



Konsultasi Publik dalam Layanan Ambulan: Sistem Pengiriman Prioritas Medis

(b) Jika ragu, segera kirim

- Bila penelpon tidak mampu memberikan tanggapan yang jelas atau spesifik ke pertanyaan-pertanyaan, FSD akan bertindak salah supaya berada di pihak yang aman dengan mengklasifikasikan panggilan tersebut sebagai panggilan Tanggapan 1, dan ambulan dikirim dengan segera.

(c) Nasihat pasca-pengiriman

- Setelah pengiriman ambulan, bilamana perlu, operator akan tetap berada di saluran dengan penelpon untuk memberikan bantuan-sendiri (self-help) atau nasihat PPPK (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan, first aid) sebelum regu ambulan tiba. Nasihat seperti ini banyak dilakukan oleh servis ambulan lanjutan di luar negeri dan telah terbukti secara klinik lebih efektif dalam menghindari kejengkelan dan memperbaiki kondisi pasien dengan campur tangan yang tepat. Nasihat ini sepenuhnya sukarela, dan penelpon memiliki keleluasaan penuh untuk mengikutinya.

Praktek di Luar Negeri

- Sebagian besar negara-negara menerapkan target waktu tanggapan dari 8 sampai 10 menit untuk kasus yang paling penting, dan waktu tanggapan yang lebih panjang untuk panggilan non-darurat.

Sebagai contoh:

| Kota | Target Waktu Tanggapan |
|-----------------------|---|
| Toronto, Kanada | Dalam waktu 9 menit dalam 90% dari kasus yang kritis, mengancam jiwa dan serius; dan dalam waktu 21 menit dalam 90% dari kasus non-darurat. |
| London, Inggris | Dalam waktu 8 menit dalam 75% dari kasus mengancam jiwa dengan segera; tidak ada target untuk kasus yang tidak serius atau mengancam jiwa. |
| Queensland, Australia | Dalam waktu 10 menit dalam 68% dari Transportasi Darurat (Emergency Transport); tidak ada target untuk kasus non-darurat. |

Konsultasi Publik

Anda dapat mengirim pendapat Anda tentang MPDS yang diusulkan melalui pos, fax, atau e-mail pada atau sebelum **3 November 2009**:

Alamat: Division B, Security Bureau
6th floor, Main and East Wings,
Central Government Offices,
Lower Albert Road,
Hong Kong

Nomor Fax: 2523 4171

Alamat E-mail: mpds_consultation@sb.gov.hk

Anda dapat memperoleh salinan dokumen konsultasi di Kantor Distrik (District Offices), atau men-download dari situs-situs Biro Keamanan (Security Bureau) dan FSD:

www.sb.gov.hk/eng/pub/mpds/consultation.htm

www.hkfsd.gov.hk/home/eng/mpds_consultation.html

Juli 2009

Pendahuluan

- Pemerintah mengusulkan untuk menerapkan satu Sistem Pengiriman Prioritas Medis (Medical Priority Dispatch System, MPDS) untuk pengiriman ambulans di Hong Kong. **Tujuan utama** dari proposal ini adalah untuk meningkatkan layanan ambulans darurat yang ada dengan memberikan tanggapan yang lebih cepat kepada orang-orang yang lebih membutuhkan.

Latar Belakang

- Dinas Pemadam Kebakaran (Fire Services Department, FSD) telah berkomitmen untuk menyediakan layanan ambulans darurat secara efektif dan efisien untuk setiap orang yang harus dibawa ke rumah sakit sesegera mungkin.
- Pengiriman ambulans saat ini berdasarkan antrian selanjutnya terlepas dari sifat sakit atau cedera. Semua panggilan ambulans darurat diperlakukan dengan prioritas yang sama dan waktu tanggapan yang sama yang ditargetkan sebanyak 12 menit. Janji prestasi FSD adalah untuk mencapai target tersebut dalam 92.5% dari semua panggilan.
- Sementara sistem panggilan antrian selanjutnya adalah sistem yang sering digunakan di sebagian besar negara-negara Asia dan pelaksanaan dari layanan ambulans kami dibandingkan baik dengan kebanyakan standar luar negeri, kami memperhatikan bahwa layanan ambulans lebih maju di lebih dari 20 negara telah memakai satu sistem pengiriman berprioritas untuk memprioritaskan tanggapan mereka terhadap panggilan-panggilan ambulans sesuai dengan tingkat urgensi mereka. Kami mempertimbangkan adanya lingkup untuk memperkenalkan MPDS di Hong Kong untuk meningkatkan kualitas layanan ambulans kami.

