

نسلی مساوات کی ترویج کے لیے موجودہ اور تجویز کردہ اقدامات

ہاسپٹل اتھارٹی

ہاسپٹل اتھارٹی (HA) ایک قانونی ادارہ ہے جو کہ ہاسپٹل اتھارٹی آرڈیننس (کیپ۔ 113) کے تحت قائم کی گئی ہے، جو کہ ہانگ کانگ میں تمام پبلک ہسپتالوں کا انتظام کرتی ہے۔ HA عامۃ الناس کو ہسپتالوں، جنرل آؤٹ پشنت کلینکس اور آؤٹ ریچنگ سروسز کے ذریعے طبی معالجہ اور بحالی کی خدمات فراہم کرتی ہے۔

● متعلقہ خدمات HA 43 پبلک ہسپتالوں اور اداروں، 49 خصوصی آؤٹ-پشنت کلینکس اور 74 جنرل آؤٹ پشنت کلینکس کا انتظام کرتی ہے۔ ان کو مقامات کی بنیاد پر سات ہاسپٹل کلسٹرز میں مجتمع کیا گیا ہے۔

● ہاسپٹل کلسٹرز اس امر کو یقینی بناتے ہیں کہ مریض ایک ہی جغرافیائی انتظام اور اپنی بیماری کے مسلسل دور - شدید دشوار مرحلے سے لے کر صحت یابی، بحالی اور ما بعد نگہداشت کمیونٹی کی امداد کے دوران مسلسل بہترین معیار کی نگہداشت حاصل کر رہا ہو۔ یہ ہر کلسٹر کے اندر ہسپتالوں کے معقول نظام کار کے ذریعے حاصل کیا جاتا ہے، تاکہ کمیونٹی کو جامع اور متوازن سطح کی خدمات فراہم کی جا سکیں۔

● ہاسپٹل اتھارٹی HA کی یہ پالیسی ہے کہ اپنی کمیونٹی کی صحت کو فروغ دیا جائے اور اس کی حفاظت کی جائے۔ عامۃ الناس کے تمام ارکان کو ان کی نسل اور علاقائی تعلق سے قطع نظر پبلک ہیلتھ سروسز دستیاب ہیں۔ اس حوالے سے خصوصی اقدامات کیے گئے ہیں کہ نسلی اقلیتوں کو سہولت فراہم کی جائے تاکہ وہ پبلک ہیلتھ کیئر سروسز تک رسائی پا سکیں۔

● موجودہ اقدامات مختلف النسل افراد کی ضروریات کی تکمیل کے لیے، سروس کانٹریکٹرز، عدالتی انتظام کے لیے فری لانس ترجمان اور قونصلیٹ دفاتر کے ذریعے HA کے پبلک ہاسپٹلز اور کلینکس میں ترجمانی کی خدمات کا بندوبست کیا گیا ہے۔ سروس کانٹریکٹر کی طرف سے فراہم کردہ ترجمانی کی خدمات 17 زبانوں¹ (جن کے نام عربی، بہاسا انڈونیشیا، بنگالی، فرانسیسی، جرمن، ہندی، جاپانی، کورین، نیپالی، پنجابی، پشتو، سنہالا، ہسپانوی، ٹیگالوگ (فلپائن)، تھائی، اردو اور ویتنامی ہیں) پر محیط ہیں۔

● شیڈولڈ سروس (جیسا کہ سپیشلسٹ اور جنرل آؤٹ پشنت کلینکس میں میڈیکل اپوائنٹمنٹ) کے لیے، مریض متعلقہ ہسپتال اور کلینک سے درخواست کر سکتے ہیں کہ وہ پیشگی طور پر ترجمانی کی خدمات کا بندوبست کر لیں۔ غیر شیڈولڈ سروس (جیسا کہ ہنگامی حالت کے دوران ہسپتال میں داخلہ) کی صورت میں، ہسپتال کے عملے نے اگر ضروری تصور کیا تو، فوری طور پر ٹیلیفون / ویڈیو کال ترجمانی کی خدمات یا موقع پر ترجمانی کی خدمات فراہم کرے گا جس قدر جلد ممکن ہو۔

¹ HA کے سروس کانٹریکٹر اشاروں کی زبان کے لیے ترجمانی کی خدمات بھی پیش کرتے ہیں۔

● پبلک ہاسپٹلز اور کلینکس میں ترجمانی کی سروسز کے اعلیٰ معیار کو یقینی بنانے کے لیے، ہاسپٹل اتھارٹی HA اپنے ترجمانی سروس کانٹریکٹر ٹریننگ کے ذریعے تمام ترجمانوں کو ہسپتالوں اور کلینکس، طبی اصطلاحات اور انفیکشن کنٹرول، سے متعلق عمومی معلومات فراہم کرتی ہے، تاکہ یہ ترجمان فوری اور درست انداز میں مختلف النسل صارفین کو ترجمانی کی خدمات فراہم کر سکیں۔ ہسپتالوں اور کلینکس (مثلاً انکوائری اور رجسٹریشن کاؤنٹرز) پر تشہیر اور مختلف النسل صارفین کی امداد کے لیے نمایاں مقامات پر کثیر لسانی پوسٹرز بھی چسپاں کیے گئے ہیں تاکہ وہ آگاہ ہو سکیں کہ ترجمانی کی سروسز کے لیے کیسے درخواست دینی ہے۔

