



香港特別行政區政府  
保安局

香港添馬添美道 2 號

2 Tim Mei Avenue, Tamar, Hong Kong

本函檔號 Our Ref.: SBCR 1/2366/04 Pt. 14

來函檔號 Your Ref.:

電話號碼 Tel. No.: (852) 2810 3435

傳真號碼 Fax. No.: (852) 2868 9159

香港中區立法會道1號  
立法會綜合大樓  
立法會秘書處  
立法會秘書處秘書長  
(經辦人：羅英偉先生)

羅先生：

立法會財務委員會  
消防處開發電腦系統以提供調派後指引  
補充資料

在2015年5月8日的立法會財務委員會會議上，委員討論了有關消防處開發一套電腦系統，用以提供緊急救護召喚調派後指引的建議。應委員會的要求，我們就下述兩個項目提供補充資料：

有關致電999熱線要求緊急救護服務的所需時間

當警方總區指揮及控制中心的999控制台接獲緊急救護服務的召喚個案，控制員會立刻採用直線系統把求助人的電話轉駁至消防通訊中心。當消防通訊中心的操作員確定求助人的地址、電話號碼及召喚種類後，會隨即透過第三代調派系統調派最合適的救護資源趕赴現場為傷病者提供緊急救護服務。在2014年，警方總區指揮及控制中心999控制台共接聽超過230萬個999電話，當中超過九成是在9秒內接聽。而消防處現行服務承諾為92.5%的緊急救護召喚，能夠於12分鐘的召達時間內抵達現場街道的地址處理。

## 有關提供調派後指引的實際成效

消防處建議開發的電腦系統能為召喚緊急救護服務人士提供更全面和適切的調派後指引，以幫助穩定傷病者情況、避免傷勢進一步惡化和提高傷病者存活的機會。系統所載的調派後指引包括超過30種傷病情況，基本上能夠涵蓋消防處日常緊急救護服務召喚中處理的所有傷病種類。

儘管我們難以估計提供調派後指引可以拯救多少生命，但提供調派後指引可在救護人員抵達事故現場前，令傷病者得到及時的急救指引。這些指引有助減低市民在不知情下因錯誤處理傷病者而造成的潛在危險，亦有助穩定和改善傷病者的情況。此外，召喚者如能在等候救護車期間獲得適當指引，亦有助緩減傷病者及召喚者緊張和憂慮不安的情緒。

美國心臟協會在2012年發表的科學聲明<sup>1</sup>指出，當召喚者致電予緊急召喚熱線時，操作員能透過標準化的發問及早辨認心臟病的徵狀，並即時透過電話指導召喚者按步驟向病人進行心肺復甦法。聲明亦指出雖然很難估計提供心肺復甦法的調派後指引能拯救多少生命，但預期這些指引能把心臟病危急病人獲得及時心肺復甦法處理的機率提高一倍。

該協會在2010年發表的指引<sup>2</sup>亦指出，每遲一分鐘給予心臟病危急病人施救，其存活率便會下跌7%至10%。而在2014年，消防處處理了約5 771名心搏停止病人的個案。當消防處提供更詳盡和適切的調派後指引後，消防通訊中心的操作員便能及早確定病人的情況，並在有需要時指導召喚者為病人施行心肺復甦法，以拯救病人的生命。

保安局局長

(  代行)

2015年6月5日

<sup>1</sup> <http://circ.ahajournals.org/content/125/4/648.full>

<sup>2</sup> [http://circ.ahajournals.org/content/122/18\\_suppl\\_3/S706.full](http://circ.ahajournals.org/content/122/18_suppl_3/S706.full)

副本送：財經事務及庫務局局長      傳真：2147 5237  
          （經辦人：陳裕昌先生）  
          消防處處長                      傳真：2369 0941  
          （經辦人：李亮明先生）  
          警務處處長                      傳真：2865 1383  
          （經辦人：廖珈奇先生）