

提交報告書 審計署署長第五十一號衡工量值式審計結果報告書，已於2008年11月26日提交立法會。委員會就審計署署長報告書第4章撰寫的補充報告書(第五十一A號報告書)，亦已於2009年5月20日提交立法會。

2. **政府覆文** 回應委員會第五十一A號報告書的政府覆文在2009年10月21日提交立法會。這些事項的最新發展及委員會所作的進一步評論載於下文第3及4段。

緊急救護服務

(政府帳目委員會第五十一A號報告書第4部)

3. 委員會獲悉：

緊急救護服務的使用情況

為促進及確保妥善調配緊急救護資源而採取的措施

- 政府當局已提出在香港實施救護車調派分級制("調派分級制")，建議根據救護服務召喚的緊急程度，訂定調派救護車的先後次序。政府當局已於2009年7月6日在立法會保安事務委員會("保安事務委員會")的會議上，簡介調派分級制的建議方案，並正進行公眾諮詢，以收集各界對建議方案的意見。政府當局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，並會在適當時候向保安事務委員會匯報諮詢結果；
- 消防處亦已推行其他相關措施，包括進行抽樣調查及實施電子救護車出勤記錄系統，藉以收集有關緊急救護召喚急切程度的資料；同時亦加強公眾教育，鼓勵市民適當使用緊急救護服務。消防處從2008年的緊急救護服務召喚個案中，隨機抽選了約10 000宗作出分析。調查結果顯示，約10%的個案看似無需緊急救護服務。上述的調查結果會用於消防處的教育活動，藉以提醒市民適當使用緊急救護服務；

實施電子救護車出勤記錄的進展

- 電子救護車出勤記錄系統的開發工作已經完成。消防處現正為員工提供操作系統所需的培訓，並計劃於2009年11月試行新系統；

為加強公眾教育，鼓勵市民適當使用緊急救護服務而採取的措施

- 為提高市民適當使用緊急救護服務的意識，消防處推出以"切勿濫用救護服務"為主題的救護服務宣傳運動。由2009年8月中開始，在全港18區掛上宣傳橫幅。消防處亦已在政府辦公室、醫院管理局("醫管局")轄下的醫院及診所、公共屋邨、學校、社區中心、安老院，以及非政府機構轄下各項設施張貼海報。消防處亦製作了一個一小時的電視宣傳節目，於2009年9月5日播放，吸引了超過140萬名觀眾收看；
- 消防處將會聯同醫管局、醫療輔助隊及香港聖約翰救護機構，向市民宣傳適當使用這些機構所提供的救護服務。相關的宣傳活動包括於2009年10月底在沙田大會堂外的露天廣場舉行的巡迴展覽。上述機構亦已就所提供的救護服務，綜合相關資訊並於機構的網站發布，以便市民瞭解本港各種可供使用的救護服務。此外，消防處已徵得醫管局同意，由2009年11月1日起在該局轄下所有急症室及診所播放宣傳短片。消防處已推出一項學校外展活動，教導學生認識緊急救護服務的目標；

衡量服務表現

檢討緊急救護服務的12分鐘目標召達時間的時間表及結果

- 政府當局現正就在香港實施調派分級制的建議方案，進行公眾諮詢。若調派分級制的建議方案被公眾接受，救護車調派模式及運作將會作出革新，而目標召達時間也將按分級調整。因此，政府當局會待建議實施調派分級制的未來路向較為明確後，再探討目標召達時間；

在新界區域物色適當地點以供興建額外救護站的進展

- 鑒於新界北區對緊急救護服務的需求日趨殷切，政府當局已採取措施增加新界北區的調派點。消防處已在古洞石仔嶺花園設立臨時的救護車候命地點(由2009年9月底至2009年年底)。另外，消防處會將打鼓嶺鄉村中心政府大廈作為臨時的救護車日間候命地點(由2009年10月起至2012年7月)，以及爭取由2010年起以古洞何東醫局作為長遠的救護車候命地點。政府當局亦已於上水物色了面積合適的地點，以供興建新的救護站，並正研究此工程的可行性；

