

## 長者安居服務協會

### 提交立法會保安事務委員會

### 就有關救護車調派分級制建議的意見書

二零一零年四月九日

過去十四年，長者安居服務協會（簡稱「本會」）一直為香港長者及有需要人士提供創新的廿四小時緊急支援及關懷服務，包括一線通平安鐘、一線通隨身寶及平安手機等。本會至今服務了超過十三萬名市民，先後安排接近二十萬名（人次）市民經救護車轉送醫院診治。

總結多年來前線同事的經驗和觀察，本會支持推行救護車調派分級制。去年在公眾諮詢期內，本會已向保安局及消防處提交意見書，今天再向立法局保安事務委員會詳細闡述其中的立場，以供各位議員參考和討論。

本會認為，這個分級制將會為香港數以百萬計的長者帶來以下好處：

- 甲、 有緊急需要者獲優先處理—— 在危急時，長者（尤其是病危或不良於行的）往往最需要外間即時的支援，由現時之十二分鐘縮短至「九分鐘內獲得援助」，絕對有助拯救他們寶貴的生命。
- 乙、 充份發揮有限的救護資源—— 透過專業的分流，讓救護資源發揮最大的成效，拯救更多有急切需要的人士。

不過，本會認為，消防處實施新制度時，在各項細節安排上，將來應該要作更深入的諮詢和計劃，包括增聘救護員及增加救護車，確保有足夠資源，以優化整個救援過程。此外，電話溝通畢竟依賴雙方的聽講能力，因此，在設計判斷分級的流程、人力編制和培訓上，應考慮接聽者的判斷和應變能力及來電者當時狀況和其理解及溝通能力。根據本會多年來服務長者的觀察，一般長者，未到最后關頭，一般不會電召求助，而且在病危時他們往往未必能夠清楚回應分級制之專業問題。因此，倘若救護員接聽來自長者的求助電話而有任何疑問，為安全計，

本會建議當局應一律當「緊急事故」處理而即時調派救護車或人員到場協助，相信這能減低長者及其家人對新制度的抗拒。讓有需要的長者第一時間獲得急救，相信亦可減輕其病發的嚴重性，節省醫療及護理成本。

另外，消防處應考慮與其他相關的民間救援團體，建立合作系統及機制，省卻分流時間。例如，本會過去十四年接聽了超過 380 萬人次的求助電話，根據內部的工作指引，成功分流了部份有需要人士，直接電召救護車中心派車前往救護，其中平均有超過六成需要即時留院跟進醫治。由於本會已掌握使用者的個人資料及其求助原因，透過改進的救護車調派系統，相信更能夠為求助長者提供更有效服務

本會相信在推行此新服務制度時，政府必須在各社區多加宣傳，讓更多市民認識新制度的詳情，以免因誤解而延誤救護。

此外，本會現時已掌握七萬多名長者服務使用者的個人病歷資料，並有完善的分流指引及經驗，希望政府考慮由專業的緊急呼援中心直接召喚救護車的個案不用再回應相關分流的問題，以能達到更高效率的救護服務！