

2013 年 11 月 27 日立法會會議

「制訂支援少數族裔長者的醫療政策」議案

進度報告

目的

在 2013 年 11 月 27 日的立法會會議上，由李國麟議員動議並經毛孟靜議員、麥美娟議員、蔣麗芸議員、何秀蘭議員及劉慧卿議員修正的「制訂支援少數族裔長者的醫療政策」議案獲得通過，獲通過的議案全文見附件。本文件旨在就議案提及的事宜向立法會匯報政府當局所實行的措施及有關跟進工作。

公營醫療系統支援少數族裔的措施

2. 政府一直致力保障和促進市民的健康，公營醫療系統不論種族為所有市民提供服務。當局已因應少數族裔人士在語言方面的特殊情況而推出多項協助措施，確保不諳本地語言的少數族裔人士不會因語言障礙而影響他們獲得適切的公共醫療服務。

(a) 傳譯服務

3. 所有公立醫院、健康中心、診所及母嬰健康院都有多種少數族裔語言的現場傳譯服務可供預約，讓有需要的少數族裔人士在求診時獲得傳譯員的現場協助。有關傳譯服務是免費的。其中醫院管理局(醫

管局)的服務承辦商有 17 種語言的傳譯服務¹可供預約，衛生署則透過民政事務總署資助的少數族裔人士支援服務中心，或聘請兼職法庭傳譯員²提供傳譯服務。該傳譯服務涵蓋印度、巴基斯坦、印尼、菲律賓、尼泊爾、越南、泰國、日本等多國語言。

4. 在公立醫院及診所的當眼處亦已張貼了以多種少數族裔文字解釋有關傳譯服務申請安排的海報。少數族裔人士在預約診症時，可要求有關醫院或診所預先安排傳譯服務。詢問處的前線員工會為少數族裔求診者提供適當的協助，包括安排傳譯服務。職員會盡可能安排現場傳譯，協助少數族裔求診者與醫護人員溝通。至於在非預約診症的情況下，例如因急症入院，醫院員工會視乎需要即時作出合適的安排，例如透過電話傳譯、使用少數族裔語言提示卡或安排傳譯員儘快到達醫院提供現場傳譯服務等安排，確保不會延誤診症。從過去數字可見，在沒有預約而又需要現場傳譯的情況下，傳譯員平均都能夠在一小時內抵達並提供傳譯服務。

5. 各單位醫護人員均了解安排傳譯的手續，而醫管局及衛生署與傳譯服務承辦商的合作和溝通亦一直良好。事實上，傳譯服務的使用率頗高。在 2012/13 財政年度內，醫管局轄下的公營醫院及診所曾提供約 4,900 次傳譯服務，當中非緊急情況的傳譯佔大多數，達 94%。而衛生署轄下的健康中心和診所則提供了約 640 次傳譯服務。整體來

¹ 醫管局服務承辦商提供的傳譯服務涵蓋 17 種語言，分別是烏爾都語、印度語、旁遮普語(上述 3 種均用於印度及巴基斯坦)、尼泊爾語、印尼語、泰語、他加祿語(用於菲律賓)、越南語、韓語、孟加拉語、日本語、德語、法語、僧伽羅語、西班牙語、阿拉伯語及馬拉語。

