

新澤西州衛生部語言服務計畫

語言服務計畫

依據 P.L. 2023, c.263

計畫生效日期: [填入最新公告或修訂日期]

語言服務協調員 (Language Access Coordinator, “LAC”)

民眾若需洽詢本機關語言服務相關事項，最佳方式為直接聯絡語言服務協調員(LAC):

- 姓名: Amanda Medina-Forrester, MA, MPH
- 電話號碼: (609) 940-1770
- 電子郵件地址: NJDOHLanguageAccess@doh.nj.gov
- 網站: <https://www.nj.gov/health/about/njdoh/health-equity/>

前言

本《語言服務計畫》(「本計畫」)，係依據《紐澤西州語言服務法》[P.L. 2023, c.263](#)，(「本法」)制定，作為新澤西州致力於讓州內多元族群更容易取得政府資源的一部分。本法要求各州政府機關提供語言協助服務，並發布語言服務計畫，說明其將如何與英語能力有限者溝通，以及將提供哪些協助服務。

語言服務計畫¹是一份文件，用來說明州政府機關²及其員工應提供哪些服務，以確保 LEP 能夠有效地使用該機關的各項計畫、服務與活動。

¹ P.L. 2023, c.263 要求: 「各行政部門轄下直接向民眾提供服務之州政府機關，應與公眾服務部 (Department of Human Services)、法律與公共安全局 (Department of Law and Public Safety) 及資訊科技辦公室 (Office of Information Technology) 協調合作，擬定並公布一份語言服務計畫，說明該機關將如何遵守本法之相關規定。」

² 根據 P.L. 2023, c.263, 「州政府機關」係指行政部門中任何提供直接公共服務的州部門或機關，以及其所轄的任何委員會、局、處、科、辦公室或附屬單位。

(Limited English Proficiency, “LEP”) 係指該人士的主要語言並非英語，且在閱讀、書寫、口說及/或理解英語方面的能力有限。

本文件提供以下資訊：

- 本機關概況及與民眾互動的方式
- 本機關服務或可能服務的LEP族群

同時，本文件也說明本機關：

- 如何確定語言需求
- 如何提供語言協助服務
- 如何確保語言協助服務的品質
- 如何告知民眾可免費取得的語言協助服務
- 如何向民眾公開本機關遵循《紐澤西州語言服務法》的相關措施與進展
- 如何培訓員工為LEP提供服務
- 如何遵循《紐澤西州語言服務法》

目錄

新澤西州衛生部語言服務計畫	Error! Bookmark not defined.
語言服務協調員（LAC）	1
前言	1
目錄	3
A. 本機關概況及與民眾互動的方式	4
B. 本機關服務或可能服務的LEP族群	4
C. 判定語言協助服務需求及識別語言	6
D. 語言協助服務之提供	7
E. 品質保證方法	9
F. 關於免費語言協助服務的公告	10
G. 利害關係人參與及外展服務	11
H. 員工培訓	11
I. 記錄保存、法規遵循監督及報告流程	12
附錄 1：已翻譯重要文件清單	14

A. 本機關概況及與民眾互動的方式

根據 P.L. 2023, c.263 (Bill S2459/A3837)，新澤西州衛生部 (New Jersey Department of Health, NJDOH) 致力於在其政策、計畫和實務中加強和建立有效的語言服務能力。語言服務是解決健康差距和促進公平公共衛生的重要工具。

1. 機關宗旨

新澤西州衛生部的使命是保護公眾健康，促進社區健康，並不斷提高新澤西州的醫療保健品質。在履行其使命的過程中，新澤西州衛生部致力於為英語能力有限的人士提供有意義的語言服務。透過清晰的溝通和包容性的服務，新澤西州衛生部努力確保每個人，無論他們說、讀或寫什麼語言，都能充分理解、參與和受益於我們在全州推行的計畫、服務和健康倡議。

