

(譯文)

(香港消防處救護主任協會用箋)

九龍中央郵局信箱 70168 號

香港中區
昃臣道 8 號
立法會大樓
立法會保安事務委員會秘書
湯李燕屏女士

湯李燕屏女士：

立法會保安事務委員會
緊急救護車服務

閣下 1998 年 10 月 15 日的來函收悉，謹此致謝。

本會認為 12 分鐘召達時間此項服務標準，和世界各地不少市區救護車服務目標及實際表現相比均有所不及。現謹提出以下各點，支持本會的論點：

- 1) 政府當局以英國用以衡量緊急救護車服務表現的標準作為支持其論點的例子之一，說明本港採用的服務目標不比海外國家救護車服務的指標遜色。本會首先須向議員指出，就英國的服務目標（調度時間加召達時間）而言，接獲服務要求的時間或接到召喚的時間，是指最初取得聯絡時間，例如電話鈴聲響起的時間，而不是訊息接收完畢的時間。
- 2) 然而，就本港而言，接到召喚的時間是指確定事發地點的時間。在此過程中，致電者首先需等候一段時間，然後才有人接聽電話。他們或需再等候一段時間，其來電才可獲轉駁至適當的控制台（例如由警方的 999 控制台轉駁至救護車服務控制台）。控制台人員會向其索取地址和其他所需資料，並將資料輸入消防通訊中心的電腦調派系統，然後便可派出救護車前往現場。在本港，當局在計算調度時間和召達時間時，完全沒有把上述各項因素計算在內。因此，基於以上所述的基本差別，本會發現英國採用的 3 分鐘調度時間，事實上和本港採用的 2 分鐘調度時間有所不同，甚至是更高的標準。
- 3) 議員可參考以下若干例子，從中可見其他國家採用的服務目標實比香港優勝。

國家	城市	服務目標	服務成績 (實際表現)
中國	上海*	召達時間 8 分鐘 (市區)	無此數據
澳洲	堪培拉*	召達時間 < 8 分鐘 : 90%	召達時間 < 8 分鐘 : 50% 召達時間 < 14.5 分鐘 : 90%
加拿大	卑詩省*	召達時間 8 分鐘	召達時間 6.91 分鐘 : 50% 召達時間 12 分鐘 : 90%
美國	檀香山*	召達時間 8—10 分鐘 (城市)	80% (城市)
	加州*	基本維持生命支援 召達時間 < 5 分鐘 (市區) : 90% 及早施行心臟去纖震法治療 召達時間 < 5 分鐘 (市區) : 90% 先進的維持生命支援 召達時間 < 8 分鐘 (市區) : 90%	無此數據
	休斯敦*	召達時間 6 分鐘	無此數據
	三藩市	召達時間 8—10 分鐘 : 90%	召達時間 < 10 分鐘 : 92%
德國	漢堡**	以下兩類救護車的平均召達時間 為— (i) 無駐車醫生 : 5.2 分鐘 (ii) 有駐車醫生 : 7.7 分鐘	

備註：*— 資料來源：前立法局秘書處資料研究及圖書館服務部於 1996 年就緊急救護車服務擬備的研究報告——表 4——不同海外地區的服務時間指標

**— 資料來源：Moecke,H (1998) ,Emergency Medicine in Germany. Annals of Emergency Medicine. 31, (1) .

4) 在某些國家，召達時間指由接到召喚至救護車抵達病人／傷者所在位置的時間。然而，本港採用的召達時間僅指由接到召喚至救護車抵達事發現場所在街道的時間（資料來源：前立法局秘書處資料研究及圖書館服務部於 1996 年就緊急救護車服務擬備的研究報告——第 5.2 段）。

5) 眾所周知，英國和澳洲的緊急救護車服務的整體水準比香港高。當地救護人員懂得施行更高級的急救技術，例如插管法、向病者開出各類藥物的處方及進行人工的心臟去纖震法治療。雖然部分國家採用的召達時間大致上跟香港無異，但他們所提供救護服務的成效卻比香港大。再者，雖然該等海外緊急救護車服務採用的召達時間標準跟香港相似，但需要其提供服務的地域範圍卻非常廣泛。因此，我們

