موجودہ اور منصوبہ بند اقدامات
نسلی اقلیتوں کے لئے مساوات کا فروغ

میڈیکل اینڈ ہیلتھ

ہماری کمیونٹی کی صحت اور صحت عامہ کو فروغ دینا اور حفاظت کرنا حکومت کی پالیسی ہے اور عوامی صحت کی خدمات تمام عوام کے اراکین کی نسل اور نسلی اصلیت سے قطع نظر سب کیلئے دستیاب ہیں۔ عوامی صحت کی دیکھ بھال کی خدمات تک نسلی قلیتوں کی رسائی میں سہولت دینے کے لئے مخصوص اقدامات کو نافذ کیا گیا ہے۔

متعلقہ خدمات

- ہانگ کانگ میں عوامی صحت کی دیکھ بھال کی خدمات صحت کے فروغ، بیماری کی روک تھام، سے بنیادی، ثانوی اور ترتییک دیکھ بھال کے ایک سلسلہ کا احاطہ کرتی ہیں۔ مریضوں کو خدمات بنیادی طور پر ہسپتال اتھارٹی ((HA، کی طرف سے فراہم کی جاتی ہیں، جو کہ ہانگ کانگ میں تمام سرکاری ہسپتالوں کو منظم کرنے کے لئے ہسپتال اتھارٹی آرڈیننس (چیپٹر 113) کے تحت قائم ایک قانونی ادارہ ہے۔ HA ہسپتالوں، جنرل آؤٹ پیشنٹ کلینک، خصوصی آؤٹ پیشنٹ کلینکس اور آؤٹ ریچنگ خدمات کے ذریعے عوام کو طبی علاج اور بحالی کی خدمات فراہم کر رہا ہے۔ دریں اثنا، شعبہ صحت (DH) حکومت کا صحت کا مشیر ہے اور صحت کی پالیسیوں اور قانونی افعال پر عمل کرنے کی ایجنسی ہے۔ یہ بھی صحت کے فروغ، بیماری کی روک تھام، علاج اور بحالی پر خدمات کا ایک سلسلہ فراہم کرتا ہے۔

موجودہ اقدامات

<u>سرکاری ہسپتالوں/کلینکوں میں ترجمانی کی خدمات:</u>

- بنیادی طور پر ایک سروس کنٹریکٹر، جزوقتی عدالت ترجمانوں، رضاکاروں اور قونصل دفاتر کے ذریعہ HA کے انتظام کے تحت عوامی سرکاری ہسپتالوں/کلینکوں میں ترجمانی کی خدمات دستیاب ہیں۔ سروس کنٹریکٹر کی طرف سے فراہم کردہ ترجمانی کی خدمت نسلی اقلیتوں[1] (یعنی اردو، ہندی، پنجابی، نیپالی، بھاشا انڈونیشیائی، ویت نامی، تھائی، کوریائی، بنگالی، جاپانی، ٹیگا لوگ (فلپینی)، جرمن، فرانسیسی، سنہالی، ہسپانوی، عربی، مالائی اور پرتگالی) کی 18 زبانوں کا احاطہ کرتی ہیں۔ DH کے صحت کے مراکز/کلینکس میں ترجمانی کی خدمات ہم آہنگی اور نسلی اقلیتی رہائشی ((CHEER، ایک سروس کنٹریکٹر اور عدلیہ سے جزوقتی ترجمانوں کی بڑھوتری کے لئے بنیادی طور[2] پر ہانگ کانگ کرسچن سروس

[1] HA کا خدمت کنٹریکٹر 19 زبانوں میں بشمول نسلی اقلیتوں اور سائن زبان کے لئے 18 زبانوں میں، ترجمانی کی خدمات فراہم کرتا ہے۔

[2] DH نے 1 ستمبر 2017 سے لے کر 31 اگست 2019 تک ایک سال کے لئے ترجمانی کی خدمت فراہم کرنے کے لئے سروس کنٹریکٹر کی خدمات حاصل کیں ہیں۔

