

行政管理政策編號： 9.05

標題：語言獲取服務

目的

概述資源和程序，以確保英語能力有限的患者與失聰和聽障患者獲得符合其文化且優質的護理。

定義

英語能力有限 (Limited English Proficiency, LEP)：說、讀、寫和理解英語語言的能力水平無法讓個人與醫療保健提供者有效溝通，或者理解和參與其醫療護理。

認證雙語臨床醫師：屬於特定直接患者分類的加州大學三藩市分校 (University of California, San Francisco, UCSF) 提供者、駐院醫護人員或工作人員，其已經以合格分數通過了學術語言治療協會 (Academic Language Therapy Association, ALTA) 醫師文化與語言評估。

指定雙語工作人員：成功通過公共衛生部 (Department of Public Health, DPH) 人力資源績效部門進行的雙語能力測試的雙語工作人員與提供者。

未經批准的雙語工作人員：未通過上述任何一項公認的語言評估之雙語工作人員、提供者、學生、志願者和駐院醫護人員。

口譯：將一種語言口頭翻譯為第二種語言，反之亦然，以促進兩個或多個說不同語言的人士之間的交流。

合格口譯員：已通過其口譯所用語言的流暢性測試，並接受過醫療口譯培訓的人員，其遵循職業道德規範和醫療口譯實務標準，並且具備醫學術語方面的能力。合格口譯員既可以是職員口譯員，也可以是簽約的供應商口譯員。

職員口譯員：公共衛生部口譯服務部職員口譯員，該等人員係經過培訓的專業醫療口譯員。

關鍵情況：需要使用合格口譯員或認證雙語臨床醫生與語言一致的患者進行的一部分交流。

政策聲明

Zuckerberg San Francisco 總醫院與創傷中心 (Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center, ZSFG) 透過指定認證雙語臨床醫師和指定雙語工作人員，以及全天候免費

提供合格口譯員的現場、視訊和電話口譯服務，為英語能力有限 (LEP) 的患者與失聰和聽障患者符合其文化的護理並促進其與醫療保健團隊之間的交流。

理想情況是 LEP 患者與醫療保健團隊中語言一致的成員直接進行溝通。但這種理想情況不可能適用於所有語言和所有交流。此外，團隊成員的非英語語言能力/流利程度以及醫療保健溝通中的一系列敏感性和臨床重要性存在顯著差異。

雙語提供者和工作人員程序

- A. 與認證雙語臨床醫師、指定雙語工作人員或使用合格口譯員進行交流是 LEP 患者的護理標準。
- B. 認證雙語臨床醫師和指定雙語工作人員可使用他們經測試的非英語語言技能與患者直接進行交流。
- C. 涉及關鍵情況的交流必須使用合格口譯員或認證雙語臨床醫師：
 - i. 任何介入性治療的知情同意；
 - ii. 重大精神健康或物質濫用障礙；
 - iii. 敏感性診斷，特別是危及生命或末期診斷；
 - iv. 預先指示或臨終問題；
 - v. 法律問題，例如遺囑認證或監管；
 - vi. 虐待情況，例如親密伴侶暴力、虐待兒童或老人；和
 - vii. 複雜的護理和治療計劃。
- D. 指定雙語工作人員和未經批准的雙語工作人員應判斷並決定是否在與患者的直接溝通中使用未經測試的語言技能。與所有患者溝通一樣，工作人員應該熟悉表明患者理解度的口語和非口語暗示。
 1. 指定雙語工作人員和未經批准的雙語工作人員必須使用合格口譯員進行涉及關鍵情況的溝通。

資源類型	合格口譯員	口譯員培訓	語言評估	合適情況		
				關鍵情況	非關鍵情況	緊急情況
職員口譯員（口譯服務部工作人員）	X	X 完成醫療口譯員認證計劃	X 包含醫學術語	X	X	X
機構口譯員	X	X 完成醫療認證計劃	X 包含醫學術語	X	X	X
認證雙語臨床醫師			X 包含醫學術語	X	X	X
指定雙語工作人員					X	X
未經批准的雙語工作人員						X

針對語言不一致情況的程序

- A. 認識到語言流暢性是必要的，但對於有效的醫學解釋來說是不夠的，利用合格口譯員進行交流是針對語言不一致情況的護理標準。
- B. 口譯服務部 (415-206-5133) 負責提供合格口譯員口譯服務的集中協調。形式包括：
1. 現場口譯員：職員口譯員每天上午 8:00 至晚上 8:30 提供服務。一般來說，現場口譯員應用於更複雜的患者交流，例如家庭會議、精神病評估、臨終討論等。
 2. 視訊口譯員：對於視訊口譯部門服務的地區，職員口譯員每天上午 8:00 至晚上 8:30 提供服務。
 3. 電話口譯員：電話口譯服務可透過我們的合約供應商 **Language Line Solutions** 獲取，每週 7 天，每天 24 小時以大約 200 種語言提供服務。該供應商已經保證其口譯員已通過了語言流暢性測試並接受過醫療口譯培訓。為方便使用電話口譯服務，建議使用雙聽筒或 **Polycom** 揚聲器電話。在可能的情況下，職員口譯員還提供電話口譯服務。
 4. 手語：美式手語 (**American Sign Language, ASL**) 口譯員服務可透過 **Bay Area Communication Access (BACA)** 和 **Language Line Solutions** 獲得。服務包括口頭口譯、接力口譯、針對失聰/失明患者的觸覺口譯。更多資訊，請參閱附件 A：聽障/失聰患者護理指南。
- C. 應謹慎地把認證雙語臨床醫師和指定雙語工作人員用作醫療口譯員，因為其未接受過專業醫學口譯員的技能、實踐標準和道德守則的正式培訓。
- D. 未經批准的雙語工作人員一般不應擔任醫療口譯員，因為其語言能力未經測試並且其缺乏醫學口譯培訓。
- E. 家庭成員、朋友和未成年人不應擔任醫療口譯員。