檢討個別分區救護資源的分配情況

- 消防處已完成檢討個別分區，即港島區、九龍區、新界東區及西區，以及新界南區的救護資源分配。有關檢討已考慮所有相關因素，包括各區的服務需求與召達時間表現、救護站及調派點現有網絡、急症室位置，以及地理覆蓋範圍的大小。為確保所有分區均能達到服務指標，消防處已調動資源，並在需求最殷切的地方(例如在大埔東消防局及元朗救護站等)增加救護車更。消防處會繼續密切監察所有分區的召達時間表現，並按情況在服務需求殷切的分區增加救護車更；

救護車的維修

就消防處轄下救護車參加車輛翻新計劃，以及把已翻新救護車再次用於執行救援行動的安排作出檢討

- 消防處安排10輛救護車參加車輛翻新計劃只屬一項臨時措施，以增加救護車的可供調派數目。所有經翻新的救護車已經退役，並於2009年年初以全新的救護車取代；

消防處在備存與使用個別救護車的故障和維修紀錄方面的進展，以及把救護車車隊可供調派車輛數目維持在符合公眾期望的水平

- 由2008年年底開始，消防處每日均收到機電工程署("機電署")提交的報告，列明停置於該署工場內的救護車數

目，以及救護車可供調派的季度表現報告。消防處透過這些報告，可以更密切監察機電署在服務水平協議下提供的維修服務；就救護車的調派作出更適時的決定；並且可以採取積極措施，提高救護車的可供調派數目和其可靠程度。為進一步改善這方面的工作，消防處現正與機電署研究建立"救護車管理資料系統"的可行性，用以記錄個別救護車過往故障和維修的詳盡資料。藉着更全面的車輛故障和維修紀錄，政府當局現正檢討用以釐定後備救護車數量的機制；

檢討救護車故障次數增加的原因和影響，以及落實改善措施

- 消防處及機電署經檢討後，發現導致故障增加的主要因素包括：
 - (a) 老化的救護車因損耗令致其可靠程度下降；
 - (b) 部分易損壞的零件失靈，例如電池及冷卻系統；及
 - (c) 夏季天氣酷熱及潮濕而造成的影響；
- 為減少救護車的故障，消防處聯同機電署採取以下措施，以提高救護車車隊可供調派車輛的數目及其可靠程度：
 - (a) 由2008年8月起，救護車的預防性維修次數，已由每4個月增加至每3個月一次；
 - (b) 由2009年5月起，累積行車里數超過40萬公里或維修紀錄不正常的救護車，其預防性維修次數，亦進一步增至每兩個月一次；
 - (c) 在2009年2月至8月期間為整個車隊更換較容易導致故障的零件。這些易損壞的零件包括主電池、風扇皮帶、張緊器、阻尼器、風扇驅動器、頂部及底部的喉管、冷卻劑及變速杆組合、散熱器組合、交流發電機、起動機組合、水泵組合、點火線圈、浮式怠速執行器、燃料泵、齒輪軸、齒輪變速手柄、石板閘及線纜；

- (d) 訂立監察故障機制，一旦發現救護車某零件有過早損壞的情況，機電署會進行分析，並仔細檢查／維修型號／車齡相同的救護車，以防發生同樣的問題；
 - (e) 機電署已調配更多技術人員到小蠔灣及芬園工場維修及保養救護車，同時亦已延長屯門及芬園工場的服務時間；及
 - (f) 機電署先後於2009年4月及6月，分別在元朗及沙田救護站加設兩個快速維修工場。由於這些工場在方便的位置提供即時服務，因此新界區救護車的停開時間得以大幅縮短；
- 消防處已向所有救護車司機發出"使用及保養救護車"的指引及檢查救護車的一些小提示，務求協助他們及早找出救護車有可能發生的問題。為減少救護車因交通意外而需要突發維修的情況，消防處已向所有救護車司機發出指示，提醒他們要熟習相關的駕駛規例、指示及指引；
- 自從實施上述改善措施以來，救護車的故障次數已經顯著減少。在2009年6月至8月，每月平均故障次數較過去兩年同期的數字下降約70%；

