

# 新冠肺炎(COVID-19)對119指揮中心因應行為研究以臺北市為例

詹益臨

健行科技大學土木工程系教授

蘇明修

健行科技大學空間資訊防災所研究生

## 摘要

新冠肺炎新興傳染病蔓延全世界至今已2年多，各行各業均受影響，本研究以119值勤員於疫勤間因應行為探討，期間值勤員受理各式案件中派遣速度均與疫情前無差異，唯救護案件派遣秒數較疫情前平均77秒，探究發現救護案件須接觸病患，因此在派案前會詢問防疫問題，運用質性訪談與幾位119值勤員深度訪談一致認為防疫為首要，寧可多問一些避免造成疫情破口，但派遣及防護應變指引流程冗長相似問題重複性高可以簡化，另疫情控制得宜時民眾自覺國內無疫災應加強民眾宣導新興傳染病嚴重性。

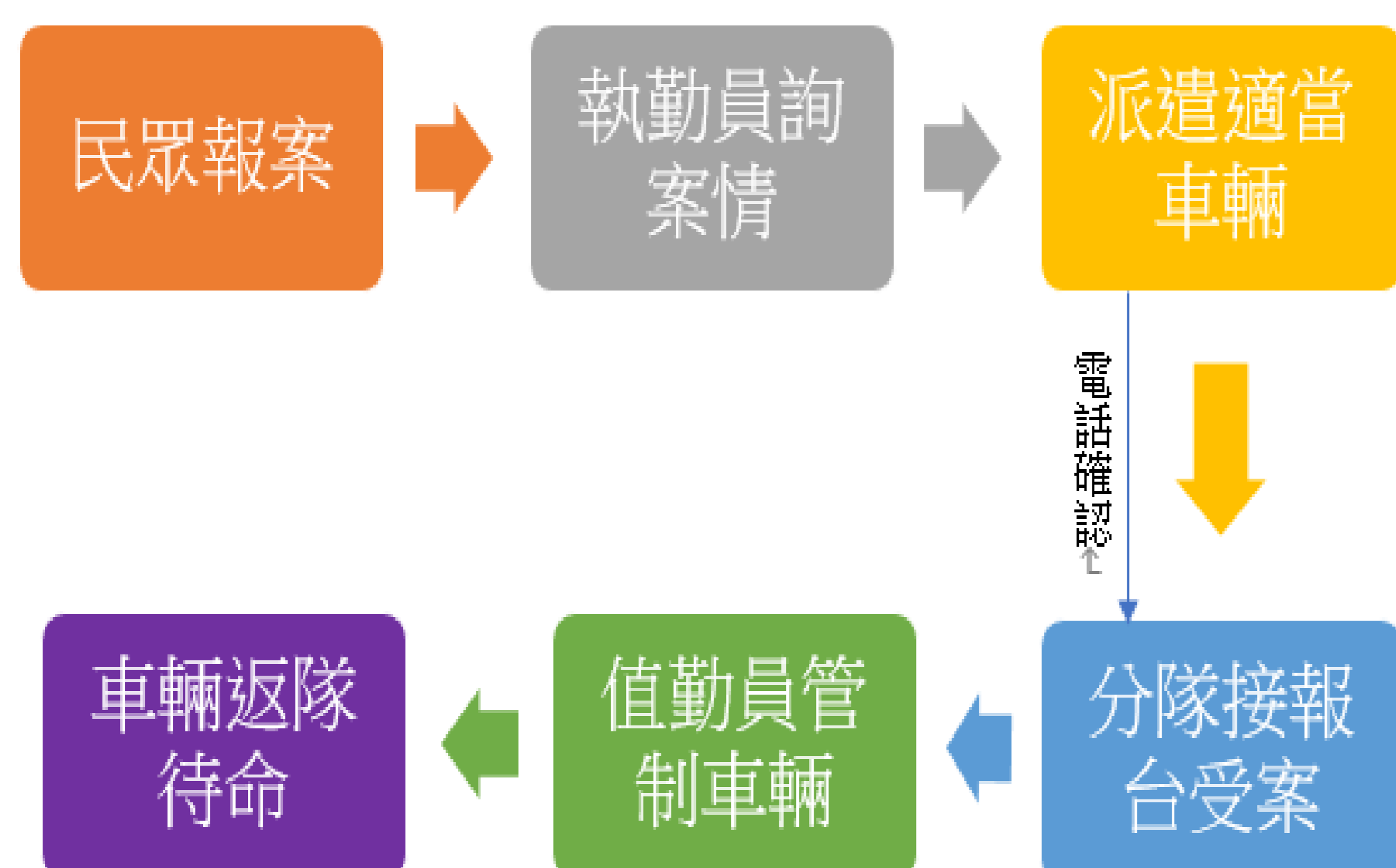
**關鍵詞：**新冠肺炎、119指揮中心、緊急救護

## 一、緒論

在疫情高峰期2021年4月後接到民眾報案往往詢問案情動輒2、3分鐘，再加上出勤人員著防護裝備，往往到達救護地點超過10分鐘以上，造成民眾不抱怨，除此另外出勤人員有時因獲得案情資訊不明確，到救護現場才發覺患者有新冠肺炎表徵，此時防護裝備不足增加染疫風險，所以119指揮中心面對民眾報案及兼顧出勤人員安全更是重要，將報案內容在短時間內取得有效資訊再傳達給執行勤務人員是非常重要一環，因此以119指揮中心疫情間因應行為做為研究探討。

## 二、文獻

值勤員受理民眾報案後，救護案件依臺北市消防局醫療顧問委員會詢案指引，派遣就近分隊適當車輛，此時分隊值班台電腦接獲派遣令醫內容指示出勤車輛，同時119值勤員以電話確認分隊是否收到派令做雙重確認，管制車輛出勤、到達現場、離開現場、送醫、離開醫院、返隊。



## 三、研究方法

質性訪談是社會科學研究中最廣泛運用的收集資料的方法之一，主要著重於受訪者個人的感受、生活與經驗的陳述，藉著與受訪者彼此的對話，研究者得以獲得、了解及解釋受訪者個人對社會事實的認知，本研究將以質性研究深度訪談，目前值勤員對新冠疫情下接獲民眾需求救護車的問與答實際狀況，不加注任何因素控制，採取開放態度。

## 四、結論

- (一) 醫顧會制定的派遣及防護應變指引流程內容過於冗長，一些相似問題可以合併簡化詢案問題。
- (二) 疫情擴散點許多來自八大場所，許多報案人難以其齒，造成資訊錯誤，使出勤人員增添染疫風險，所以值勤員詢案技巧應於訓練時納些相關課程，可加快派案速度外，也減少報案人誤解。
- (三) 疫情變化快報案內容多樣性，有時指引流程無法涵蓋全部問題，如能建立與防疫主管機關衛生局直通管道，有疑慮立刻洽詢衛生局，方能減少錯誤。
- (四) 本篇研究受訪者均為臺北市119值勤員，且各縣市疫情狀況不同，尚不清楚此研究發現於其他縣市適用性如何，再者疫情持續進行中，後續變化仍有待觀察。



健行科技大學

2022

土木工程與防災研討會

Department of civil Engineering, Chien Hsin University of Science and Technology