² 司法機構提供予其他政府部門參閱的兼職法庭傳譯員名單涵蓋 50 多種語言或方言。

說，最多人使用的是烏爾都語、旁遮普語和尼泊爾語的傳譯，分別約佔傳譯服務總量的 57%、16%和 9%。

6. 為確保傳譯服務質素方面，醫管局亦已透過傳譯服務承辦商，安排為所有傳譯員提供有關醫療知識的培訓，包括安排大學講師向傳譯員提供培訓，讓他們掌握有關醫院運作、醫學術語和感染控制的基本知識，使他們為少數族裔求診者就醫療服務方面提供更快、更準確的傳譯服務。現時已有超過 70 位傳譯員接受了上述培訓。另外，醫管局的服務承辦商會聯同香港浸會大學傳譯系代表每年到醫院進行巡查，監察和評核傳譯員的服務質素。從每年的監察員問卷調查可見，傳譯員的服務水準十分良好。事實上，從投訴記錄和每年的病人問卷調查可見，服務使用者，包括病人及醫護人員，普遍對醫院及診所的傳譯服務感到相當滿意。在 2012/13 財政年度，在醫管局轄下的公營醫院及診所提供的約 4,900 次傳譯服務中，只有 12 宗的投訴，主要是牽涉傳譯員未能按預約準時到達現場的投訴，而有關方面亦已積極跟進和改善。而在 2013/14 財政年度，直至目前，當局未有接獲關於傳譯員未能按預約準時到達的投訴。我們會繼續密切留意使用者的意見和評價，確保傳譯服務質素。

7. 另一方面，在日常查詢、病人住院等情況下，醫管局前線人員亦會使用 18 種少數族裔語言³的回應提示卡、疾病資料單張及病人同意書等，與少數族裔人士溝通，為他們提供衛生醫療資訊和安排各種醫療服務。衛生署轄下的母嬰健康院亦備有 5 種少數族裔語言⁴的回應

³ 包括醫管局服務承辦商涵蓋的 16 種語言（即上文註釋 1 提及的少數族裔語言，但減去斯里蘭卡用的僧伽羅語）、俄語及葡萄牙語。

⁴ 提示卡的 5 種語言包括印尼語、印度語、尼泊爾語、泰語及烏爾都語。

提示卡，方便在沒有傳譯人員的情況下，與少數族裔的婦女就產前及產後服務溝通。

(b) 醫護人員培訓及招聘

8. 除了醫護人員外，醫院及診所詢問處職員、護士及文員等前線工作人員的日常工作亦有頗多機會接觸少數族裔人士，當局亦有為他們提供適當的培訓，提升他們與少數族裔病人溝通的技巧和對少數族裔文化的知識，並幫助他們熟習安排傳譯服務的程序，確保服務質素。在 2011 年 4 月至 2013 年 12 月期間，超過 4 400 名醫管局的各級職員曾接受有關服務少數族裔病人的訓練。當局亦有為員工舉辦介紹少數族裔文化特質、反歧視條例及平等機會的多種相關講座。

9. 就招聘更多少數族裔醫護人員的建議，醫管局於招聘員工時，一向維持公平和平等的原則。應徵者不論性別、年齡、婚姻狀況、種族、宗教、殘疾及就業狀況，均獲同等的受聘機會。為避免少數族裔病人與醫護人員溝通時遇上語言障礙，當局已推出上文所述的多項措施。少數族裔語言種類繁多，醫護人員按需要通過傳譯員或提示卡與操不同少數族裔語言的病人溝通，比嘗試安排一些懂得該種少數族裔語言的醫護人員提供服務更為靈活和有效。事實上，傳譯服務使用者，包括少數族裔病人及醫護人員，普遍對醫院及診所的傳譯服務感到滿意。

健康教育及醫療資訊傳遞

10. 在健康教育方面，衛生署及醫管局一直通過多種渠道向不同群體提供健康資訊，鼓勵市民養成良好的生活習慣、預防疾病，以及在身體不適時主動求醫。為了方便不諳中英文的市民(例如一些少數族裔

人士)直接了解不同的健康資訊，衛生署及醫管局已將一系列重點健康資訊翻譯成不同語文，在互聯網、公立醫院及診所等地方供市民索閱，並分發至以少數族裔人士為服務對象的非政府機構和宗教團體等。例如，有關咳嗽禮儀、正確洗手方法、個人及環境衛生、個別傳染病、防疫注射等宣傳資料，已備有印度文、尼泊爾文、烏爾都文、泰文、印尼文及菲律賓文等多種語言的版本，並已全部上載衛生防護中心網頁。此外，衛生署亦會就個別傳染病的最新信息，例如禽流感，以電郵通知有關的非政府機構和宗教團體。醫管局亦備有 18 種少數族裔語言版本⁵的疾病資料單張，內容涵蓋一些常見疾病的資料(例如頭痛、胸部疼痛及發燒等)，一些治療程序的資料(例如輸血、輻射治療的安全事宜等)，以及醫管局服務的細節(例如收費、急症室分流制度)等。此外，衛生署已發信給服務少數族裔人士的非政府機構，邀請他們向各個少數族裔團體宣傳有關「政府防疫注射計劃」及「疫苗資助計劃」的資訊，並發放「長者醫療券計劃」的訊息，以確保有關資訊得以廣泛發放。

