



香港亟需的 救護車調派分級制

一：背景

思匯政策研究所要求在香港落實「救護車調派分級制」已有五年。在一個對救護車服務需求殷切的城市，這個機制可以救回很多性命¹。其實，特區政府早應優先處理這個課題。

既然特區政府終於採納新政策，便應盡快加以落實。要盡速落實「救護車調派分級制」，保安局和消防處將需要立法會議員的支持，因為該機制需要額外撥款購入新的軟硬件，以供緊急召喚中心、操作員培訓、額外救護車及人員，以及公眾教育之用。

我們明白該機制某些分站及擬定目標召達時間仍可能有些爭議。我們希望解決這些問題，並促請立法會的保安事務委員會盡快審批政府的草擬。

二：擬定救護車調派分級制

「救護車調派分級制」獲全球愈來愈多地方使用，而它對拯救生命的重面性更是無容置疑。因此，這個機制廣獲香港專業護理人士及有關專業團體大力支持。特區政府在2009年進行的四個月諮詢結果也顯示，公眾大力支持救護車的調派應根據召喚的緊急程度而定。

「救護車調派分級制」也要求購入新的設備和軟件，讓在中央召喚中心接聽緊急電話的操作員可受訓使用新系統。現時消防處的調派系統標準優良，為再培訓提供穩健的基礎，以備轉用新機制。

政府為召達級別一至三訂立的擬定目標召達時間並不遜於海外的最佳做法²，故可盡快落實，以免浪費更多時間。進一步的改良可於稍後在機制落實時推行。

為何香港需要盡速行動？我們希望點出現時的機制是根據「先到先得」的標準，而其目標召達時間定為12分鐘，卻不考慮需要救護服務的人的病情有多嚴重。中央召喚中心的操作員沒有任何方法為召喚分級，因為他們需要根據政府訂立的政策辦事。

「救護車調派分級制」代表一個新的政府政策。操作員將依照一個獲醫療機制批核的協定運作，該協定旨在為亟需護理的人提供優先服務，以提高成功救人的機率。因此，政府的新政策是改善救護服務成效的重要一環。救護車愈早獲調派便能愈早抵達現場，病人也可愈快到達醫院，病人獲救的機會自然愈高。

¹ 2008年接獲的召喚電話共約600,000個，即平均每天1,640個。2009年接獲的召喚電話超過680,000個，即平均每天1,800個。

² 政府對召達級別一（情況危急或有生命危險）、召達級別二（情況嚴重但無生命危險）及召達級別三（非危急）的擬定目標召達時間分別是9分鐘、12分鐘及20分鐘，而其服務承諾是在92.5%的緊急召喚中，救護人員能在目標召達時間內抵達現場。這機制的運作原則是「如有疑问，即時調派」（即把不確定的召喚歸類為「級別一」的召喚）。

接下來的一環是實際救護服務，因為這是把病人帶到醫院的運送服務。救護員都曾接受訓練提供送院前護理，以免病人的病情惡化。故此，救護服務也是另一重要環節。目前，香港的救護服務水平是優良的。

我們強調「救護車調派分級制」是針對重訂政府政策，要求在中央召喚中心安排新設備及訓練操作員。在這些改動中，負責提供救護服務的人所面對的轉變相對輕微。雖然新機制將需額外救護車及增聘救護員，但「救護車調派分級制」的實施焦點是消防處的管理和調派中心。

政府當局向立法會提交的文件（2010年4月13日立法會保安事務委員會會議文件）中提到，政府建議分段實施分級制，在第一及第二個階段會集中準備有關指引及為操作員提供有系統的訓練。

三：利益相關者回應的分析

我們可以根據政府資料、傳媒報導和個別利益相關者的回應來分析利益相關者對擬定「救護車調派分級制」的看法。

1. **公眾與病人**：大力支持，其中病人小組建議改善召達級別三的召達時間。
2. **專業護理人士及專業護理組織**：大力支持。
3. **救護職員工會**：他們原則上不反對「救護車調派分級制」，同時他們也要求進一步大為縮短召達時間。這意味著要增加更多救護車和更多職員³。他們建議把焦點從中央調派中心轉移到增加硬件和救護員上。

四：總結

現時的建議將會把香港帶到世界最佳做法的水平。我們主要關心的是，要求縮短召達時間不應成為拖延實施這個耽擱已久的「救護車調派分級制」的理由。

政府的建議對社區的利益意義重大。其後對機制的改良應在落實建議後作出討論，屆時將能作出更恰當的評估。其實，保安局和消防處應在操作員培訓取得進展及成功引進及編改有關軟件後盡快落實這機制。全面實施「救護車調派分級制」對社會的整體裨益很大。

³ 香港消防處救護員會建議二級制，其中級別一和級別二的回應時間分別是 6 分鐘和 11 分鐘。