

高雄市政府消防局

緊急救護勤業務廉政研究案

防貪指引手冊

高雄市政府消防局 編印
中華民國一〇二年十月

目錄

第一章 緊急救護制度簡介	2
◎簡介	2
◎緊急救護服務範圍	3
第二章 廉政研究成果分析	5
◎調查背景與動機	5
◎研究架構與方法	5
◎研究成果分析	6
◎策進建議	9
第三章 廉政倫理規範	11
◎請託關說處理原則	11
◎受贈財物處理原則	11
◎飲宴應酬處理原則	12
◎落實簽報登錄程序	12
◎相關案例1	12
◎相關案例2	13
第四章 諮詢服務	14
第五章 附錄一相關法規	15

廉能是政府的核心價值
貪腐足以摧毀政府的形象
公務員應堅持廉潔，拒絕貪腐
廉政檢舉專線0800-286-586

第一章

緊急救護制度簡介

簡介

緊急救護的目的在於當民眾遇有意外創傷或疾病時，經向119求救後，派遣救護技術員迅速前往現場，立即給予專業而有效的急救處置，在穩定傷病情後，迅速送達就近適當醫療機構接受進一步的醫療，提升到院前緊急救護品質，減少傷病患死亡及失能。

救護技術員分為初級 (EMT1)、中級 (EMT2) 及高級 (EMTP) 三類，本局救護人員均具備其中之一證照，且每年接受繼續教育 (複訓)。經統計，大部分的傷病患僅需給氧、止血、包紮、固定、基礎心肺復甦、自動電擊器使用等救護服務，其他約一至二成傷病患，則需要氣管插管或靜脈給藥等侵入性的高級救護服務。依據「救護技術員管理辦法」規定，高級救護技術員 (EMTP) 得依預立醫療流程施行注射或給藥、氣管插管、電擊去顫術及使用自動體外心律器等救護處置；本局並聘任高雄榮總、高雄長庚及義大3位醫療指導醫師核簽高級救護技術員實施氣管插管、給藥及電擊術等高級救命術。

本局於救護車全面配備自動體外心臟去顫器 (AED) 及喉罩呼吸道 (LMA)，並加強本局救護技術員 (EMT) 急救處置技能及實施各項高級救命術，以提昇本市緊急救護「到院前無生命徵象傷病患(OHCA)」救活率。

因現有各分隊消防人力均為通才化配置，救護服勤係屬共同勤務且非專責人員執勤，為使救護專業化，提升緊急救護品質，本局以點、線、面的方式逐步擴大專責救護服務範圍。於95年11月以任務編組成立大昌及前金分隊2個高級救護隊；100年配合內政部消防署之「建國百年推動金鳳凰專責救護隊計畫」擴大辦理專責救護隊，從2個點擴大至6個點；102年全面實施專責救護，將專責救護隊擴充為51隊，配合119派遣使服務範圍擴大，以提供全體市民更專業優質之救護服務。

緊急救護服務範圍

依據「緊急救護辦法」第3條第2款規定，有下列情形之一者，屬緊急救護範疇，皆可撥打119請求救護車，且無須收費：

- 一、因災害或意外事故急待救護者。
- 二、路倒傷病無法行動者。
- 三、孕婦待產者。
- 四、其他緊急傷病者

消防局緊急救護工作以服務為主，但為避免濫用者影響真正需送醫急救者之權益，同時確保有足夠的救護資源來服務市民，因此訂定「高雄市消防救護車收費辦法」，該辦法第5條規定，對下列不當使用情形則要收取新臺幣1700元：

- 一、指定送往就近適當之急救責任醫院或醫療機構以外之醫療機構。
- 二、傷病患送達急救責任醫院後，逕至門診就診。
- 三、傷病患經救護人員評估為非緊急狀況並經急診檢傷分類為第四級或第五級。

民眾毋須擔心狀況發生時要自行分辨緊急程度，以及會不會被收費之問題，有任何緊急傷病，都可撥打119救護車，但請尊重救護專業，由救護人員評估、判斷且不指定送往醫院即可。