کے سینٹر کے ذریعے بھی دستیاب ہیں۔ CHEER کی جانب سے فراہم کردہ ترجمانی کی خدمت میں سات زبانوں کا احاطہ کیا جاتا ہے، یعنی بہاسا انڈونیشیا، ہندی، نیپالی، پنجابی، ٹیگالوگ، تھائی اور اردو، جبکہ سروس کنٹریکٹرز 11 مزید زبانوں میں ترجمانی کی خدمت فراہم کرتا ہے (یعنی عربی، بنگالی، فرانسیسی، جرمن، جاپانی، کورین، مالائی، پرتگالی، سنہالا، ہسپانوی اور ویتنامی) جو کہ ان سات زبانوں کے علاوہ ہیں جن کا احاطہ CHEER کرتا ہے۔ عدلیہ سے جز وقتی ترجمان 50 سے زائد مختلف زبانوں اور علاقائی بولیوں میں ترجمانی کی خدمات فراہم کرتے ہیں۔ سروس ہر معاملہ میں ضروریات پر منحصر، سائٹ پر یا ٹیلی فون کے ذریعے فراہم کی جاتی ہے۔

- شیڈول سروس کے لیے، (جیسا کہ HA اور DH کی خدمات کے ماہر اور جنرل آؤٹ پیشنٹ کلینکس میں طبی تقرری کے طور پر) مریضوں متعلقہ ہسپتال/کلینک/ہیلتھ سینٹر سے پیشگی ترجمانی کی سروس کا انتظام کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔ غیرشیڈولڈ سروس کیلئے (جیسا کہ ہنگامی صورتحال کے دوران ہسپتال میں داخلہ)، طبی عملہ جہاں ضروری ہوا یا مریضوں کی درخواست پر ترجمانی کی خدمت کا بندوبست کرے گا۔ DH کے CHEER اور سروس کنٹریکٹر دونوں بھی ٹیلیفون کی ترجمانی فراہم کرتے ہیں۔

- سرکاری ہسپتالوں/کلینکوں میں فراہم کی جانیوالی ترجمانی کی خدمات کے معیار کو بہتر بنانے کے لئے، HA اور DH دونوں نے اسپتال اور ہیلتھ کلینک/سینٹرز کے عمل کار، طبی اصطلاحات اور انفیکشن کنٹرول پر انہیں عمومی علم سے بہرہ ور کرنے کیلئے ترجمانوں کو تربیت فراہم کرنے کے سلسلہ میں اپنے سروس کنٹریکٹرز کے ساتھ اہتمام کیا ہے۔ نسلی اقلیتوں کی زبانوں میں ترجمانی کی خدمات کے بارے میں تشہیر والے پوسٹرز بھی DH کے کلینکس/صحت مراکز کی واضح جگہوں پر آویزاں کیے گئے ہیں۔

<u>مواصلات کی سہولت کے لئے دیگر اقدامات:</u>

- سرکاری ہسپتالوں/کلینکوں میں نسلی اقلیتوں کے افراد کے ساتھ بات چیت میں سہولت فراہم کرنے کے لئے، HA نے طبی عملے اور مریضوں کے درمیان بات چیت کو بڑھانے کے لئے اقلیتی زبانوں کی ایک بڑی تعداد میں اپنے صف اول کے عملہ کو جوابی کیو کارڈز، مریض کی معلومات کے پرچہ اور رضامندی کے فارم، وغیرہ مہیا کیے ہیں تاکہ خدمات کی رجسٹریشن اور سروسز کی فراہمی میں سہولت مہیا کی جا سکے۔ یہ دستاویزات کچھ عام بیماریوں (مثلاً سردرد، سینے میں درد اور بخار، وغیرہ)، علاج کے طریقہ کار (مثلاً خون کی منتقلی، تابکاری سے تحفظ، وغیرہ) اور HA کی خدمات کی تفصیلات (مثلاً فیس اور چارجز، حادثہ اور ہنگامی خدمات کے محکمہ میں علاج کی ترتیب کے زمرہ) کے بارے میں معلومات پر مشتمل ہے۔ HA نے فی الحال 18 زبانوں میں اِشارہ کارڈز، معلومتی پرچے

