

## 建議引進救護車調派分級制

### 目的

當局建議為緊急救護服務引進救護車調派分級制（分級制），目的是加強緊急救護服務，為最有需要的人士提供更快捷的服務。本文件旨在諮詢委員對上述建議的意見。

### 背景

2. 消防處一直致力為有需要人士，提供迅速有效的緊急救護服務，把傷病者盡快送到醫院接受醫療護理。於二零零八年，消防處共接獲約 60 萬個緊急救護服務召喚，平均每天約有 1 640 個。部門的服務承諾是在 92.5% 的緊急召喚中，救護人員能在 12 分鐘的目標召達時間內抵達現場。

### 現行的救護車調派制度

3. 按照現行的救護車調派制度，當接獲緊急救護服務召喚時，消防處操作員會按照簡單指引發問，以便取得基本資料，例如病人所在地點及傷病性質。消防處會在確實召喚後立即調派最近的救護車到場。

4. 現行救護車調派制度最主要的問題是寶貴的救護服務資源未能有效針對最有需要的人。不論病情或傷勢屬哪種性質，現時調派一律以輪候方式依次處理。所有緊急救護服務召喚的處理並無優次之分，目標召達時間同樣為 12 分鐘。然而，救護服務召喚的緊急程度可以相差很大，有些召喚涉及的病人有生命危險（例如火心發病），有些則只有輕微不適（例如皮膚痕癢）。因此，我們認為應按照召喚的緊急程度訂定調派的優先次序，為情況危急的傷病者提供最佳的服務。

## 引進分級制的建議

5. 為要改善本地的緊急救護服務，我們建議：
- (a) 推行救護車調派分級制，根據傷病的緊急程度，把緊急救護服務的召喚分級和訂定調派救護車的優先次序；
  - (b) 緊急救護服務召喚可按優先次序分為三級，即情況危急或有生命危險個案為「級別一」召喚，情況嚴重但無生命危險個案為「級別二」召喚，非危急個案為「級別三」召喚；
  - (c) 為情況危急或有生命危險的個案訂定較佳的目標召達時間。我們建議訂定「級別一」召喚（即情況危急或有生命危險個案）的目標召達時間為 9 分鐘，「級別二」召喚（即情況嚴重但無生命危險個案）為 12 分鐘，「級別三」召喚（即非危急個案）為 20 分鐘；及
  - (d) 維持現時的服務承諾，即不同級別的召喚均有 92.5% 能達至新的目標召達時間。

上述建議的要點列於下表：

| 召達級別 | 緊急程度       | 目標召達時間 | 達標百分比 |
|------|------------|--------|-------|
| 級別一  | 情況危急或有生命危險 | 9 分鐘   | 92.5% |
| 級別二  | 情況嚴重但無生命危險 | 12 分鐘  | 92.5% |
| 級別三  | 非危急        | 20 分鐘  | 92.5% |

## 分級制的大概調派模式

### *接聽召喚*

6. 根據建議的分級制，消防處操作員會有系統地提出一系列問題，以便向召喚者取得重要的資料。分級制發問指引是以國際救護車調派服務協會<sup>1</sup>通過，並獲臨床證明的綱領為依據。召喚者對指引問題的答覆，會顯示傷病者的緊急情況，分級制會據此把召喚分級。

7. 指引的問題會以簡單易明的措辭表達，召喚者主要以「是」或「否」回答。分級制發問指引的設計，可迅速確定傷病者是否有生命危險。如屬明顯危急的個案，操作員最快可在首三條問題後便能辨識。為了確保指引的問題容易明白，醫療專業人士會對指引作出適當修訂，使其更切合本地的文化及語言環境。

### *如有疑問，即時調派*

8. 如召喚者（例如長者）未能就指引問題給予明確答覆，消防處會嚴格遵從「如有疑問，即時調派」的基本原則。換言之，若消防處操作員遇到有召喚者未能就指引問題給予明確或具體答覆，有關人員會以謹慎起見，把召喚歸類為「級別一」召喚，盡快調派救護車。

### *調派後提供的指引*

9. 建議的分級制更可讓消防處在調派最近傷病者的救護車前往現場後，隨即向傷病者（特別是情況危急的傷病者）提供進一步協助，並給予安慰。操作員會與召喚者保持通話，以便在救護人員抵達現場前，為病人提供自助或急救指引。外國不少先進的救護服務均廣泛推行調派後提供指引的做法。這些指引經臨床證明，能有效避免傷病情況惡化，並可令傷病者因得到適當的處理而改善病況。採納指引與否純屬自願，召喚者可自行決定是否聽取或跟從這些指引。

---

<sup>1</sup> 國際救護車調派服務協會是訂定標準的非牟利機構，在全球提倡安全和有效的緊急調派服務。

## 海外做法

10. 在制定分級制的建議時，我們曾參考海外的優良做法。現時已有 20 多個國家（包括澳洲、加拿大、英國和美國城市）的先進救護服務採用救護車調派分級制，按照召喚的緊急程度訂定調派的優先次序。這些國家或城市大部分為危急個案定下 8 至 10 分鐘的目標召達時間；至於非緊急召喚，很多地方都定下較長的目标召達時間。例如：

| 城市/省份  | 目標召達時間   |
|--------|--|
| 加拿大多倫多 | 90%情況危急、有生命危險及情況嚴重的個案在 9 分鐘內到場處理；90%非危急個案在 21 分鐘內到場處理。 |
| 英國倫敦   | 75%有即時生命危險的個案在 8 分鐘內到場處理；沒有為不嚴重或無生命危險的個案定下召達時間表現。      |
| 澳洲昆士蘭  | 68%的緊急載送在 10 分鐘內到場處理；沒有為非緊急個案定下目標時間。                   |

## 未來路向

11. 當局已於七月三日就在香港引進救護車調派分級制的建議，展開了為期四個月的公眾諮詢，有關諮詢文件載於附件。我們會審慎考慮所有在諮詢期間收集的意見，然後才落實建議方案。

保安局  
消防處  
二零零九年九月