✚ 調查背景與動機

消防緊急救護為救護民眾生命的第一線，是分秒必爭的救人任務，其服務的標準需一致，不應有為特定人士服務的情形，亦不能有請託關說、收受禮物或金錢之餽贈。但是民眾長期習慣免費的消防救護服務，在「高雄市消防救護車收費辦法」正式施行收費後，可能對需付費的情形產生質疑，甚至可能誤解緊急救護人員有索賄之情事。

為了深入瞭解相關措施實施可能遭遇的問題，並探討相關解決辦法，本局爰針對緊急救護勤業務進行滿意度調查，並於調查結束後針對本次調查結果進行研討。

✚ 研究架構與方法

◎ 研究目的

為瞭解民眾對本局在緊急救護勤業務上各項表現的滿意度及廉政表現，特辦理102年度緊急救護勤業務廉政研究民意調查。

◎ 研究方法

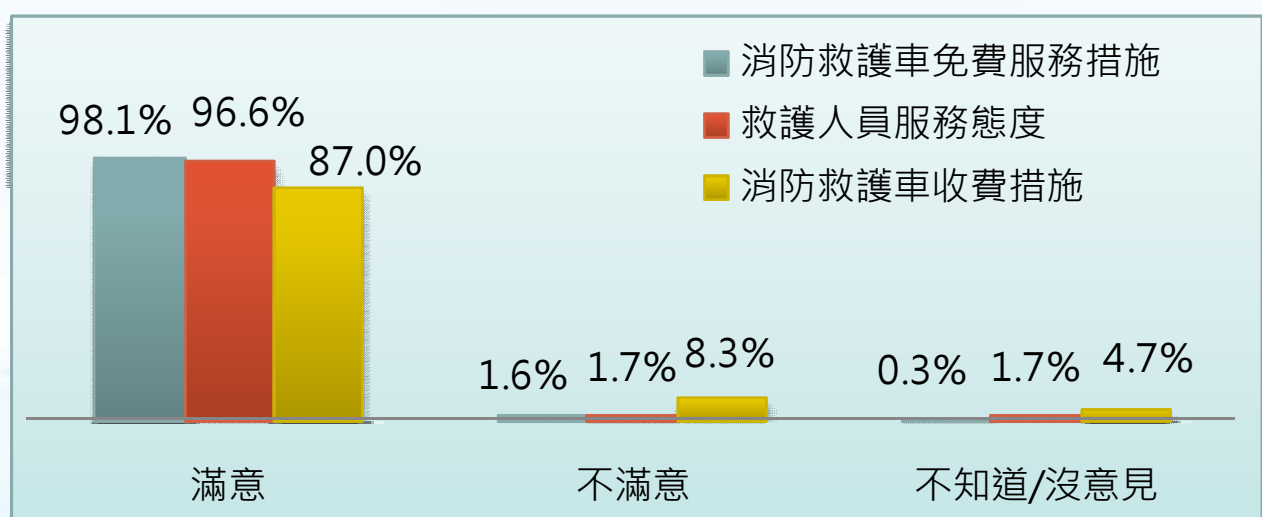
- 量化調查：針對101年度曾經撥打高雄市119緊急救護專線的民眾，以集中式電腦輔助電話訪問系統進行抽樣電話訪問。

