



致立法局保安事務委員會主席：

救護車調派分級制

香港消防控制組職員會乃香港消防處其中一個職系的工會組織，會員大部份駐守消防調派及通訊中心(以下稱指揮室)，日常主要職務負責調派消防/救護資源到求助者現場。我們是專業團隊，消防隊目(控制)在接受十四星期訓練後，更需要參加多項訓練，以加強語言和客戶溝通能力，進一步提高指揮室屬員在顧客服務的質素和與市民的溝通技巧。

建議引進救護車調派分級制，有助進一步提升消防處提供緊急救護服務的質素，不單在處理級別一的病者可縮短救護車的召達時間三分鐘(即九分鐘內到場)，指揮室屬員更可在救護車未到場前向六神無主的求助者提供一些協助/提示，有助提高傷病者的存活率/縮短救護車逗留現場的時間；現時指揮室調派救護車的模式，是以「先報先派」形式，當推行救護車調派分級制後，是以「危者先派」的原則。

本會對此建議表示支持，但在推行前，必需有以下考慮： -

1. 由於本著「如有懷疑，立即調派」的原則，在實施救護車調派分級制前，必需有足夠公民教育，提高公民意識，從而有助市民求助時能有效地提供有關資料。
2. 處方需要在推行救護車調派分級制前，提供足夠專業訓練予控制中心人員，(包括分級制發問調派指引、緊急調派醫護車輛証書、調派後指引提供的訓練、輔助醫療訓練等)及考獲國際認可資格。
3. 現時指揮室的人手編制，除三位主管級的人員外，共有廿四位隊目/總隊目，廿四小時輪流當值，每日處理日益增長的消防/救護服務，再加上調派以外的其他職務，現時的人手是無法推行救護車調派分級制

的，本會建議增加一倍人手，以抵銷每年遞增的消防/救護召喚及配合推行調派後指引。

4. 屬員必需有持續的訓練，定時覆修及考核，以確保屬員有有效的專業資格。同時，處方必需新增訓練後備(Training Reserve)編制，以填補屬員在訓練期間的空缺。

本會亦得悉有其他團體建議用富有臨床經驗的救護隊目/總隊目擔任調派後指引工作，本會認為並不恰當，我們有多名會員曾被派到外國受訓及考察其他已推行救護車調派分級制的地方，調派員只需要擁有急救資格，已能擔任調派後指引工作，而不需要有臨床經驗的救護人仕；相反，顧問報告亦指出，有臨床經驗的人擔任調派後指引工作，會因自己主觀的意見凌駕醫學顧問的意見，反而可能引致錯誤。

本會亦有聽聞「外行領導內行」之說法，本會強調「各施其職，專職專責」的宗旨：消防行動組專職滅火、救人、救護員專責救護、而指揮室的專業是對顧客服務和溝通技巧。本會的會員是負責調派及通訊的，如果將來推行救護車調派分級制的话，在接收求助電話的人員(Call Taker)除接收電話及將事故分類外，更需要將列為級別一的個案提供調派後指引，本會看不見這是「外行」的通訊工作。



香港消防控制組職員會
二零一零年四月十二日

香港消防控制組職員會
Hona Kona Fire Services Control Staff's Union

Kowloon Central Post Office
P. O. Box No. 74552



致保安局局長：

救護車調派分級制諮詢文件

本會乃香港消防處轄下的調派及通訊組職員工會，現付上一份有關上述諮詢文件的意見，希望貴局詳加考慮。



此致

香港消防控制組職員會
二零零九年十一月三日

副本呈交： 公務員事務局局長
紀律部隊薪俸及服務條件常務委員會主席
香港消防處處長



香港消防控制組職員會
Hong Kong Fire Services Control Staff's Union

救護車調派分級制 建議書

目 錄

目錄	頁數
第 1 節 引言-----	1
第 2 節 調派及通訊中心簡介-----	2
第 3 節 調派及通訊中心的職責-----	3
第 4 節 調派及通訊中心的編制-----	4
第 5 節 過往二十年的統計數據-----	5
第 6 節 現時救護車可供調派的資源-----	6
第 7 節 現行的救護車調派模式-----	7
第 8 節 預見將來的調派模式-----	8
第 9 節 調派及通訊中心面對的轉變-----	9
第 9.1 節 改變調派模式-----	9
第 9.2 節 ProQA-----	9
第 9.3 節 調派後指引-----	9
第 9.4 節 品質檢定-----	9
第 9.5 節 持續訓練-----	9
第 10 節 總結-----	10