2. 與民眾互動的方式

新澤西州衛生部主要透過兩種溝通方式與公眾互動。單向溝通包括節目廣告、新聞稿、線上和網站資源、社群媒體推廣及相關措施。雙向溝通是透過該部門的臨床和醫療保健部門提供的直接服務以及選民服務部門的總機電話熱線進行。

3. 參與單位

新澤西州衛生部語言服務計畫是一項全部門範圍的強制性規定，要求所有部門、專案和辦公室協調參與。

B. 本機關服務或可能服務的英語能力有限族群

本法規定，州政府各機關應為英語能力有限者提供語言協助服務。內容包括識別其服務或可能服務之族群的需求，並提供書面及口語的協助。

根據本法，州政府各機關必須將重要文件³及相關資訊，翻譯成紐澤西州英語能力有限民眾中最常使用的七種語言。為確定這七種主要語言，本機關參考美國人

³ 根據 P.L. 2023, c.263 的規定，重要文件是指「會影響或提供關於民眾取得、保留、終止或被排除於計畫服務或福利的法律資訊之文件；法律要求必須提供之文件；或解釋法律權利之文件。」

口普查資料（包括美國社區調查資料），並諮詢語言服務實施主導機關的建議。

這些資料同時協助本機關了解目前服務或可能服務社群的語言特性，以確保語言服務計畫的有效性。

截至本計畫發布時，紐澤西州英語能力有限 民眾最常使用的語言為：

1. 西班牙語
2. 葡萄牙語（偏巴西方言）
3. 韓語
4. 古吉拉特語
5. 中文（包括華語及粵語）⁴
6. 法語克里奧語或海地克里奧語
7. 阿拉伯語

1. 新增州級七大語言以外的語言

本法亦規定，各州政府機關應依其服務人口的實際需求，將重要文件翻譯成其他必要的語言。

本機關對於新增七大語言以外的語言，做出以下決定：

目前，新澤西州衛生部尚未確定需要增加其他語言。不過，新澤西州衛生部將繼續定期評估對翻譯和口譯服務的需求，並根據新的需求調整語言服務。

2. 可提供口譯服務的語言

根據本法案規定，州級政府機關在提供公共服務或福利時，須確保機關與個人之間的溝通能夠以該人士的主要語言進行，並提供口譯服務。

3. 英語能力有限族群

美國社區調查（American Community Survey, ACS）數據與內部評估結果相結合，

⁴ 雖然口語交流中主要使用的中文是華語和粵語，但書面翻譯需要根據簡體中文和繁體中文進行相應調整。

使新澤西州衛生部能夠更充分瞭解目前服務或可能服務的社區所呈現的語言特徵，藉此支持更有效的語言服務規劃。新澤西州衛生部致力於使用可靠的數據來源，並與語言服務提供者和社區組織合作，以確保所有福利、計畫和服務中的語言需求都能得到滿足。

C. 判定語言協助服務需求及識別語言

當英語能力有限的民眾聯繫本機關時，員工必須以下列方式評估是否需要語言協助（表 1 - 3）。

表 1：現場服務

描述	請勾選 (X) 所有適用項目
個人或其陪同者自願提出此類需求	X
使用多語言識別卡、海報或視覺輔助工具（例如：「I Speak」海報）	X
由受過培訓的員工協助確認民眾的主要語言	X
由合格口譯員（現場、電話和/或遠距）協助識別/確認民眾的主要語言	X
其他：就診情況的複雜性（例如，法律、心理評估）、基於文化困擾或妄想的症狀表現；識字程度低或認知障礙；或對虛擬方式的不信任；以及入院時提交的州語言援助報告	X

表 2：電話溝通

描述	請勾選 (X) 所有適用項目
個人或其陪同者自願提出此類需求	X
由受過培訓的員工協助確認民眾的主要語言	X
由合格口譯員（現場、電話和/或遠距）協助識別/確認民眾的	X

