

DINAPOLI：審計發現，紐約市公共健康診所及其他計劃需確保使用者可隨時獲享語言支援

聯絡人：Mary Mueller, 212-383-1388

發佈時間：即時

州審計長 Thomas P. DiNapoli 本日公布的一份審計報告指出，紐約市健康與心理衛生局 (New York City Department of Health and Mental Hygiene, DOHMH) 在其公共健康診所及其他針對公眾使用者的計劃中，未能持續提供必要的語言服務或追蹤服務提供情況，令英語能力有限的病人和服務使用者在取得重要服務時遇上障礙。

「就連市健康局自己也不清楚，其轄下服務能否持續提供市民所需的語言服務，此情況乃不可接受，」DiNapoli 表示：「語言障礙可能會延誤照護，並帶來更差的治療結果。當局需加強監督，並落實我們的建議，確保所有使用者均能更容易地獲享更優質的醫療護理服務，我樂見他們已開始實施所需的改變。」

根據 2023 年美國人口普查數據，紐約市有超過 170 萬居民的英語能力有限。法例規定，DOHMH 必須提供免費語言協助（包括傳譯、文件翻譯及多語言資訊），協助使用者提供意見回饋或在必要時提出投訴。

這次審計範圍為 2019 年 1 月至 2024 年 12 月。審計人員對曼哈頓、布朗克斯、布魯克林及皇后區的 10 間 DOHMH 公共健康診所及其他設施（包括結核病胸科診所 (Tuberculosis Chest Clinics)、性健康診所 (Sexual Health Clinics)、Fort Greene 免疫診所 (Fort Greene Immunization Clinic) 和戶政記錄辦公室 (Office of Vital Records)）進行了實地考察。

診所記錄出現重大差異

審計發現根據局方記錄，曾接受語言輔助服務的病人人數，遠低於英語能力有限的病人人數。以 2023 年為例，在 DOHMH 轄下結核病胸科診所，全體病人中有 62.9%（4,341 人）屬英語能力有限，但記錄顯示僅 12.2%（840 人）曾接受語言服務。DOHMH 性健康診所也出現類似的差異。

此次審計未能確定這些差異是源於記錄不全，還是診所和相關設施未有提供語言輔助服務。

未以中央化方式追蹤語言服務

審計發現，DOHMH 未有使用中央系統，為其轄下診所及其他針對公眾使用者的計劃追蹤語言服務。記錄方式因服務地點而有所不同，部分地點未有系統化地記錄服務。

審計人員亦發現，在健康診所的部分個案中，使用者無法聯繫傳譯員，而 DOHMH 卻未有追蹤這些個案。因此，當局未能確保持續提供語言協助，也無法衡量各間設施的服務運作成效。

缺乏協調的追蹤機制，DOHMH 無法識別服務運作模式，亦無法監察各間設施的營運表現。

員工資格認證及設備問題

在實地視察期間，審計人員發現以下問題：有雙語員工未完成所需的語言流暢度評核，便為使用者提供服務；用於為病人聯繫傳譯員的電話設備安裝延誤；視像傳譯服務受連線問題影響；部分高流量地點的傳譯設備供應不足；以及未有於當眼處展示多語言標示和投訴資訊。

問題不局限於診所

審計亦發現，DOHMH 在其他針對公眾使用者的服務中也存在類似問題，包括食品安全檢查。在接受調查的 50 間餐飲機構中，有 31 間的員工英語能力有限。當中近半數餐飲機構表示，他們不知道 DOHMH 提供語言協助。

審計人員以 12 種語言和方言，突擊致電 DOHMH 針對公眾使用者的診所及公共服務專線，評估使用者能否輕易獲享語言協助。在 38 通電話中，有 25 通 (66%) 遇到障礙，包括自動化系統難以操作、通話中斷，以及難以接通傳譯服務。審計人員審查 DOHMH 為公眾設立的網站後亦發現，這些網站未有提供充足的多語言資訊。

建議

此次審計提出了多項建議，包括建立中央化系統以追蹤語言輔助服務、改進語言服務的記錄、確保雙語員工完成所需的語言流暢度評核，以及擴展多語言服務的可及性。DOHMH 大致同意這些建議。

審計

紐約市健康與心理衛生局語言輔助服務監督

影片

https://youtu.be/N_Sb-IMdSGc (英語)

<https://youtu.be/XlircUNfD1A> (西班牙語)

<https://youtu.be/eO7BVI5Gf4s> (廣東話)

<https://youtu.be/HpDwTcwMv58> (普通話)

相關工作

[紐約市健康及醫院公司語言輔助服務監督](#)

[車輛管理局 \(Department of Motor Vehicles\) 語言輔助服務
語言輔助服務 \(跟進\)](#)

[州教育局 \(State Education Department\) 英語學習者計劃](#)

###