

(b) หากมีข้อสงสัย จะส่งรถออกทันที

- ในกรณีที่ผู้โทรเรียกไม่สามารถให้คำตอบได้อย่างชัดเจน เพื่อความรอบคอบ เจ้าพนักงานรับสายจะจัดให้ การโทรเรียกนั้นเป็น “ขั้นที่ 1” ส่งรถพยาบาลออก โดยด่วน

(c) คำแนะนำที่ให้หลังจากที่ส่งรถออก

- หลังจากเจ้าพนักงานรับสายที่ศูนย์กลางสื่อสารได้จัด ส่งรถพยาบาลออกไปแล้ว ถ้าหากจำเป็นก็ยังคงถือ สายติดต่อกับผู้โทรเข้าอยู่ ขึ้นกับสถานการณ์ เพื่อจะได้ให้คำแนะนำในการปฐมพยาบาลหรือช่วยผู้ป่วยเอง ก่อนที่พนักงานของรถฉุกเฉินจะไปถึง การให้คำชี้ แนะนำหลังจากที่จัดส่งรถออกไปแล้วนี้ เป็นที่แพร่หลาย ทั่วไปในการให้บริการพยาบาลที่ล้ำหน้าในหลายประเทศ คำแนะนำเหล่านี้ได้รับการรับรองจากผลวิจัยทาง การแพทย์แล้วว่าสามารถทำให้ผู้ป่วยหลีกเลี่ยงสภาพ อาการที่หนักลงและหากได้รับการดูแลที่ถูกต้องผู้ป่วย จะมีอาการดีขึ้น การจะยอมรับฟังคำแนะนำหรือไม่ขึ้น กับความสมัครใจของผู้โทรเรียกซึ่งจะตัดสินใจเอง

การปฏิบัติของต่างประเทศ

- ในต่างประเทศ ส่วนใหญ่แล้วจะกำหนดเป้าหมายเวลาของกรณีที่สามารถอยู่ในช่วง 8-10 นาที ส่วนการโทร เรียกที่ไม่ฉุกเฉินนั้น หลายแห่งก็กำหนดเป้าหมายเวลา

ค่อนข้างจะนาน ดังตัวอย่าง

| เมืองในต่างประเทศ | กำหนดเป้าหมายเวลา |
|-----------------------------|--|
| โตรอนโต ประเทศแคนาดา | 90% ของกรณีที่เกิดอาการสาหัส มีอันตรายถึงชีวิตและอาการหนัก จะไปถึงที่เกิดเหตุภายใน 9 นาที ส่วน 90% ของกรณีที่ไม่ฉุกเฉินจะไปถึงที่เกิดเหตุภายใน 21 นาที |
| ลอนดอน ประเทศอังกฤษ | 75% ของกรณีที่มีอันตรายถึงชีวิตทันที จะไปถึงภายใน 8 นาที ไม่ได้กำหนดเป้าหมายเวลาสำหรับกรณีอาการไม่หนักหรือไม่มีอันตรายถึงชีวิต |
| ครีนสแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย | 68% ของการนำส่งที่ฉุกเฉินจะไปถึงที่เกิดเหตุภายใน 10 นาที ไม่ได้กำหนดเป้าหมายเวลาสำหรับกรณีที่ไม่ฉุกเฉิน |

ขอความคิดเห็น

ทางเรายินดีรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับข้อเสนอการแบ่งระดับชั้น ขอให้ท่านส่งความคิดเห็นให้แก่มารเราโดยผ่านทางไปรษณีย์ โทรสาร(แฟกซ์) หรืออีเมลล์ ในวันที่หรือก่อนวันที่ 3 พฤศจิกายน ปี 2009

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

หมายเลขแฟกซ์ : 2523 4171

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

เอกสารขอความคิดเห็นจากสาธารณชนสามารถขอได้จากสำนักงานเขตทั่วไป หรือดาวโหลดได้จากเว็บไซต์ของกรม

การรักษาความปลอดภัยและกรมดับเพลิง :