● ہاسپٹل اتھارٹی HA کی ترجمانی سروسز کے انتظامات کے حوالے سے رہنما ہدایات موجود ہیں۔ ہاسپٹل اتھارٹی HA کا عملہ کانٹریکٹر کے 24 گھنٹے کال سنٹر پر رابطہ کرے گا تاکہ وہ انفرادی معاملے یا مریضوں کی درخواستوں پر موقع پر یا ٹیلیفون ترجمانی سروسز کا بندوبست کر سکے۔

● پبلک ہاسپٹلز اور کلینکس میں مختلف النسل افراد کے درمیان ابلاغ میں سہولت کی فراہمی کے لیے، ہاسپٹل اتھارٹی HA نے اپنے فرنٹ لائن عملہ کو ریسپانس کیو کارڈز، بیماری کی معلوماتی شیٹس اور مریض رضامندی فارمز، وغیرہ کئی زبانوں میں فراہم کیے ہیں تاکہ ہسپتال اور کلینک کے عملے اور مریضوں کے درمیان ابلاغ میں بہتری لائی جا سکے، اور خدمات کے اندراج اور فراہمی میں سہولت فراہم کی جا سکے۔ ان دستاویزات میں بعض عام بیماریوں (مثلاً سر درد، سینے میں درد اور بخار)، معالجاتی طریقہ کار (مثلاً خون کی منتقلی، تابکاری عناصر سے حفاظت) اور HA کی خدمات (مثلاً فیس اور چارجز، ایکسیڈنٹ اینڈ ایمرجنسی ڈیپارٹمنٹ میں ٹرائی ایج کیٹیگری) شامل ہوتی ہیں۔ HA ریسپانس کیو کارڈز، بیماری کی معلوماتی شیٹس اور مریض کے رضامندی فارمز 18 زبانوں، جن کے نام عربی، بنگالی، فرانسیسی، جرمن، ہندی، انڈونیشی، جاپانی، کورین، ملائیشین، نیپالی، پرتگالی، پنجابی، روسی، ہسپانوی، ٹیگالوگ (فلپائن)، تھائی، اردو اور ویتنامی میں فراہم کرتی ہے۔

● ہیلتھ اتھارٹی HA مختلف النسل افراد کی ثقافت کے حوالے سے سیمینارز اور تربیتی کورسز کا انعقاد اور کلسٹر لیول پر ان کی سروس کی ضروریات کے پیش نظر غیر امتیازی سلوک پر مشتمل آرڈیننسوں کا اجراء کرتی رہی ہے۔ ہاسپٹل اتھارٹی HA ای-لرننگ سنٹر مختلف النسل صارفین کے ابلاغ کے حوالے سے ای-کورس وئیر کی پیشکش کرتا ہے، جس میں ان کی ثقافت کے متعلق آگہی اور ہاسپٹل کی ترجمانی سروس کا مناسب بندوبست شامل ہے۔ ان تربیتی کورسز میں شرکار میں فرنٹ لائن عملہ، جو کہ ہسپتالوں اور کلینکس، کے انکوائری کاؤنٹرز پر کام کرتا ہے، نرسیں اور کلرکوں پر مشتمل سٹاف شامل ہے۔ علاوہ ازیں، مختلف النسل افراد سے متعلقہ معلومات نئے عملے کے تعارفی پروگرام سے ہم آہنگ ہوتا ہے۔ اپریل 2020 سے مارچ 2023 کی مدت کے دوران، مذکورہ تربیتی نشستوں اور ای-کورس وئیر کے گُل شرکاء کی تعداد 36 000 پر مشتمل ہے۔

