

Response Time - Satu Analisis Yang Mungkin Kontroversi



21 Oktober, 2008

Berapa lamakah sela masa dari detik orang awam membuat panggilan kecemasan hinggalah bantuan sampai di lokasi?

Jawapan kepada persoalan ini amat banyak kerana pelbagai faktor yang tidak pernah orang awam ataupun pihak berkuasa (mungkin) fikirkan.

Hanya mereka yang benar-benar terlibat secara langsung dalam sesuatu kes sahaja yang tahu apa sebenarnya yang berlaku.



Mereka yang terlibat termasuklah:

1. Mangsa
2. Orang ramai di lokasi
3. Pihak berkuasa yang tiba dahulu seperti polis trafik
4. Mereka yang terlibat di pusat bantuan/panggilan kecemasan
5. Anggota yang respon ke lokasi kejadian seperti polis, bomba, anggota perubatan.

Tahukah anda, sebelum talian Kecemasan Negara 999 diperkenalkan 1 Oktober 2007 (telah genap setahun rupanya), negara mempunyai 4 talian kecemasan yang berbeza

- 1- 999 - Polis dan Ambulan
2. 994 - Bomba
3. 991 - Pertahanan Awam
4. 112 - Telefon selular

Bukan tugas saya untuk memperincikan di sini fungsi semua nombor-nombor tersebut, tetapi lebih kepada apa yang berlaku jika kita membuat panggilan kepada nombor-nombor itu.

**Apa yang berlaku jika kita membuat panggilan kecemasan:
(Sebelum 1 Oktober, 2007)**

Senario paling mudah ialah kemalangan jalanraya.



Apabila kita membuat panggilan ke nombor 999, kita akan ditanya butiran peribadi dan lokasi serta jenis kecemasan.

Jika kemalangan, maka operator akan terus menyambungkannya ke Hospital berdekatan (hospital kerajaan), atau biasanya kepada Bulan Sabit Merah Malaysia.

Setelah maklumat disalurkan, maka anggota perubatan akan segera keluar ke lokasi.



Jika panggilan kebakaran, talian 994, maka panggilan akan dijawab oleh operator Jabatan Bomba dan Penyelamat.

Begitu juga jika kemalangan membabitkan mangsa tersepit, jatuh gaung dan bencana, talian 994 akan terus sampai ke Jabatan Bomba.

Begitu juga talian 991 di mana panggilan akan terus dijawab di Bilik Gerakan Jabatan Petahanan Awam, samada panggilan untuk ambulans, bencana alam atau kemalangan.



Nombor-nombor itu sebenarnya telah sebatikan dan bukanlah sesuatu yang sukar untuk diingati kecuali ada antara mereka yang cepat hilang ingatan, pelupa, nyanyok atau kurang waras.

Semuanya berjalan lancar, di mana akhirnya semua nombor-nombor itu dimansuhkan dan dikekalkan kepada hanya nombor 999.



Alasan diberi amat mudah - nombor itu senang diingat dan pemantauan masalah panggilan palsu.

Ok, tidak mengapa, kerana apa-apapun, sistem itu telah pun setahun dilaksanakan.

Tetapi, adakah dengan pelaksanaan hanya satu nombor 999 itu, 'response time' menjadi lebih cepat, tepat dan berkesan?

Jawapan saya, ialah : kadang-kadang tidak, kadang-kadang lebih baik kekal sistem beberapa nombor seperti dahulu, kadang-kadang langsung tidak nampak apa-apa perubahan...



Nyawa itu terlalu berharga - setiap detik lewat, ia makin jauh dari kita...

