



## 促进有特殊健康护理需求的儿童和青少年家庭公平地获得语言服务

环境扫描执行摘要 2024 年 3 月

# 致谢

这份关于在医疗环境中使用语言无障碍服务的环境扫描报告是在 600 多人的参与下完成的，其中包括患者和家属、医疗服务提供者、社区卫生工作者、笔译人员、口译人员以及合作机构的代表。此项目由少数族裔健康办公室（Office of Minority Health）拨款资助，旨在促进有特殊健康护理需求的儿童家庭在健康护理环境中获得公平的语言服务。

调查、访谈和焦点小组活动是 "促进有特殊健康护理需求的儿童和青少年 (CYSHCN) 的家庭公平获得语言服务 (PEALS) "项目的一部分，该项目由美国卫生与公众服务部少数族裔健康办公室资助，总体目标是改善医疗机构中语言为非英语家庭的语言无障碍服务质量和使用情况。

## 项目咨询委员会

- 帕尔瓦内-阿拉维 (Parvaneh Alavi)
- 克里斯蒂娜-布斯比 (Christina Boothby)
- 安贝 (Oanh Bui)
- 奥罗拉-格兰特-温盖特(Aurora GrantWingate)
- 琳达 卡扎维 (Lynda Kazairwe)
- 吉安尼娜-洛佩斯(Giannina López)
- 多丽丝 曼德姿 (Doris Moldonado Méndez)
- 牛静雯(Jingwen Niu)
- 克里斯汀-诺德内斯 (Kristin Nordness )
- 安妮-佩尼亚 (Annie Peña )
- 当娜 夏摩斯 ( Dana Summers)

## 外部评估员

帕梅拉-凯利(Pamela Kelley),  
博士, 凯利分析

## 组织合作伙伴

美国儿科学会  
全国社区卫生工作者协会  
儿童医院协会

## 关于家庭之声

家庭之声致力于改变护理系统，使其更好地服务于所有儿童和青少年，特别是那些有特殊医疗保健需求和残疾的儿童和青少年。通过将家庭放在首位，并以他们的领导力和生活专业知识为中心，我们建立了一种包容所有人并促进公平结果的文化。有关更多信息，请访问 [www.familyvoices.org](http://www.familyvoices.org)。

# 家庭调查

## 结论

- 虽然大多数家庭受访者表示知道他们有权要求免费口译服务（85%）和获得以他们的语言提供的医疗信息（82%），但只有大约一半（54%）的受访者表示知道他们有权在被拒绝提供口译服务时进行投诉。
- 不到一半（42%）的家庭受访者表示对配备口译员感到舒适或非常舒适。与双语受访者（34%）相比，更多的非英语受访者（47%）表示对配备口译员感到"舒适"或"非常舒适"。
- 大多数受访者表示他们的医疗服务提供者询问过他们使用的语言；但是，与不讲英语的受访者（77%）相比，双语受访者（60%）的这一比例较低。
- 只有 29% 的家庭受访者表示，他们孩子的医疗记录是用他们自己的语言呈现
- 小部分受访者（60%）表示，他们的医疗服务提供者会让他们选择是否配备口译员，而不到一半的受访者表示，他们的医疗服务提供者会用他们的语言向他们提供后续说明和总结，以及/或者用他们的语言向他们提供有关孩子用药的信息。
- 略多于一半的受访者认为他们的医疗服务提供者知道他们有权用自己的语言进行交流，并尊重他们用自己的语言进行交流的权利。
- 非英语受访者的反馈和担忧主要集中在翻译不准确和其他质量问题；无法获得口译服务；重要文件、报告和用药说明没有翻译；以及因为不知道如何获得所需的语言服务而感到沮丧。
- 双语受访者同样担心翻译不准确的问题，以及拥有多个医疗服务提供者的家庭的体验差异、医疗服务提供者未经询问而假设自己需要口译员。一些受访者对服务提供者表示满意和赞赏。

## 家庭调查 建议

- 计划一些活动，其中包括更多关注在就诊家庭若被拒绝提供口译服务时进行投诉的权利，以及关于投诉程序的指导。
- 确定并推广提高就诊家庭对口译和笔译服务准确性和可靠性满意度的策略。
- 促进改善和提高医疗服务提供者使用语言无障碍服务的机会，重点是翻译的质量；文件、报告和用药说明的翻译；以及改善患者和家属的获得语言服务的渠道。