اور رضامندی فارم 18 زبانوں، مثلاً اردو، پنجابی، بنگالی، روسی، عربی، نیپالی، ویت نامی، انڈونیشیائی، ملائیشیا، تھائی، ٹیگالوگ (فلپائنی)، جاپانی، ہندی، کورین، جرمن، پرتگالی، ہسپانوی اور فرانسیسی میں مرتب کیے ہیں۔ نسلی اقلیتی زبانوں میں کیو کارڈز بھی DH کے ماتحت کلینکس/صحت مراکز میں نسلی اقلیتی کلائنٹس کے انٹرویو کرنے کے لئے استعمال ہوتے ہیں۔

- HA اپنی خدمات کی ضرورت کے مطابق کلسٹر سطح پر نسلی اقلیتوں اور امتیازی سلوک کے برعکس احکام پر سیمینار یا تربیتی کورس منعقد کرتی رہی ہے۔ HA ای لرننگ سنٹر نسلی اقلیتوں کے ساتھ مواصلات، نسلی اقلیتوں کی ثقافت کے بارے میں علم، اور ہسپتال ترجمانی کی سروس کے مناسب انتظامات پر ایک ای کورس ویئر پیش کر رہا ہے۔ ان تربیتوں کے شرکاء میں ہسپتالوں اور کلینکوں کے انکوائری کاؤنٹرز کا عملہ، نرسیں اور کلرک عملہ وں کی انکوائری کاؤنٹر پر کام کرنے والا صف اول کا عملہ شامل ہے۔ اس کے علاوہ، نسلی اقلیتوں پر متعلقہ معلومات نئے عملہ کے لئے واقفیت کے پروگرام میں شامل کی جاتی ہے۔ گزشتہ 3 مالی سالوں میں، بیان کردہ تربیتوں اور ای کورس ویئر کے شرکاء کی کل تعداد 074 11 سے زیادہ ہے۔ DH ملازمین کو سالانہ اوسطا مختلف درجات سے 500 سے زائد عملہ کی شرکت کے ساتھ، اس مسئلے کی آگاہی اور شعور اجاگر کرنے کے لئے مساوی مواقع کی تربیت فراہم کرتا ہے۔ جائے کار پر مساوی مواقع اور ثقافتی حساسیت سے متعلق متعلقہ معلومات اور تربیتی مواد بھی عملہ کے ذریعہ حوالہ کے لئے محکمہ جاتی انٹرانیٹ میں دستیاب ہے۔

- عوام کے لئے DH کی طرف سے تیار کردہ صحت کی تعلیم کے وسائل عام طور پر چینی اور انگریزی دونوں زبانوں میں ہیں۔ DH نے صحت سے متعلق متعدد کلیدی معلومات کا ترجمہ بھی کیا ہے، جیسا کہ کھانسی کے آداب، ہاتھ دھونے کے مناسب اقدامات، ذاتی اور ماحولیاتی حفظان صحت، انفرادی متعدی بیماریوں، صحت مند کھانے، جسمانی سرگرمی، دماغی صحت، بوڑھوں کی صحت، کولوریکل کینسر کی روک تھام اور سرویکل کینسر کی اسکریننگ، ویکسینیشن پروگرام وغیرہ مختلف زبانوں بشمول ہندی، نیپالی، اردو، تھائی، بہاسا انڈونیشیا اور فلپائنی میں شامل ہیں۔ ترجمہ شدہ معلومات کو صحت کی تعلیم کے مواد کو تیار کرنے کے لئے استعمال کیا گیا ہے، بشمول پمفلیٹس، انفوگرافکس، پوسٹر اور کتابچے شامل ہیں، جنہیں DH کی ویب سائٹ پر اپ لوڈ کر دیا گیا ہے۔

- HA نے 2015 کے وسط میں نسلی اقلیتوں کے لئے ایک وقف شدہ ویب سائٹ کا آغاز کیا، جس میں ہندی، نیپالی، پنجابی (ہندوستانی)، پنجابی (پاکستانی) اور اردو سمیت پانچ زبانوں میں موجودہ HA ویب سائٹ پر دی جانے والی ضروری معلومات فراہم کی گئیں ہیں۔ ویب سائٹ میں HA اور حادثے اور ہنگامی خدمات کے بارے میں