第一節

引言

消防處為改善救護服務，提高更佳的服務質素，在二零零四年推出先遣急救員，並在二零零五年開始研究救護服務分級制的可行性，經過幾年的顧問研究和參考其他先進國家的救護車調派模式，決定建議在香港推行救護調派分級制。

救護調派分級制分三級：第一級，為情況危急或生命有危險的病者提供九分鐘內到場的服務承諾；第二級，為危急但生命無危險的病者提供十二分鐘內到場的服務承諾；而第三級則為非緊急的病者提供二十分鐘內到場的服務承諾。

本會會員大部份駐守消防調派及通訊中心，是最前線接觸求助者的單位，現對推行救護調派分級制有以下建議，希望局方詳加考慮。

第二節

調派及通訊中心簡介

在調派及通訊中心未投入服務之前，控制組人員是分別駐守個別消防局及救護站內，當接到召喚時，由內電話房用本地廣播系統派出消防及救護資源到事發現場。

直至約一九八零年，第一代調派及通訊中心在尖沙咀消防局正式成立後，所有召喚由中央系統負責調派，當時的調派模式是由一位操作員負責接收召喚，另一位較資深的操作員負責調派及一位操作員負責更新區內的車輛最新狀態。當時調派及通訊中心轄為香港、九龍及新界；消防及救護控制組六個。

在一九九零年，第二代電腦調派系統開始投入服務後，當有來電或求助者致電到控制中心時，操作員需主動按動電話系統接聽來電，將事發地址及事故類別輸入電腦後，再由電腦建議調派的車輛，最後由操作員微調或決定；而尖沙咀消防局的第一代調派及通訊中心亦轉為後備指揮室。

二零零三年，第三代電腦調派系統投入服務後，所有來電均由電腦直接分派到個別閒置操作員，分派來電優先次序乃根據來電所處的地區、所打的電話號碼(消防 2723 2233、救護 2735 3355)、警察通訊中心對求助者的分類等，例如：求助者在新界地區致電消防通訊中心 2735 3355，電腦會首先將來電分派到新界區閒置的救護操作員，如該四位操作員都在處理召喚而未能接聽來電，電腦會將來電分派到香港區，繼而九龍區閒置的救護操作員，當所有救護操作員都未能接聽來電時，來電便會轉到新界區消防操作員、然後香港再到九龍，如此類推。

第三節

調派及通訊中心的職責

消防調派及通訊中心為消防處最前線接觸求助者的單位，在接收召喚後三十五秒內派出消防或救護資源到事發現場。

消防隊目負責日常調派消防及救護資源、接收市民查詢及投訴、每日的消防事故報告、所有統計數據等；消防總隊目除同時負責消防隊目的工作外，還須確保平均分佈消防及救護資源、監察調派及通訊中心器材正常運作、協助主管處理日常行政工作、訓練等。當遇上大型事故時，更需兼任事故調度主任，統籌傷者數字及協助現場分流傷者到醫院、聯絡其他部門到現場協助等。

第四節

調派及通訊中心的編制

消防處調派及通訊組，由一位高級消防區長掌管，編制共有二百一十三人，包括一位消防區長、五位助理消防區長、二十九位消防隊長/高級隊長、五十八位消防總隊目及一百一十九位消防隊目組成。

調派及通訊組人員分別駐守兩個機場搶救指揮室、五部流動指揮車、行政組及調派及通訊中心。

調派及通訊中心由一位助理消防區長、兩位消防隊長/高級隊長、九位消防總隊目及十五位消防隊目分四隊24小時輪流當值。通訊中心分六個工作群組，分別為香港消防、九龍消防、新界消防、香港救護、九龍救護及新界救護。每個工作群組由四位操作員操作，消防工作群組的編制由兩位總隊目及兩位隊目當值；救護工作群組則由一位總隊目及三位隊目當值。

近年，由於救護車調派越趨複雜，加上救護車調動頻密，控制中心現時已將消防及救護工作群組總隊目的比重拉近，以求更有效監察及跟進救護事故。

第五節

過往二十年的統計數據

1990 年，消防處總共處理 238,400 個緊急救護召喚；直至 2008 年底增至 600,828 個。

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996
緊急召喚	238 400	234 211	251 058	368 941	289 289	317 749	347 607
非緊急召喚	195 540	185 566	172 924	173 361	136 046	107 594	73 613

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
緊急召喚	367 064	394 493	421 134	459 658	484 501	505 980	478 109
非緊急召喚	71 183	69 755	63 789	60 502	56 475	54 686	48 456