# 家庭焦点小组 结论

参与者对语言使用法的了解程度参不同。一些人表示知道自己有权获得口译和笔译服务，而另一些人则表示不了解这个法律或对该法律了解不多。

参与者通过作为家长为其有特殊医疗保健需求或残疾的子女争取医疗保健和/或教育支持的经历来了解语言使用法。

一些与会者知道人们有权获得口译服务，但他们报告说，从未有人主动向他们提供过这一服务；他们不得不自己去了解，甚至请求或 "乞求 "口译服务，而医疗提供者几乎不提供任何支持。

小组参与者初到美国时并不知道有这项法律，因此在为其子女获得护理方面遇到了很大的困难、挫折和延误。

大多数参与者都使用过语言服务，但也有一些人表示他们依赖家人和/或谷歌翻译。

大多数与会者对口译质量和准确性不满意，包括对方言和文化差异缺乏了解，从而影响翻译的准确性；口译员简化或仅翻译部分内容，遗漏重要信息。

与电话口译相比，与会者更喜欢当面口译，因为能够看到肢体语言有助于沟通。

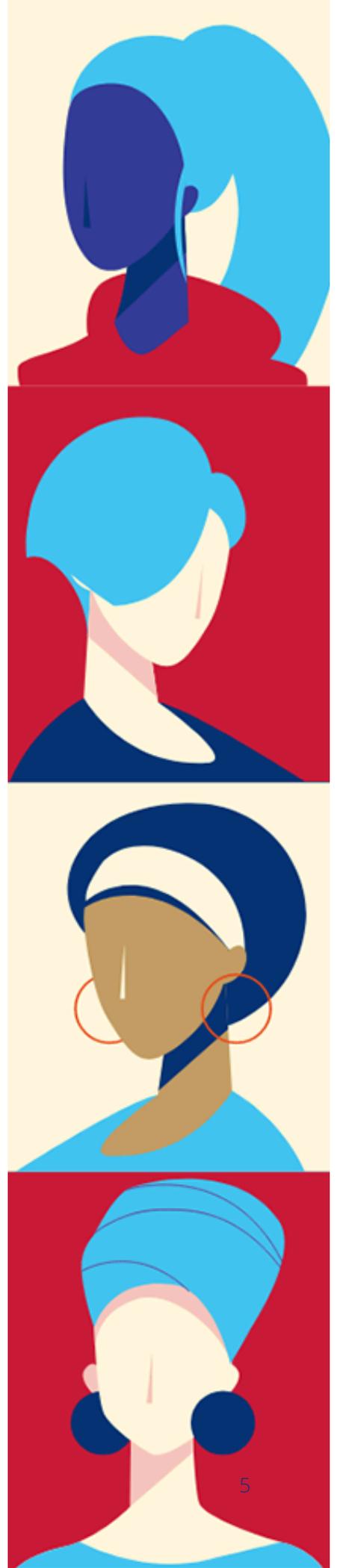
大多数参与者对口译员感到不自在，原因包括耻辱感、隐私问题、需要花费更多的时间，以及他们感觉口译员剥夺了家长的自主权和权力。

大多数参与者认为医疗服务提供者缺乏理解和尊重，并报告说没有提供口译服务或难以获得、不准确和/或质量差。他们在要求服务时还受到粗鲁对待；网络中缺乏双语医生；转诊到很远的地方看医生。

除了挑战和障碍之外，一些参与者还报告了一些正面的好的经历，例如受到启发从事翻译工作；感谢那些富有同情心和乐于助人的优秀口译员；并注意到医疗办公室的翻译准确性有所提高。

# 家庭焦点小组 建议

- 确定对服务提供者和工作人员进行培训的机会，重点是帮助首选语言不是英语的家庭在要求和使用口译服务时感到更受欢迎和更受尊重。
- 促进提高就诊家庭对口译和翻译服务准确性满意度的策略，包括提高口译员对可能影响翻译准确性的方言和文化差异的理解的策略。
- 继续提高对语言无障碍使用法和就诊家庭获得口译和笔译服务权利的认识，尤其是对新来美国的家庭。