معلومات کے ساتھ ساتھ پتے، ٹیلیفون نمبر اور عام مریضوں کے کلینک کے مشورے کے اوقات شامل ہیں۔ ویب سائٹ کے مندرجات کو مزید تین زبانوں، یعنی تھائی، بہاسا انڈونیشیا اور ٹیگالوگ میں دستیاب کرنے کیلئے اس کی تجدید کا کام فروری 2017 میں مکمل کیا گیا تھا تاکہ مزید نسلی گروپ HA کے ذریعہ فراہم کردہ معلومات کو بہتر طور پر سمجھ سکیں۔

مستقبل کے کام اور موجودہ اقدامات کی تشخیص	• تقریباً 15 257 معاملات ایسے تھے جن میں اپریل 2017 سے مارچ 2018 کی مدت کے دوران HA کے انتظام کے تحت سرکاری ہسپتالوں/کلینکوں میں نسلی اقلیتوں کے لئے ترجمانی کی خدمات مہیا کی گئیں۔ سروس صارفین کی طرف سے تاثرات نشاندہی کرتے ہیں کہ خدمات تسلی بخش ہیں۔ HA ترجمانی کی خدمات پر افادیت اور صارفین کی آراء کی نگرانی کرنا جاری رکھے گی۔
	• DH کے صحت کے مراکز/کلینکوں میں ترجمانی کی خدمات کل 280 ,230 4 اور 208 کیسوں کے لئے CHEER کی طرف سے، جز وقتی ترجمانی کی خدمات اور سروس کنٹریکٹرز نے بالترتیب اپریل 2012 کے بعد (جیسا کہ مارچ 2019) سے فراہم کی ہیں۔
کیے گئے / کیے جانیوالے اضافی اقدامات	• نسلی اقلیتوں کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے، خصوصی غذا جیسا کہ حلال غذا HA ہسپتالوں میں دستیاب ہے۔
	• دائمی بیماریوں کے مریض اور ان کے نگہداشت کاروں کو بااختیار بنانے کیلئے میں بیماریوں کے انتظام اور معاشرتی وسائل کے بارے میں معلومات کیلئے HA کی اسمارٹ پیشنٹ ویب سائٹ (SPW) ایک اسٹاپ الیکٹرانک پلیٹ فارم ہے۔ ہانگ کانگ میں نسلی اقلیتوں کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے، HA نے 2016 میں SPW پر ایک بیماریوں سے متعلق معلومات کا ویب صفحہ قائم کیا ہے جو آٹھ زبانوں تھائی، بہاسا انڈونیشیا، ٹیگالوگ، نیپالی، پنجابی (ہندوستانی)، پنجابی (پاکستانی)، ہندی اور اردو میں کینسر، دائمی بیماریوں اور دیگر بیماریوں سے متعلق معلومات فراہم کرتا ہے۔ بیماری سے متعلق معلومات کی مثالوں میں کورونری دل کی بیماریاں، دائمی گردوں کی ناکامی، ذیابیطس میلیٹس، ڈیمینشیا، ہائی بلڈ پریشر، اسٹروک، مختلف کینسر اور ذہنی امراض شامل ہیں۔ HA نسلی اقلیتوں کی بیماریوں کے انتظام اور خود کی دیکھ بھال کی صلاحیتوں کو بہتر بنانے کے لئے اسمارٹ پسشنٹ ویب سائٹ کو بہتر بنانا جاری رکھے گا۔
	• HA اور DH عوامی صحت کی دیکھ بھال کی خدمات تک نسلی اقلیتوں کی رسائی میں سہولت دینے کے لئے اپنی کوششیں کو جاری رکھیں گی اور جب ضروری ہوا نسلی اقلیتوں کے لئے معاونت کے

اقدامات میں اضافہ کرے گا۔

استفسارات/ شکایات

اگر عوام کے ارکان نسلی مساوات کے مسائل سے متعلق کوئی استفسارات/شکایات رکھتے ہیں تو، انہیں درج ذیل ست رابطہ کرنا چاہئے–

HA سے متعلق معاملات کیلئے
عمومی استفسارات
ہسپتال کے حکام
ٹیلیفون : 2300 6555
ای میل: enquiry@ha.org.hk

DH سے متعلق معاملات کیلئے
کلائنٹ ریلیشنز یونٹ
ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ
ٹیلی فون: 2836 0077
ای میل: cru@dh.gov.hk

خوراک اور صحت کا بیورو
ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ
ہوسپٹل اتھارٹی
جولائی 2019