- مستقبل کے کام کا جائزہ
- اپریل 2021 تا مارچ 2022 اور اپریل 2022 تا مارچ 2023 کی مدت کے دوران ہسپتال اتھارٹی HA کے انتظام کے تحت پبلک ہسپتالوں اور کلینکس کے اندر بالترتیب تقریباً 7 408 اور 8 105 کیسز تھے جہاں مختلف النسل صارفین کو ترجمانی کی خدمات فراہم کی گئیں۔ سروس کے صارفین کی رائے ظاہر کرتی ہے کہ خدمات اطمینان بخش ہیں۔ ہیلتھ اتھارٹی HA ترجمانی کی خدمات کے حوالے سے سہولت کی فراہمی اور صارفین کی رائے کی پڑتال جاری رکھے گی۔
- اضافی اقدامات جو لیے گئے/جو لیے جانے ہیں
- مختلف النسل صارفین کی سروس کی ضروریات کے پیش نظر، خصوصی غذا جیسا کہ حلال کھانا ہسپتال اتھارٹی HA کے ہسپتالوں میں میسر کیا گیا ہے۔
- HA نے وسط-2015 میں مختلف النسل افراد کے لیے ایک مختص کردہ ویب سائٹ لانچ کی تھی، جو کہ موجودہ HA ویب سائٹ پر پانچ زبانوں، بشمول ہندی، نیپالی، پنجابی (ہندوستانی)، پنجابی (پاکستانی) اور اردو میں ضروری معلومات فراہم کرتی رہی ہے۔ ویب سائٹ میں ہاسپٹل اتھارٹی HA اور ایکسیڈنٹ اینڈ ایمرجنسی سروس سے متعلق معلومات موجود رہی ہیں، اور اس کے ساتھ ساتھ پتے، ٹیلیفون نمبرز اور جنرل آؤٹ پشمنٹ کلینکس کے مشاورتی اوقات کار کی معلومات بھی فراہم کی جاتی رہی ہیں۔ ویب سائٹ کی بہتر صورت کو فروری 2017 میں مکمل کیا گیا جس میں مواد کو تین مزید زبانوں، جن کے نام بھاشا انڈونیشیائی، ٹیگالوگ اور تھائی ہیں، میں دستیاب کیا گیا، تاکہ نسلی گروپس ہاسپٹل اتھارٹی HA کی طرف سے پیش کردہ معلومات سے بہتر طور پر آگاہ ہو سکیں۔
- ہاسپٹل اتھارٹی HA کی سمارٹ پشمنٹ ویب سائٹ (SPW) ایک ون-سٹاپ الیکٹرانک پلیٹ فارم ہے جس میں بیماری کے انتظام اور کمیونٹی کے وسائل کے حوالے سے معلومات ہیں تاکہ مریضوں اور ان کی نگہداشت کرنے والوں کو تقویت بہم پہنچائی جا سکے۔ ہانگ کانگ میں مختلف النسل افراد کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے، ہاسپٹل اتھارٹی HA نے 2016 میں ایس پی ڈبلیو پر بیماری کے حوالے سے معلوماتی پیج تشکیل دیا ہے جس میں سرطان، دائمی بیماریوں اور دیگر بیماریوں سے متعلق، آٹھ زبانوں، جن کے نام بھاشا انڈونیشیائی، ہندی، نیپالی، پنجابی (ہندوستانی)، پنجابی (پاکستانی)، ٹیگالگ، تھائی اور اردو ہیں میں معلومات فراہم کی گئی ہیں۔ بیماری کی معلومات کی مثالوں میں کورنری دل کی بیماریاں، دائمی گردوں کا ناکارہ پن، ذیابیطس میلٹیپس، ڈیمینشیا، شدید ذہنی تناؤ، فالج، مختلف النوع سرطان اور ذہنی بیماریاں شامل ہیں۔ علاوہ ازیں، مریضوں کو دیکھ بھال کے مشورے جیسا کہ فالج کے مریضوں کے لیے فزیوتھراپی اور گھر پر کی جانے والی ورزشیں، انسولین لگانے کے لیے مشورے بھی شامل کیے گئے ہیں۔ ہاسپٹل اتھارٹی ایس پی ڈبلیو میں بہتری لانے کے حوالے سے اپنے اقدامات جاری رکھے گی تاکہ بیماری کے انتظام اور مختلف النسل افراد کی اپنی نگہداشت آپ کی اہلیتوں کو بہتر بنایا جا سکے۔

● مارچ 2019 سے، سپیشل آؤٹ-پیشنٹس کلینکس پر مختلف النس صارفین کی ترجمانی کی درخواستوں اور صارفین کی ترجیح زبان کو پیشنت ماسٹر انڈیکس میں نگرانی پر رکھا گیا ہے، تاکہ عملے کی آگہی میں اضافہ کیا جا سکے کہ وہ مریضوں کی ضروریات کو سمجھ سکیں اور مریضوں کے ترجمانی کی خدمات کے انتظام کے طریقہ ہائے کار کو ترتیب میں لا سکیں۔

● ہاسپٹل اتھارٹی HA مختلف النسل صارفین کی پبلک ہیلتھ کیئر سروسز تک رسائی میں سہولت پیدا کرنے کے لیے اپنی کوششیں جاری رکھے گی اور متعلقہ معاونتی اقدامات میں بڑھوتری لائے گی جیسا کہ موزوں تصور کیا گیا۔

نسلی مساوات کی ترویج کے لیے موجودہ اور تجویز کردہ اقدامات سے متعلق استفسارات کے لیے، براہ مہربانی درج ذیل چینلز کے ذریعے ہاسپٹل اتھارٹی ہیڈ آفس سے رابطہ قائم کریں –

ٹیلیفون نمبر : (852) 2300 6555
فیکس نمبر : (852) 2890 7726
ای میل : enquiry@ha.org.hk
ڈاک کا پتہ : Hospital Authority Building
147B Argyle Street
Kowloon
Hong Kong

ہاسپٹل اتھارٹی

مئی 2023