Berikut saya perturunkan beberapa fakta:

1. Tahukah anda, ada operator 999, langsung tidak tahu lokasi yang kita sebutkan.
2. Tahukah anda, operator yang menjawab panggilan anda, mungkin berada di luar negeri anda membuat panggilan
Contoh: Panggilan dibuat di Ampang, tetapi operator yang menjawab mungkin berada di Sibu, Sarawak.
3. Tahukah anda, sesi soal-jawab butiran peribadi, jenis kemalangan/kecemasan, dan untuk menerangkan lokasi sebenar sudah mengambil masa beberapa minit yang akhirnya, bantuan yang diminta tak kunjung tiba.
4. Tahukah anda, operator yang menjawab panggilan anda, ada yang tidak tahupun untuk menyalurkan ke mana panggilan ke agensi terdekat dengan kawasan kejadian.
5. Tahukah anda, jika panggilan untuk mendapatkan ambulan, bukan semudah itu untuk mendapatkan ambulan?
6. Tahukah anda, di saat anda meminta bantuan dan operator menyalurkan panggilan, maka bantuan sebenarnya bukan bergerak serta-merta?
7. Sedarkah anda, jika anda meminta ambulan untuk bantuan, selalunya (biasanya di Kuala Lumpur) bukan ambulan Hospital yang tiba, sebaliknya samada agensi seperti Bulan Sabit

Merah, Pertahanan Awam atau St John Ambulance yang tiba.

8. Tahukah anda, jika operator menyalurkan ke agensi A untuk bertindak, akhirnya agensi D yang tiba? Mengapa?

Contoh: Operator akan menyalurkan panggilan ke Hospital Kerajaan A, tetapi atas sebab-sebab yang mereka sahaja yang tahu, Hospital A akan menyalurkan ke agensi B, tetapi agensi B kata, mereka 'kehabisan' ambulan kerana respons kepada beberapa kes lain. Samada Hospital A atau agensi B terbabit akan menyalurkan pula ke agensi C untuk bantuan yang mungkin akan memberi jawapan yang sama.

Ketika ini, masa telah berjalan mungkin 10 hingga 15 minit yang akhirnya Agensi D yang respons

9. Tahukah anda, RAMAI orang awam akan memarahi anggota perubatan yang tiba dengan ambulans menuduh ambulans lambat.

10. Pernahkah anda terfikir, ambulan yang tiba sebenarnya tidak pernah lambat apalagi untuk melengah-lengahkan masa. tetapi apa yang melambatkan mereka ialah apabila pusat panggilan kecemasan gagal mencari lokasi agensi terdekat dengan kawasan kemalangan/kebakaran

11. Pernahkah anda terfikir, kelambatan itu atas faktor seperti No.8 di atas, di mana Agensi D yang akan menjadi mangsa kemarahan orang ramai kerana didakwa lambat, sedangkan Agensi D tak tahu apa-apapun sebab bukan meeka yang mendapat panggilan pertama, tetapi mungkin setelah tiga agensi lain gagal atau tidak dapat respon ke lokasi.

12. Tahukah anda, jika anda memasang audio di dalam kenderaan anda dengan kuat, cermin di tutup rapat, anda sebenarnya langsung tidak mendengar bunyi siren kecemasan di belakang kereta anda. Atau anda terdengar sayup-sayup menyebabkan anda terfikir, ambulan berada jauh dari anda.

13. Tahukah anda, di dalam keadaan tertentu, ada jalan yang tidak mempunyai laluan kecemasan menyebabkan ambulan sukar melepasi kesesakan jalanraya. Dan jika adapun, kadang-kadang laluan kecemasan turut digunakan oleh kenderaan awam menyebabkan gangguan kepada pergerakan ambulan.

14. Tahukah anda, sebesar manapun lebar badan ambulan, jika anda mmberi laluan di tengah-tengah jalan yang mempunyai dua laluan, ambulan akan dapat melepasi kesesakan lalulintas walaupun macamana teruk sekalipun. Oleh itu, sebaik mendengar siren, mereka yang di laluan kanan, rapatkan kenderaan ke kanan dan di kiri, rapatkan ke kiri untuk membuka laluan tengah kepada kenderaan kecemasan.

15. Pernahkah anda terfikir, bukan semua ambulan yang dipandu laju dan memasang siren, sebenarnya tidak membawa pesakit? Mereka sebenarnya ada yang membawa sampel darah, organ dan pelbagai sampel atau ubatan yang diperlukan oleh hospital lain atau kerja-kerja pemindahan organ perlu dilakukan dengan pantas.

Ini kerana, kelewatan dan keadaan suhu yang tidak sesuai, boleh merosak atau memusnahkan sampel atau organ yang dipindah atau di bawa.

