

客戶與家庭常見問題 (FAQ)

何謂人口統計資料？

人口統計資料意指，為更深入了解一群特定人口而收集的資訊。例如，年齡、種族和性別；就業狀況、教育和收入。

為何 Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital 要收集客戶和家庭人口統計資料？

我們的目標是為確保，每位客戶都能獲得由我們提供的最佳品質健康照護服務。您提供的資訊將：

1. 讓我們知道服務對象，
2. 幫助我們為您的孩子規劃對他們最有利的服務，以及
3. 幫助我們為所有人提高照護品質。

我孩子僅為約診才來此處。這與他們的照護有何關係？

對我們來說，了解我們的服務對象極為重要。透過詢問才能了解客戶的需求，以及哪些類型的支援或服務可能有所幫助。透過對每位進門客戶收集這些資訊，我們才能提供以客為尊的公平服務。

向我詢問這些問題是否違法？

否。《安大略省人權法》鼓勵收集此種資料，目的是為監督歧視並促進公平。

你們會如何處理這些資訊？

Holland Bloorview 會使用您的資訊，以便讓我們更深入了解我們的客戶和家庭、規劃服務，並確保我們可為所有我們服務的兒童和青少年提供最佳照護。例如：

1. 這些資料讓我們可以查核，客戶的健康是否受到語言、失能、性別等因素的影響。
2. 這些資訊經由審核後，會用於開發和改善我們的計畫。

您的回答也有助於讓我們根據您孩子的需求，來提供個人化照護。

誰可查看我的資訊？

您孩子的照護團隊可查看您的資訊，且會比照所有其他由您提供的健康資訊，以相同的保密程度來處理這些資訊。

如需進行研究或向 Ontario Health 回報時，這些資料僅會以匯總形式來提供。這代表，您的答案將會和其他人的答案放在一起，因此無法識別您或您孩子的身分（意即無姓名、地址、保險資訊等）。

為何要詢問我孩子的失能狀況（或種族、性別取向等）？

我們的目標是了解客戶和家庭的需求，並清楚地確認我們醫院的服務對象。我們也知道，有時人們在健康照護方面會受到歧視。我們希望確保不讓這種情況發生，如真發生了，我們也希望能夠改正這種情況。

您的回答將有助於讓我們提供更具體的照護工作，以滿足您孩子的需求。

隨著孩子的成長和發展，父母和照顧者可能還不知道所有這些問題的答案。請針對最適合您孩子及其發展的狀況，來選擇回答「不知道」或「不想回答」。

為何要詢問我孩子的出生地？

我們希望確保，無論孩子或家庭來自何處，或他們的移民身為何，他們都能獲得最佳照護。

為何需要我的收入資訊？這些資料是否會報告給任何機構？

不會，除非法律要求，否則我們不會將您的資訊提供給任何與您孩子照護無關的人。對許多客戶來說，收入相關資訊可讓我們告訴您，您和您的孩子可能有資格獲得哪些服務，並為您的特定需求提供支援。研究也告訴我們，個人可能會因收入狀況不同而無法取得支援，導致健康狀況較差，或得到不同的照護。我們不希望發生這種情況，我們也希望能掌握這種情況。

我是否必須參加？

否，參加與否完全依照您的意願。

如您對我們收集這些資訊的理由，以及如何使用這些資訊有任何疑問，請向您的照護團隊或品質安全和績效總監諮詢。

改編自 Sinai Health System 健康公平辦公室為「Toronto Central LHIN 衡量健康公平」專案 (torontohealthequity.ca) 開發的材料。