



1.

背景

- 消防通訊中心的主要職責 - 迅速調派救護車或相關資源
- 由2011年5月起,提供簡單的調派後指引
 - 傷口流血,燒傷,脫臼/骨折,抽搐,中暑,低溫症**
- 向超過18 600名接受了簡單調派後指引的召喚者進行電話訪問
- 超過99%受訪市民對調派後指引的服務表示支持

2.



消防處推行調派後指引的最新情況

2019年3月5日立法會保安事務委員會

3.

開發調派後指引電腦系統

於2015年5月8日獲立法會財務委員會批准撥款

跟隨指引做 救就救到人

消防處自2011年起，陸續為6種常見傷病提供即時派車、轉運、車程查詢及指引、轉運、中醫科及急症科向緊急救援服務中心提供調派後指引，讓傷病者在轉運人員到場前及早得到適當護理。

新系統提供的指引類別亦有所增加，涵蓋割傷、燒傷、昏迷/暈倒、心臟或呼吸驟停等超過30種傷病情況。

為進一步加強緊急醫療服務，消防處於2018年引進電腦系統，協助提供調派後指引。新系統全面的應用可提升電腦輔助派車，可協助消防通訊中心人員於調派後向傷者提供全面而清晰的指引，以協助其傷者的傷勢或病情。

調派後指引的優點：

- 在醫護人員到場前，及時提供適當的急救指引；
- 穩定傷病者情況，避免傷勢或病情惡化，提高存活機會；
- 讓病者在不知覺下不要表現傷病者的風險；及
- 減輕傷病者和司機者的緊張和壓力。

服務水平：

- 所有服務專線維持不變，即92.5%的緊急救援通話仍以受訓的12分鐘的呼救員接聽和處理。
- 在電腦系統輔助下，調派後標準和提供清晰的「由下而上」人員支援，不會造成誤導。
- 為確保調派後指引服務的發展，消防通訊中心人員必須接受專門培訓，並對所有緊急醫療個案進行加查，方可確保服務質量及提高其的出現率及指引。

調派後指引

消防處

4.

調派後指引電腦系統

- 由國際緊急調派研究院(IAED)編製的發問指引
- 發問指引至今已發展超過35年
- 在40多個國家/地區(包括內地城市如北京、天津、青島、濟南、杭州、江西；海外國家則有美國、加拿大、英國、法國、意大利、德國、澳洲、新西蘭及馬來西亞等)
- 約3 000個緊急部隊的調派中心已採用類似的電腦系統和發問指引
- 有18種語言
- 目前全球已有52 000人以上已獲取緊急醫療調派員(EMD)認證資格
- 研究院會不斷就指引作出更新和優化,確保及提升識別傷病者各種不同傷病情況的可靠性

5.

調派後指引電腦系統

- 為32種損傷/疾病向召喚者提調派後指示
- 聘用醫務總監定期審核調派後指引並提出修正以配合本地文化和語言環境
- 通訊中心操作員會接受專業培訓並獲取IAED的緊急醫療調派員(EMD)認證資格

6.

調派後指引涵蓋的32種傷病情況

疾病個案

- 腹痛 / 腹部不適
- 過敏 (反應) / 咬傷中毒 (蟄傷 / 咬傷)
- 腰背痛 (非創傷或非近期創傷)
- 胸痛 / 胸部不適 (非創傷)
- 抽搐
- 糖尿病
- 頭痛
- 心臟問題 / 植入 (體內) 自動去顫器
- 內科病人 (特殊診斷)
- 中風 / 短暫性腦缺血發作

創傷個案

- 動物咬傷 / 攻擊
- 暴力攻擊 / 性侵犯 / 電槍
- 燒傷 (燙傷) / 爆炸
- 高處墮下 / 跌倒
- 出血 / 傷口出血
- 無法接近的事故 / 其他被困事故 (非車禍)
- 刺傷 / 槍傷 / 貫穿性創傷
- 交通 / 運輸工具事故
- 創傷 (特定)

