Support for Ethnic Minorities by the Hospital Authority
醫院管理局
為少數族裔人士所提供的支援

Hans Li李行思
Senior Manager (Business Support Services)
高級行政經理(業務支援及發展)
Cluster Services Division
聯網服務部

24 November 2015

醫院管理局
HOSPITAL AUTHORITY

Purpose 目的

- To inform the Forum the measures implemented in the Hospital Authority to cater for the specific needs of patients of ethnic minority groups:
  1. Communication
     a) Interpretation service
     b) Information to Ethnic Minority Groups
  2. Training to HA Staff
  3. Food for patients

- 介紹醫院管理局針對少數族裔病人的特殊需要所推出的措施：
  1. 與少數族裔人士的溝通：
     a) 傳譯服務
     b) 資訊提供
  2. 員工培訓
  3. 膳食方面的配合

醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY

醫院外語傳譯服務 Interpretation Service in Hospitals

醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY

本院盡量為不諳廣東話、普通話或英語人士在接受公營醫療服務時，提供傳譯服務。由於安排需時，如病人需要這服務，請盡早聯絡本院職員代為安排。

本院尽量为不谙广东话、普通话或英语人士在接受公营医疗服务时，提供传译服务。由于安排需时，如病人需要这服务，请尽早联络本院职员代为安排。

In the course of treatment process, if public patients need interpretation as they do not speak Cantonese, Putonghua or English, the hospital would try to provide the service as far as possible. Since it may take substantial time to arrange for interpreters, patients who need the service are advised to contact hospital staff in advance.

孟加拉 BANGLADESH

ক্যান্টোনিজ,পোতংহুয়া চাইনিজ বা ইংলিশ না জানার কারণে চিকিৎসা চলাকালে রোগীর যদি অনুবাদ বা তর্জমার প্রয়োজন হয়, তাহলে হাসপাতাল যথা সম্ভব তর্জমা সেবা প্রদান করবে। তর্জমাকারী যোগাড় করা যথেষ্ট সময় সাপেক্ষ বলে এই মর্মে উপদেশ দেয়া যাচ্ছে যে, তর্জমার জন্য রোগী যেন যথেষ্ট আগে থেকেই হাসপাতাল কর্মকর্তা/কর্মচারীর সাথে যোগাযোগ করেন।

埃及 EGYPT | 沙特阿拉伯 SAUDI ARABIA | 阿拉伯聯合酋長國 UNITED ARAB EMIRATES

اثناء عمليه قرص العلاج في حاله ان عامه المرضي لا تجيد التحدث او ترجمه الانجليزيه فان المستشفي ستحاول توفير خدمه الترجمه بقدر المستطاع منذ بدايه الوقت المحدد للعلاج وعلي المرضي الذين يرغبون في الحصول علي تلك الخدمه عليهم التواصل مع العاملين بالمستشفي

法國 FRANCE

Au cours du traitement, l'hôpital essaiera de fournir des interprètes aux patients qui ne parlent pas cantonais, putonghua ou anglais, dans la mesure du possible. Comme il peut falloir un certain temps pour organiser les services d'un interprète, il est recommandé aux patients qui en ont besoin de contacter le personnel de l'hôpital à l'avance.

德國 GERMANY

Im Zuge des Behandlungsprozess, wenn Patienten der Öffentlichkeit Verdolmetschung brauchen, da sie sprechen nicht Kantonesisch, Putonghua oder Englisch, würde das Krankenhaus mit allen Kräften versuchen zu der Dolmetscher versorgen. Da es viel Zeit dauern, bis das Krankenhaus den Dolmetscher organisiert, Patienten, die Verdolmetschung brauchen, sollen sich an Krankenhausbelegschaft im Voraus wenden.

