

主動調查報告摘要

救護車載送傷病者往「屬區醫院」

背景

載送傷病者往醫院急症室的服務，由消防處負責提供。

2. 消防處與醫院管理局（「醫管局」）協議，把全港劃分為 20 個區域（下稱「醫院屬區」）。消防處的救護車須把傷病者送往其身處醫院屬區的指定醫院或診所（以下統稱「屬區醫院」）。

3. 然而，屬區醫院有可能不是最接近傷病者所在地的醫院。有意見認為，若硬性將「情況危殆傷病者」（例如：心臟停止跳動及嚴重呼吸困難傷病者）送往屬區醫院，時間差距上所造成的延誤可能會導致嚴重後果。

4. 此項主動調查，旨在審研現行載送情況危殆傷病者往屬區醫院的安排，是否存在不足之處及改善空間。

調查所得

載送往屬區醫院的理念

5. 消防處及醫管局表示，現行載送傷病者往屬區醫院的安排，是以傷病者的「最大利益」為依歸。傷病者的最大利益，是指傷病者能獲得「病人全面護理」，包括適當的院前急救，以及在最短時間內把傷病者送到最就近的合適醫院接受治療。在制定現行醫院屬區分界以及載送傷病者往屬區醫院計劃時，醫院的規模、設備，以及接收病人能力，都是主要的考慮因素，而行車距離、行車時間及區內交通情況，並非現行計劃的唯一或最主要的考慮要素。

6. 故此，不論傷病者是否屬情況危殆，救護車都會把他們送往屬區醫院，除非遇到特殊情況，例如：

大型事故	— 分流往不同醫院
嚴重創傷者	— 送往具有所需設備及能力的醫院
改道或交通擠塞	— 送往其他醫院

屬區醫院不是最就近醫院實例

7. 本署曾研究消防處於過去三年所接獲共 22 宗的投訴，以及該處與醫管局的往來文件。本署留意到，在港島、九龍及新界，都有屬區醫院不是最就近醫院的實例（詳見調查報告**第三章**）。其中，有往屬區醫院的行車時間比往最就近醫院多達 10 分鐘。消防處曾建議修改醫院屬區的分界，但最終該處與醫管局還是以醫護資源及各醫院負荷能力等理由，同意維持既有分界不變。

專家意見

8. 本署曾諮詢本署醫學顧問、本地醫學專業團體、本地執業醫生及本地病人組織。他們認為，情況危殆傷病者（包括嚴重心臟病發者及出現嚴重過敏反應者）須盡快送往最就近醫院接受診治，以免失救。

醫管局及消防處的回應

9. **醫管局**表示，對心臟停止跳動的傷病者來說，最重要的是在心臟停頓後首五分鐘能夠獲得心肺復蘇治療；若屬區醫院不是最就近醫院，將心臟停止跳動的傷病者送往最就近醫院，原則上是可行的。但醫管局仍認為，整體而言，現行制度確保傷病者獲得病人全面護理，符合傷病者的最大利益。

10. **消防處**則稱，若容許救護員自行判斷傷病者是否屬情況危殆，不同救護員難免會作出不同的判斷，令市民無所適從，從而招致投訴，甚至影響緊急召喚服務的質素。再者，以現時前線救護員的醫療技術水平，以及救護車的設備，該處未能確保在不同工作環境下，能快速及準確地分辨傷病者是否屬於情況危殆。

本署的評論

現行制度對情況危殆傷病者的照顧未夠適切

11. 現行制度是以各所醫院的設備、規模，以及接收病人能力為醫院屬區劃分基礎。在此制度下，救護員只須按照簡單的預設指示執行職務，而無須就傷病者的情況多作判斷。

12. 然而，現行制度有可能造成數分鐘的延誤。對**一般傷病者**來說，數分鐘延誤可能影響不大，但對**情況危殆傷病者**而言，這樣的延誤足以對他們造成重大影響。

13. 本署明白，當局無論怎樣調整醫院屬區分界，均不可能令致每所屬區醫院成為當區任何傷病事故地點的最就近醫院。然而，當局實可制定特別安排：在維持現有制度基本不變的前提下，將**情況危殆傷病者**識別並送往按時間計算的最就近醫院，以配合該些傷病者最迫切的需要。

特別安排會影響服務水平以及救護員沒能力識別情況危殆傷病者的說法理據不足

14. 就消防處指稱特別安排有可能會影響服務水平，以及該署的救護員沒能力識別情況危殆傷病者，本署認為問題並非無法解決。只要訓練足夠而指引清晰可依，前線救護員便會有足夠能力識別情況危殆傷病者，判斷偏差亦不會太大。

15. 即使救護員未能完全確定傷病者是否情況危殆，按照「少冒風險原則」，把懷疑情況危殆傷病者載送往最就近醫院，相信會是利多弊少。

16. 根據醫管局的記錄，過去三年被醫院界定為「危殆」的傷病者人數，僅佔所有由救護車送抵急症室傷病者的約 4%。本署相信，把所有情況危殆傷病者送往最就近醫院，亦不致對某些醫院的工作量及接收病人能力造成大影響。

本署的建議

17. 申訴專員促請消防處及醫管局：

- (1) 在現行制度上增加特別安排：若屬區醫院並非最就近醫院，將情況危殆傷病者載送往最就近醫院；
- (2) 為前線救護員提供適當訓練及制定清晰指引，包括為情況危殆傷病者下定義，以便執行第(1)點所述工作；以及
- (3) 訂立常設檢討機制，並與各持份者（包括前線救護人員）保持溝通，以便按部就班落實第(1)及(2)點所述工作。

18. 消防處及醫管局大致上接納上述的建議，並同意先從較容易識別的「心臟停頓」及「呼吸停頓」傷病者入手，先為他們制定特別安排，載送他們到最就近醫院。消防處表示，待前線救護員積累更多經驗及／或獲配備所需診斷儀器後，該處會擴大特別安排，令其他類別的情況危殆傷病者亦可獲送往最就近醫院。

結語

19. 本署明白前線救護員所面對的工作困難，亦了解管方改變行之已久的工作模式和習慣需時。按上段所述的回應，消防處與醫管局總算就情況危殆傷病者的送院安排踏出了一步。然而，情況危殆傷病者不僅限於「心臟停頓」和「呼吸停頓」傷病者。申訴專員促請消防處及醫管局定期作出檢討，及致力為前線救護員提供所需設備、培訓、指引，以盡量做到把所有情況危殆的傷病者送到最就近醫院救治。

申訴專員公署

二〇一三年一月