16. Tahukah anda, semua perkhidmatan kecemasan seperti kemalangan jalanraya, tiada sebarang bayaran dikenakan. Ada yang ragu-ragu untuk menelefon kerana bimbang dikenakan caj-caj.

17. Tahukah anda, bukan semua perkhidmatan ambulan adalah hanya untuk kecemasan seperti kemalangan jalanraya. Proses pemindahan pesakit dari sebuah hospital ke hospital lain atau antara negeri, boleh dilakukan. Jika proses melibatkan hospital kerajaan, ia adalah percuma.

18. Tahukah anda, perkhidmatan ambulan berbayar digunakan antaranya untuk pemindahan pesakit, menghantar pesakit ke hospital (biasanya membabitkan hospital swasta).Perkhidmatan ini disediakan oleh pelbagai syarikat yang mengenakan harga berbeza bergantung pada jenis sakit dan keadaan pesakit.



Pengalaman

Saya pernah mengalami berbilang situasi yang membabitkan secara langsung mendapatkan bantuan kecemasan seperti kes-kes kemalangan.

Untuk makluman, Blog saya ini dan artikel ini tidak akan menceritakan atau membuat andaian dari mulut ke mulut, tetapi berdasarkan pengalaman saya sendiri.

Saya sama sekali tidak akan menggunakan sumber berita atau berpandukan frasa-frasa seperti:

menurut maklumat dari orang dalam
menurut sumber rapat
menurut orang kanan si polan-si polan
menurut sumber yang dipercayai
menurut sms yang diterima
menurut hasil risikan dalaman
dengar-dengar cerita

atau apa saja yang seumpamanya

Situasi 1:

Pernah saya tiba di suatu lokasi kemalangan di mana orang ramai sedang marah-marah kerana setelah setengah jam, tiada bantuan tiba sedangkan mangsa cedera parah.

Tanpa menggunakan talian 999, saya terus menelefon bilik gerakan sebuah agensi yang akhirnya, kurang 10 minit, ambulan agensi terbabit sampai memberi bantuan.

Malangnya, orangawam tetap memarahi anggota perubatan yang tiba kerana didakwa lambat sedangkan mereka tidak menerima apa-apa panggilan kecemasanpun melainkan dari saya.

Situasi 2:

Saya pernah disindir oleh kakitangan Lebuhraya apabila saya bertanya samada ambulan sudah dipanggil atau belum ketika kebetulan tiba di satu lokasi kemalangan.

Ini kerana kemalangan telah berlaku kira-kira 20 minit, tetapi bantuan masih belum sampai.

Tindakan saya menghubungi ambulan juga amat tidak disenangi mereka seolah-olah saya kononnya mencabar kredibiliti mereka.

Akhirnya, kira-kira 15 minit setelah saya menelefon sebuah agensi (bukan melalui talian 999), ambulan mereka sampai serentak dengan ambulan yang dipanggil dengan talian 999 oleh pihak lebuhraya, 35 minit sebelum itu...

Situasi 3:

Secara kebetulan, saya menemui satu kemalangan motosikal dirempuh kereta di Lebuhraya Lingkaran Tengah 2 MRR2 selepas susur Lebuhraya Bertingkat Ampang-KL AKLEH arah Hulu Klang.

Penunggang motor cedera parah dan ketika kejadian, cuaca hujan.

Dari maklumat, orangramai telah memaklumkan melalui talian 999 kira-kira 20 minit sebelum itu.

Hari itu merupakan hari pertama talian 999 dilaksanakan sepenuhnya (1 Oktober 2007), tetapi mungkin kerana sudah biasa, saya mendail 991 untuk bantuan ambulan..

Agak terkejut, apabila yang menjawab, suara yang amat asing bagi saya.

Rupa-rupanya, semua panggilan ke 991, 994 mulai hari itu, akan otomatik di divert ke 999.

Setelah bersoal-jawab dengan pelbagai soalan seperti nama, no KP, lokasi, akhirnya, operator mengakui tidak mengetahui di mana Jabatan Pertahanan Awam Jalan Semarak/Jalan San Ah Wing.

Soalan saya mudah, anda di mana dan operator menjawab, di Sibu Sarawak.