印度 INDIA

Hindi

इलाज के दौरान, सार्वजनिक मरीज़ो को अगर भाषा अनुवाद की जरुरत है, जो क्यान्टोनिज, पुटोन्घुवा और अंग्रेजी नही बोल सकतें तो अस्पताल भाषा अनुवाद सेवक प्रबंध कर सकतें हैं, लेकिन थोड़ा समय लगने के कारण कृपया सेवा के लियें अस्पताल कर्मचारी से पहले सम्पर्क करें।

Punjabi

ਇਲਾਜ ਕਰਵਾਉਦੇ ਸਮੇਂ, ਜੇਕਰ ਆਮ ਮਰੀਜ ਜੋ ਚੀਨੀ ਭਾਸ਼ਾ ਕੈਨਟਨੀਜ਼ ਜਾਂ ਪੁਟਨਵਾ ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜੀ ਨਹੀ ਬੋਲ ਸਕਦੇ ਹੋਣ ਤਾਂ ਹਸਪਤਾਲ ਵਾਲੇ ਜਿੱਥੇ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਗੱਲ ਬਾਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਮਹਇਆ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੇ। ਪਰ ਗੱਲ ਬਾਤ ਲਈ ਦੋਭਾਸ਼ੀਏ ਦਾ ਪਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁੱਝ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ ਇਸ ਲਈ ਮਰੀਜ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹਸਪਤਾਲ ਦੇ ਅਮਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਦੇਵੇ।

印尼 INDONESIA

Selama proses pengobatan, bila pasien umum perlu penterjemahan karena mereka tidak berbicara bahasa Cantonese, Putonghua atau Inggris, rumahsakit berusaha sebaiknya memberi pelayanan penterjemahan . Karena menyediakan jurubahasa perlu banyak waktu, pasien yang perlu pelayanan itu diminta berhubungan dengan staf rumahsakit sebelumnya.

日本 JAPAN

広東語、普通話、英語が不自由で、診断治療の際に通訳を必要とする方のために、当病院では極力通訳を手配するように致します。ただし通訳の手配には相当な時間がかかりますので、必要な患者さんは前もって病院のスタッフにその旨をご連絡下さい。

馬來西亞 MALAYSIA

Semasa rawatan, jika pesakit awam memerlukan penterjemahan kerana tidak bertutur Bahasa Kantonis, Mandarin atau Inggeris, pihak hospital akan cuba menyediakan jurubahasa seberapa dapat. Oleh kerana kami memerlukan masa untuk mendapatkan jurubahasa, pesakit yang perlukan perkhidmatan ini dinasihatkan supaya menghubungi hospital awal-awal lagi.

墨西哥 MEXICO | 西班牙 SPAIN

Durante el proceso de tratamiento, si los pacientes del público necesitan interpretación, ya que no hablan cantonés, mandarín o Inglés, el hospital esforzase por proprocionar el servicio de interpretación. Porque puede hacer muchísimo tiempo para encontrar de intérpretes, los pacientes que necesitan el servicio deben ponerse en contacto con el personal del hospital con antelación.

尼泊爾 NEPAL

यो अस्पतालले क्यान्टोनिज, पुटोन्घुवा र अंग्रेजी बोल्न नसक्ने बिरामीहरुका लागि निःशुल्क अनुवाद सेवा उपलब्ध गराउने प्रयास गर्नेछ। अनुवादकहरुको व्यवस्था गर्न मनग्य समय लाग्नसक्ने हुँदा यस्तो सेवा चाहिने बिरामीहरुले अस्पतालका कर्मचारीहरुलाई अग्रिम जानकारी दिनुपर्नेछ।

巴基斯坦 PAKISTAN

Urdu

جن کا اس ہسپتال میں علاج چل رہا ہے اور اگر انہیں انگلش چائنیز، پوتونگوا نہیں آتی تو ان کے لیے ترجمان کی سروس مہیا کی جائے گی اگر چہ ترجمان کے انتظام میں وقت لگتا ہے اس لیے جن کو ترجمان سروس کی ضرورت ہے وہ ہسپتال کے سٹاف کو پہلے بتادے تا کہ وہ ان کے لیے ترجمان سروس مہیا کر سکے

Punjabi

جنا دا اس ہسپتال وچ علاج چل رہا اے تے انہ‍اں نوں انگریزی، چینی یا پوتونگوا نہیں آندی، انہاں واسطے ہسپتال ترجمان دی سہولت مہیا کرن دی پوری کوشش دے بندوبست وچ ٹائم لگدا اے ایس لئی جنہاں نوں ترجمان دی مدد چاہی دی اے او ہسپتال دے اسٹاف نوں پہلے ای دس دین تاکہ او انہاں واسطے ترجمان دا بندوبست کٹاجا سکے

菲律賓 PHILIPPINES

Sa pagsasagawa ng proseso ng paggagamot, kung ang mga pasyenteng pampubliko ay nangangailang ang pagsasalin-bigkas sapagkat hindi sila nagsasalita ng Cantonese, Putonghua o Ingles, susubukan ng ospital na maibigay ang serbisyong ito hangga't maaari. Sapagkat mangangailangan ng makabuluhang tagal ng panahon upang makapaghanap ng mga tagasalin-wika, ang mga pasyenteng mangangailangan ng serbisyong ito ay pinapayuhang makipag-ugnayan nang maaga sa mga tauhan ng ospital.

