

少數族裔權益事宜小組委員會

**少數族裔人士在獲得房屋和醫療服務方面，
以及關於少數族裔人士支援服務中心所提供的服務**

平等機會委員會提交的意見書

宗旨

就少數族裔人士在獲得房屋方面所遇到的問題、醫療服務的使用及少數族裔人士支援服務中心所提供的服務，平等機會委員會（平機會）曾於2017年3月13日及4月10日先後向少數族裔權益事宜小組委員會提交了三份意見書，現透過本文件提供補充資料。

平機會於2017年3月13日及4月10日所提交的意見書

2. 房屋及醫療服務是市民的基本需要，而社區支援服務亦對非華裔居民融入社會十分重要。平機會在較早前提交的三份意見書中，詳細列出現行服務不少問題，例如：基於傳譯服務不足及缺乏具效率的服務轉介，少數族裔社群在接受醫療及公營房屋服務時經常遇到語言障礙。此外，不少業主及地產代理在出租物業和提供服務時作出歧視行為，情況亦並不罕見。關於少數族裔人士的社區支援方面，由於政府提供的資源不足，少數族裔人士支援服務中心的服務水平及服務範圍均受到嚴重的限制，受影響的服務包括社區傳譯服務。更甚的是，很多政府部門傾向把少數族裔人士不同服務需求一律轉介至少數族裔人士支援服務中心，令這些中心需要額外承擔一些原本應由相關政府部門負責的工作。

3. 在先前提交的意見書中，平機會向政府提出了一系列建議，主要涵蓋以下各項：

房屋

- 主動為申請公營房屋及正在租住公營房屋的少數族裔人士提供傳譯服務；以及
- 投入資源以展開廣泛的公眾教育活動，改變不少業主對少數族裔人士的歧視態度。

醫療服務

- 改善提供傳譯服務的效率，包括簡化預約程序，例如在醫院內設立專責辦事處，以便處理預約申請；以及
- 提供更全面的員工教育及培訓，並引入由醫院直接聘用的傳譯員，以補外判傳譯服務的不足。

少數族裔人士支援服務中心

- 向少數族裔人士支援服務中心增撥資源，以提供更有效的服務，並協助「融匯-少數族裔人士支援服務中心」維持優質的傳譯隊伍；以及
- 向各個政策局和部門清楚說明其服務責任亦涵蓋少數族裔人士，以免政策局和部門機械式地把有關服務要求轉嫁給少數族裔人士支援服務中心。

額外建議

4. 過去六個月，平機會已為房屋署的屋邨管理人員、醫院管理局的前線醫護人員及地產代理持牌人舉行了關於《種族歧視條例》及提升文化敏感度的培訓課程。然而，上述機構職員及相關行業從業員中，接受過這些培

訓的仍僅佔一小部份，而且基於時間所限，課程內容多以資訊為主。平機會深信文化敏感度的提升並不是透過一次性的培訓課程可以達致，而是要將這思維貫通於整個機構的管理體系。因此，平機會建議為醫院、診所、公共屋邨、接收公屋單位申請的服務中心等機構的所有前線員工及管理人員提供文化敏感度及反歧視措施的標準培訓。同樣地，有關監管機構及專業團體亦應強制規定地產代理及屋邨管理人員接受此類培訓。

5. 單靠員工培訓並不足以培育具文化敏感度的思維。各政策局和部門應真正地將服務少數族裔人士視為他們的責任，而不祇是屬於少數族裔人士支援服務中心的職責。不論是前線、後勤或管理人員，各政策局和部門應在態度上及服務提供方面持續強化這種思維，並且納入在整個機構的運作、政策、程序及服務之內。為達致上述的效果，平機會建議所有政策局和部門（特別是提供醫療及房屋等基本服務的政策局及部門）推行下列措施：

- 定期為整個部門員工舉行培訓，重點提升他們接觸和服務少數族裔人士的能力和意識；
- 制定政策及程序清單，確保為少數族裔人士提供優質服務，當中包括但不止於以少數族裔語言提供基本資訊；
- 就主要服務指標，例如對傳譯服務要求的回應時間等，收集相關數據；以及
- 定期監察這些措施，確保其獲得貫徹落實。

6. 為達致真正的融合，政府應促使更多少數族裔人士及本地華人一起工作。很多少數族裔員工不但可以服務本地華人，也可同時應付少數族裔人士所面對的語言障礙，這需要在醫療、維持治安及房屋管理等基本服務上尤其顯著。我們得悉一些令人鼓舞的例子，包括少數族裔護士和警務人員與華裔同事一起為市民服務之餘，亦照顧到少數族裔服務使用者的特別語

言及文化需要，最近獲媒體廣泛報道的例子正是一位以烏爾都語成功勸服非華裔企圖自殺者的年輕巴基斯坦裔警員。然而，類似例子並不常見，因此我們促請政府及醫院管理局借鑑這些成功先例，就醫療及公共房屋服務的職位徹底檢視語文能力要求（尤其是中文要求），讓更多少數族裔人士有機會投考適合的空缺。類似檢討亦應擴展至所有政策局和部門，並透過在職語文訓練強化少數族裔員工的語文能力。

7. 政府如能發揮牽頭作用，將可鼓勵其他僱主效法，令社會大眾意識到更多少數族裔人士正從事各行各業。這樣既有助推動香港作為多元文化、種族融匯的社會，亦可團結不同種族人士，促進族群之間互相尊重及和諧共處。

總結

8. 總括而言，平機會再次重申政府應把處理與少數族裔人士有關的議題和他們所遇到的困難視為政府責任的一部份，這責任不但須納入在不同部門各環節的既有運作中，更應體現於每項新政策及工作項目的開展階段，而非在問題發生後政府才進行小修小補。此外，平機會鼓勵所有公私營服務界別應由上而下全面灌輸文化敏感度，以及對不同種族的尊重和接納。另一方面，政府亦需要透過傳媒加強公眾教育和意識，例如讓服務港人的少數族裔人士在媒體上增加曝光，令市民更體會到少數族裔人士也是不斷努力貢獻香港社會的一份子。

平等機會委員會

二零一七年五月