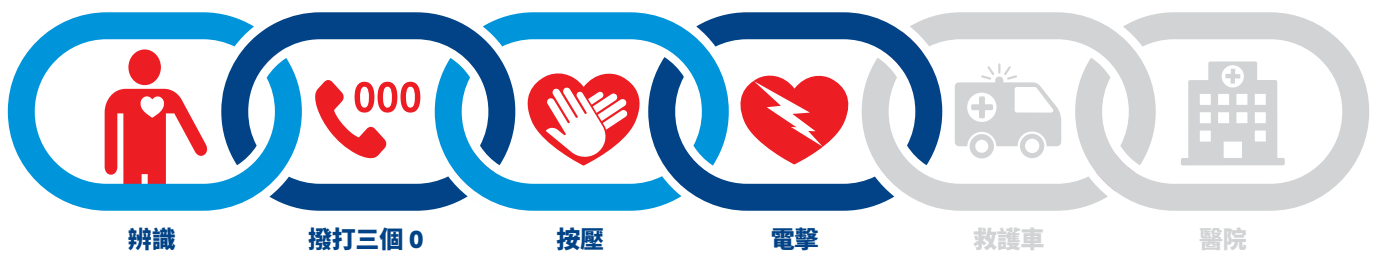


打電話 按壓 電擊

常見問題

任何人隨時隨地都可能發生心跳停止的問題，因此我們都必須要知道如何採取相關步驟來挽救生命。「打電話、按壓、電擊」旨在培養救援信心，讓您瞭解何時該致電三零專線（000）、如何施行 CPR 和使用 AED。

Ambulance Victoria 倡導的是**生命之鏈**，這是全球因應心臟驟停的指南。若能實行生命之鏈中的各環節，心跳停止病患的生存機會將大幅增加。若能瞭解並遵循**生命之鏈**原則，我們就能挽救性命。



生命之鏈：實行這四大環節，各社區將可大幅提升心跳停止病患的存活率。

心跳停止與心臟病發作

問：何謂心跳停止？

當心臟無法有效跳動時就會出現心跳停止的症狀，因而導致大腦和其他器官無法取得足夠的血液和氧氣。心跳停止的人會失去知覺且呼吸異常，或者完全沒有呼吸。一旦發現心跳停止的跡象，請撥打三零專線（000）、立即施以 CPR 並使用 AED（如有的話）。

問：何謂心臟病發作？

當動脈出現阻塞而使得血液無法送達心肌時，就會導致心臟病發作。因此，無法取得足夠血流的心肌部位將開始壞死。

心臟病發作的症狀可能包括以下方面的疼痛、壓力、沉重感或緊繃感：

- 胸口
- 肩膀
- 頸部
- 手臂
- 下顎
- 背部

症狀可能因人而異，而有些人可能根本沒有胸痛的問題。心臟病發作可能導致心跳停止。



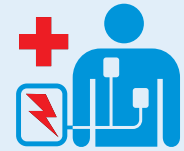
⚠ 若您有任何心臟病發作的症狀，請立即撥打三零專線（000）。

打電話、按壓、電擊

問：什麼是「打電話、按壓、電擊」工具包？

Ambulance Victoria 與心臟基金會合作，共同研發了一套新的心肺復甦術（CPR）和自動體外去顫器（AED）練習工具包。「打電話、按壓、電擊」工具包讓大家更有意願且能力去識別心跳停止的症狀，並以三個簡單的步驟採取

行動：撥打三零專線（000）、立即施以 CPR，並使用 AED（若有的話）。



三零專線（000）

問：為何我要先撥打三零專線（000）？

請務必先撥打三零專線（000），確保醫護人員已在路上。當您致電三零專線（000）時，接聽專員會在救護車抵達前為您提供協助病患的指示。立即採取他們提供的措施，或許能有助於挽救病患的生命。

問：為何三零專線（000）接聽專員要問這麼多問題？

一旦接聽專員確認了緊急事故的位置及情況，這類資訊就能傳送給救護車調度員。隨即，調度員將派送救護車到緊急事故地點。

接聽專員會繼續詢問問題，盡量為醫護人員收集病患相關的資訊。**這並不會延誤救護車的抵達。**這將可為病患在最短時間內提供最佳照護。

消防單位、Ambulance Victoria 社群緊急響應小組（CERT）或 GoodSAM* 專員可能是第一個接應的人員。他們經過紮實訓練，可為心跳停止的病患提供適當的照護。

