

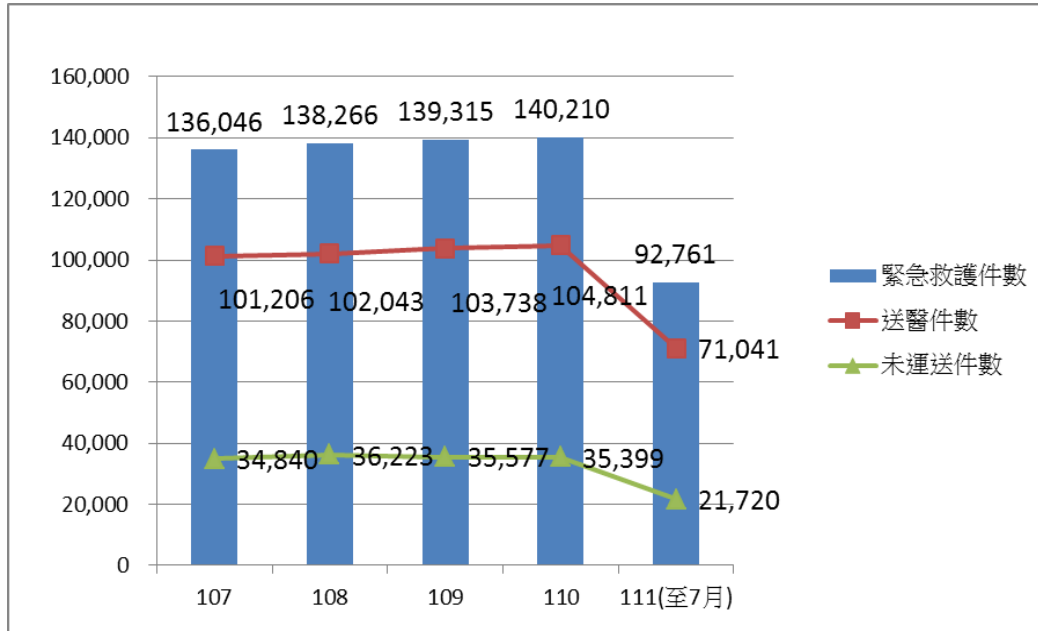
高雄市政府消防局統計通報

高雄市近年緊急救護未運送原因分析

一、前言

本局所執行的緊急救護工作是對緊急傷病患在現場及送醫途中給予緊急醫療處理、照顧，在未抵達醫療機構交給醫護人員處置前的這段時間，分秒必爭，若能儘早急救、迅速送醫，則可提高存活率，並減少痊癒後之後遺症。

本市由於發展都市化的結果，近4年來緊急救護件數呈上升趨勢（如下圖），110年成長約0.64%，當年度之緊急救護出勤次數高達**140,210**件，每日出勤約**384.13**件，平均約3.7分鐘就有1件救護案，凸顯市民對緊急救護服務的需求。面對這樣龐大的救護勤務，件件關係著生命，為縮短救護車到達現場時間，避免跨轄支援影響急救時效，本局因應社會需求，在人力未增加情形下，將各分隊由原編排1輛救護車執勤，增加為2輛同時待命，建立綿密緊急救護網。



二、未運送原因統計

緊急救護件數雖居高不下，但107~110年其中未運送件數分別占當年度救護件數之25.61%、26.20%、25.54%、25.25%，4年平均約25.65%，統計未運送之原因如下表。

緊急救護分秒必爭講求時效，119受理報案時間緊迫，必須及時派遣救護車出勤，避免有延誤就醫之憾事發生，因此本局接獲報案皆需派遣救護車前往查看確認，以確保市民生命安全。由於一般民眾申請消防救護車係有就醫需求，其原因多為發燒、頭痛、腹痛、肢體無力或車禍、跌倒、割傷等情況，因未受過專業訓練，無法自行辨別是否為緊急，且部分民眾未有正確使用救護車觀念，所以出勤後因現場未發現、誤報或拒絕送醫等因素而未送醫，在目前各縣市消防機關是普遍的情形。

