

誰該來搶救？

談急診室外的急救責任歸屬與社會觀感

Who Should Act to Rescue?

- About the Responsibility and Social Value Towards Emergency Rescue Outside a Hospital ER

■ 文 | 楊曉菁 大林慈濟醫院內科加護病房護理長、林興隆 大林慈濟醫院護理部督導、曾慶方

2013年5月臺灣媒體爭相報導「南部某醫院急診室見死不救」，新聞指出距離該醫院急診室約30公尺外，有一名75歲老先生騎機車被撞，頭部流血倒地不起，目擊民眾跑到急診室求援，某護理師以「我們沒擔架，而且外面在下雨」回應，並未出院急救，任由老先生倒在雨中待援近20分鐘後，一一九的救護車才將老先生送進急診室。

現場目擊者在臉書批判該院急診沒醫德、見死不救，引發網友不斷轉載批評；新聞媒體緊接於後爭相報導，以致該院高階主管不得不召開記者說明會，對此事所引發的不佳社會觀感道歉：「員工雖依緊急救護相關規範垂直分工原則處理，但仍未善盡社會關懷，且應對進退未符合社會期待，的確有需要加強改善之處。」

這則新聞事件的背後，首先需要討論的是：「在急診室外附近的病患其救護責任歸屬，是醫院急診室？亦或警消的緊急救護系統？」

緊急救護系統是針對到院前、到院後及轉診的品質維護。而「到院前的緊急救護」

是指在緊急傷病的現傷、就醫途中、乃至剛至急診時的緊急救護，皆屬消防局的範疇。高雄市衛生局醫政事務科科長王小星面對記者詢問時回應，雖然該院之處理並未違法，「不過若傷者就在醫院前，醫院評估量能仍充足時，應可考慮支援協助。」王科長補充說明。

一位自稱「實習醫學生」的網友評論：「若檢傷護士知道車禍後的病人貿然移動是不適合的，所以決定安排救護人員（專業的院外救治人員）前往，這會是正確的作法。」一般說來，當事故發生，現場民眾打119求救後，消防隊會派遣救護車前往進行現場救護，然後再送往急救責任醫院。但若不是發生在急救責任醫院的附近，而是在「非急救責任醫院」，救護車到達現場進行初步處理後，還是會將傷者後送至較遠的急救責任醫院。相信這樣的處理方式也會被民眾批評為捨近求遠。

雖然起因是因為大眾對急救分級制度的不了解；但若以全人醫療的觀點來切入，也許就會理解民眾心中對醫療的真正期待。

回想起多年前阿里山小火車翻覆，大林慈院全院啟動 333 大量傷患應變，而我所接到的病人剛好急需安排 X 光檢查；卻讓原本就在排號的病人極為不滿，認為我們插隊。當下雖馬上解釋，「是因為阿里山上出了車禍，病人的病情急需要檢查。」卻換來一句「騙肖ㄟ（鬼才相信）」的指責。我們雖然依著專業判斷及重病的優先順序執行，但對民眾來說，卻可能是相反的評價。

近日一位同事的父親住院，她描述，看著父親呼吸喘不過來，彷彿在與死神拔河，讓她有著快拉不住父親的心力交瘁感。專業人如此，一般民眾目睹傷者時，一定是心想著人命關天，但不知如何幫忙，「有誰是醫護？」，或是「有誰可以去找到醫護？」這樣的問號很快就會浮現腦海。搶救生命是在和時間賽跑，更要爭取分分秒秒。若以此同理心，就能理解目擊者在向醫療專業求援時，因被拒，才會認為該院不具同理心。而 6 月的另一則新聞「休假護士義救車禍少年，愛子救不回，母謝一輩子感恩」，則讓你我反思，以家屬立場來看，更是希望有人可以伸出援手，讓無助的親人在第一時間就能得到幫助。

慈濟醫療志業張文成副執行長正在推廣「負責與當責」的管理模式。本院社服室主任也以「從負責到當責」為題，請同仁學習以當責來面對工作，提升工作效益，維護病人權利，減少客訴案例。教學督導則在 CPR 教學時，以「有人倒在醫院對面便利商店」的情況題為例，詢問同仁如何啟動求救？除了打 119 外也要同時向急診呼救。以負責跟當責來說，119 消防局是

負責單位，急診是當責，就是把事情做到更好。

在急診擔任護理長時，也碰到幾次發生在急診外路口的車禍，由門口警衛通報急診，醫護立即趕到現場作急救處置，並與警衛一起用推床運送傷患到急診治療。還記得，有一次夜間 8、9 點，院區附近有一輛車被撞進田裡，急診同仁及救護車衝到現場，剛要返回宿舍的我也趕緊加入，因傷者困在駕駛座昏迷不醒，第一時間先把人救出後，以頸圈和長背板合力將傷者帶回急診救治，所幸傷勢不重，住院治療幾天後平安出院。

經常聽聞慈濟六院醫護在搭飛機、火車時，突然聽到廣播需要醫護人員協助病患，他們立即表明身分去救人；行政同仁因具有 CPR 證照，也參與過路倒民眾的急救與報警過程。身為醫事人員，救人是我們的天職，在探究責任歸屬前，更重要的是要考慮到民眾的身心靈有沒有得到救治？因為再多的專業分工，也比不上發生急難當時，伸出雙手，扶了一把的那分關懷與貼心。要即時發揮互助互愛的精神，減少悲劇的產生。這也就是證嚴上人對慈濟護理人的期許：「菩薩心，隨處現，聞聲救苦我最先。」若有這分心，相信我們都會是護理人文的實踐者。☺

【參考資料】

1. 蘋果日報，2013年05月23日，「高醫 急診室見死不救 老人門口被輾倒 護士竟說沒擔架」
2. 中央社，2013年5月23日，「被控冷血 高醫：會檢討改進」
3. 臺視新聞，2013年6月12日，「揪感心！休假護士 義救車禍少年」