# 医疗服务提供者调查

## 10 个最常报告的障碍

1. 缺乏口译员，包括某些语言和方言的口译员。
2. 时间限制。
3. 成本或缺乏足够的资源，包括视频设备。
4. 技术和连线问题。
5. 等待时间长。
6. 口译员的质量和技能不一致。
7. 未翻译的书面信息（出院说明、报告等）和印刷材料。
8. 口译员缺乏足够的医学知识，无法准确传达诊断、治疗方案、用药指示等信息
9. 医疗服务提供者没有确认翻译准确性的流程。
10. 患者门户网站或远程医疗平台未被翻译。

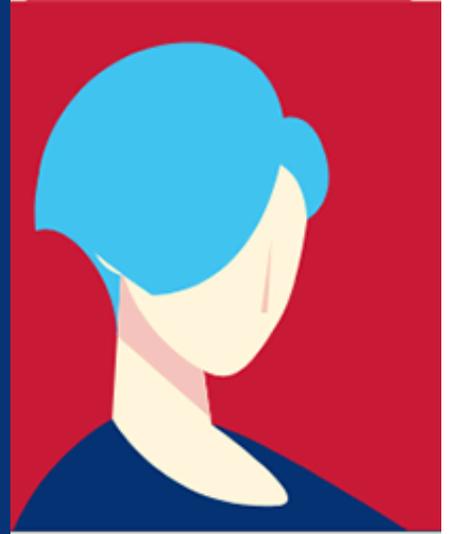
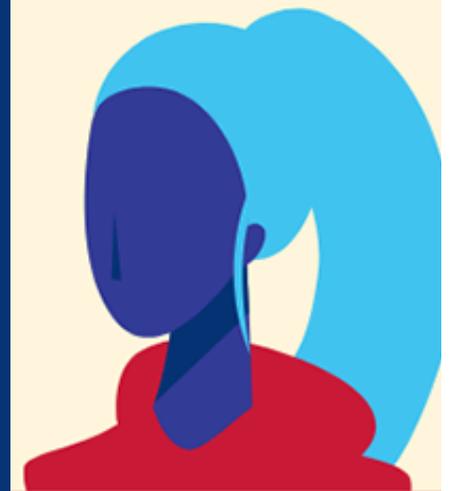
# 医疗服务提供者调查

## 结论

- 绝大多数调查对象表示，他们了解患者的语言使用权，包括在就诊或虚拟（远程医疗）期间以首选语言进行交流的权利；在医疗保健或虚拟（远程医疗）环境中要求口译的权利；以及在医疗保健或虚拟（远程医疗）环境中以首选语言接收医疗信息的权利。
- 绝大多数受访者在过去五年内接受过“多样性、公平、包容和无障碍”以及“文化能力”和“文化回应”方面的培训，而接受过“以家庭和个人为中心的护理”和“患者语言使用权”方面培训的受访者比例要低得多，这表明需要在这些主题领域开展更多培训。
- 大多数受访者表示，他们的医疗机构或医疗系统会询问并记录患者的首选语言，但受访者较少表示他们的医疗机构或医疗系统会追踪患者的残疾情况，并/或优先聘用会说患者首选语言的医疗服务提供者和员工，这表明可能存在教育和改进的机会。
- 大多数受访者表示使用了各种语言无障碍支持服务，包括电话口译、视频口译、面对面口译、手语口译（ASL）和翻译文件。
- 大多数受访者表示，他们总是/经常向患者或其照护者提供事先要求翻译的选择、安排有翻译在线的时间预约、在有翻译在场的情况下解释医疗保险福利和同意书；但只有不到一半的受访者表示，他们总是/经常使用患者首选语言向患者或其照护者提供有关药物和处方的信息、复诊指导和就诊摘要，以及用于线上访问患者门户网站，这表明还有更多的教育和改进机会。
- 据报告，获得语言无障碍服务的难处包括翻译人员有限（尤其是某些语言和方言）、时间限制、成本或缺乏足够的资源、技术和连线问题以及等待时间过长。
- 许多受访者表示，尽管存在这些问题，他们仍然认为口译服务对于提供高质量、公平的患者护理至关重要。

