

二零一七年四月十日
討論文件

**立法會內務委員會
少數族裔權益事宜小組委員會**

便利少數族裔人士使用醫療服務的措施

目的

本文件向委員簡介有關公營醫療系統便利少數族裔人士使用醫療服務的措施。

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需要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. 為配合少數族裔人士的需要，現時醫管局轄下的公立醫院及診所透過服務承辦商、兼職法庭傳譯員¹及領事館為有需要的少數族裔人士提供傳譯服務。當中由服務承辦商提供的傳譯服務涵蓋十八種語言，包括烏爾都語、印度語、旁遮普語、尼泊爾語、印尼語、越南語、泰語、韓語、孟加拉語、日本語、他加祿語、德語、法語、僧伽羅語、西班牙語、阿拉伯語、馬拉語及葡萄牙語。

4. 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¹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。

5. 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宣傳有關傳譯服務安排的海報。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。

¹ 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。

6. 在 2012 年至 2016 年期間(截至 2016 年 11 月)，醫管局一共提供了 2 309 次緊急傳譯服務。傳譯員平均於一小時內到達現場為有關的少數族裔人士提供傳譯服務。至於緊急安排的電話傳譯服務，等候時間則由最短約數分鐘至最長為少於半小時不等，平均等候時間則為 23 分鐘。

7. 各單位醫護人員均了解安排傳譯的程序，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，傳譯服務的使用率在過去數年有所增長。醫管局轄下的公營醫院及診所曾提供的傳譯服務由 2012-13 財政年度的 4 976 次增長至 2015-16 年度的 10 449 次。衛生署轄下的健康中心和診所在 2012-13 年度至 2015-16 年度每年維持提供約 600 次傳譯服務。

8. 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 2015-16 財政年度，在醫管局轄下的公營醫院及診所提供的約 10 449 次傳譯服務中，只有兩宗的投訴，主要是牽涉翻譯員和前線醫護人員的溝通不足，而醫管局亦已積極跟進和改善。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。

9. 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十八種少數族裔語言²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。衛生署亦備有少數族裔語言的回應提示卡和資料單張，方便在沒有傳譯人員的情況下，與少數族裔人士溝通。

(b) 醫護人員培訓及招聘

10. 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 2012 年 4 月至 2016 年 12 月期間，超過 7 000 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。醫管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。在 2012 年至 2016 年期間，超過 2 400 名衛生署各級職員曾接受有關反歧視及平等機會的培訓。

² 醫管局的回應提示卡涵蓋的十八種少數族裔語言分別是烏爾都語、印度語、旁遮普語、尼泊爾語、印尼語、越南語、泰語、韓語、孟加拉語、日本語、他加祿語、德語、法語、僧伽羅語、西班牙語、阿拉伯語、馬拉語及葡萄牙語。

健康教育及醫療資訊傳遞

11. 在健康教育方面，衛生署已將一系列重點健康資訊，例如有關咳嗽禮儀、正確洗手方法、個人及環境衛生、個別傳染病等翻譯成不同語文，包括印度文、尼泊爾文、烏爾都文、泰文、印尼文及菲律賓文，並製作成健康教育教材，包括單張、海報及小冊子，同時上載於衛生署衛生防護中心網頁及其他相關網頁。衛生署亦把健康教育教材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，並透過以少數族裔人士為對象的報紙及通訊提供健康資訊。此外，為促進長者健康，衛生署與服務少數族裔長者的非政府機構合作，舉辦備有即時傳譯服務的健康講座。講座內容包括健康飲食、精神健康、身體檢查，及有關「長者醫療券計劃」的資訊等。而健康訊息亦以多種語言分別上載至長者健康服務及「長者醫療券計劃」的網頁。

12. 醫管局在 2015 年中推出了少數族裔專用網頁，將醫管局現有官方網站的主要內容，翻譯成五種語言，包括印度文、尼泊爾文、旁遮普文(印度)、旁遮普文(巴基斯坦)及烏爾都文。網頁內容包括醫管局的簡介、急症室資料，以及普通科門診的地址、聯絡電話及診症時間。醫管局亦剛於 2017 年 2 月完成網頁更新，多加入三種語言，包括泰文、印尼文及他加祿文，令更多不同族裔人士更容易了解醫管局的資訊。

13. 此外，為顧及本港少數族裔人士的需要，醫管局的「智友站」網頁設立了疾病資訊專頁，以八種語言包括泰文、印尼文、他加祿文、尼泊爾文、旁遮普文(印度)、旁遮普文(巴基斯坦)、印度文及烏爾都文顯示癌症、慢性疾病及其他疾病的資訊。醫管局將會繼續加強「智友站」網頁的內容，以加強少數族裔人士疾病管理和自我照顧的能力。

14. 在預防傳染病方面，衛生署會在風險評估和科學證據的基礎上，進行針對性的宣傳。以中東呼吸綜合症為例，衛生署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。

照顧宗教習俗

15. 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有其獨特性，在安排醫療服務時亦需格外留意。

16. 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。對於不同宗教或文化背景的病人，公立醫院有特別膳食安排，例如為回教徒提供清真食品及為佛教徒提供素食。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。

17. 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。

提供社區護理

18. 一般而言，社康護士均獲培訓以加強與少數族裔病人溝通的技巧。社康護士會於家訪時借助以少數族裔語言翻譯的回應提示卡協助溝通，並派發已翻譯的健康教材予病人。如有需要，社康護士將邀請病人的家屬或朋友於家訪期間協助解釋。社康護士亦會鼓勵他們瀏覽醫管局的「智友站」網頁以取得有關疾病和公共醫療服務的資訊。

未來路向

19. 政府與醫管局會繼續推行上述措施，方便包括少數族裔人士在內的所有病人接受適當的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。

徵詢意見

20. 請委員察悉本文件的內容。

食物及衛生局

衛生署

醫院管理局

二零一七年四月