不難理解以香港這片彈丸之地，人們對緊急救護車服務普遍有較高期望，而不滿足於 12 分鐘召達時間的標準。

6) 從英國衛生部發表的意見，我們得悉在英國救護車服務當局即將採納的病人約章內，將會提出以新的召達時間為服務目標。該約章要求所有提供救護車服務的單位勉力在 2001 年或之前，能夠在 75% 即時有生命危險的緊急個案 (A 類) 中達到 8 分鐘召達時間的目標 (資料來源: Kelly, G (1998). Team Briefing (February 18th 1998). Brief 22.)。

7) 英國國家衛生局管理行政部於 1996 年 7 月發表的《救護車服務水平檢討報告》(“Review of Ambulance Performance Standards”) 中，亦贊同並重申上述意見，而且建議採用下述新的服務指標：

“不論在郊區或市區，即時有生命危險的緊急個案 (A 類) 必須得到適當的處理，以期在 90% 個案中達到在 8 分鐘內抵達出事現場的目標。當局已接納在 75% 個案中達到在 8 分鐘內抵達出事現場的目標，作為在 2000 至 2001 年對英國全國救護車服務實施新服務指標的暫定目標。此外，在英國伯克郡、德比郡、埃塞克斯郡及默西賽德郡 4 個地區提供的救護車服務，亦已由 1997 年 4 月起分別在兩種優先調動制度中選用其中一種，該兩種制度分別是準則為本調動制度 (“Criteria Based Despatch”) 及先進醫療護理優先調動制度 (“Advanced Medical Priority Despatch”)。”

8) 本會贊成上述建議，因為我們希望可盡量利用資源，而且該建議事實上有助拯救更多寶貴生命。本會亦認為應按照不同召喚類別採用以不同召達時間為目標的策略，例如：

- i) A 類緊急個案 (有生命危險的緊急情況) — 召達時間為 8 至 9 分鐘；
- ii) B 類緊急個案 (其他緊急情況) — 召達時間為 10 至 12 分鐘。

9) 本會認為就本港緊急救護車服務訂定 12 分鐘召達時間的目標，並未充分考慮到有關事故會對病人造成永久傷害／殘障的可能性、突然死亡的危險、把情況危殆的病人盡快送往醫院接受醫治的需要，以及其他在醫療方面的考慮因素。根據香港醫學會提供的意見，倘病人缺氧達 2 至 3 分鐘，其腦部便會受到永久性的傷害。

此外，對於即將實行的 12 分鐘召達時間此項衡量服務表現準則的定義是否恰當，以及政府當局最近在有關緊急救護車服務的立法會參考資料摘要的附件 C 中就召達時間紀錄所作的詮釋，本會表示懷疑。在日常的救護車服務中，有不少救護車服務召喚都需要調動超過一輛救護車，原因可能在於當時並無合適的救護人員可供調度，或當

時可即時調動一輛合適的救護車，而在數分鐘後則可調動另一輛更合適的救護車。管理當局已告知本會，爲了行政上的統計目的，救護車因應召喚而出勤的召達時間，將會由作出調動的時間開始計算，而不一定會由消防通訊中心最初接到市民召喚的時間開始計算。若採用這種方法計算日後的整體服務目標，以召達時間作爲衡量準則便變得全無意義，因爲這種衡量方法不一定可提供準確資料，反映市民須等候多久才有首部救護車抵達出事現場。對救護車服務作出適當監察及評核的工作亦會因此受到障礙。我們仍在等待管理當局就此問題作出澄清，議員或許亦有興趣向政府當局作出查詢。

倘各位有任何疑問，請隨時致電 2651 6958 與本人聯絡。

香港消防處救護主任協會秘書
高宇宙

1998 年 10 月 30 日