# 医疗服务提供者调查 建议

- 1 提供医疗服务提供者更多的培训机会，重点关注患者使用语言的权利以及以家庭和个人为中心的医疗服务。
- 继续宣传雇用会说临床站点所服务患者首选语言的医疗服务提供者的重要性。
- 确定并传播相关资源和工具，以支持临床机构制定语言无障碍使用计划，来向患者和其照护人员提供有关药物和处方的信息、后续指导和就诊摘要，以及以患者首选语言访问患者门户网站。
- 在规划活动中继续征求医疗服务提供者的反馈意见，以解决在使用语言服务时发现的障碍。



# 与儿科医疗服务提供者的关键信息访谈 积极影响和成功策略

- 将家庭与口译员联系起来，有助于家庭在就诊过程中更有能力提出问题并主导决策对话。
- 倡导并聘用双语医务人员，作为整体医务管理的一部分，他们可以在语言无障碍使用方面发挥重要作用。
- 对于双语医疗服务提供者来说，为患者和家属提供自己语言的翻译服务有助于建立融洽的关系，支持以家庭为中心的医疗服务。但如果在场的医学生、住院医师和/或研究员不讲这种语言，就会面临挑战。
- 一些现场口译员已在其社区工作多年，通常被视为文化大使。
- 为新难民提供语言服务可提供支持和文化回应护理，特别是对于来自受战争影响国家的家庭。
- 患者和家人能够使用他们喜欢的语言是医疗保健中公平的重要组成部分，特别是对于那些使用非通用语言且可能面临数十年殖民化和其他形式压迫带来的创伤的社区。
- 使用复诉回教法和肢体语言有助于与患者和家人沟通，尤其是在没有口译员的情况下。
- 对于涉及临终关怀和预先护理计划相关艰难讨论的探访或就诊，在探访前与口译员会面有助于口译员为讨论这些敏感话题做好准备。
- 使用 iPad 进行语言翻译服务已成为“彻底改变游戏规则”的举措，改善了语言服务的可及性。

# 与儿科医疗人员的关键信息访谈 结论

医疗服务提供者对语言无障碍服务有基本的了解，但他们仍能从更多语言无障碍权利方面提供的教育获益。如果服务提供者掌握了这些额外的信息，他们就能做好更充分的准备，与家庭分享这些信息，并让就医家庭有能力要求提供语言无障碍服务。

患者和家属通常更愿意选择现场面对面的口译服务；然而，与远程医疗口译服务相比，这些服务可能并不总是很容易取得或使用，而且对医疗机构的财务影响也更大。

提前规划口译服务（提前预约口译员，告知口译员为复杂对话做准备）往往能改善与患者的交流，并有助于确保沟通无障碍。随着医疗复杂程度的增加，这一点可能尤为重要，例如临终关怀对话和预先护理计划。

询问患者和家属是否需要语言无障碍服务的方式很重要。有些家庭可能会因为害怕在医疗环境中受到歧视和/或其他负面影响而选择不透露他们的语言需求。

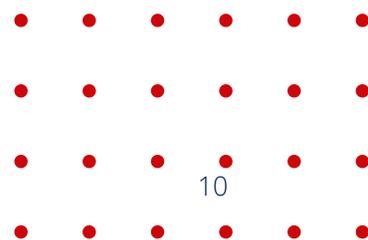
由于家属可能出于各种原因而拒绝口译服务，因此医疗服务提供者不应假定患者/家属理解了与患者的交流。这一点对于英语水平处于中低水平的患者/家属尤为重要。

在就诊过程中可能需要实施复诉回教内容等沟通策略，以确认患者是否理解。

大家庭的某些成员（例如祖父母）可能也需要语言服务，即使其他照顾者不需要。

医疗机构候诊室的宣传材料对于提高人们对语言无障碍服务的认识非常重要。

由于医疗环境只是“有特殊健康护理需求的儿童和青少年(CYSHCN)”及其家庭服务体系的一个组成部分，因此，所有 CYSHCN 系统合作伙伴的语言服务对于支持家庭/照护者和患者至关重要。