採購替換和額外救護車

就向消防處批撥救護資源而作的檢討

- 政府當局已檢討向消防處批撥救護資源的有關事宜，以確保該處能有效提供救護服務。消防處已獲撥額外資源，用以開設121個新職位、更換73輛救護車，以及增購21輛救護車，以應付服務需求增加。在2009年首8個月，緊急救護服務的召達時間表現為92.8%，達到消防處服務承諾的92.5%。政府當局會繼續多管齊下，確保能夠達到服務承諾的召達時間，包括研究推行調派分級制的可行性，以期優先處理急需醫療援助的人士。政府當局亦會加強公眾教育，鼓勵市民審慎使用救護服務。政府當局會向保安事務委員會匯報調派分級制的檢討結果；

檢討更換救護車的機制及就日後更換救護車作出規劃的進展，以確保不會再次發生因救護車車隊老化而引致的問題

- 針對救護車老化的問題，政府當局現正更換196輛救護車。截至2009年8月，共有70輛新救護車已經運抵本港並投入服務，另有30輛預期於2009年年底付運，而其餘96輛將於2010年年底分前分批運抵本港。預計在2010年年底，消防處可更換超過八成的救護車。當新救護車服役後，整個救護車隊的平均車齡將由2008年的超過8年下降至2010年的不足兩年；
- 政府當局已檢討更換救護車的機制並找出可改善之處。有關政策局及部門正研究訂立一套更換救護車的新機制，讓消防處能有資源平均分配每年所需更換救護車的數目，長遠上能夠達致一個更平穩的更換時間表，使救護車隊的車齡維持在健康的水平；

就現時為應付預計增加的緊急召喚，而估計所需額外救護車數目的方法進行檢討

- 購買額外救護車的目的是為了提供額外救護車更。政府當局是根據額外車更數目和所需的後備救護車數目，計算需要額外增購的救護車數目。政府當局已作檢討，並認為此方法妥當。政府當局現正檢討釐定後備救護車數量的機制，並會在檢討完成後，再探討有關計算方法；

為加強消防處的內部資訊及資源管理職能而採取的措施

- 為加強消防處的內部資訊及資源管理職能，消防處已要求效率促進組協助研究，找出可予改善之處。此項研究已於2009年9月展開，預計需時4個月完成；

實施審計署其他建議的進展

檢討宣傳運動的效益

- 消防處已根據政府新聞處發出的執行指引，完成評估2008年宣傳運動(包括救護服務宣傳運動及政府宣傳短片)的效益。根據評估的結果，2008年的宣傳運動有效，

並吸引傳媒廣泛報道。消防處日後會每年進行類似評估，檢討宣傳運動的成效；

確定採用了第三代調派系統後，在10分鐘行車時間內獲得處理的緊急召喚的百分比仍然下降的原因

- 消防處已作出檢討，以確定在10分鐘行車時間內獲得處理的緊急召喚的百分比有所下降的原因。根據檢討所得，行車距離較長是主要因素。上述情況在新界區尤為明顯，原因是該區的地理覆蓋範圍相對較廣。為達到目標表現，消防處已着手增加救護站及調派點以改善覆蓋範圍，並已調撥資源，在個別地點(例如大埔東消防局及元朗救護站)增加救護車更；

