



公眾諮詢

救護服務：  
救護車調派分級制

二零零九年七月

## 引言

- 政府建議於本港推行救護車調派分級制（分級制），該建議的主要目的是加強緊急救護服務，為最有需要的傷病者提供更快捷的服務。

## 背景

- 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。
- 現時救護車不論病情或傷勢屬哪種性質，一律是以輪候方式依次調派。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。消防處的服務承諾是在 92.5% 的召喚中能在目標召達時間內抵達現場。
- 雖然亞洲國家仍普遍採用以輪候方式依次處理的調派系統，而消防處現時的救護服務召達時間表現亦可媲美不少海外國家的標準，但我們留意到超過 20 多個國家的先進救護服務早已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。我們認為香港也可考慮推行救護車調派分級制，提高本地緊急救護服務的質素。
- 分級制有助分辨不同病情或傷勢，以便更快地處理情況危急或有生命危險的病人，令最有需要的傷病者可得到適時的院前護理及獲盡快送院。

## 建議

- 我們建議在香港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。
- 我們建議將緊急救護服務召喚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。
- 我們建議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。上述建議的目標召達時間並不遜於海外大部分先進救護服務所採用的標準。
- 我們建議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。
- 上述建議可歸納如下：

召達級別	緊急程度	目標召達時間	達標百份比
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%

## 分級制會如何運作？

### (a) 接聽召喚

- 根據建議的分級制，通訊中心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。
- 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。根據外國經驗，操作員只需平均約 15 至 20 秒便可確定病人的情況及調動合適的救護車提供服務。

### (b) 如有疑問，即時調派

- 如召喚者未能就指引問題給予明確或具體答覆，操作員會以謹慎起見，把召喚歸類為「級別一」的召喚，盡快調派救護車。

### (c) 調派後提供的指引

- 通訊中心操作員在調派救護車後，會視乎情況和需要與召喚者保持通話，以便在救護人員抵達現場前，為病人提供自助或急救意見。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。這些意見經臨床證明，能有效避免傷病情況惡化，並可因適當的處理改善病人的情況。採納意見與否純屬自願，召喚者可自行決定是否跟隨這些意見。

## 海外做法

- 大部分海外國家為危急個案定下 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：

海外地區	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% 非緊急個案在 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

## 徵詢意見

現誠邀你就建議的分級制發表意見。請於二零零九年十一月三日或之前，以郵遞、傳真或電郵方式把意見送交我們：

地址： 香港下亞厘畢道  
中區政府合署中座及東座 6 樓  
保安局 B 組

傳真號碼：2523 4171

電郵地址：[mpds\\_consultation@sb.gov.hk](mailto:mpds_consultation@sb.gov.hk)

公眾諮詢文件可於各區民政事務處索取，或於保安局和消防處網頁下載，網址：

[www.sb.gov.hk/chi/pub/mpds/consultation.htm](http://www.sb.gov.hk/chi/pub/mpds/consultation.htm)

[www.hkfsd.gov.hk/home/chi/mpds\\_consultation.html](http://www.hkfsd.gov.hk/home/chi/mpds_consultation.html)