描述	請勾選 (X) 所有適用項目
主要語言	
其他：以往使用電話或遠距口譯的情況；就診期間無法提供現場口譯服務的情況；以及當地衛生部門的要求	X

表 3：電子通訊溝通

描述	請勾選 (X) 所有適用項目
留意機關網站上提供的語言協助服務	X
適用表格、信函和/或電子郵件通訊中包含多語言標語	X
網站上的多語言聊天機器人	X
僅使用自動翻譯工具來識別主要語言	X
其他：非英語溝通，以及患者過往使用視訊口譯的負面經歷	X

D. 語言協助服務之提供

1. 重要文件翻譯

本法要求翻譯重要文件。根據 P.L. 2023, c.263 的規定，重要文件是指「會影響或提供關於民眾取得、保留、終止或被排除於計畫服務或福利的法律資訊之文件；法律要求必須提供之文件；或解釋法律權利之文件。」

本機關具備以下可用於翻譯重要文件的資源（表 4）。

表 4：重要文件翻譯資源

資源	請勾選 (X) 所有適用項目
合格、受過培訓和/或指定的多語員工	X
合作廠商	X

資源	請勾選 (x) 所有適用項目
其他：受助機構聘用雙語工作人員（即以外國語言為母語的人員）；在求職申請過程中進行外語測試；醫療保險和醫療補助服務中心 (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS) 提供翻譯服務；通過新澤西州衛生部 (NJDOH) 內部辦公室；工作人員和簽約的美國手語 (American Sign Language, ASL) 翻譯員（均通過美國聾人住院認證處在美國聾人住院認證處的專級醫院認證中的專級住院代表院認證 (Registry of Interpreters for the Deaf, RID) 州內聾人	X

重要文件的翻譯是一項持續進行的工作。附錄 1 列示截至本文件發布日期已完成翻譯的重要文件清單。此清單將作為年度報告的一部分，至少每年維護及更新一次。

2. 語言口譯服務

本機關提供下列免費資源，以支援口語或手語口譯需求（表 5）。

表 5：口語或手語口譯請求資源

資源	請勾選 (x) 所有適用項目
由合格、受過培訓和/或指定的多語員工協助	X
電話口譯服務	X
現場口譯服務	
遠距視訊口譯服務	X
其他：可根據要求提供美國手語服務，包括面對面合約口譯員；以及用於 24 小時即時口譯的 MasterWord 平板電腦	X

3. 其他無障礙設備及服務

表 6：無障礙設備及服務

設備或服務	請勾選 (X) 所有適用項目
本機關計畫協助的電話語音選單提供以下語言（請說明）：阿拉伯語、法語、海地克里奧爾語、葡萄牙語、俄語、西班牙語和土耳其語	X
受過培訓的多語員工可用特定語言與LEP溝通，包括（請說明）：	X
可使用輔助器材，如助聽感應環、隨身語音播報器、字幕、遠距視訊口譯和/或同步口譯設備	X
透過為需要輔助器材者提供服務的合作機關提供服務，包括：	X
公眾服務部（Department of Human Service）聾人和聽力障礙人士服務部門	X
其他：虛擬口譯、電傳打字機 (TTY)、索倫森服務、視訊遠端口譯 (Video Remote Interpreting, VRI) 和 MasterWord 平板電腦	X

E. 品質保證方法

為確保語言協助服務準確、高品質且具文化適當性，正在進行或規劃中的活動包括（表 7）：表 7：品質保證方法

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
優先使用淺顯易懂的語言	X
使用經過審核的合作廠商，該廠商實施品質保證標準，以確保其語言專家具有經驗、受過培訓，並在適當情況下獲得認證，且具備語言及文化能力	X
監督及追蹤廠商提供之口譯及翻譯服務的品質，並培訓員工監	X