Benar-benar membuang masa, saya menamatkan panggilan.

Saya dail sekali lagi 991, tetapi tetap disambung ke 999 dan kali ini, operator di Melaka yang menjawab.

Seperti dijangka, mereka langsung tidak tahu di mana Jabatan Pertahanan Awam, dan apalagi di manakah MRR2 itu, dan lebih malang, langsung tidak dapat bayangkan lokasi tepat kemalangan.

Satu lagi keadaan di mana masa itu emas tetapi telah dilengahkan oleh faktor yang tak masuk akal.

Akhirnya, saya menelefon menggunakan nombor talian terus ke Jabatan Pertahanan Awam yang akhirnya ambulan mereka tiba kira-kira 12 minit kemudian, hanya terlewat satu minit dari ambulan Hospital Ampang yang mungkin telah dihubungi oleh pusat panggilan 999 32 minit sebelum itu.

Persoalannya amat mudah, adakah operator 999 dilengkapi dengan pengetahuan geografi tentang sesuatu kawasan.

Adakah mereka ingat, jika sebut Ampang, semestinya Hospital Ampang akan dipanggil?

Untuk pengetahuan, lokasi kemalangan itu hanya kira-kira 4km dari Bulan Sabit Merah, 5km dari Jabatan Pertahanan Awam , tetapi lebih 10km dari Hospital Ampang.

Malah Ambulan Hospital Ampang terpaksa merempuh kesesakan jalanraya yang amat teruk gara-gara kemalangan itu.

Dan, dalam kes yang lebih kronik, kemalangan di Jalan Ampang, panggilan disalurkan ke Hospital Ampang...!!!

Benarkah Bomba Sampai Lambat Ke Lokasi?

21 Oktober, 2008

Anggota Bomba juga adalah manusia seperti kita.

Mereka juga adalah manusia yang dilahirkan untuk berkhidmat kepada kita dan tanpa mengira masa.

Bagaimanapun, seperti juga perkhidmatan ambulan, mereka sering menjadi bahan cemuhan, kata-kata kesat dan kejian penduduk setempat.

Tahukah anda, apakah DUA ayat paling popular?

BOMBA LAMBAT SAMPAI

AIR TAK DE

Sebelum penggunaan penuh talian 999, Jabatan Bomba dan Penyelamat mempunyai nombor kecemasan mereka sendiri - 994.

Operator yang menjawab adalah anggota bomba sendiri, dan mereka dilatih mengenali sesuatu kawasan jagaan atau negeri tempat mereka berada. Walaupun operator, tetapi mereka juga adalah anggota bomba, dan tahu apakah tugas mereka dan lokasi sesuatu tempat.

Berbeza dengan operator talian 999, mereka adalah kakitangan syarikat telekomunikasi dan ada yang tidak tahupun sebenarnya di manakah lokasi sebenar sesuatu kejadian yang dilaporkan.

Jika dahulu, setiap panggilan ke talian 994, operator Jabatan Bomba akan menjawab dan akan terus menyalurkan maklumat ke balai berdekatan tempat kejadian.

Mereka juga mampu menilai sejauh mana besarnya kebakaran dan mampu bertindak pantas untuk meminta bantuan dari balai bomba berhampiran sebagai backup.

Hebah siar mereka melalui alat walkie-talkie sebaik mendapat maklumat, menjadikan response-time menjadi pantas dan dapat dipantau oleh balai bomba lain dengan serta-merta.

Kelewatan jentera bomba sampai, sebenarnya bukan lah kelewatan dalam ertikata sebenar.

Lambatnya maklumat disalurkan kepada bomba kerana sesi soal-jawab antara operator dengan pemanggil menyebabkan masa yang begitu berharga, terbuang begitu sahaja.

Anggota bomba bukan bertugas memantau asap yang keluar dari mana-mana lokasi. Kita tidak boleh mengharap anggota bomba mengetahui semua kejadian walaupun hanya beberapa meter dari balai bomba jika tiada yang memaklukkannya.

Oleh itu, tidak salah jika dalam sesuatu kejadian, 10 orangawam memaklumkan kes yang sama ke balai bomba.