* 有關 GoodSAM 的詳細資訊，請參見下文。

問：我如何幫助救護車找到屋子？

若您能提供確切的位置，包括最近的十字路口和地標，救護車就能盡快找到緊急事故的地點。

如果您出門在外或者在農村或偏遠地區，請在出門前下載 Emergency + 應用程式。這款應用程式方便您將 GPS 座標提供給接聽專員，且範圍遍及全澳洲。

如果心跳停止發生在住所中，請確認門牌號碼清楚可見、前門已解鎖，且若是夜間戶外燈光已開啟。

請家人將寵物安置好，並提供通向病患的通暢路徑。若可能的話，安排他人在所處前方等候醫護人員。



CPR

問：何謂 CPR？

CPR 是心肺復甦術的縮寫。這是一種仰賴按壓胸口的方式，能將含氧血流壓往全身。若操作得當，CPR 將可讓心臟發揮作用。

以下是有效施行 CPR 的方式：

直直跪在病患的胸口旁。膝蓋應該與肩膀同寬。將一隻手掌根放在兩乳之間的胸口中央。現在，將另一隻手放在剛才那隻手上方，並交叉相扣。手指盡量別靠在胸部上。手臂伸直、手肘固定好後向下按壓。

用力且快速地在兩乳之間的胸口處按壓。

問：為何 CPR 如此重要？

執行 CPR 時，您能將含氧的血液送往全身、腦部及其他身體器官。在醫護人員抵達並接手之前，必須得維持好這種順暢的血流。

問：按壓胸口時為何手臂要伸直？

CPR 的過程很費力。按壓胸口時若能將手臂打直，您就能善用上半身的重量，而且整個過程也就不會如此費力及累人。若現場有其他人在，可以在您疲累時請對方協助並接手做 CPR。在醫護人員抵達之前，請務必持續在病患胸口上按壓，並與他人輪流施以 CPR 以避免疲勞。

問：現在的 CPR 為何不再有口對口人工呼吸？

需要為心跳停止的病患施以 CPR 時，口對口人工呼吸是一般人不敢行動的主要障礙之一。全球領先的復甦急救組織大力支持僅施以 CPR*，因為這能提高普通民眾執行 CPR 的比率，進而提升病患的存活率。除去這道障礙可簡化 CPR 程序，同時不影響救援結果。

* 僅有按壓的 CPR 程序指的是不必施以口對口人工呼吸的 CPR。

問：為何不再檢查脈搏？

進行 CPR 之前尋找脈搏已不再是必要程序。在壓力大的情況下很難找到脈搏，而且這樣做可能會浪費關鍵的時間。辨識病患是否失去意識且呼吸是否有異常還比較有效。若您對有脈搏的人進行 CPR，則極不可能對對方造成任何傷害。如有疑問，施以 CPR 總比不去進行 CPR 要來得好。



問：是否有簡單的方式可打開病患嘴巴，以檢查呼吸道是否暢通？

若接聽專員指示您檢查呼吸道，請將一隻手放在病患的額頭上，另一隻手的拇指則放在下唇和下巴之間。用食指握住下巴下方。輕輕地張開嘴巴，然後向裡面看。最好將其他手指彎成拳頭樣，以免壓迫到氣管。

問：檢查呼吸道時若病患嘴巴有食物或其他物體，這時該怎麼辦？

與接聽專員通話時，若病患嘴內有食物或其他物體，請輕輕將病患身體翻到側邊，接著將其頭部往後仰、打開嘴巴，並將異物取出。這一點對溺水的病患尤其重要。您可能得在多個步驟中檢查呼吸道是否有食物及液體，同時讓呼吸通保持暢通。呼吸道暢通後，將病患翻到平躺的狀態以便開始進行 CPR。別忘了，接聽專員會引導您。

CPR（接上頁）



問：若病患有假牙該怎麼辦？

若病患有假牙且假牙未移位，則無須將其拔下。不過，若假牙已掉到喉嚨深處，請盡快將其取出。如果假牙已脫離口腔，則將其整個拔下來。

問：如何為嬰兒進行 CPR？

方式基本上大同小異。對嬰兒（不超過1歲）而言，請將頭部維持在穩定的位置，並用兩根手指在胸口中央按壓。若接聽專員有指示，請用您的嘴巴包覆住嬰兒的口鼻，以利傳送些許氣體。