就消防處在2008年首6個月未能達到緊急救護服務的服務表現目標而採取的改善措施，以及檢討救護車的出動時間

- 消防處已開設新職位及增購新救護車，以加強緊急救護服務，並改善召達時間表現。此外，消防處已透過其他方法，務求改善救護車的召達時間，例如更換救護車以避免救護車因老化而發生故障、加強維修，以及加強公眾教育，鼓勵市民適當使用緊急救護服務。在2009年首8個月，有關的召達時間表現已有所改善，92.8%的緊急召喚能夠在目標召達時間內獲得處理；
- 視乎調派分級制建議方案的發展，消防處已完成有關救護車出動時間的內部基準研究。鑒於所涉事宜相當複雜，消防處需要進一步的專門知識及專業意見，並正考慮委託顧問作研究；

為增加每天可供調派救護車的數目，以提供緊急救護服務而採取的措施

- 消防處已實施多項措施，以增加每天可供調派救護車的數目。這些措施包括加快招聘程序、緊密監察員工放取病假的情況，以及與機電署合作，透過提高維修效率，增加可供調派救護車的數目。消防處會繼續密切留意在運作上有需要休班救護員提供額外救護車更的情況；

檢討急切召喚救護服務的效率和效益

- 一 消防處已全面檢討急切召喚救護服務的效率和效益。檢討結果再次確認，在醫院之間運送傷病者方面，調派由兩名救護員操作的急切召喚救護車，較調派由3名救護員操作的緊急救護車更具效率，成效亦佳。為進一步提高急切召喚救護車的可供調派情況及其使用率，消防處已採取一系列改善措施，包括與醫管局人員保持緊密聯繫，以縮短在醫院等候的時間；以及調整急切召喚救護車的值班模式，加長日間的服務時間，以配合服務需求情況並提高使用率；

二級急救醫療助理的訓練

- 一 消防處已評估在輔助醫療救護服務方面所需的二級急救醫療助理數目。根據現有人手及救護車更，處方需額外訓練82名救護員成為二級急救醫療助理。消防處將於2010-2011年度前，訓練足夠的二級急救醫療助理，以應付需求；

訂明臨床支援主任須覆核的緊急個案百分比，並確保覆核能可靠評估輔助醫療救護人員的服務表現

- 一 消防處已參考醫學顧問的意見，將臨床支援主任須覆核的緊急個案百分比定於2%。臨床支援主任的工作，將會由所屬的主管人員監察，以確保他們的覆核評估恰當可靠，以及一旦在覆核過程中發現輔助醫療救護人員的表現有任何不足之處，有關問題得以糾正；

備存有關心肺復甦法和簡易心臟去顫法訓練資源調配的管理資料，以及檢討消防處提供上述訓練的成本效益

- 一 消防處已作出檢討，並設立管理資訊系統，在提供社區心肺復甦法和簡易心臟去顫法訓練方面，備存並管理有關資源調配的資料，以確保上述訓練符合成本效益；

為服務超過7年設計使用期的救護車定下可供調派的目標數目，以及檢討救護車隊的使用期

- 在新的服務水平協議下，無論車齡如何，所有救護車可供調派的目標數目為92%。這項規定可減少救護車的故障次數及提升車隊的可供調派車輛數目和其可靠性。自推出連串改善維修措施及更換救護車後，救護車的可供調派數目和可靠性將會改善；

加快更換救護車的程序

- 為加快更換救護車的程序，政府當局會即時採取下列措施：
 - (a) 當消防處預備就更換救護車申請撥款時，機電署會同時開始草擬救護車的設計及規格，務求在資源分配工作結果公布前4個月內完成有關草擬工作；及
 - (b) 當消防處提交資源分配工作撥款申請時，政府物流服務署會同步展開招標前的預備工作，務求在確定獲得撥款時，預備工作已經完成，並且可以盡快進行招標；及
- 透過上述措施，由申請撥款至實際付運的整個更換救護車程序可由33個月減至25個月，即所需的時間可縮短8個月。

- 4. 委員會希望政府當局繼續向其報告此事的最新發展。