- 質化調查：針對高雄市政府消防局緊急救護業務承辦人員以及與緊急醫療相關之專業人員進行深度訪談，以瞭解緊急救護勤業務未來提升方向，進一步深化研究內涵。

研究成果分析

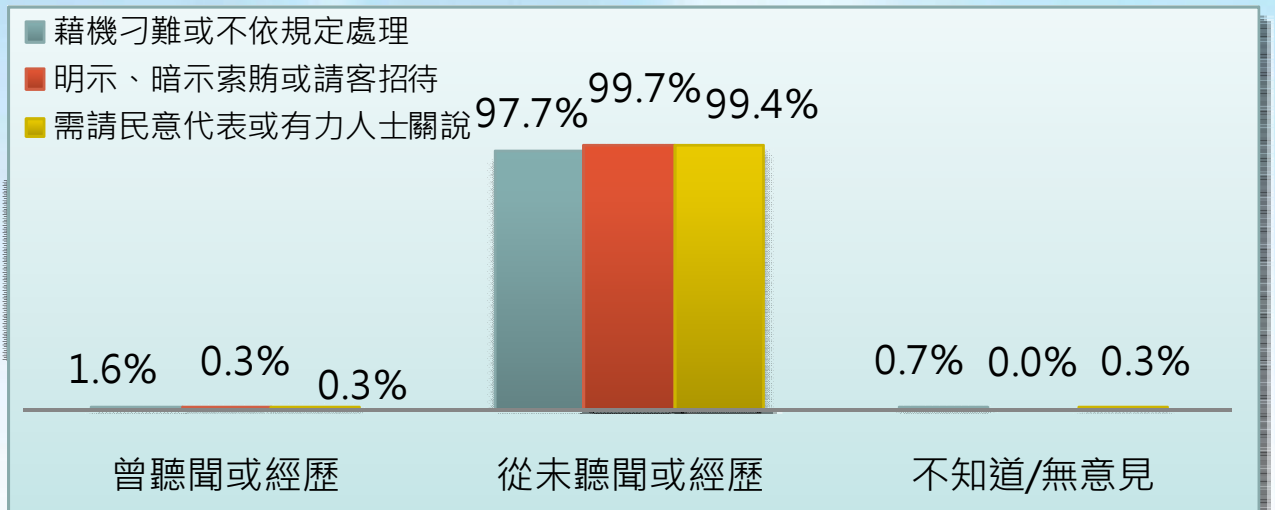
- 量化調查：

- 一、高雄市政府消防局119救護車提供免費服務方面獲得九成八(98.1%)的受訪者肯定，而救護人員服務態度滿意度亦高達九成七(96.6%)。
- 二、目前僅有三成五(35.0%)的受訪者知悉消防救護車收費辦法即將實施，反之，則有六成五(65.0%)的受訪者不知道相關措施；然而受訪者知悉相關辦法後有八成七(87.0%)的受訪者表示肯定。



- 三、在高雄市政府消防局人員「藉機刁難或不依規定處理」、「明示、暗示索賄或請客招待」以及「需請民意代表或有力人士關說」等情事方面，僅各

有1位受訪者表示曾「聽聞相關情事」，顯示相關不法情事已幾近絕跡；而整體來看有八成二(81.6%)的受訪者對相關業務公務人員清廉度感到滿意。



- 四、若知悉不法情事，雖然多數受訪者願意主動提出檢舉，但仍有一成三(13.3%)不願提出檢舉；而不提出檢舉的主要原因為不知向誰檢舉(27.5%)。
- 五、目前僅有三成一(30.7%)的受訪者知道目前政府機關政風單位已隸屬法務部廉政署，仍有六成九(69.3%)的受訪者不知道相關單位改制的訊息。
- 六、受訪者認為高雄市政府消防局緊急救護業務易滋弊端最主要的原因為「特定人士關說」(15.0%)，其次為「制度不健全」(9.0%)以及「作業及制度不夠公開化、透明化」(9.0%)。如何避免緊急救護人員受到關說，並持續建立健全且公開透明的緊急救護制度，是受訪者期望未來緊急救護勤業務減少弊端應努力的方向。

七、整體來看，消防局緊急救護業務承辦人員「品德操守」獲得九成二(92.0%)的受訪者肯定，僅有2.7%表示不滿意，受訪者對緊急救護業務承辦人員「品德操守」表達高度的肯定。

八、彙整受訪者的建議項目，主要有「加快消防救護車到達現場速度」(3.0%)、「加強救護人員專業訓練」(1.0%)、「消防救護車不應收費」(0.7%)以及「服務態度需加強」(0.7%)等項目。

