

社创案例 | 第一反应：普及急救意识，用专业能力重启生命

如果有人在我们身边忽然倒下，你敢出手救他吗？你知道怎么救吗？

对于心脏骤停的患者，若能 4 分钟内进行复苏，有半数以上的患者可以被救活，但是，因为急救技能的缺乏，面对险情时，大多数的我们都会手足无措，只能看着那些鲜活的生命消逝在眼前。

如何才能让国人在这 4 分钟里抢回生命？公益组织“第一反应”正在努力着：自 2012 成立起，该组织通过四大业务板块，建立起社会共享型急救和应急平台，不仅成功挽救了 23 名心脏骤停患者，更让数十万人掌握了急救技能。从“会救”到“能救”“敢救”，“第一反应”仍在不断探索中。

本文长度约 6892 字，阅读全文大概需要 13 分钟

猝死离我们有多远呢？

2020 年 4 月 15 日，在北京南三环木樨园桥附近，一辆白色轿车在行驶过程中，司机猝死在车中。

2019 年末，一向热爱运动的演员高以翔在凌晨录制节目中因心源性猝死，抢救无效去世。

还有许多生命，正在以这种方式离开世界，他们可能是压力巨大的 IT 行业从业者，街头卖东西的小贩，也可能就是我们最亲的人……



如果这些活生生的人就倒在我们的身旁，你敢出手救他吗？你知道怎么救吗？或许，大多数的我们都会手足无措，只能看着这些鲜活的生命消逝在眼前。

难道意外就能任意夺去我们的生命，难道我们能做的就只是旁观？不，有人不相信，陆乐，这位总是微笑的行动派，多年如一日地全身心投入在社会企业“第一反应”中，只为让我们明白，我们每个人都可以，从死神的手中夺回生命。

Aim：让国人学会急救，不再让意外夺走生命

关于陆乐，关于挽救生命的“第一反应”，所有的故事当从 8 年前说起。

2012 年 2 月 5 日上午，几通电话让正在家中读书的陆乐心口一紧。



来电者是陆乐在中欧国际工商学院 EMBA 班的同学，当时正在深圳参加商学院戈壁挑战预选赛。比赛中，一位校友突然倒下，心脏骤停。120 救护车还没到，随队医生和几位同学在慌乱中对其采取了胸外按压，但于事无补。

在此之前，陆乐有十几年户外经验，是中欧商学院户外协会的发起理事。他在 2007 年就开始在同学会内部做户外安全和紧急救援方面的宣讲，因此同学们都希望陆乐能告诉他们怎么办。

陆乐非常清楚救命的关键是尽快使用 AED（自动体外除颤器，可被非专业人员使用，用于抢救心源性猝死患者的医疗设备），但现场并没有配备。几分钟后，这位校友被救护车拉走，到中午，人就没了。

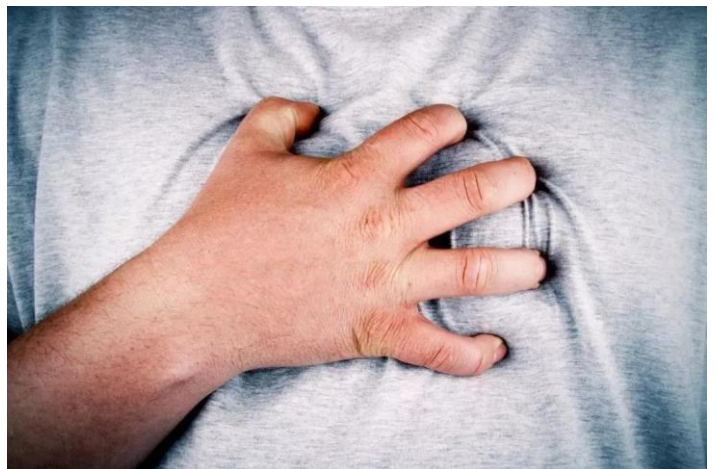
36 岁，初为人父，一场意外把一切美好撕碎。校友的去世让陆乐心头犹如电击，那几天，他的脑海里几乎都是这件事，他明白，**自己不想只是惋惜和哀悼。**

自小习武，到后来去日本读大学时接触滑雪、无动力帆船等户外运动，陆乐受过很多伤，却始终相信“要准备充分，人是没那么容易死的。”而回到中国创业的他，总是会听到各种运动意外夺去生命的事件。同时，他发现，身边的同学去爬山，不会想到要带一个急救包，或者多带几份应急食物；不会预想有人受伤之后该怎么办，如何撤离……