葡萄牙 Portugal

No processo de tratamento, se público, o paciente não precisa exatamente falar cantonês, mandarim, ou inglês, o hospital providenciara assim que possivel. Talvez isso necessite de um tempo para trazer interpretes, os pacientes que precisam do serviço devem contactar um funcionário do hospital.

南韓 SOUTH KOREA | 北韓 NORTH KOREA

치료과정에서 일반 환자가 광동어, 보통화, 또는 영어를 구사하지 못해 통역이 필요하시면 병원관리국에서 가능한한 통영서비스를 제공하도록 최선을 다하겠습니다. 통역을 준비하는데는 많은 시간소요됨으로 통역을 필요로하는 환자께서는 사전에 병원 실무자에게 연락하여 주시기 바랍니다.

斯里蘭卡 SRI LANKA

මහජන රෝගීන් හට සත්කාර කිරීමේ ක්‍රියා මාර්ගයේදී ඔවුන්ට කැන්ටනීස්,පුතොන්ග්හා හෝ ඉංග්‍රීසි භාෂා නොදන්නේ නම් ,ඔවුන්ට පරිවර්ථනයක් අවශ්‍ය වුවහොත් රෝහල විසින් හැකි පමණින් පරිවර්ථන සේවාවක් ලබා දීමට උත්සහා කරයි.මෙම සේවාව සඳහා පරිවර්ථකයන් සැපයීමට යම් කාලයක් අවශ්‍ය වන බැවින් රෝගීන් කල් ඇතුව රෝහල් කාර්‍ය මණ්ඩලය අමතා,මේ පිළිබඳව දැනුම් දෙන ලෙස අවවාද කරනු ලැබේ.

泰國 THAILAND

โรงพยาบาลแห่งนี้จะพยายามหาล่ามให้แก่ผู้ป่วยที่ไม่สามารถพูดภาษากวางตุ้ง/ภาษา ปูตองฮัว หรือภาษาอังกฤษได้ โดยจะไม่คิดเงินจากผู้ป่วย แต่เนื่องจาก การติดต่อหา ล่ามจะต้องใช้เวลานาน ดังนั้น หากผู้ป่วยต้องการจะใช้บริการดังกล่าว กรุณาติดต่อกับ พนักงานโรงพยาบาลของเรา

越南 VIETNAM

Bệnh viện chúng tôi cố gắng cung cấp phục vụ truyền dịch cho những người không nắm tiếng Quảng, tiếng Phổ Thông hoặc tiếng Anh trong lúc họ đang hưởng phục vụ y tế chính phủ. Vì lý do cần thời gian để bố trí, nếu bệnh nhân cần phục vụ này, xin liên lạc sớm với nhân viên của bệnh viện chúng tôi để bố trí.

如以上译文与英语原文有不相符之处或有疑问，请以英语原文为准。In case of doubt or discrepancy between the above translation and the original English text, the original English text shall prevail.

醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY

Interpretation Service
傳譯服務

- For both patients and staff
- For effective communication in languages other than Cantonese, Putonghua and English
- 98% of the service is conducted by a service contractor. Others through court interpreters or consulate offices
- Existing service contractor provides 18 languages including ethnic minority languages
- Scheduled service for patients with medical appointment at the specialist and general outpatient clinic services
- Ad hoc service for emergency cases

- 患者和員工均可使用
- 有效地以除廣東話、普通話和英語以外的語言作溝通
- 由一間服務承辦商提供98% 的傳譯服務，其他則由法庭傳譯員和領事館員工作傳譯
- 現時承辦商提供18 種不同語言的傳譯服務，包括多種少數族裔語言
- 可為專科和普通科門診診所的求診者提供預約傳譯服務
- 可於緊急情況下臨時安排服務