➤ 質化調查：

一、民眾因為搭乘消防救護車前往醫院就診的便利性，或是獨居老人無人可協助前往醫院就醫因而申請消防救護車的情形，皆是造成緊急救護資源濫用常見的原因。

二、民眾、緊急救護人員與醫療人員對緊急救護以及緊急傷病檢傷分類的認知存在許多差異，因此對有爭議的傷病情況，需利用標準化的檢傷分類電腦系統判斷，以減少與民眾間的紛爭；若遭遇經常性濫用消防救護車的民眾則需加強勸導，或轉介其尋求其他社會資源的協助，避免再次的濫用緊急救護資源的情況發生。

三、高雄市消防救護車收費辦法實施後可能遭遇的難題，在民眾方面，原本完全免費的消防救護車服務，在非緊急情況下可能需要付費，對於經常申請的民眾，需改變其原有的認知，使其瞭解緊急救護資源有限，使用者需付費的觀念；而對於消

防救護機關來說，對於濫用緊急救護資源的民眾，如何收取相關費用，考驗政府單位執法的決心。

- 四、在實施消防救護車收費辦法之後，需考量相關配套措施，以保障弱勢族群的權益，避免低收入的民眾因擔憂收費，而在需要時不敢申請消防救護車，因而延誤救醫。
- 五、在保障緊急救護人員權益方面，救護人員在執行勤務時應確實依循相關作業程序，善用救護車行車紀錄器及車內攝影設備，以錄影方式保障自身權益，必要時可作為佐證資料，此外，亦可避免民眾企圖對實施緊急救護的人員進行餽贈或是關說施壓的情況，對於不法情事的發生具有嚇阻作用。
- 六、為避免民眾對執行勤務的緊急救護人員有刁難或不依法行事的誤解，除定期對緊急救護人員辦理教育訓練，加強與民眾的互動練習，並持續向民眾宣導緊急救護制度及相關規定，以縮短緊急救護人員與民眾間認知的差距。

策進建議

➤ 法規面

- 一、依「高雄市消防救護車收費辦法」實際執行情形，各權責單位應定期整合意見、提出討論及修正作業程序，使緊急救護人員有所依循。

二、訂立消防救護車收費回饋辦法，將收取的費用回饋於緊急救護勤業務人員訓練及硬體設施維護，才能永續推展高品質的緊急救護服務。

➤ 政策面

一、針對可能的發生的弊端建立完整的稽核制度，定期或不定期會同相關單位辦理稽核。針對常見弊端或缺失發生的原因，進行探討分析，並依相關法規妥適處理。

二、定期更新緊急救護業務作業規定及各項勤務執行情形，並增加對各項法規的解釋及範例說明，增進民眾對緊急救護勤業務的瞭解。

➤ 執行面

一、加強緊急救護措施的宣導，提升民眾對相關規定的知悉度與認同度，減少緊急救護人員、醫療人員與民眾認知間的差距，可以增進民眾對緊急救護人員醫療人員間的尊重，避免民眾對緊急救護人員的誤解。

二、增加檢傷分類相關課程，除提升緊急救護人員在緊急救護時的判斷能力之外，未來在與民眾說明相關規定時更能完整說明、順暢溝通。



為達市政透明，確保員工誠實清廉，依法行政，增進人民信賴，並保障員工權益，高雄市政府特訂定「高雄市政府員工廉政倫理規範」，建立請託關說、受贈財物、飲宴應酬或其他廉政倫理事件之處理程序，以符合明確、公開透明之原則，謹摘述重要處理原則如下：

✚ 請託關說處理原則：

公務員不得因請託關說而為違背職務之行為，請託關說係指其內容涉及本機關（構）或所屬機關（構）業務具體事項之決定、執行或不執行，且因該事項之決定、執行或不執行致有違法或不當而影響特定權利義務之虞。

✚ 受贈財物處理原則

公務員對於與其職務有利害關係者所為之餽贈，應予拒絕或退還，並於3日內填寫廉政倫理事件登錄表，簽報其長官並知會政風機構，惟係偶發而無影響特定權利義務之虞，如屬公務禮儀且未超過正常社交禮俗標準者，得例外受贈之。

