

服务建议 – 您说，我们做！

	您说！	我们做！
预约过程	<ul style="list-style-type: none">• 多种预约方法• (电话/电子邮件)	<ul style="list-style-type: none">• 提供在线平台单一入口点• 电话/在线支援
培训	<ul style="list-style-type: none">• 接待员文化的认识培训班• 接待员和 临床 人员对耳聋 的认识培训• 更加准确地记录语言要求包括方言	<ul style="list-style-type: none">• 我们将推出员工培训計畫包括怎样 预约翻译服务，谁能得到这服务，记录语言需求， 对尊严， 尊重，文化和个人需求的认识（比如，聋人）• 制定员工使用指南提供供应商的支援讯息
翻译员的资格和经验	<ul style="list-style-type: none">• 翻译员要受更好培训和资格检查• 翻译资格和经验（包括拥有医护工作经验）（不同供应商）翻译员持有资格经验有区别	<ul style="list-style-type: none">• 职责书必须详细说明翻译员的资格， 能力和经验 并要定期视察以确保服务质量

服务建议 – 您说，我们做！

	您說!	我們做!
时间	星期一至星期五 早上8点 – 晚上6点	早上8点 – 晚上8点, 一週7天
预约/轮候时间	不同的要求取决于轮候时间的长短, 比如英国手语要等5天, 面对面翻译 等 2天	平等地得到創新技術翻译服务平台以滿足您的需求
认识	病人和员工不清楚現有哪些翻译服务, 比如面对面翻译, 英国手语翻译 或电话翻译	<ul style="list-style-type: none">• 给所有服务使用者们的营销和交流材料• 服务使用者的代表将參與发展工作
视屏翻译	<ul style="list-style-type: none">• 不屬於現有服务模式• 服务使用者对接触网络设备和连接存有一些疑虑• 有70% 服务服务使用者会考虑使用这模式	将成为新方案维持发展的一部分
服务服务使用者	目前的服务未曾做定期收集服务使用者经验	<ul style="list-style-type: none">• 定期收集服务使用者反馈意見來提升 服務 质量• 方案将加以調整以滿足服务使用者的需求