体会着同学安全意识的缺失，陆乐开始做不定期的安全宣讲，而此次同学的离世，那么近又那么真实，让他切身感受到看着身边人逝去的痛苦。**他终于意识到，这不一个人、一个群体的问题，而是中国社会存在的结构性缺陷。**

在美国，每年有超过 60 万心脏骤停的患者，抢救成功率约为 15%，个别地区成功率能达到 50% 以上。而在中国，每年猝死的人数达到 55 万，其中大城市的成功抢救率不足 1%。

面对突如其来的意外，急救是每个人通过训练都能掌握的基本技能。当心脏骤停发生时，最有效的方法是心肺复苏，与尽快地使用 AED，但在中国，学过急救的人不到 1%，公共场所 AED，每十万人只有 0.2 台。**中国人缺少的不仅是急救技术，更是急救意识。**



对于心脏骤停的患者，4 分钟内进行复苏者可能有半数以上的患者被救活，又称“黄金 4 分钟”。遗憾的是，“黄金四分钟”的急救并不能指望医护人员来完成，救护车无法赶到时，能进行急救的只能是倒地者身边的人。如何才能让国人在这 4 分钟里抢回生命？陆乐想要做些什么。

就这样，他在创立了三家互联网和物联网公司之后，走上了那条前途未知却闪烁光芒的救命道路。

2012 年，陆乐正式创立“第一反应”。当一个人倒在我们的面前，是生是死，就取决于救助者的第一反应，组织的名字正是由此而来。

精准解决社会痛点的核心，这是陆乐为“第一反应”定下的目标，**他想要让老百姓拥有急救的技能，更渴望终有一天，意外会不再**

夺走生命。



Approach: 使命驱动 + 商业模式，建立社会共享型急救和应急平台

从极限运动爱好者到产业当事人，认定目标的陆乐很快转变了角色。

他找来以前学的急救和应急救援的资料，试着以政府和产业规划者的角度重新审视这些内容的落地路径；同时，他召集美国、日本、德国等国的朋友帮他搜集所在国家在公共应急和急救方面的资料，了解产业政策、组织架构、救援技术，设计人员的培养、激励机制等等。

大量国际先进案例的研究只是开始，因为使其普遍采用的市场机制很难在中国落地，陆乐选择了一个简单的切口——分享和学习，他开始将原来不定期举办的公益宣讲规模化，并不再只讲理念和建议，而是面向商学院的戈友（玄奘之路戈壁挑战赛）、马拉松跑者直接提供经红十字会、美国心脏协会等认证的培训课程。

经过一年的尝试，“第一反应”开始走上正轨，各项业务有条不紊地得以开展：

01 急救培训：探索全民科普

从面向戈友、马拉松跑者推出的培训课程出发，陆乐组建出“第一反应”的第一个业务版块：急救培训。

“第一反应”现在已经成为美国心脏协会(AHA) 在中国最大的授权培训机构，自 2013 年起步以来，已经相继走入北京、上海、深圳、广州等全国一百多个城市，为数以万计的青少年及成年人提供国际认证的急救培训。

在“第一反应”平台上，目前面向公众开展的课程共有三类：美国心脏协会 AHA 的国际急救员认证课程、RLS 赛道基础生命课程，AHA 国际认证急救导师课程。



三大课程中，AHA 国际急救员认证课程是最为基础的课程，门槛也较低，只要是年满 8 岁，就可报名参加，并在 8 小时的培训中学到详细的急救知识及相关急症的处理方法。通过课程考核的培训者将获得 AHA 国际急救证书，该证书不仅能鼓励被培训者更有信心地去施救，更在许多国家与地区适用救人免责条款。

鼓励 8 岁以上的群体都来参加，“第一反应”期待“全民急救”的社会氛围，而进阶课程的开设，则体现着“第一反应”人学以致用的理念，在完成基础课程后继续参加后两个课程的学习者，将有机会走进赛场或成为导师，为更多人送去生的希望。

02 赛事保障：实施火星救援



2013 年，“第一反应”开始做起了马拉松赛事保障。深知服务全社会全场景全天候需要长时间的陆乐，希望能先搞定一天，哪怕就是那一天中的 6 小时，范围就是 42 公里。

为了赛事保障能够成功开展，陆乐多次赴日取经（日本是全世界在马拉松赛事保障上最专业的国家之一），并于 2013 年拜得东京马拉松赛事应急医疗总责任人、国土馆大学医学教授田中秀治为师。