方法	請勾選 (x) 所有適用項目
督這些服務的品質	
在廠商合約中納入品質保證要求，例如詞彙表、翻譯審查、使用翻譯記憶庫、本地化軟體、電腦排版等	X
與社區組織合作，定期檢查口譯及翻譯服務在各語言間的品質	X
定期測試跨語言的翻譯文件及口譯服務	X
確保輔助器材及設備（如助聽感應環、隨身語音播報器、字幕、平板電腦和/或同步翻譯設備）的品質及適當維護	X
其他：不適用	

F. 關於免費語言協助服務的公告

本機關以下列方式告知 LEP 以所需語言（包括輔助器材及設備）獲得免費語言協助服務的權利（表 8）：

表 8：公告

方法	請勾選 (x) 所有適用項目
張貼標示及海報在公共顯眼區域	X
機關網站上提供資訊，說明本法要求的可用語言協助服務、流程及文件	X
印刷材料、出版品及廣告	X
提供非英語語言資訊的電話語音選單	X
公共服務公告	X
其他：醫院應要求提供外語識別；公共網站提供西班牙語版本；入口標示告知患者可提供口譯服務；入院流程和牆貼告知患者各項服務；在協調會議期間或由醫護人員告知家屬語言服	X

方法	請勾選 (x) 所有適用項目
務的可及性	

G. 利害關係人參與及外展服務

本機關與代表英語能力有限族群的社區或利害關係人團體就語言協助規劃及執行的互動包括（表 9）：

表 9：利害關係人參與及外展服務

方法	請勾選 (x) 所有適用項目
邀請利害關係人參與活動，向其介紹我們的語言服務規劃，具體形式可包括團體公開座談會和/或一對一會議	X
計劃在本計畫實施及更新過程中，持續與利害關係人保持互動，可能包括公開座談會和/或一對一會議	X
針對計畫/服務特定的外展及溝通制定明確且可衡量的目標，以服務來自不同語言社區的英語能力有限民眾	X
維護及運用包含當地文化及語言多元社區組織及媒體的傳播管道，及時發布機關語言協助服務的相關訊息	X
設置一個回饋網站，提供電子郵箱，用於解答語言協助服務相關問題、回饋和/或疑問	X

H. 員工培訓

對於參與實施 P.L. 2023, c.263 規定的工作人員，年度培訓包括以下主題（表 10）：

表 10：員工培訓

主題	請勾選 (X) 所有適用項目
本機關提供語言協助服務的法律義務	X
本機關的語言協助政策及程序	X
本機關提供語言協助服務的資源及最佳實務	X
如何取得及與口譯員和筆譯員合作	X
文化素養及文化敏感度	X
如何取得筆譯及口譯服務	X
記錄為LEP提供的語言協助服務語言服務情況	X

I. 記錄保存、法規遵循監督及報告流程

1. 年度內部監督

本機關透過（表 11）監督本計畫的實施，以確保符合 P.L. 2023, c.263 的要求：

表 11：年度內部監督

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
協助機關建立計畫執行監督機制	X
收集機關年度報告所需的資料，並彙整成冊，確保符合 P.L. 2023, c.263 的要求	X
依據 P.L. 2023, c.263 的規定按時提交年度報告	X

2. 內部記錄保存

本機關持續追蹤語言協助相關資料。正在進行的追蹤內容包括[表 12]：

表 12：內部記錄保存

指標	請勾選 (x) 所有適用項目
語言協助服務的申請頻率	X
如何滿足申請需求	X
是否有所需七種語言以外的語言協助服務請求	X
本機關如何通知英語能力有限族群可用的語言協助服務	X
本機關如何記錄實際提供給LEP的語言協助服務	X
其他：不適用	

附錄 1：已翻譯重要文件清單

重要文件的翻譯是一項持續進行的工作。截至本文件發布日期，以下重要文件已公開提供下列語言版本：
<https://www.nj.gov/health/about/njdoh/health-equity/>