分秒必爭個案

- 呼吸問題
- 心跳或呼吸驟停 / 死亡
- 哽塞
- 遇溺 / 幾乎遇溺 / 跳水 / 潛水事故
- 妊娠 / 分娩 / 流產
- 昏迷 / 暈倒

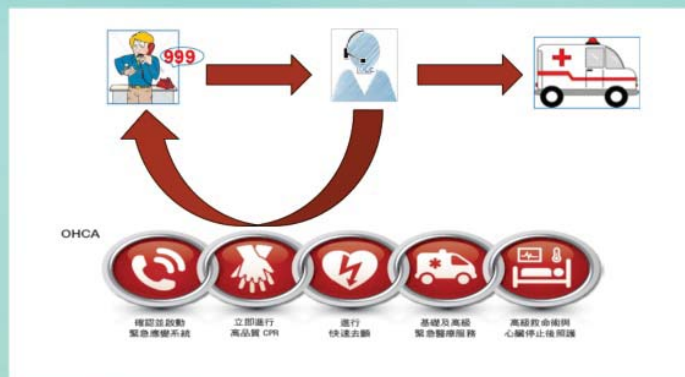
其他個案

- 一氧化碳 / 吸入有毒氣體 / 危害物質 / 化生輻核物質
- 觸電 / 雷電擊傷
- 眼科疾病 / 受傷
- 受熱 / 受冷
- 服毒 / 中毒 (口服)
- 精神異常 / 行為異常 / 自殺傾向
- 原因不明

7.

引入調派後指引目的

生命存活鏈



- 即時為召喚者提供協助以挽救生命
- 減輕傷病者和召喚者的憂慮
- 為救援人員(包括救護員/先遣急救員)作好準備

8.



9.

統計數據

由2018年10月4日(系統正式推行)至12月31日,消防處為**133,632個個案**提供了調派後指引(約同期緊急救護服務召喚的**84%**)

提供調派後指引的主要傷病情況

傷病者情況	獲提供調派後指引的緊急救護服務召喚宗數(%)
內科病人(腹瀉、暈眩等一般疾病)	47660 (35.7%)
高處墮下/跌倒	16154 (12.1%)
呼吸問題	15817 (11.8%)
胸痛/胸部不適	8248 (6.2%)
出血/傷口出血	6759 (5.0%)

可能危及生命的傷病情況

傷病者情況	獲提供調派後指引的緊急救護服務召喚宗數
心跳或呼吸驟停/死亡	940
哽塞	273
妊娠/分娩/流產	750

未能提供調派後指引的主要原因

主要原因	未能提供調派後指引的緊急救護服務召喚宗數	百分比
報案人掛斷電話	16897	65.5%
報案人拒絕服務	5009	19.4%
第三方或第四方報案人	1307	5.1%
救援人員到達	555	2.2%

由2019年1月1日至2月26日,消防處為**97,198個個案**提供了調派後指引(約同期緊急救護服務召喚的**90%**)

10.



11.

質素保證

- 成立質素改善組
- 醫務總監作顧問,提供專業醫療意見
- 進行隨機抽檢,確保調派後指引準確傳遞並符合發問指引
- 定期與調派員會面檢討表現,確保遵從發問指引的要求和標準
- 制定適當緊急調派持續進修訓練

12.



13.

成功個案

- 2018年10月，通訊中心操作員向一名男性召喚者及其妻子提供有關分娩的調派後指引，當時該名妻子快要分娩，由於始料不及，情況頗為混亂，其間通訊中心操作員逐步提供專業指示，除讓夫婦二人慢慢鎮定下來外，又指導該名男性召喚者在救護人員到場前妥善照顧妻兒。
- 2018年11月，通訊中心操作員提供有關心肺復甦法的調派後指引，救助一名突然心跳及呼吸驟停的成年男士。通訊中心操作員向該名沒有急救知識的召喚者提供指引，指導她在救護人員到場前為患者施行心肺復甦法，為時五分鐘。救護人員到場後，以救護車將患者送院，其間使用自動心臟除顫器電擊患者，最終使其心跳恢復正常。

分娩

心跳及呼吸
驟停

14.

2018年10月分娩個案



15.



16.

2018年11月暈倒個案



17.



18.



19.



20.



21.

An infographic with a teal and yellow background featuring a blurred image of a computer keyboard. The central theme is '調派後指引電腦系統' (Post-redirection system computer system). Five circular nodes are connected to this central node by thin lines: '背景' (Background), '質素保證' (Quality assurance), '宣傳' (Publicity), '成功個案' (Successful cases), and '推行情況和取得的成效' (Implementation status and achievements). In the bottom right corner, there is the Fire Services Department (FSD) logo of Hong Kong, which includes a fire hydrant, a fire extinguisher, and a fire helmet, surrounded by the words 'FIRE SERVICES' and 'HONG KONG'. Below the logo, the title '消防處推行調派後指引的最新情況' (Latest situation of the Fire Services Department's post-redirection system) is displayed, followed by the date '2019年3月5日立法會保安事務委員會' (Legislative Council Security Committee, 5 March 2019).

背景

調派後指引
電腦系統

質素保證

宣傳

成功個案

推行情況和
取得的成效

消防處推行調派後指引的最新情況

2019年3月5日立法會保安事務委員會

22.