- MPDS membantu membedakan sifat sakit atau cedera, memberikan tanggapan yang lebih cepat untuk pasien dalam kondisi kritis atau mengancam jiwa, dan memungkinkan orang-orang yang sangat perlu untuk menerima waktu lebih banyak dalam perawatan medis pra-rumah sakit dan membawanya ke rumah sakit.

Proposal

- Kami **mengusulkan** bahwa kita harus memperkenalkan MPDS di Hong Kong untuk men-kategorikan dan memprioritaskan tanggapan terhadap panggilan ambulans darurat sesuai dengan tingkat urgensi.
- Kami **mengusulkan** untuk men-kategorikan panggilan ambulans darurat dalam tiga kategori, yaitu Panggilan "Tanggapan 1" untuk kasus kritis atau mengancam jiwa, Panggilan "Tanggapan 2" untuk kasus serius tetapi tidak mengancam jiwa, dan Panggilan "Tanggapan 3" untuk kasus non-darurat.
- Kami **mengusulkan** dengan berjanji untuk target waktu tanggapan yang lebih baik dalam kasus kritis atau mengancam jiwa. Khususnya, kami mengusulkan waktu 9 menit untuk panggilan Tanggapan 1 (yakni kasus kritis atau mengancam jiwa), 12 menit untuk panggilan Tanggapan 2 (yakni kasus serius tetapi tidak mengancam jiwa), dan 20 menit untuk panggilan Tanggapan 3 (yakni kasus non-darurat).

Ini akan menempatkan kami pada layanan ambulans di tingkat yang sama dengan praktek baik yang telah diadopsi oleh layanan ambulans lebih lanjut di luar negeri.
- Kami **mengusulkan** untuk mempertahankan janji layanan sekarang yaitu mencapai target waktu tanggapan yang baru dalam 92.5% dari semua kasus untuk panggilan semua kategori.

- Proposal kami disimpulkan dalam tabel berikut:

| Tingkat Tanggapan | Tingkat Urgensi | Target Waktu Tanggapan | Pencapaian Waktu Tanggapan |
|-------------------|------------------------------------|------------------------|----------------------------|
| Tanggapan 1 | Kritis atau mengancam jiwa | 9 menit | 92.5% |
| Tanggapan 2 | Serius tetapi tidak mengancam jiwa | 12 menit | 92.5% |
| Tanggapan 3 | Non-darurat | 20 menit | 92.5% |

Bagaimana MPDS beroperasi?

(a) Menerima panggilan

- Di bawah MPDS yang diusulkan, sejumlah pertanyaan yang telah disusun akan diajukan untuk mengumpulkan informasi penting dari penelpon. Protokol pengajuan pertanyaan MPDS didasarkan atas kerangka klinis yang didukung oleh Akademis Internasional Pengiriman Darurat (the International Academy of Emergency Dispatch). Panggilan ambulans akan dikategorikan sesuai dengan urgensi dari kondisi medis pasien sebagaimana tercermin dari tanggapan penelpon terhadap pertanyaan-pertanyaan protokol.
- Pertanyaan akan disusun dengan sederhana, dalam bahasa umum dan terutama adalah pertanyaan tertutup. Mereka dirancang untuk mengidentifikasi dengan mudah situasi berpotensi mengancam jiwa. Menurut pengalaman di luar negeri, dibutuhkan waktu rata-rata sekitar 15 sampai 20 detik bagi MPDS untuk memastikan kondisi seorang pasien dan memberikan respon ambulans yang sesuai.