醫院管理局
HOSPITAL AUTHORITY

Interpretation Service Provided by Contractor
承辦商提供的傳譯服務

- Face-to-face interpretation service & day telephone interpretation service (8am-10pm Monday - Sunday including public holidays) for 18 languages
  - **Urdu* / Hindi */ Nepali */ Punjabi */ Bahasa*(Indonesian) / Bengali */ German / Japanese */ Korean* / Thai */ Tagalog(Filipino)* / Vietnamese* / French / Sinhala / Spanish / Arabic / Malay* / Portuguese***

* Additional Night telephone interpretation service (10pm-8am Monday - Sunday including public holidays) for 13 languages

- 18 種不同語言的真人傳譯服務：

日間電話傳譯服務 (星期一至星期日上午八時至晚上十時，包括公眾假期)

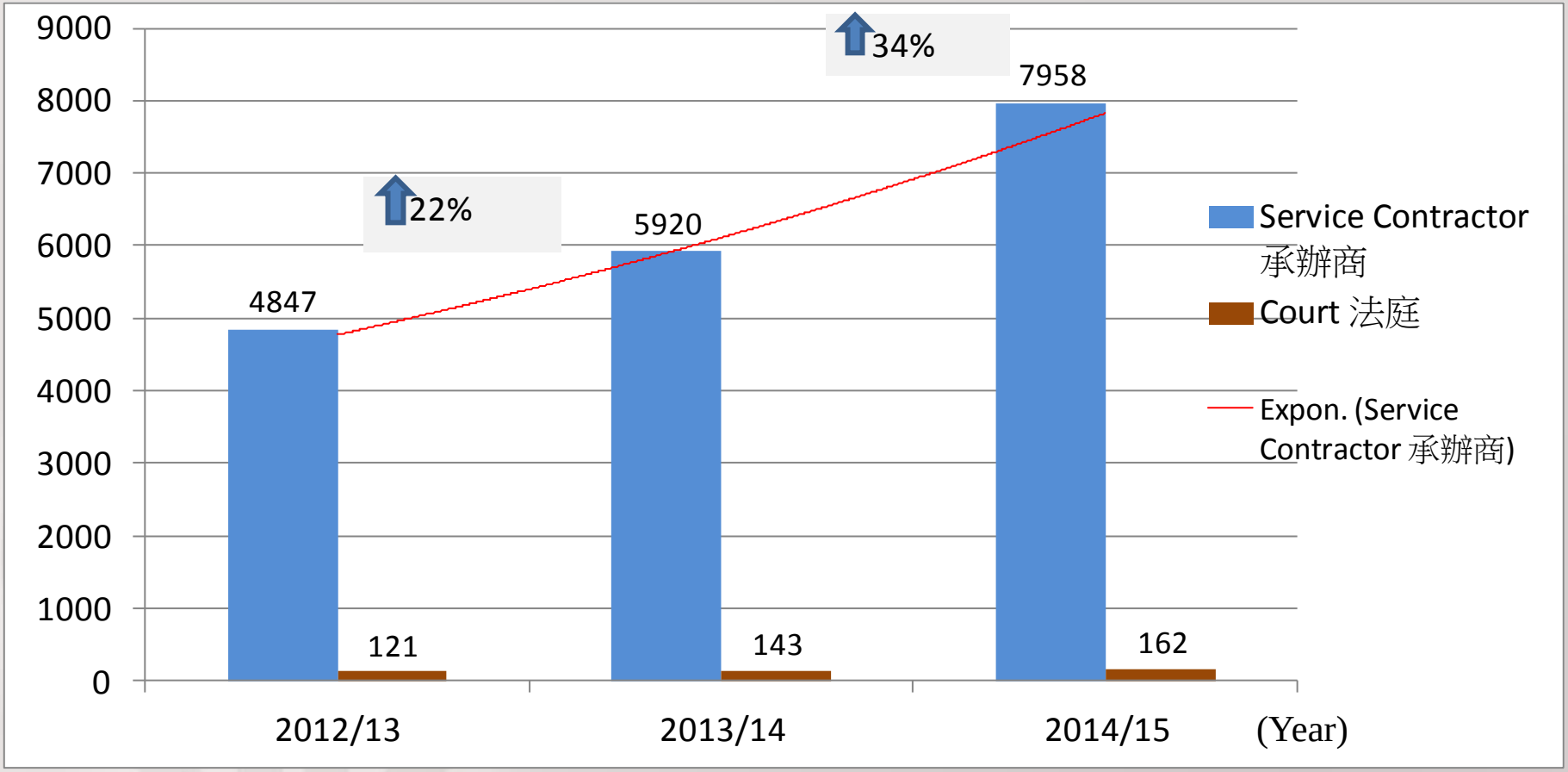
  - 烏爾都語* / 印度語*/ 尼泊爾語*/ 旁遮普語*/ 印尼語*/孟加拉語*/ 德語/ 日語*/ 韓語* / 泰語*/ 菲律賓語* / 越南語* / 法語/僧伽羅語/ 西班牙語/ 阿拉伯語/ 馬來語* / 葡萄牙語*