# 与儿科医疗人员进行关键信息访谈 建议

为医疗服务提供者提供的教育课程应侧重于改善有特殊健康护理需求的儿童和青少年（CYSHCN）及其家庭的语言无障碍服务使用情况，可包括以下一些重点领域：

- 1.了解病人和家属的语言使用权。
- 如何与患者和家属沟通并促进其语言使用权，包括如何以文化回应的方式询问语言偏好。
- 为现场和通过远程医疗进行口译访问做准备的策略。
- 如何支持拒绝语言服务的家庭。
- 如何与首选语言不是英语的家庭和照护人员使用沟通技巧，包括主要的慈怀医疗(palliate care)的沟通技巧。
- 将首选语言不是英语的家庭与可使用的社区资源联系起来的策略。

## 局限性

虽然我们尽了一切努力从不同背景的提供者中进行选择，但这项计划的一个主要局限性是抽样规模较小，只有 5 个医疗提供者，因此可能缺乏普遍性。本项目环境扫描的其他组成部分提供了有关语言使用需求、障碍、挑战和成功的重要见解。



# 医疗口译员焦点小组提供语言无障碍服务的经验

## 医疗口译员面临的障碍



耻辱感；认为不会说英语是一种弱点。



家属希望使用双语子女或家庭成员代替专业医疗口译员进行口译。



缺乏稳定的互联网连接。



隐私问题：口译员和使用服务的家庭可能彼此认识，尤其是在较小的社区。



缺少男性口译员，无法满足那些更愿意与男性交流的人的需求。



使用口罩会给口译带来挑战。

## 参与者的成功经验



参与者报告说，他们注意到在医院环境中更多讲西班牙语的工作人员。



"就诊家庭喜欢当面翻译"。

# 医疗口译焦点小组 结论

与在线视频、电话或 iPad 等其他交流方式相比，参与者更多使用现场口译。

与会者表示，家属、口译员和医疗服务提供者都喜欢当面口译，因为与其他交流方式相比，当面口译更有效、更准确、更可靠。

在描述自己的口译工作时，与会者表示，他们喜欢帮助他人，但对低薪感到不满。

口译员面临的主要障碍包括：

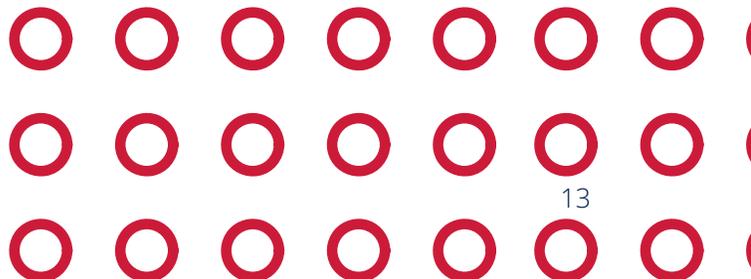
- 耻辱感。
- 就诊家庭希望使用双语儿童/家庭成员而非专业口译员。
- 缺乏稳定的互联网连接，隐私问题。
- 隐私问题

为了帮助家庭更好地利用口译服务，与会者建议增加以下内容：

- 增进就诊家庭对语言无障碍使用法以及获得口译和笔译服务权利的认识。
- 口译员对特定文化和方言的理解。
- 就诊家庭对口译员职业道德规范和界限的理解。

为改善医院和其他医疗机构的语言无障碍使用情况，与会者建议：

- 增加可用的口译员，雇用更多的双语员工，提供更多的医疗服务提供者培训。
- 张贴便于阅读的标牌，介绍语言无障碍资源。
- 在患者就诊前向医疗口译人员尽可能提供多点信息。
- 张贴有关语言使用资源的易读标识。
- 在门诊之前尽可能提供给医疗口译员多一些的信息。



## 医疗口译焦点小组 建议

- 确定在可能的情况下推广使用现场口译服务的策略。
- 规划教育和培训机会，以增加和加强口译员对特定文化和方言的了解。
- 为就诊家庭提供有关口译职业道德规范和界限的信息和资源，尤其是有关信息保密的信息和资源。
- 继续提高对语言无障碍使用法和就诊家庭获取口译和笔译服务权利的认识。