“大型活动得到的政府公共医疗资源有限，但风险极高，只能做创新做增量。为了让几百几千位非专业的志愿者，来执行一个如此责任巨大的救命任务，就需要完善的体系。这套体系包括三个部分——培训体系、急救装备和信息系统。”在陆乐看来，无论是培训体系还是急救装备，团队短期还很难超越日本，但是调度指挥的信息体系却是可突破的方向。

因此，相比田中教授的日本团队更偏重医疗背景，有互联网和物联网背景的陆乐带领团队研发了许多黑科技，他们在 2015 年推出了第一版 APP “第一闪电侠”和“赛道救援指挥系统”。相比之前靠经验，靠跑得快，“第一反应”依靠大数据实现了精准布控。

如果将马拉松的 42 公里、6 个小时视为 X 轴和 Y 轴，中间的无数个瞬间就是‘风控点’，根据一些关键的参数，包括赛道环境、天气等等，“第一反应”依据风险的大小为风控点标记数值，按照风险指数的高低将急救队员精准匹配到不同的位置，形成了一支超级精英的火星救援队。

2018 年 5 月，第十三届戈壁挑战赛在甘肃瓜州县举行：茫茫荒漠八百里流沙，昼夜温差可达 30℃，在恶劣的环境下，如同 2012 年的惊险瞬间再次出现，但是这次结果却并不相同。

在接近终点时，参赛选手于翔突然倒地失去意识，作为医疗保障团队，“第一反应”的队员在 1 分钟内迅速赶到，对他进行急救，使其在 8 分钟内转危为安。而如于翔般被挽救的人还有许多，他们有运动员，更有赛场之外的观众：

2013 年上海铁人三项赛中，一位女性观众婷婷忽然倒在地上没有反应没有呼吸，后脑勺砸破流出许多鲜血，一旁惊呆的丈夫不知所措，在这时，“第一反应”的急救志愿者在 1 分钟内赶到并开始急救，使得婷婷很快就恢复了心跳和呼吸。

03 儿童安全：建设校园基地

在赛事保障之外，“第一反应”还走进学校，与上海真爱梦想公益基金会一起，于 2015 年推出“儿童安全第一课”项目。

据中国疾病预防控制中心和联合国儿童基金会发布的数据，在中国，每年有超过 20 万名 14 岁以下的儿童青少年死于意外伤害，这些令人心痛的数字促使“第一反应”创新培养模式，通过培养急救导师，标准化教具包，及设计全面覆盖校园场景的课程，高效地落地急救

普及。

更深层次来说，“第一反应”更在追求由一个孩子的教育延伸到一个家庭、一个社区的急救安全普及，课程及教具中总会添加需要亲自互动的实践环节，许多孩子在参加完课程后会开心地说“我可以保护爸爸妈妈了。”

04 社区安全：打造智慧“紧急响应体系”

走入校园，也要走进社区，在互联网思维的指引下，“第一反应”试图从生活和工作的细分场景中，提供每个人身边的黄金四分钟急救和应急。

于是，“第一反应”团队全面创新社会化的服务体系，与中海商业等企业合作，打造出智慧城市中的黄金四分钟紧急响应体系。在这套体系中，生命抢救不再是对救护车的等待，而是一场接力赛，扫码或按键呼救的发现者是第一棒、心肺复苏是第二棒、AED 除颤是第三棒、120 救护车是第四棒、第五棒才是医院。



使命驱动，让“第一反应”专注于急救和应急领域，以公益组织共有的担当向前发展，但另一方面，“第一反应”又不同于一般的组织，在模式的探索中不断体现着新与变：

01 用商业化模式做公益

国际的急救员培训要收费，为企业做紧急响应体系要收费，陆乐从不忌讳谈钱，而这也是“第一反应”的创新所在：用商业化模式做公益。

成立最初，“第一反应”无论是国外考察、购置装备还是专项培训，大多靠的是“自己人贴钱”，2015 年，因为对第一反应“全民互助互救”理念和模式的认同，腾讯投资了第一反应。以此为契机，考虑到经过三年的摸索，团队在救活率等关键指标上已经获得业界认可，公司壮大了核心团队，决定加大投入，尝试商业化生存和发展。

