

二零零零年一月二十八日會議

供參考之用

立法會保安事務委員會

檢討緊急救護車服務的召達時間和服務目標

引言

消防處曾答應檢討屬下緊急救護車服務的服務目標。本文件向議員匯報有關的檢討結果。

背景

2. 自一九九八年十一月一日起，消防處已改用 12 分鐘的召達時間作為緊急救護車服務的服務指標，取代舊有的行車時間。該處更承諾在目標召達時間內回應 92.5% 的緊急召喚。

3. 在一九九八年十月十三日的保安事務委員會會議上，消防處答應檢討 12 分鐘的目標召達時間，以及考慮可否進一步改善承諾的目標。緊急救護車服務在一九九八年十一月至一九九九年十月的實際表現已載於附件，供議員參考。

以召達時間作為服務目標

4. 12 分鐘的召達時間由兩個行動上的必要部分組成，即十分鐘行車時間和兩分鐘調度時間。行車時間指救護車或救護電單車到達肇事現場樓下所需的時間。當局是根據一九九六年顧問研究的建議把行車時間訂為十分鐘的。調度時間指接獲召喚與完成調動程序之間所需的時間。消防處在一九九七年九月至一九九八年三月曾進行試驗計劃，利用集束無線電系統量度調度時間，結果發現調度過程需時兩分鐘，因此，當局便以 12 分鐘召達時間作為緊急救護車服務的服務目標。

實際表現

5. 在一九九八年十一月至一九九九年十月這十二個月內，消防處一共接獲 413 663 個緊急召喚，市民對緊急救護車服務的需求較一年前同期(即一九九七年十一月至一九九八年十月)增加 5.6%。



6. 緊急救護車服務由一九九八年十一月至一九九九年十月的每月表現載於附件。這些資料顯示服務表現有季節性的波動，表現最差的是第三季(即一九九九年七月至九月)，主要因為天氣惡劣，而雨季期間交通通常較為擠塞。

7. 儘管如此，緊急救護車服務在檢討期間平均達到緊急召喚中有 93.35% 的召達時間為 12 分鐘以內^註，較承諾的服務目標 92.5% 略高。

8. 一九九八／九九年度緊急救護車服務的表現與多個特別原因有關，包括在一九九八年九月底和一九九九年三月一共增聘 185 名救護員、把救護車重新調派和派駐各策略地點，以及在檢討期間的第一和第四季，天氣較乾燥而交通情況也較佳，與往年的正常情況不同。

意見

9. 檢討期間的實際服務表現顯示，香港的緊急救護車服務以 12 分鐘的召達時間為目標，是合理而實際可行的。雖然統計數字顯示實際服務表現比承諾目標稍佳，但幅度不足以更改議定的服務目標。正如上文第 8 段所述，實際表現在一九九八／九九年度後可能會有波動。消防處在現階段不建議更改目標召達時間。

改善服務質素

10. 消防處現正進行兩項主要研究。首先，該處已委派一位副救護總長全面研究如何進一步發展輔助醫療救護車服務，包括可否把這項服務納入救護人員的基本訓練和職務之內。其次，消防處已委聘顧問研究消防通訊中心第三代調派系統的設計，其中一項工作是研究可否制訂更先進和簡化的救護車調派程序。消防處期望有關研究可有助改善緊急救護車服務的質素，並可善用救護車資源以應付預計增加的需求。

保安局
二零零零年一月

^註 有關數據也證實調度過程平均需時兩分鐘。



在召達時間方面的表現(%)
一九九八年十一月至一九九九年十月

年／月 份	緊急召喚 數目	召達時間						
		480秒 (8分鐘) 以下	600秒 (10分 鐘)以下	660秒 (11分鐘) 以下	690秒 (11.5分 鐘)以下	720秒 (12分 鐘)以下	750秒 (12.5分 鐘)以下	780秒 (13分 鐘)以下
98年 11月	31 533	64.88%	84.97%	90.70%	92.56%	93.85%	94.97%	95.77%
98年 12月	33 630	65.32%	85.06%	90.60%	92.48%	93.98%	95.07%	95.94%
99年 1月	38 279	61.94%	83.00%	89.20%	91.27%	93.13%	94.35%	95.29%
99年 2月	33 051	62.69%	83.49%	89.53%	91.71%	93.50%	94.58%	95.52%
99年 3月	33 893	63.45%	84.28%	90.38%	92.53%	94.32%	95.32%	96.16%
99年 4月	32 615	64.08%	84.85%	90.82%	92.78%	94.26%	95.24%	96.09%
99年 5月	33 545	64.49%	85.17%	90.81%	92.72%	94.09%	95.09%	95.98%
99年 6月	34 161	62.23%	83.59%	89.69%	91.82%	93.45%	94.52%	95.52%
99年 7月	36 578	60.46%	82.49%	88.74%	90.98%	92.76%	93.94%	94.89%
99年 8月	35 797	59.60%	81.50%	87.90%	90.15%	91.89%	93.31%	94.45%
99年 9月	35 467	59.65%	80.97%	87.19%	89.30%	91.21%	92.42%	93.61%
99年 10月	35 114	63.44%	84.45%	90.23%	92.27%	94.03%	95.03%	95.89%
98年11月至99年 10月的平均表現		62.62%	83.61%	89.61%	91.68%	93.35%	94.47%	95.41%