1. 個人/部門有責任針對患者情況安排口譯員。不應要求或鼓勵患者帶其親戚或朋友擔任口譯員。
2. 如果患者要求由家庭成員或朋友擔任醫療口譯員：a) 應告知他們其有權免費獲得合格口譯員；b) 工作人員應確保不涉及脅迫或人際暴力；和 c) 如果有傳達技術或敏感資訊，還應安排合格口譯員以驗證口譯的準確性。
3. 未成年人禁止在醫療機構擔任口譯員，且只能在對個人或公眾安全或福利構成緊迫威脅的緊急情況下擔任口譯員。

能力評估和培訓程序

- A. 口譯服務部的職員口譯員必須通過一項由 DPH 人力資源績效部門提供的語言能力測試，並在入職後的一年內順利完成經部門批准的口譯培訓計劃。新職員口譯員還將接受在職口譯員的培訓，直至他們獲得認可能夠獨立完成任務。口譯培訓計劃的完成情況將記錄在職員口譯員的人事記錄中。職員口譯員會佩戴表明其職員口譯員身份的工作人員身份識別卡。
- B. 屬於特定直接患者分類的 UCSF 提供者、駐院醫護人員或工作人員（例如執業護士、醫師助理、護士助產士、呼吸治療師、社工、心理學家，職業治療師和言語病理學家）可選擇參加由 UCSF 口譯服務部進行的語言能力考試 (ALTA)。評估審查個人對另一種語言和醫學術語的熟練程度。UCSF 院長辦公室將為駐院醫護人員保存考試記錄，並且教育和培訓部將把該等記錄上傳到醫生和其他提供者的線上學習記錄中。工作人員身份識別卡上包含認證雙語臨床醫師的頭銜。
- C. 雙語能力考試由 DPH 人力資源部門負責進行，並以 San Francisco 的各種主要語言向 DPH 工作人員和提供者（向 UCSF 工作人員提供 ALTA 考試）提供。雙語能力考試的通過情況會記錄在該工作人員或駐院醫護人員的人力資源記錄中。工作人員或駐院醫護人員的身份識別卡上包含雙語工作人員的頭銜。

口譯服務使用記錄程序

- A. DPH 口譯服務部收集的數據：
 1. 患者病歷編號
 2. 要求的患者語言
 3. 提出請求的科室的地點
 4. 口譯員進行明確患者識別，讓其簽署知情同意書
- B. 口譯員使用記錄
 1. 使用口譯服務的患者必須在所有重要表格上（例如知情同意書）記錄口譯人員的姓名和簽名或身份證號碼。

2. 提供者和工作人員應在臨床記錄中登記患者的語言和醫療口譯員的使用。

[語言服務常見問題](#)

交叉引用

ZSFG 行政管理政策與程序：

- [3.09 同意醫療與手術程序](#)
- [16.04 患者權利與責任](#)

批准

護理執行委員會	2017 年 11 月 15 日
醫療執行委員會	2017 年 11 月 16 日
績效改善與患者安全 (Performance Improvement and Patient Safety, PIPS)	2017 年 12 月 20 日
執行委員會 B-25 備妥	2015 年 12 月 17 日

採用日期：1988 年 6 月 8 日

檢閱人：

修訂於：1992 年 10 月、1995 年 3 月、1995 年 6 月、1997 年 10 月、2000 年 6 月、2001 年 7 月、2002 年 3 月、2003 年 4 月、2006 年 7 月、2008 年 3 月、2011 年 6 月、2014 年 11 月、2017 年 12 月

附件 A

ZUCKERBERG SAN FRANCISCO 總醫院聽障/失聰患者護理指南

ZSFGH 透過 Bay Area Communication Access (BACA) 提供手語服務。服務包括美國手語口譯、口頭口譯、接力口譯、失聰/失明患者口譯。

服務可每週 7 天每天 24 小時隨時提供：

- 週一至週五上午 8:00 至下午 5:00pm 間撥打 415-206-5133
- 其他所有時間撥打 415-206-8000 聯絡醫院接線員，接線員將為緊急或即時的需求聯絡手語口譯員

失聰者用電信裝置 (Telecommunications Devices for the Deaf, TDD) 資訊表格——請詢問患者是否需要 TDD 電話裝置，如果患者需要的話，撥打 206-8000 聯絡接線員為您的失聰/聽障患者索取 TDD。電話接線員有 3 至 4 部 TDD 電話裝置可供住院患者使用。