11. 在預防傳染病的宣傳方面，政府會在風險評估和科學證據的基礎上，針對來自不同地區的訪港或回港人士進行宣傳。以中東呼吸綜合症為例，由於已知的個案主要於中東地區出現，或從中東返國後患病，因此衛生署除了恆常向市民發放新聞公報以外，特別在臨近伊斯蘭教徒前往中東朝覲時，向本港的朝覲團、宗教團體和旅遊人士等加強健康教育宣傳，提供有關防範措施和建議。衛生署亦已提醒本港醫護人員，應為近期從中東地區返港並出現嚴重呼吸道感染的旅客，進行中東呼吸綜合症冠狀病毒測試。

⁵ 見註釋 3。

照顧宗教習俗

12. 除了語言之外，一些少數族裔人士在宗教和文化習慣上亦可能與普羅大眾有所分別，在安排醫療服務時亦需格外留意。當然，不少華人或許也有同樣的宗教習俗，例如住院時需要吃素菜等。

13. 醫管局的醫院已設定不同措施配合不同宗教背景病人的需要。首先，對於不同宗教背景的病人，公立醫院有特別膳食安排，例如為回教徒提供清真食品，為佛教徒提供素食。在心靈支援服務方面，視乎醫院實際環境的可行性，一些醫院設有小教堂及祈禱室，以及在殮房內設置惜別室供不同宗教人士使用。醫院亦會和區內的宗教組織聯繫，為病人提供牧靈服務。

14. 另外，若有回教病人在醫管局的醫院去世，根據醫管局護理指引內「遺體處理」一節所載，醫院會協助將病人遺體直接移送至合適的指定殮房，而毋需在醫院殮房停留，避免觸犯回教的禁忌。

結語

15. 政府會繼續推行上述措施，方便少數族裔人士接受公共醫療服務及獲取健康資訊。我們亦會視乎需要加強有關的支援和考慮其他可行措施，促進少數族裔人士的健康。

食物及衛生局

衛生署

醫院管理局

二零一四年一月

2013年11月27日的立法會會議

李國麟議員就

“制訂支援少數族裔長者的醫療政策”

動議的議案

經毛孟靜議員、麥美娟議員、蔣麗芸議員、何秀蘭議員及劉慧卿議員修正的議案

雖然香港少數族裔的人口不斷增加，但少數族裔長者礙於文化和生活方式的差異，在生理及心理方面會出現健康問題；少數族裔長者普遍因為語言問題而未能獲得清晰的醫療資訊，加上針對少數族裔人士的醫療支援非常有限，以致他們未能妥善預防疾病及治療病患；就此，本會促請政府當局制訂支援少數族裔長者的醫療政策，以保障他們的健康；具體措施應包括：

- (一) 加強前線醫護人員的培訓，例如提升他們對少數族裔生活習慣及文化背景的認識，以及鼓勵他們善用醫院傳譯服務等，以便他們與少數族裔長者溝通及提供適切的醫療服務；
- (二) 與非政府機構及少數族裔團體合作，透過有關機構及團體的網絡主動接觸更多少數族裔長者，以便向他們提供更多醫療資訊；
- (三) 藉更多不同渠道，例如宣傳廣告及電台節目等，加強向少數族裔長者宣傳醫療服務及提供預防疾病的知識；及
- (四) 在醫院設立專門櫃檯及資訊站，為少數族裔人士，特別是長者，提供醫療服務的協助及資訊；及
- (五) 從語言及宗教等考慮因素，為少數族裔人士(特別是少數族裔長者)提供不同的醫療支援；

本會亦促請政府當局盡快訂定應對措施，照顧少數族裔長者的需要；本會亦促請政府當局招聘更多少數族裔的醫護人員及以各種少數族裔的語言提供更多醫療資訊。