✚ 飲宴應酬處理原則：

公務員不得參加與其職務有利害關係者之飲宴應酬，但公務禮儀確有必要參加、因民俗節慶公開舉辦之活動且邀請一般人參加、長官之獎勵、慰勞或因訂婚、結婚、生育、喬遷、就職、陞遷異動、退休、辭職、離職等所舉辦之活動，而未超過正常社交禮俗標準者不在此限；但與身分、職務顯不相宜者，仍應避免。

✚ 落實簽報登錄程序：

有請託關說、受贈財物、飲宴應酬或其他廉政倫理事件，應簽報長官及知會政風機構，落實登錄程序。

➡ 相關案例1

消防分隊隊員接獲勤務指揮中心通報有一產婦肚子痛需協助就醫，該產婦於送醫途中陣痛不已，經救護人員依緊急生產程序操作，並給予心理支持，順利在救護車上接生一名男嬰。到院後，家屬為感謝救護人員及時協助，特地致贈紅包以添喜氣。

◎ 處理情形

分隊隊員除當場予以婉拒，並向家屬說明救助人命本為應盡職責，且市府正積極推動廉能政風，公務員不得收受餽贈。返隊後隨即填寫廉政倫理事件登錄表，簽報長官並知會政風室；經後續追蹤，產婦與男嬰皆平安出院返家休養。

➡ 相關案例2

某民眾體恤本局同仁於春節期間仍堅守崗位，不辭辛勞執行救災、救護及為民服務工作，報章媒體更多次登載本局同仁出勤事蹟，為感謝同仁辛勞，特致贈慰問金予分隊同仁，且未留姓名及聯絡方式隨即離去。

◎ 處理情形

民眾趁分隊值班隊員不及反應下離去，且未留姓名及聯絡方式，該隊員先暫將慰問金封存，隨即報告長官並填寫倫理事件登錄表，嗣將慰問金送至政風室。因該民眾未留下聯絡方式，政風室爰依「高雄市政府員工廉政倫理規範」第5點第1項規定，轉贈予慈善機構。



第四章

諮詢服務

服務機構

聯絡方式

法務部廉政署

電話總機：(02)2567-5586

網址：<http://www.aac.moj.gov.tw>

- 廉政署署本部及北部地區調查組地址：104 臺北市中山區松江路 318 號 2、3 樓及 5 至 8 樓
- 檢舉服務專線：0800-286-586(0800-你爆料-我爆料)
- 檢舉傳真專線：(02)2562-1156
- 中部地區調查組：540 南投縣南投市光明路 11 號
電話總機：(049)2370586
- 南部地區調查組：807 高雄市三民區博愛一路 300 號 14 及 15 樓
電話總機：(07)3235586

高雄市政府消防局政風室

電話：(07)812-8111*3660、3661、3663

網址：<http://www.fdkc.gov.tw/>

高雄市政府消防局緊急救護科

電話：(07)812-8111*3150、3151

網址：<http://www.fdkc.gov.tw/>

✚ 廉政倫理相關法規

- ◎ 公務員廉政倫理規範
- ◎ 高雄市政府員工廉政倫理規範
- ◎ 行政院及所屬機關機構請託關說登錄查察作業要點
- ◎ 行政院及所屬機關機構請託關說登錄查察作業獎懲處理原則

✚ 救護法令

- ◎ 高雄市救護車收費標準表
- ◎ 高雄市消防救護車收費辦法
- ◎ 高雄市政府受理支援機關團體活動救護要點
- ◎ 高雄市大量傷病患救護辦法
- ◎ 緊急醫療救護法施行細則
- ◎ 高雄市緊急傷病患救護作業準則
- ◎ 救護車裝備標準及管理辦法
- ◎ 救護技術員管理辦法
- ◎ 緊急救護辦法
- ◎ 緊急醫療救護法





高雄市政府消防局

Fire Bureau, Kaohsiung City Government

地址：80670高雄市前鎮區凱旋四路119號

電話：07-8128111

網址：<http://www.fdkc.gov.tw/>