关的公共服务,但目前仍面临设备少、维护差、不会用、不敢用的问题。

其实普及急救知识、推广

AED设置顶层设计层面已有制度性安排。今年发布的《健康中国行动(2019—2030年)》提到,鼓励、支持红十字会等社会组织和急救中心等医疗机构开展群众性应急救护培训,普及全民应急救护知识,使公众掌握基本必备的心肺复苏等应急自救互救知识与技能。行动还提到,完善公共场所急救设施设备配备标准,在学校、机关、企事业单位和机场、车站、港口客运站、大型商场、电影院等人员密集场所配备急救药品、器材和设施,配备自动体外心脏除颤器(AED)。并安排国家卫生健康委牵头,教育部、财政部、中国红十字会总会等按职责分工负责。

从制度设计的组织安排中不难发现,院外急救考验的是社会综合治理能力:“买”需要财政资金支持,“管”需要公共场所责任主体管理维护,“用”需要卫生行政部门指导,“教”需要教育部门、公益组织配合。总之,需要多部门协作、多环节衔接才能补齐目前公共服务短板。下一步还需各部门、组织通力协作,将顶层设计的公共服务落地,真正惠及群众。

/新华社

说好的价格“见光涨”,网约搬家为何难守约?

下单时明码标价,上门时却“漫天要价”;客户抱怨司机不守约,司机却称定价太低赔钱做生意……货拉拉、快狗打车网约搬家服务平台近期频频被“吐槽”,在货运车司机和客户两边“不讨好”。

搬家“见光涨”已成行业潜规则?

杭州白领温先生最近为搬家的事操碎了心,在朋友推荐下,他下载了货拉拉 App,“我看路上货车、面包车车身经常有货拉拉的广告,感觉用户蛮多,应该比较靠谱。”

按照提示,他详细填写了物品清单和起止点等信息,物品主要是洗衣机、床垫两件大件,平台计算出的运输费是135元,另收搬运费230元,总计365元。看着价格还算合适,温先生随即下了订单。

温先生说,下单后有司机迅速接单,约好时间后第二天就开着货车上门了。但进门一看,就说东西太多太重,要加价100元。

“这是平台计算的价格,已经形成契约,加价不合理。”温先生现场打客服电话咨询是否允许加价,客服了解详情后确认无须加价。结果司机却“撂挑子”一走了之。

重新下单后,第二位司机到达后同样提出要加价。接连两单“见光涨”,温先生这才意识到,司机现场加价可能是网约货运平台的潜规

则;如果再坚持不加价的话,搬家可能要遥遥无期了,只好妥协重新下单。

果然,第三位司机也“如出一辙”提出加价,最终以加价100元成交。

刚从北京到杭州工作的郑女士也遇到类似情况。她在快狗打车平台上下单拉货,“司机起先提出要加500元,这比订单上计算出的搬运费高出太多,我难以接受。”郑女士拒绝后,司机直接就地卸货,但是后台却显示订单完成。郑女士向平台投诉,一直没有得到反馈结果。

快狗打车司机姚师傅在接受记者采访时坦言,大多数情况下确实会加价,“如果客户比较爽快就会要得高点,否则就少加点,万一不能接受就取消订单。”

记者在黑猫投诉、聚投诉等网络投诉平台上搜索发现,对货运平台投诉的问题中,司机变相加钱、乱收费等问题较为集中。例如黑猫投诉平台“货拉拉”的投诉页面上有600多条投诉帖,其中客户投诉最多的是平台不开发票,其次就是司机私下乱收费。而在聚投诉平台“快狗打车”投诉页面,有400多条投诉帖,投诉司机临时加钱的帖子也比较多。

北京市工商局相关部门负责人表示,搬家货运公司的价格陷阱是投诉热点之一,较为常见的做法就包括低价吸

引消费者,之后坐地起价,并额外收取楼层费、大件物品搬运费等。

前端低价“吸流量”,终端常闹“不愉快”

据了解,近几年,众多投资涌入同城货运行业,激烈竞争下,一些互联网货运平台如神盾快运、速派得、蓝犀牛、1号货的等日渐式微,脱颖而出的货拉拉和快狗打车成为目前网约货运平台的头部企业。

业内人士认为,两个平台的运营模式类似,即通过不断推广来吸引资金注入,依靠价格战占领市场,寡头竞争让客户和司机“二选一”。平台之间的激烈竞争拉低了价格,短期看对客户是件好事;但是随着价格战延续,司机这一端的收入被压得过低,导致司机私下加价的情况屡屡发生。

在货拉拉接单了一年半的司机孙师傅说,货拉拉收费标准低于市场价太多,司机加价主要针对大件物品,平台对大件物品的搬运费定价包括:25元一件的基础搬运费和每层3元的楼层费,“但搬运大件我们要请人帮忙,一个人的工费都不止这些钱,不加价确实难以维持,经常会和客户搞得不愉快。”

不加入平台吧,没单子;加入平台吧,给的价格太低。这让很多司机左右为难。

事实上,不光消费者在投诉,司机对平台的投诉也很多。

“有时遇到用户无故取消订单平台扣款或者扣分时,我们有申诉需求,但工作时间客服也常常无人接听。”多位受访司机颇感失望:每天接单超过三单后要按15%的比例上缴信息费,但平台提供的服务很难令人满意。近年来,在广东深圳、浙江宁波都曾出现过网约搬家服务平台司机维权的情况。

针对客户和司机抱怨的问题,记者采访了两家平台企业。

快狗打车相关负责人表示,公司拥有350万名司机,在货运价格上,与线下市场相比有绝对优势;但搬运方面的价格,定量比较难,“这方面客户有投诉建议,我们正在研究,后续希望能有一个较清晰的衡量标准来供用户参考。”

“我们尝试将搬运费标准化,但是搬家服务流程复杂,特殊情况也比较多;标准化计价之外,有特殊大件、用户下单与实际不符、人工搬运距离过远等不在标准计价范围的情况,是需要用户和司机协商搬运费的。”货拉拉平台相关负责人说。

加强平台标准化建设,保障双方合法权益

业内专家认为,网约货车的出现,满足了客户的个性化需求,价格也更加透明;搬运行业的互联网化,是一种趋势。但是,由于这个行业存在需求低频、不容易标准化等问题,网约平台作为链接供需的中间方,

必须进一步完善运营模式和评价体系,切实保护客户和司机双方的合法权益。

国务院发展研究中心市场经济研究所副研究员李汉卿认为,网约货运平台面临的关键问题是如何实现价格标准化,让供需两端信息透明。与滴滴等客运服务平台相比,搬家货运要复杂得多,货运平台必须加强标准化建设,建立服务质量体系。

“平台方不能只是简单作为供需双方的中介,要履行实际承运的相关责任。”李汉卿说,货运平台应加强对司机的业务培训,提高准入门槛;同时,对客户和司机的投诉要及时反馈,切实保障双方合法权益。另外,平台还可以通过技术手段提高安全保障能力,如司机背景审查、路程设计、交易过程监控等。

浙江省社会科学院研究员杨建华认为,平台应当从长远发展考虑,压缩平台管理费用,制定与市场状况相匹配的定价规则;同时应诚信经营,不得以低价诱导等方式侵害消费者权益。有关主管部门也应加强监管,对于失信企业或个人可列入黑名单。

多位受访网约货运平台负责人提到,将加强管理,加强司机培训,着力解决收费标准化、透明度不高的问题,进一步提升用户体验,让互联网货运平台得以持续健康发展。

/新华社