

HCAP: Thời gian phản hồi nhanh hơn cho các cuộc gọi đến số 911

Ngày 02 tháng 02 năm 2023 [Câu hỏi từ cơ quan truyền thông](#)

Thông qua Kế hoạch Hành động về Chăm sóc Sức khỏe (Health Care Action Plan - HCAP), Cơ quan Dịch vụ Y tế Alberta (Alberta Health Services) đã triển khai chương trình Phản ứng Chung EMS-811 (EMS-811 Shared Response) mới để tất cả người dân Alberta đều nhận được mức độ chăm sóc phù hợp.

Alberta có những nhân viên chăm sóc sức khỏe tuyến đầu tốt nhất trên thế giới và chính quyền sẽ nỗ lực để sắp xếp những sự hỗ trợ hợp lý nhằm đảm bảo rằng người dân Alberta có được dịch vụ chăm sóc mà họ cần, vào thời điểm và tại địa điểm họ cần.

Các nhân viên cấp cứu y tế của Alberta có tay nghề chuyên sâu và được đào tạo để ứng phó với mọi loại trường hợp khẩn cấp. Công việc của họ đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc đảm bảo rằng, trong những tình huống nghiêm trọng, người dân Alberta được hưởng mức độ chăm sóc cao nhất hiện có.

Để đảm bảo những người dân Alberta cần được chăm sóc khẩn cấp nhận được sự chăm sóc đó nhanh nhất có thể, các nhân viên liên lạc trong trường hợp khẩn cấp EMS hiện đang hợp tác chặt chẽ với một nhóm chuyên biệt tại 811 thông qua nhóm Phản ứng Chung EMS-811 mới. Nhóm Phản ứng Chung sẽ làm việc để chuyển thẳng các cuộc gọi không khẩn cấp đến y tá 811 một cách hiệu quả, trong khi các cuộc gọi khẩn cấp sẽ tiếp tục nhận được phản hồi bằng xe cứu thương.

Khi người dân Alberta gọi số 911 được kết nối với EMS, một nhân viên liên lạc khẩn cấp trấn an người gọi rằng những người trợ giúp đang trên đường đến trong khi phân loại bệnh nhân theo cách tương tự như những gì xảy ra trong khoa cấp cứu của bệnh viện. Khi nhân viên liên lạc khẩn cấp tin rằng tình huống của bệnh nhân được xử lý tốt nhất bằng các cấp độ chăm sóc khác, họ sẽ chuyển thẳng cuộc gọi đến một nhóm chuyên biệt gồm các y tá đã đăng ký giàu kinh nghiệm tại 811 mà không cần đưa người

gọi vào hàng đợi. Y tá đã đăng ký sẽ tiếp tục đánh giá bệnh nhân và tình hình để xác định các phương án chăm sóc thích hợp.

Các cuộc gọi cho số 911 được đánh giá là phù hợp về mặt lâm sàng cho hệ thống phản hồi chung thì mới không phải chờ trong hàng đợi 811 thông thường và được một y tá đã đăng ký chuyên biệt hỗ trợ. Người gọi được thông báo về quá trình này và, nếu tại bất kỳ thời điểm nào xác định rằng cần phải có xe cấp cứu, thì xe cấp cứu sẽ được điều động.

Các cuộc gọi không khẩn cấp chiếm khoảng 10 đến 20 phần trăm tổng lượng cuộc gọi đến số 911, tùy thuộc vào khu vực. Điều đó có nghĩa là, khi sử dụng nhóm Phản hồi Chung EMS-811, thì có thể tránh được khoảng 40,000 lần phản ứng cho trường hợp không khẩn cấp mỗi năm. Cách tiếp cận mới này có nghĩa là sẽ có nhiều xe cứu thương hơn để sẵn sàng phản ứng trong những trường hợp cần nhất đồng thời đảm bảo rằng tất cả người dân Alberta đều được tiếp cận mức độ chăm sóc phù hợp mà họ cần.

Các hành động ưu tiên đang được tiến hành để giảm thời gian phản ứng EMS

Quản trị viên chính thức của AHS đã được giao nhiệm vụ thực hiện bốn hành động ưu tiên nhằm cải thiện phạm vi cung cấp dịch vụ y tế khẩn cấp. Điều đó bao gồm việc tìm những cách thức để sử dụng các phương thức vận chuyển phù hợp hơn khi không cần sử dụng xe cứu thương và nhân viên cấp cứu y tế được đào tạo chuyên sâu. AHS đang kêu gọi các bên nộp hồ sơ thể hiện sự quan tâm và mức độ năng lực nhằm ký hợp đồng với những bên vận chuyển trong trường hợp không khẩn cấp giữa các bệnh viện và trung tâm chăm sóc ở khu vực Calgary và Edmonton vào đầu tháng 2.

AHS cũng đang cố gắng để ưu tiên các lượt vận chuyển bằng xe cấp cứu tại các khoa cấp cứu. Vào ngày 5 tháng 1, một chính sách cấp tính của AHS đã được áp dụng tại tất cả các bệnh viện, qua đó cung cấp sự chỉ đạo và hướng dẫn để tinh giản việc vận chuyển bệnh nhân ổn định và ít khẩn cấp hơn từ sự chăm sóc của nhân viên cấp cứu y tế sang khoa cấp cứu và các nhóm y bác sĩ trong trung tâm chăm sóc khẩn cấp.

Những thông tin nhanh

- Dịch vụ EMS đã và đang hợp tác với Dịch vụ Thông tin về Thuốc và Chất độc (Poison and Drug Information Service - PADIS). Kể từ đầu năm 2022, AHS đã chuyển thành công hơn 400 cuộc gọi không khẩn cấp với các câu hỏi về chất độc và thuốc sang PADIS.
- Các y tá đã đăng ký của Health Link sử dụng phương pháp tốt nhất của mô hình tư vấn trong ngành, trong đó dùng các hướng dẫn dựa trên bằng chứng và cung cấp các phương án lâm

sàng an toàn, tập trung vào bệnh nhân cho những bệnh nhân không cần được cấp cứu mà đã gọi đến số 911.

- AHS khuyến khích tất cả người dân Alberta đang tìm kiếm lời tư vấn về sức khỏe cho các vấn đề sức khỏe không khẩn cấp tìm hiểu về các phương án chăm sóc dành cho họ bằng cách truy cập ahs.ca/options. Bác sĩ, dược sĩ hoặc Health Link thường là những người cung cấp sự hỗ trợ tốt nhất.

Thông tin liên quan

- [Kế hoạch Hành động về Chăm sóc Sức khỏe](#)

Tin tức liên quan

- [HCAP: Hành động trực tiếp để giảm thời gian phản ứng EMS](#) (Ngày 16 tháng 1 01 năm 2023)
- [Kế hoạch Hành động về Chăm sóc Sức khỏe: Thời gian phản ứng EMS](#) (Ngày 21 tháng 12 năm 2022)
- [Cải cách AHS để cải thiện dịch vụ chăm sóc bệnh nhân](#) (ngày 17 tháng 11 năm 2022)

Truyền thông đa phương tiện

- [Xem buổi họp báo](#)
- [Âm thanh: Phản ứng Chung EMS/811 - Cuộc gọi Thử nghiệm](#)
- [Âm thanh: Trích lời Bộ trưởng Copping](#)
- [Âm thanh: Trích lời Thư ký Nghị viện Sigurdson](#)
- [Âm thanh: Trích lời bà Patricia Chambers, giám đốc cấp cao của tỉnh, dịch vụ chăm sóc trực tuyến, Cơ quan Y tế Alberta](#)