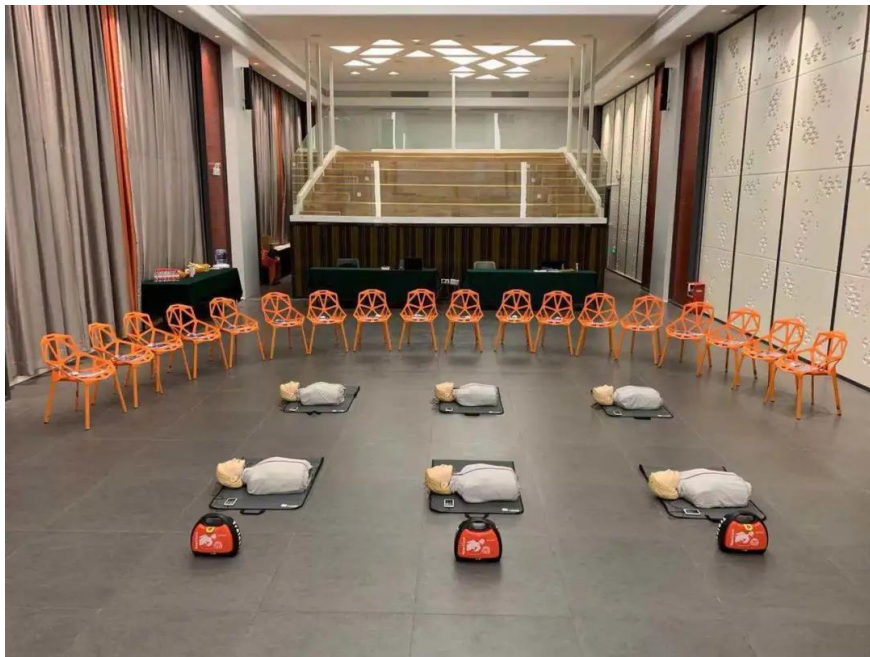
同年，“第一反应”成为第一批在中国被认证的“社会企业”，而这也促使团队调研在国际领域有无更精准的衡量企业社会影响力的标准，他们了解到了 B Corp（共益企业）认证，并希望由此来验证自己的 social model 是否符合国际标准。

共益企业的目标是取得商业和社会利益的双重成就。只有通过一套国际标准的评估认证体系的筛选，在公司治理、员工、环境、用户、社区五个维度达到高标准的营利性企业，才有资格被认证成为共益企业。

2016 年，“第一反应”成为中国大陆第一家官方认证的共益企业。由此出发，更多了解共益企业理念的人了解到“第一反应”，“第一反应”也能够加入到全球共益企业社区，学习更多先进案例。

在这个过程中，陆乐逐渐意识到要想企业化运作养活自己，就不能将眼光局限在每年一度的城市马拉松和零散的培训上。基于此想法，他瞄准了更丰富的社会应急服务，并成功将马拉松赛事中渐趋成熟的人员培训、设备部署和应急指挥体系植入到更丰富的定制化场景中，通过提供有偿服务开拓了业务，也探索出各种新可能。

02 严苛的志愿者培训体系



如果“第一反应”的目的只是通过培训赚钱，那么卖完培训快就会结束，但事实并非如此。

每一个在“第一反应”参加培训的学员都会被提供成为专业志愿者的平台。在第一反应，所有赛事志愿者都来自经“第一反应”培训的AHA国际急救员，急救员在赛前不仅要通过个人急救技能的复训考核，更要通过四到六次模拟场景和抗压演练，来确保高压环境下的判断和处置正确。

赛场之上，第一反应的急救志愿者一般10人一组，一组会配置3到5台AED，每个人都会

会有急救包及3台以上的通讯设备和定位设备。团队既有资深队员，也有新手。如果有人出现意外，就近至少会有两个小组的人同时赶去救援，先到者先救，后到者辅助；如果后者更有经验则会接手。

在“第一反应”，大型赛事的急救志愿者会提前3个月招募，有时入选率甚至能达到1:50，竞争十分激烈，可即便如此，大家也非常积极。像上海马拉松，团队的集合时间是早上4点，很多人都是3点就从家里打车出来，甚至还有人特地从全国各地过来，前一天晚上需要住在宾馆。

这是志愿者对生命的尊重，更是对“第一反应”体系的认可，毫无疑问，被充分赋能的志愿者也推动着“第一反应”的发展。



▲ “第一反应”志愿团队

03 技术助力，“会救”更要“能救”

对于一个接受过急救培训的人来说，做到识别心脏骤停无误，坚持心肺复苏可能不是很难，但若想为心脏骤停的患者电击除颤，就可能面临无AED可用的窘境。

如果说急救培训是解决“不会救”的问题，那么“第一反应”推出“救命地图”小程序则是为了解决“不能救”的问题。

早在 2015 年，为了加强公共安全体系建设，上海等地的政府和红十字会就开始在公共场合设置 AED，但因为宣传不够，当时的设备使用率几乎为零。

为了解决这一问题，“第一反应”团队于 2016 年年底，打造出一款可搜索全国（截至 2019 年底覆盖 224 个城市）AED 的“救命地图”微信小程序，公众可在手机搜索“救命地图”直接勘察、新增，施救者可在第一时间定位到离自己最近的 AED，重启生命。