Lebih baik jika anda mengetahui nombor talian terus balai bomba tempat tinggal anda tanpa mengharapkan panggilan ke talian 999.

Oleh itu, lain kali, jika bagi anda bomba lambat tiba di lokasi, kita kena tau adakah mereka mendapat maklumat lambat, atau alamat yang diberikan betul atau tidak yang menyebabkan mereka lambat, dan ditamh pula dengan kesesakan jalanraya.

Harus diingat, jentera bomba adalah lebih besar dari ambulan, jadi jentera sukar melepasi kesesakan jalanraya.

Setibanya di lokasi...

Setelah tiba di lokasi, kebakaran mesti dipadamkan dengan air.

Tahukah anda, sebesar manapun jentera bomba yang tiba, air yang dibawa hanya mampu bertahan sehingga kira-kira 5 minit sebelum habis satu tangki.

Tangki di dalam jentera bomba adalah sebagai backup dan digunakan sementara menemui / penyambungan ke pili bomba dan amat berguna jika membabitkan kemalangan kenderaan terbakar di lebuhraya atau jalanraya.

Tetapi, tahukah anda, tidak pernah dalam sejarah, jabatan bomba membekalkan air...!!!

Tetapi, mengapakah anggota bomba yang dipersalahkan jika tiba-tiba pili bomba tidak berair?

Sila fahamkan betul-betul bahawa air bukanlah tugas bomba yang menyediakannya. Ia adalah dari pili bomba yang disediakan oleh pihak bekalan air seperti Syabas.

Dan jika kebakaran berlaku, tiada pili bomba, pun anggota bomba yang kena marah, kena maki, kena hamun...!!!

Malang sungguh kepada anggota bomba, kerana kemudahan pili bomba bukan disediakan oleh mereka, tetapi contohnya oleh pemaju sesuatu kawasan.

Oleh itu, jangan menyalahkan anggota bomba atas kelewatan atau ketiadaan air pili bomba atau tekanan rendah...!!!

Setiap pergerakan dari mula terima panggilan kecemasan, tiba di lokasi kebakaran dan selesai memadamkan kebakaran, ia adalah dicatatkan, dan sebarang kecacatan dalam proses itu, itulah tanggungjawab yang mereka perlu jawab...

Lebih Sejam Menanti Ambulan - Akhirnya Mangsa Kemalangan Menemui Ajal..

NKVE, Subang, Selangor
23 Otober, 2008

Kisah yang dipaparkan ini berlaku juga melalui pengalaman saya sendiri.

Ia bukan kisah rekaan, bukan dengar dari mana-mana sumber, bukan khabar angin, bukan diceritakan dari mulut ke telinga berpuluh orang lain sebelum sampai kepada saya, tetapi berlaku di hadapan mata saya sendiri.

Semuanya bermula kira-kira jam 7-30 pagi tadi apabila saya mendapat panggilan telefon dari seorang rakan, mengenai satu kemalangan maut di Lebuhraya NKVE arah Klang sebelum susur ke Subang.



Dalam hati, terfikir juga, laluan mana harus saya lalui kerana pasti jalan akan sesak dan jika tersalah laluan, saya tidak sampai ke lokasi.

Setelah memasuki plaza tol Damansara dari arah Damansara, laluan telah mulai sesak yang memungkinkan saya tidak sempat tiba di lokasi sebelum mayat dihantar ke hospital.

Bagaimanapun, ketika melalui kawasan kemalangan, saya terkejut kerana tidak seperti yang dijangka, mayat tentu ditutup dengan plastik hitam.



Mangsa, Leong Kok King, 58tahun, masih hidup ketika ini.

Sebaliknya dengan jelas, mangsa terbaring dengan darah mengalir dari bawah kepalanya.

Saya memberhentikan kereta dan segera ke lokasi, dan dimaklumkan oleh pegawai trafik dan peronda lebuhraya bahawa mangsa masih hidup.



Saya dapati, mangsa, Leong Kok King, 58 tahun, masih bernyawa, nafasnya turun naik, tetapi dalam keadaan tidak sedarkan diri.

Darah masih mengalir perlahan-lahan di bawah kepalanya.

Keadaannya amat kritikal, malah untuk membawa mangsa dengan kenderaan sendiri, lebih memudaratkan keadaannya.