	2004	2005	2006	2007	2008	直至 30/9/2009
緊急召喚	536 359	549 866	539 903	573 657	600 828	
非緊急召喚	38 542	35 016	35 763	38 050	42 783	

第六節

現時救護車可供調派的資源

現時消防處的救護車輛：

種類	使用	後備
救護車	226	11
救護吉普車	2	0
急救醫療電單車	33	1
流動傷者治療車	4	0
快速應變急救車	3	0
鄉村救護車	3	2

第七節

現行的救護車調派模式

現時消防處的救護服務，大致可分為以下三類：

緊急救護服務召喚(Emergency Call)：

緊急救護服務召喚包括所有市民來電的救護服務(Emergency Case)、由醫院轉送到另一間醫院的第一優先召喚(Priority One Case)、直升機拯救(CASEVAC)、器官搬運等。

急切召喚(Urgent Call)：

急切召喚包括所有由醫院轉送到另一間醫院的第二優先召喚(Priority Two Case)。

載送召喚(Removal Call)：

載送召喚的資源雖然在 1995 年已由醫院管理局接管，負責運送病人由住所到醫院的往返服務，但仍有部份載送服務(每年約四萬個召喚)由消防處提供服務。

現行的救護車調派模式，緊急救護服務召喚以先報先派形式，服務承諾在十二分鐘內到場；急切召喚的服務承諾則六十分鐘內；由於載送召喚是預約服務，是沒有時間限制的。

第八節

預見將來的調派模式

現時，當救護操作員接到來電後，便會根據求助類別及地址，以先報先派形式即時調派最近的救護資源到現場，調派後，如有需要向求助者跟進更多資料，需要再致電求助者；但許多情況下，求助者的電話可能未能接通，或無來電顯示而無法跟進，引致影响行動效率及無法提供更佳的服務質素。

將來如果救護調派分級制實施後，接收來電及調派是分開操作的。當接收來電的操作員收到求助者的地址及將事故分級後，調派員便會跟據類別，派出適當的救護資源到事故現場，同時操作員會繼續向求助者保持聯絡，發出到場前指引，如有需要或情況許可下，會建議求助者施行基本的治理，例如將傷病者放置適當位置或不要移動傷者、保持氣道暢通、直接按壓傷口止血或間接壓法等，或建議求助者在救護車未到場前，預先準備傷病者的資料，如身份證明文件、病歷、曾服食過的藥物等。這些行動可大大縮短救護車到場後將傷病者送往醫院的時間。

第九節

調派及通訊中心面對的轉變

第9.1節 改變調派模式

控制中心操作員將改變現行的調派模式，由一人同時兼顧接收來電和即時調派，改為由二人分別負責兩類工作。

第9.2節 ProQA

控制中心操作員需接受有關 ProQA 的訓練，考取證書後亦需每兩年考取覆修證書。

第9.3節 調派後指引

控制中心操作員另需接受調派後指引的證書訓練，及每兩年考取覆修證書。

第9.4節 品質檢定

控制中心需增設一組人員，負責質量改進工作，該組人員最少由一位隊長級及一位總隊目級人員負責。

第9.5節 持續訓練

由於需要持續進修及覆修訓練，控制中心需預留後備人手或訓練後備人手 (Training Reserve) 。

第十節

總結

1. 站在市民/傷病者的最佳利益，救護車調派分級制處理級別一的傷病者可縮短救護車的召達時間三分鐘(即九分鐘內到場)，就此本會表示支持。
2. 在實施救護車調派分級制前，必需有足夠公民教育，提高公民意識，從而有助市民求助時能有效地提供有關資料。
3. 處方需要在推行救護車調派分級制前，提供足夠專業訓練予控制中心人員，(包括 分級制發問調派指引、緊急調派醫護車輛証書、調派後指引提供的訓練、輔助醫療訓練等) 及考獲國際認可資格。
4. 控制中心的人手編制仍然維持 20 年前的 24 人，處理 700 萬市民的消防、救護服務、市民查詢/防火投訴、統計數據以及記錄日常消防設備維修及街井停水供應等記錄，就去年職系架構檢討，本會建議控制中心每更需要增加八人(即新界區消防及救護控制台組群各一)，而實施救護車調派分級制後，由於需要分開處理接聽及調派資源，本會建議需增加額外一倍人手。
5. 屬員必需有持續的訓練，定時覆修及考核，以確保屬員有有效的專業資格。同時，處方必需新增訓練後備(Training Reserve)編制，以填補屬員在訓練期間的空缺。
6. 由於救護車調派分級制乃世界認可的專業技能，本會建議應給予具有該專業技能的屬員特別技能津貼。