對於10歲以下的兒童，請用一隻手而非兩隻手，並遵循接聽專員的指示進行急救。

問：在按壓胸口時，會不會壓斷病患的肋骨？

有可能，您有可能在進行 CPR 時壓斷對方的肋骨，這種狀況並非罕見。若感覺到肋骨斷裂，請再次檢查您手部的位置，但別停下來。若病患可甦醒過來，斷裂的肋骨將能復原。

問：何時可以停止 CPR？

只有在醫護人員抵達並接手時，或者病患已能自行呼吸時，才能停止 CPR。每進行每一分鐘的 CPR，就能對病患的存活率帶來極大的影響，同時盡可能降低他們腦部傷害及/或死亡的風險。

問：若執行 CPR 的方式正確無誤，是否可讓病患在救護車抵達前就開始呼吸或復甦？

CPR 可為病患爭取時間。處於心跳停止狀態的病患鮮少能立即再次呼吸。但是，若旁人可在醫護人員抵達前使用公用 AED，病患的情況可能有改變的機會。請告訴接聽專員情況，並遵循其指示。

問：若病患在床上或椅子上該怎麼辦？

請先將病患移往硬質的地面上。在柔軟的表面上進行 CPR 將失去成效。在椅子或汽車座椅上的昏迷人若意識不清且呼吸有異，則需要將其移往硬質的地面上才能有效進行 CPR。請記住，對無法呼吸的人而言，一點瘀青並沒有關係。

問：我無法將病患移往地面上，這時該怎麼辦？

在自己的能力範圍內竭盡所能吧！做點事總比什麼都不做還要好。腎上腺素或許能幫助您將病患移往地面上，以便進行 CPR。當醫護人員抵達時，他們將可協助您起身。

問：進行 CPR 後可能面臨哪些法律責任？

因提供急救或 CPR 而遭到提告的風險非常低。目前在澳洲，沒有任何人為此類情況遭到起訴。

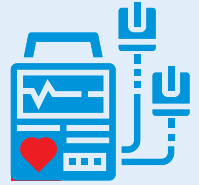
在維多利亞州（以及澳洲所有州及領地），《好撒馬利亞人法》為那些在緊急事故或意外中出手支援、建議或照護的民眾提供保障。

在《Wrongs Act 1958》法案之下，若有下列狀況，則可在民事責任的框架下受到法律保護：

- 病患受傷或有受傷或死亡的風險。
- 伸出援手的當事人立意良善，且不要求在提供支援後獲取任何錢財報酬。

這類法律旨在讓民眾安心，知道若自己在緊急事故中出手相救，無論病患結果如何，皆不須為自己善良的舉動承擔法律責任。

自動體外去顫器 (AED)



問：何謂自動體外去顫器 (AED) ？

AED 是一種自動化裝置，可在病患心跳停止時用來電擊，使其心臟恢復正常功能。AED 會分析心律，並僅在必要時才進行電擊。

在醫護人員抵達現場前，於關鍵時刻中採用 CPR 和 AED，將可大幅提高病患的存活率。若無可用的 AED，請繼續進行 CPR，直到救護人員抵達並接手。

若現場有 AED，請在開始執行 CPR 時，請旁人拿取 AED 裝置。將 AED 放在靠近上胸部的右上側，開啟 AED 並按照說明進行操作。若不確定，接聽專員將引導您使用 AED。

任何人都能使用 AED。無需培訓。

問：何謂 AED 登記庫？

所有 AED 皆應在 AED 登記庫中註冊：

registermyaed@ambulance.vic.gov.au。

這將可讓三零專線 (000) 接聽專「查看」病患附近是否有裝置，並引導旁人前往取得。我們鼓勵 AED 擁有者全天候開放的自有 AED 供大眾使用。這將可為各社區的心跳停者病患大幅提升其存活率。若 AED 未註冊，三零專線 (000) 接聽專員將無法引導旁人前往取得最近的 AED 裝置。

若 AED 已註冊且用於某緊急事故，Ambulance Victoria 將可在事後檢查 AED，確保該裝置未來能再次使用。

拯救性命有賴於團隊的合作

問：如何同時撥打電話、進行 CPR 和使用 AED ？

Ambulance Victoria 建議各個家庭使用無線電話或手機撥打三零專線 (000)。將電話轉為擴音模式、把電話拿到病患身邊，並遵循接聽專員的指示。

若沒有手機，可先聆聽專員指示，隨即將電話放下，並按照方才的指示進行。接著，再次拿起電話，聆聽下一組步驟。

若現場有其他人，也可請他們將接聽專員的指示轉達給您。除非接聽專員已提出要求，否則，請勿掛斷電話。持續保持通話的狀態，才能讓您再次與接聽專員交談以安撫情緒，或者向專員更新病患狀況的任何改變。

