

# 服務建議 – 您說，我們做！

	您說！	我們做！
預約過程	<ul style="list-style-type: none"><li>• 多種預約方法</li><li>• (電話/電子郵件)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提供在線平台單一入口點</li><li>• 電話/在線支援</li></ul>
培訓	<ul style="list-style-type: none"><li>• 接待員文化嘅認識培訓班</li><li>• 接待員及 臨床 人員對耳聾 嘅認識培訓</li><li>• 更加準確地紀錄語言要求包括方言</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 我們將推出員工培訓計畫包括怎樣 預約翻譯服務，誰能得到這服務，紀錄語言需求，對尊嚴，尊重，文化及個人需求嘅認識（比如，聾人）</li><li>• 制定員工使用指南並提供供應商嘅支援訊息</li></ul>
翻譯員嘅資格及經驗	<ul style="list-style-type: none"><li>• 翻譯員要受更好培訓及資格檢查</li><li>• 翻譯資格及經驗（包括擁有醫護工作經驗）（不同供應商）翻譯員持有資格經驗有區別</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 職責書必須詳細說明翻譯員嘅資格，能力及經驗 並要定期檢察以確保服務質量</li></ul>

# 服務建議 – 您說，我們做！

	您說!	我們做!
時間	星期一至星期五早上8點 – 晚上6點	早上8點 – 晚上8點, 一週7天
預約/輪候時間	不同嘅要求取決于輪候時間嘅長短, 比如英國手語要等5天, 面對面翻譯 等 2天	平等地得到創新技術翻譯服務平台以滿足您嘅需求
認識	病人及員工不清楚現有嘅哪些翻譯服務, 例如面對面翻譯, 手語翻譯 及電話翻譯	<ul style="list-style-type: none"><li>● 給所有服務使用者們嘅營銷及交流材料</li><li>● 服務使用者嘅代表將參與發展工作</li></ul>
視屏翻譯	<ul style="list-style-type: none"><li>● 不屬於現有服務模式</li><li>● 服務使用者對接觸網絡設備及連接存有一些疑慮</li><li>● 有70% 服務使用者會考慮使用這模式</li></ul>	將成為新嘅方案繼續發展嘅一部分
服務服務使用者	目前嘅服務未曾做定期收集服務使用者經驗	<ul style="list-style-type: none"><li>● 定期收集服務使用者反饋意見來提升 服務 質量</li><li>● 方案將加以調整以滿足服務使用者嘅需求</li></ul>