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

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



ขอความคิดเห็นจากสาธารณชน
**บริการรถพยาบาล:
การจัดระบบแบ่งระดับชั้น
การจัดส่งรถพยาบาล**

เดือนกรกฎาคม ปี 2009

คำนำ

- ทางรัฐบาลเสนอข้อคิดเห็นว่า ทางฮ่องกงควรจะมีการจัดแบ่งระดับชั้นของการใช้รถพยาบาล (แบ่งเป็นระดับชั้น) จุดประสงค์หลักของข้อเสนอดังกล่าวคือเพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางรถพยาบาล เพื่อให้ผู้ที่ได้รับบาดเจ็บได้รับความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน

เบื้องหลัง

- ทางกรมดับเพลิงได้ให้บริการทางด้านรถพยาบาลในการนำส่งผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บไปโรงพยาบาลอย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพมาโดยตลอด
- ในปัจจุบันนี้ รถพยาบาลจะถูกจัดส่งออกไปตามลำดับ ไม่ว่าอาการของผู้ป่วยหรือสภาพการได้รับบาดเจ็บจะเป็นอย่างไร การจัดการให้บริการรถพยาบาลนี้ไม่ได้ แบ่งแยกกว่ากรณีไหนควรได้รับสิทธิก่อน เป้าหมายที่ จะต้องไปถึงคือ 12 นาทีเหมือนกันหมด ค่ามันสัญญา ของการให้บริการว่าจะไปถึงสถานที่เกิดเหตุตามเป้าหมายเวลาที่กำหนดของทางกรมดับเพลิงนั้นสามารถ ทำได้ 92.5% ของการโทรเรียกบริการ
- ในทวีปเอเชีย ถึงแม้ว่าประเทศส่วนใหญ่ยังคงใช้ระบบ ส่งรถพยาบาลออกไปตามลำดับ ทุกวันนี้สมรรถภาพ ในการทำงานของรถพยาบาล กรมดับเพลิงก็ทำได้ถึง เป้าหมายเวลาที่กำหนด ถือได้ว่าเทียบเท่ามาตรฐาน ของทางต่างประเทศ แต่ทางเราได้สังเกตว่ามากกว่า 20 ประเทศที่ให้บริการพยาบาลที่ล้ำหน้ากว่า ได้ใช้ ระบบการแบ่งระดับชั้นมานานแล้ว โดยแบ่งระดับชั้น ของความฉุกเฉินตามสภาพของสายที่เรียก แล้วส่งรถออกตามลำดับสิทธิ์ พวกเราเห็นว่าทางฮ่องกงน่าที่จะ พิจารณาดำเนินการแบ่งระดับชั้นการจัดส่งรถพยาบาล เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการพยาบาลของเรา
- ระบบแบ่งระดับชั้น มีส่วนช่วยในการแยกแยะสภาพ การเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บ เพื่อสะดวกในการช่วยเหลือ ผู้ที่มีอาการสาหัสหรือมีอันตรายถึงชีวิต

ทำให้ได้รับ ความช่วยเหลือโดยเร็วที่สุด ทำให้พวกเขาได้รับการ ปฐมพยาบาลได้ทันเวลา และถูกส่งไปโรงพยาบาลโดย เร็วที่สุด