Jam menunjukkan 8-45 pagi, iaitu lebih sejam sejak dari saya menerima panggilan tersebut.



Apa yang boleh dibuat selain dari menunggu bantuan ambulan.

Menurut mereka yang berada di lokasi, mereka telah memaklumkan kepada talian 999 untuk meminta bantuan.

Bagaimanapun, bantuan yang diminta tidak kunjung tiba.



Dari pemerhatian saya dan mereka yang berada di lokasi yang bukan terlatih dalam bidang perubatan secara khusus, memang mangsa masih bernyawa, dan dengan jelas mangsa masih bernafas.

Bukan tugas saya bertanya kepada mereka yang berada di situ, jam berapa mereka menelefon talian kecemasan, tetapi sedhaif manapun manusia itu, pasti mereka akan meminta bantuan ambulan kerana mangsa jelas masih hidup.



Laluan semakin sesak, dan difahamkan telah menjangkau lebih 10 kilometer dari arah Kuala Lumpur.

Tidak kurang juga pemandu kereta yang memaki hamun dan mengeluarkan kata-kata kesat kepada petugas lebuhraya dan anggota trafik, dicampur dengan mereka yang memperlahankan kenderaan untuk meninjau apa yang berlaku.



Jam 9-05 minit, badan mangsa bergerak-gerak dan akhirnya, mulut mangsa tiba-tiba mengeluarkan darah yang banyak.

Beberapa saat kemudian, tubuhnya menjadi kaku dan tiada lagi gerakan dan nafasnya terhenti, sementara darah masih mengalir perlahan-lahan dari mulutnya.

Semua yang berada di lokasi terpaku, dan salah seorang dari mereka berkata, mangsa telah meninggal dunia.



Tiada apa yang dapat dilakukan, selain menanti ambulan.

Akhirnya, kira-kira 7 minit kemudian, ambulan dari Hospital Sg Buloh tiba dan anggota perubatan mengesahkan mangsa telah meninggal dunia.

Dua minit kemudian, kira-kira 9-14 pagi, sebuah ambulan Jabatan Pertahanan Awam Malaysia dari Klang pula tiba.



Ambulan ini juga mendapat panggilan kecemasan jam 7-56 pagi dan segera ke lokasi dari Klang.

Bagaimanapun, setibanya di Tol Bukit Raja, mereka diminta oleh anggota trafik untuk menghantar seorang mangsa kemalangan berhampiran Plaza Tol Bukit Raja.

Setelah menghantar mangsa ke Hospital Tuanku Ampuan Rahimah Klang, mereka berpatah balik menuju ke lokasi.



Dan, ambulan ketiga dari Pusat Perubatan Universiti Malaya, PPUM tiba kira-kira jam 9-18 pagi.

Dan ketika itu, mayat Lim telah dibungkus di dalam plastik hitam dan sedang diangkat ke dalam van untuk dibawa ke hospital...

Mangsa dipercayai meninggal dunia akibat pendarahan di kepala dan pendarahan di dalam badannya.



Dia dipercayai menjadi mangsa langgar lari sebuah lori ketika sedang menunggang motosikalnya.

Topi keledarnya juga pecah...

Persoalannya di sini, di manakah kelompangan yang wujud sehingga menyebabkan sehingga lebih sejam setengah baru bantuan sampai?

Mereka yang tahu sahaja yang boleh menjawabnya...

Antara faktor yang menyebabkan ia berlaku, saya percaya adalah akibat masalah komunikasi sehingga maklumat lambat sampai kepada mereka yang sepatutnya bertindak.

Masalah komunikasi yang paling utama antaranya, maklumat kedudukan lokasi sebenar kemalangan yang tidak tepat, atau mungkin juga panggilan kecemasan itu berpusing, berlegar ke beberapa tempat yang memakan masa begitu panjang yang akhirnya melengahkan masa ambulan bertindak.

Saya merasakan, kelambatan ini bukan diakibatkan oleh kelewatan ambulan keluar ke lokasi, tetapi lebih kepada masalah komunikasi dan mungkin karenah birokrasi atau tolak menolak antara agensi atau pihak terlibat.