保持通話狀態並不會延誤救護車抵達的時間，此外請記得，任何 CPR 急救總比完全沒有 CPR 要來得好。



問：何謂 GoodSAM ？

Ambulance Victoria 在 2018 年推出了 GoodSAM。這是一款旨在挽救生命的應用程式，可將註冊的成年人與附近遭遇心跳停止的病患聯絡起來。此應用程式與三零專線 (000) 連結，方便 Ambulance Victoria 在救護車抵達之前，知會當地 GoodSAM 回應者在關鍵時刻提供緊急救援服務。現在，GoodSAM 歡迎任何有信心且願意進行 CPR 和使用 AED 的成年人加入。

自 2018 年推出 GoodSAM 以來，GoodSAM 急救人士已拯救了許多鄰居、陌生人或朋友。

Ambulance Victoria 會籍



問：Centrelink 退休人士卡和健保卡是否涵蓋救護車運送服務？

若您持有退休金卡或健康護理卡，且同時為符合資格的維州州民，您將在全澳洲享有免費的救護車服務。

在所有情況下，您可享受有前往最近且最合適的醫療機構之運送服務，但前提是您必須有醫療照護上的需求。

一些例外情況如下：

- 從私人醫療機構進行運送服務（該私人機構可以選擇將費用轉嫁給您）。
- 聯邦老年健保卡並未包含救護車服務。
- 出於社會或便利原因（例如選擇自己的治療地點）而使用的運送服務。
- 有另一方負責付款（例 TAC、WorkCover）。

當保險公司無法為您提供某些保險時，Ambulance Victoria 會籍或許可提供相關服務。

Ambulance Victoria 在運送時會要求您提供您自身特別權益的證明。因此，您可能會收到收據。屆時將需要聯絡 Ambulance Victoria 並提供相關證據。

如《救護車款項指南》中所述，您使用的卡片必須在運送的當下有效，否則收據上的款項將必須由相關個人、醫院或可繳費的單位負責。

問：我的私人健康保險能支付救護車費用嗎？

就承保和不承保的範圍，私人健康保險公司皆訂定了自身的條款與條件。

可惜的是，我們時常看到選用私人保險的會員已使用此類服務，但事後發現自身保險的條款及條件並未涵蓋該特定狀況，例如航空救護運送服務或非緊急的運送等服務。

Ambulance Victoria 建議您與保險公司聯絡，以釐清您是否享有救護車保險服務。不妨參考 ambulance.vic.gov.au/membership 常見問答集，取得更多資訊及可供指引的檢查清單。

問：如何成為 Ambulance Victoria 會員？

我們提供多種會員加入方式：

線上： ambulance.vic.gov.au

電話： 1800 64 84 84（提供翻譯服務）

郵寄： 請將您的申請單寄至 Ambulance Victoria，地址為 Po Box 278, South Melbourne VIC 3205

澳洲郵政： 攜帶您的申請單，並前往任何澳洲郵政據點的櫃台繳費。

您可以在網站上下載申請單，或致電 **1300 366 141** 索取申請單。

後續步驟有哪些？

問：我可以在哪取得「打電話、按壓、電擊」工具包？

若您居住在維州，且想在您的社區推廣未經認證的「打電話、按壓、電擊」專案，請寫信到 community.engagement@ambulance.vic.gov.au。

問：「打電話、按壓、電擊」工具包適合必須要有 CPR 證書才能工作的人士嗎？

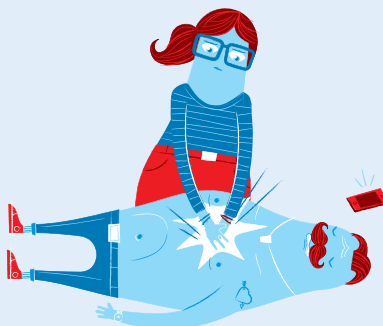
不必，對於具有專業救援責任的人士而言，這並不能取代其需認證的培訓。若需獲得認證培訓，請聯絡您當地的急救單位。

敬請牢記...

打電話



按壓



電擊



**Ambulance
Victoria**



**Heart
Foundation**