ข้อเสนอแนะ

- พวกเราขอเสนอให้มีการจัดระบบแบ่งระดับชั้นการจัด ส่งรถพยาบาลในฮ่องกงโดยจัดตามระดับความฉุกเฉิน ของผู้ป่วย แล้วแบ่งเป็นระดับชั้น จากนั้นค่อยส่งรถ พยาบาลออกตามลำดับสิทธิ์
- พวกเราขอเสนอจัดระดับชั้นของการโทรเรียกบริการ รถพยาบาลตามสิทธิ์ที่ควรได้รับออกเป็น 3 ชั้น การ โทรเรียก “ชั้นที่ 1” สำหรับกรณีที่อยู่ในชั้นสาหัส หรืออาจมีอันตรายถึงชีวิต การโทรเรียก “ชั้นที่ 2” สำหรับกรณีที่รุนแรงแต่ไม่มีอันตรายถึงชีวิต การโทร เรียก “ชั้นที่ 3” สำหรับกรณีที่ไม่มีฉุกเฉิน
- พวกเราเสนอว่าควรกำหนดเป้าหมายเวลาที่ดีกว่าเดิม สำหรับกรณีที่สาหัสหรืออาจมีอันตรายถึงชีวิต พวก เราเสนอการโทรเรียก “ชั้นที่ 1”(ซึ่งคือกรณีชั้นสาหัส หรืออาจมีอันตรายถึงชีวิตได้)เป้าหมายเวลาที่ไปถึงคือ 9 นาที ส่วนการโทรเรียก “ชั้นที่ 2”(ซึ่งคือกรณีที่รุนแรง แต่ไม่มีอันตรายถึงชีวิต) คือ 12 นาที ส่วนการ โทรเรียก “ชั้นที่ 3” (ซึ่งคือกรณีที่ไม่มีฉุกเฉิน) คือ 20 นาที ข้อเสนอของกำหนดเป้าหมายเวลาข้างต้นนั้นจัด ได้ว่าไม่ด้อยไปกว่ามาตรฐานส่วนใหญ่ที่ทางต่างประเทศที่มีบริการพยาบาลที่ล้ำหน้ากว่าใช้อยู่
- พวกเราขอเสนอว่า ค่ามันสัญญาของการให้บริการในทุกวันนี้จะดำเนินต่อไป ถึงแม้จะมีการแบ่งสายที่โทร เรียกในระดับที่ต่างกัน แต่ก็สามารถที่จะบรรลุถึงเป้าหมายกำหนดเวลาใหม่ได้หมด โดยเฉลี่ย 92.5%

- ข้อเสนอแนะข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้

| ระดับชั้น | ระดับความฉุกเฉิน | เป้าหมายเวลาที่ไปถึง | ความสำเร็จคิดเป็น % |
|-----------|--|----------------------|---------------------|
| ชั้นที่ 1 | อยู่ในชั้นสาหัส อาจมีอันตรายถึงชีวิต | 9 นาที | 92.5% |
| ชั้นที่ 2 | อยู่ในชั้นรุนแรง แต่ไม่มีอันตรายถึงชีวิต | 12 นาที | 92.5% |
| ชั้นที่ 3 | กรณีที่ไม่มีฉุกเฉิน | 20 นาที | 92.5% |

ระบบการแบ่งระดับชั้นจะดำเนินการอย่างไร?

(a) การรับสายที่โทรเรียก

- เจ้าพนักงานรับสายที่ศูนย์กลางสื่อสารจะตั้งคำถาม แกมผู้โทรเข้าอย่างมีแบบแผน ตามระบบแบ่งระดับ ชั้น เพื่อจะได้ข้อมูลที่สำคัญ โดยคำถามที่ใช้ถามนั้น ได้ยึดหลักการตามใบรับรองผลวินิจฉัยทางการแพทย์ ซึ่งผ่านมติจากสมาคมบริการรถพยาบาลนานาชาติ คำตอบของผู้โทรมาที่ตอบตามคำถามตามที่ กำหนด ไว้ สามารถบ่งบอกถึงอาการความสาหัสของผู้ป่วย ผู้ โทรมาก็จะถูกแบ่งออกตามระบบแบ่งระดับชั้น
- ส่วนที่ใช้ในคำถาม เป็นถ้อยคำที่เข้าใจได้ง่าย ผู้โทร เข้าเพียงตอบว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” เท่านั้น คำถาม ได้ถูกออกแบบมาให้เข้าใจได้โดยเร็วว่า ผู้ป่วยมี อันตรายถึงชีวิตหรือไม่ ตามประสบการณ์ของต่างประเทศ เจ้าพนักงานใช้เวลาโดยเฉลี่ยเพียง 15 -20 วินาที ก็สามารถทราบถึงสภาพของผู้ป่วยอย่างชัดเจน และจัดส่งรถพยาบาลออกไป ให้บริการอย่างเหมาะสม