* 提供13種語言晚間電話傳譯服務 (星期一至星期日晚上十時至早上八時，包括公眾假期)

醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY

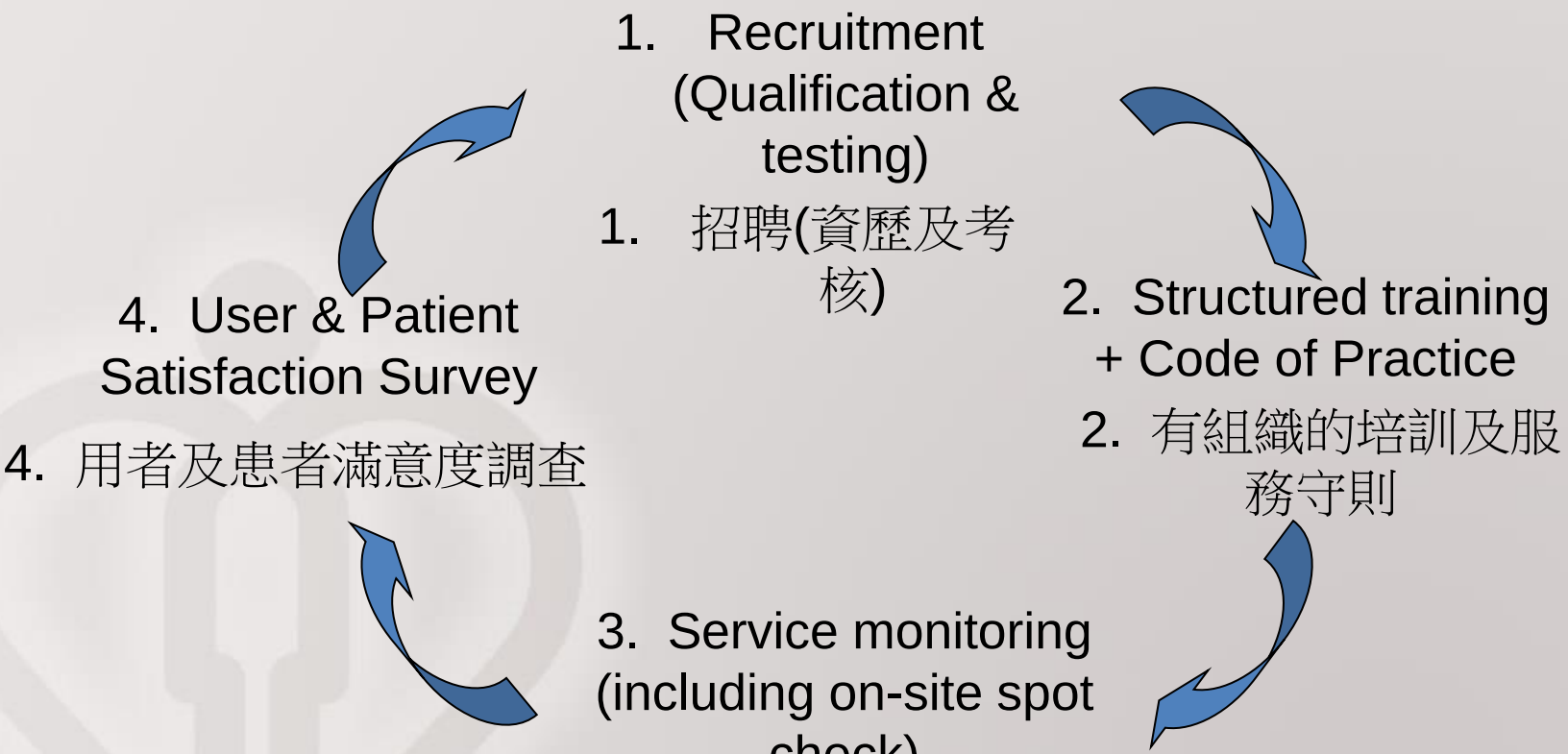
Interpretation Service Trend
傳譯服務趨勢

(No. of Case個案數目)



醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY

Quality Assurance of Contract Interpretation Service
傳譯服務承辦商的質素保證

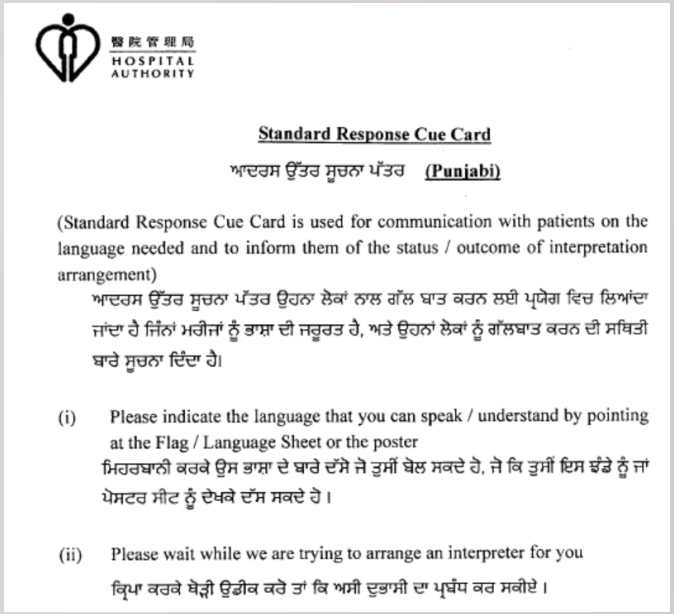


醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY

Other Communication Materials
其他有助溝通的資料

- Materials designed for instant communication with patients
  - Standard response cue cards
  - Multi-lingual Phrasebook for Emergency
  - Patient information sheets containing information of common diseases
  - Consent forms

- 有助與患者作即時溝通而製作的資料
  - 一般回覆的提示卡
  - 設有多種語言語句的小冊子，以應對緊急情況
  - 備有一些常見疾病的資訊單張供患者閱讀
  - 同意書



醫院管理局
HOSPITAL AUTHORITY

Standard Response Cue Card

ਆਦਰਸ ਉੱਤਰ ਸੂਚਨਾ ਪੱਤਰ **(Punjabi)**

(Standard Response Cue Card is used for communication with patients on the language needed and to inform them of the status / outcome of interpretation arrangement)

ਆਦਰਸ ਉੱਤਰ ਸੂਚਨਾ ਪੱਤਰ ਉਹਨਾ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਯੋਗ ਵਿਚ ਲਿਆਂਦਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿੰਨਾਂ ਮਰੀਜਾਂ ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਜਰੂਰਤ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

(i) Please indicate the language that you can speak / understand by pointing at the Flag / Language Sheet or the poster
ਮਿਹਰਬਾਨੀ ਕਰਕੇ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਝੰਡੇ ਨੂੰ ਜਾਂ ਪੋਸਟਰ ਸੀਟ ਨੂੰ ਦੇਖਕੇ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ।

(ii) Please wait while we are trying to arrange an interpreter for you
ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਥੋੜ੍ਹੀ ਉਡੀਕ ਕਰੋ ਤਾਂ ਕਿ ਅਸੀ ਦੁਭਾਸ਼ੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕੀਏ।

醫院管理局
HOSPITAL AUTHORITY

Information to Ethnic Minority Groups
給少數族裔群組的資訊

- A website specifically for EM group 專用網頁

醫院管理局
HOSPITAL AUTHORITY

HA Website in EM Languages
醫管局網頁備有不同語言版本

- HA Website in EM Languages showing information on Accident and Emergency Departments and General Out-patient Clinics and can be viewed at: http://www3.ha.org.hk/em/
  醫管局網頁備有不同語言版本，顯示有關急證室和普通科門診診所的資訊， http://www3.ha.org.hk/em/

- Initially in 5 EM languages , Hindi, Nepali, Punjabi (Indian), Punjabi (Pakistani) and Urdu
  首階段提供五種不同語言：印度語，尼泊爾語，旁遮普語(印度)，旁遮普語(巴基斯坦)和烏爾都語

醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY

Information on Communicable Disease
傳染病資訊

- **“Smart Patient” Website with Hyperlink to the Centre of Health Protection (Department of Health)**
  “智友站” 網頁連接到衞生署衞生防護中心之網頁

醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY

醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY

Health Talk and Mini Health Check for EM Groups
給少數族裔群組的健康講座和小型健康檢查

醫院管理局
HOSPITAL AUTHORITY

Staff Training員工培訓

- E-learning for staff to understand the cultural differences of Ems

  員工可透過網上學習了解不同種族的文化差異
- Over 7,000 staff members trained

  超過 7,000 名員工已接受培訓
- Seminars 舉行講座

醫院管理局
HOSPITAL AUTHORITY

Staff Training員工培訓

- Understand Ethnic Minorities in Hong Kong
  - Languages
  - Religion
  - Customs
  - Taboo
  - Food
- Racial Discrimination Ordinance
- Effective Communication with Ethnic Minorities
  - Effective approaches
  - Good practical tips

- 了解在港的少數族裔人士
  - 語言
  - 宗教
  - 習俗
  - 禁忌
  - 飲食
- 種族歧視條例
- 與少數族裔人士的有效溝通
  - 有效溝通渠道
  - 良好常規提示

醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY

Patient Food 患者的膳食

- Cultural diversity → choices of different diet
  多元文化→ 可選擇不同的餐單
  - Halal food available since 2008
    自2008年起，可選食清真食物
  - Vegetarian food 素食

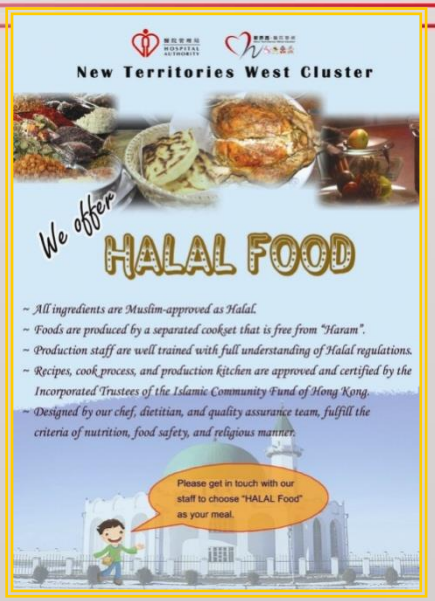
•Food is provided subject to the condition of the patient
• 醫院會因應患者的情況而安排所選取的膳食

醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY

Patient Food- Halal Meal
患者膳食 – 清真餐點

- A Halal meal tray 清真餐

Assorted Vegetables in Portuguese Sauce
清真葡汁雜菜齋



Fillet with Sliced Almond
清真杏片魚柳

醫院管理局
HOSPITAL AUTHORITY

Patient Food – Vegetarian Meal
患者膳食 – 素食餐點

Vegetarian diet素食餐

- Lentils / Meat alternatives 小扁豆/肉食代替品
- Rice / Potatoes 米飯/ 馬鈴薯
- Green vegetables 綠色蔬菜

Sweet & Sour Vegetarian Meat with Pineapple
菠蘿甜酸素肉

Chinese Mushroom & Red Dates Stew
冬菇紅棗炆齋

醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY

Way Forward 展望未來

- A governing structure in place to plan and monitor improvement measures on support to EM groups
- Enhance information for EM groups
  - HA Website and health information on communicable disease to be translated into more languages
  - Translate information on common chronic disease by phases, e.g. hypertension and diabetes mellitus
- Close liaison with EOC on EM issues
- Training to Hospital Staff
  - Enrich the training materials in specific areas such as religious and cultural sensitive information
  - Enlarge the training coverage with more promotions and other administrative measures

- 由特定監管組織策劃、監察和優化支援少數族裔人士的措施
- 優化少數族裔人士獲得資訊的方法
  - 已翻譯醫管局網頁的內容和與傳染病有關的健康資訊
  - 分階段翻譯與常見慢性病有關的資訊，如高血壓和糖尿病等
- 就少數族裔事務與平機會密切聯繫和交流
- 培訓醫院員工
  - 在特定範疇內，如宗教和文化敏感度等方面，充實有關培訓資料
  - 加強推廣及行政上的配合，以擴大培訓的覆蓋率

醫院管理局 HOSPITAL AUTHORITY