为零基础公众带去启蒙，并激励其由“会救”到“能救”，“第一反应”在完成自身商业模式设计的同时，改变着现状，庇佑着生命。



Action：让互助互救成为中国社会新常态

守护生命，也在岁月中接受被守护者的回赠，成立 8 年来，“第一反应”写下了亮眼的成绩。

截至 2019 年年底，“第一反应”培训的有国际证书的急救队员为 3 万人左右，开展过急救培训的城市超过 150 多个，有超过 30 万的成人及儿童系统学习了相应课程。

另外，“第一反应”自主研发了 70 多项专利技术，智能赛事医疗指挥系统在 400 多场马拉松赛事中有效运作，在中国 44 座城市和日本 20 多座城市累计守护了 200 多万人次跑者，**并成功挽救了 23 名心脏骤停患者**，更被全球最安全的顶级赛事东京马拉松官方采用。今年疫情期间，“第一反应”更是克服疫情带来的重重困难，用高科技为东京马拉松提供赛事保障的智能头盔和应急医疗指挥系统，并在中国进行远程支持。

除此之外，“第一反应”的紧急响应体系，已为超过 400 家来自各行各业的企事业单位及公益组织提供服务和解决方案，同时线上公益急救普及触达 1 亿多人次。



▲完整成绩单，截至 2019 年年底

而这些成绩不仅代表着“第一反应”的成长，更代表着无数家庭因此免于支离破碎。

上海马拉松，忽然倒地的老倪因为“第一反应”的急救，有了“第二生命”；偶尔观看到陆乐的教学视频，周德龙得以在父亲突发心脏病骤停时紧急施救，护住了一个家……而他们，现在也成为了志愿者，为美好的生命接力着。

“第一反应”团队因成绩而开心，更深感责任之艰巨，他们知道不仅仅是商业模式需要设计，整个社会系统也需要被重新设计。对于志愿者来讲，施救如何得到保障，避免追责就是这其中重要的一环。

从“会救”到“能救”需要的是 AED，而从“能救”到“敢救”则需要法制的不断完善，如何让好人被讹的事件不再上演，“第一反应”始终在努力。

从创立培训课程最初，“第一反应”就极为重视“保护好人”，2016 年 3 月 1 日，第一反应联合中国平安推出了“平安好人险”，主要针对有急救资质的被保险人，在进行紧急救助时因个人过失导致第三者人身伤亡，依法需由被保险人承担经济赔偿责任时，平安产险将提供最高 20 万元的保额保障及相关法律费用补偿。

另一方面，“第一反应”也极为重视让培训者养成自我保护的意识和能力。在相关急救课程中，培训师导会反复强调如何取证——**拿出手机，打开视频功能，救助过程全程录像**；每一个流程都要念出将要实施的步骤名称，以及患者的状态，而这个视频最后将会成为保护救助者的有力证据。

让“第一反应”团队欣慰的是，国家法律政策的完善也在同步进行中。从 2016 年开始，《中华人民共和国民法总则》第 184 条经历了 3 次修改，于 2017 年 10 月 1 日正式实施，其中被俗称为“好人法”的第 184 条规定“因自愿实施紧急救助行为造成受助人损害的，救助人不承担民事责任。”

社会环境的改善，点亮了“第一反应”前进路上的一盏灯，而“第一反应”愿意为更多人送去光亮，让互助互救成为中国社会新常态。

这个愿望的实现，离不开你，离不开我，离不开每一个人。



Reference:

1. “第一反应” 官网: <https://www.sos919.com.cn/2>.《第一反应 陆乐的急救实验 | 创业者》，南方人物周刊
- 3.《陆乐：人的生命有时候就靠这四分钟| 第一反应》，社会创新家
- 4.《创业者陆乐：普及“黄金四分钟”，做生命的守护者》，海纳百川
- 5.《社区英雄》，201912086.《讲述》，20190224

关于三 A 三力评价模型

三 A 三力社会价值评价体系是友成基金会研发的衡量组织社会价值的工具。即从 AIM（社会目标驱动力）、APPROACH（解决方法创新力）和 ACTION（行动效果转化力）三个维度来评估或思考一个组织。三 A 三力不仅是一个价值观，同时也是一个非常有效的方法论。不仅可以用来作为社会价值评估，也可以作为一个组织的战略梳理。