107至111年度未載送原因統計表

項次	分類	未載送原因	107		108		109		110		111(至7月)	
			次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
1	未接觸	未發現	2,261	6.49	2,341	6.46	2,300	6.46	2,146	6.06	1,472	6.78
2		誤報	436	1.25	507	1.40	652	1.83	620	1.75	417	1.92
3		中途取消	2,380	6.83	2,425	6.69	2,356	6.62	2,122	5.99	1,378	6.34
小計(1)			5,077	14.57	5,273	14.56	5,308	14.92	4,888	13.81	3,267	15.04
4	未運送	拒送	24,256	69.62	23,957	66.14	24,566	69.05	24,640	69.61	14,993	69.03
5		警察處理	358	1.03	741	2.05	1,251	3.52	1,063	3.00	671	3.09
6		現場死亡	1,025	2.94	902	2.49	945	2.66	945	2.67	583	2.68
7		其他	2,155	6.19	1,906	5.26	1,877	5.28	1,944	5.49	1,106	5.09
小計(2)			27,794	79.78	27,506	75.94	28,639	80.50	28,592	80.77	17,353	79.89
10	待出人命勤	火警	1,280	3.67	3,150	8.70	1,417	3.98	1,636	4.62	944	4.35
11		支援勤務	689	1.98	294	0.81	213	0.60	283	0.80	156	0.72
小計(3)			1,969	5.65	3,444	9.51	1,630	4.58	1,919	5.42	1,100	5.06
合計(1+2+3)			34,840	100.00	36,223	100.00	35,577	100.00	35,399	100.00	21,720	100.00
出勤總次數			136,046		138,266		139,315		140,210		92,761	
非創			49,959	106,228	50,705	103,813	51,233	105,251	54,622	106,211	46,267	75,892
創傷			56,269		53,108		54,018		51,589		29,625	

三、分析策進

(一) 統計未運送原因中以「拒絕送醫」比例為最高，4年平均約占**68.60%**，**107年度24,256次**，至**110年度24,640次**，約占當年**69.61%**一直呈現上升勢，而108年度降23,957次，約占當年度**66.14%**，則明顯下降。

拒絕送醫常發生於以下情形：熱心民眾發現路倒、車禍案件，在未確定是否有傷患時直接撥打119報案，然經救護人員進行生命徵象評估未受傷或僅為擦傷，給予清洗傷口、包紮止血處置後拒絕送醫；疑似精神異常病患，家屬報案要求送醫，然當事人拒絕送醫；本局實施消防救護車使用收費，現場經救護人員評估及說明後，確實發揮效益，患者拒絕送醫或逕自就醫；由於患者拒絕送醫後，救護車即可返隊待命，減少送醫往返時間，有利於救護勤務派遣，使緊急救護資源有效運用。

(二) 統計未運送原因中以「未發現」為次高，4年平均約占**6.37%**，由**107年度2,261次**，下降至**110年度2,146次**，約占當年度**6.06%**，呈下降趨勢。

因未發現而空跑常發生於以下情形：熱心路過民眾發現路倒、車禍案件報案，救護人員到場時，報案人及患者皆已離開現場；又民眾常以手機報案，未清楚講述地點時，因電子地圖顯示是基地台位置，無法準確定位正確地址，易導致同一案件，報案人不同，所報地址無法準確，致派遣救護車到場後未發現，造成案件數增加。

四、結論

依統計發現其降低未運送案件數及比例尚有改善之空間：

方法一、利用外部宣導（防火宣導、救護週等活動）教導民眾正確使用救護車時機及並宣導本市救護車使用收費訊息等，非有受傷或急病等緊急狀況，切勿任意撥打119電話要求派遣救護，以避免救護車之濫用。

方法二、強化內部指揮中心執勤人員之派遣能力，於受理民眾救護報案時，將加強詢問過濾，確實了解案情並確認地理位址，以減少未發現而空跑之次數；並於接獲非為危急個案或指定至門診就醫時，將適時說明收費規定，亦可降低救護出勤次數，減少出勤後拒絕送醫件數。