

ផ្នែកទី ៦៖ ការតាមដានប្រសិទ្ធភាពជំនួយភាសា

A. ការវាយតម្លៃជំនួយភាសា

ជំនួយភាសាគឺបង្កើនត្រូវបានវិភាគតាមវិធីជាច្រើន ប៉ុន្តែក្រុមការងារកំពុងវាយតម្លៃវិធីសាស្ត្របន្ថែមដើម្បីវាយតម្លៃសេវាកម្មនេះ៖

- ការស្ទង់មតិការពេញចិត្តរបស់អ្នកស្នើសុំ៖**
បុគ្គលិកសុខភាពសាធារណៈដែលធ្វើសំណើបកប្រែ និងបកប្រែផ្ទាល់មាត់ ទទួលបានការស្ទង់មតិដែលចាប់យកបទពិសោធន៍របស់ពួកគេជាមួយប្រព័ន្ធ HIT និងការពេញចិត្តរបស់ពួកគេចំពោះសេវាកម្មបកប្រែ ឬបកប្រែផ្ទាល់មាត់ (នៅក្នុងអង្គភាព និងអ្នកផ្តល់សេវា) ជាមួយ។ ទិន្នន័យត្រូវបានប្រមូល និងពិនិត្យមើលដើម្បីកំណត់តម្រូវការកែលម្អគុណភាព។ ទិន្នន័យត្រូវបានចែករំលែកជាមួយបុគ្គលិក LJU និងអ្នកផ្តល់សេវាបុគ្គលតាមការសម្រប ដើម្បីដោះស្រាយកង្វល់ភ្លាមៗ ប៉ុន្តែក៏ត្រូវបានត្រួតពិនិត្យផងដែរជាមួយនឹងទិន្នន័យផ្សេងទៀតនៅរៀងរាល់ប្រចាំត្រីមាស និងប្រចាំឆ្នាំ ដែលជាផ្នែកមួយនៃយុទ្ធសាស្ត្រកែលម្អដំណើរការទាំងមូល។
- ការវាយតម្លៃគុណភាពការបកប្រែឯកសារ៖**
ដើម្បីវាយតម្លៃគុណភាពនៃការបកប្រែ គំរូចែងនូវសំណើ 10% ត្រូវបានវាយតម្លៃសម្រាប់គុណភាព (អត្រាកំហុស) តាមរយៈវិធានជាច្រើនដោយអ្នកផ្តល់សេវាបកប្រែផ្សេងៗគ្នា (អ្នកបកប្រែឯកសារ ឬអ្នកផ្តល់សេវា)។ មតិកែលម្អដែលផ្តល់ដោយអ្នកត្រួតពិនិត្យត្រូវបានពិនិត្យជាមួយបុគ្គលិក LJU និងអ្នកផ្តល់សេវាបកប្រែ (អ្នកបកប្រែឯកសារ ឬអ្នកផ្តល់សេវា) ហើយអង្គភាពយុត្តិធម៌ភាសាធ្វើការដើម្បីជួយដោះស្រាយការផ្លាស់ប្តូរក្នុងការអនុវត្តដែលត្រូវការ ដើម្បីធានាបាននូវការបកប្រែត្រឹមត្រូវបន្ថែមទៀតនៅពេលខាងមុខ។
- ការស្ទង់មតិការពេញចិត្តរបស់អ្នកជំងឺ៖**
ការិយាល័យវាយតម្លៃសុខភាពនិងអង្គភាពការវិភាគវាយតម្លៃហ្វែស និងការបណ្តុះបណ្តាលគ្រប់គ្រងការស្ទង់មតិការពេញចិត្តរបស់អ្នកជំងឺប្រចាំឆ្នាំ នៅគ្លីនិកសុខភាពសាធារណៈចំនួន

ដែលរួមមានសំណួរដែលវាយតម្លៃសមត្ថភាពរបស់បុគ្គលិក
ដូចជាការផ្តល់សេវា និងខ្លឹមសារងាយយល់ចំពោះប្រវត្តិវប្បធម៌ ពូជសាសន៍
សាសនា និងភាសារបស់អ្នកជំងឺ។
ការស្ទង់មតិត្រូវបានផ្តល់ជូនជាទម្រង់ក្រដាសជាភាសាអង់គ្លេស និងអេស៉្បាញ។
ភាសាចិន អាមេនី និងហ្វីលីពីន
ត្រូវបានរៀបចំសម្រាប់គ្លីនិកដែលមានផ្តល់សេវាសម្រាប់ប្រជាជនទាំងនោះ។
លទ្ធផលត្រូវបានប្រើដើម្បីកែលម្អគុណភាពកម្មវិធី
ធ្វើការផ្លាស់ប្តូរដែលអាចមានចំពោះដំណើរការផ្តល់សេវាវេជ្ជសាស្ត្រ
និងកំណត់ការបណ្តុះបណ្តាលបុគ្គលិកដែលត្រូវការ។

4. **ផែនការត្រួតពិនិត្យគុណភាពនៃអ្នកផ្តល់សេវា** អង្គភាពយុត្តិធម៌ភាសា
ជារៀងរាល់ឆ្នាំពិនិត្យមើលផែនការត្រួតពិនិត្យគុណភាពសម្រាប់អ្នកផ្តល់សេវានីមួយៗ
លើកិច្ចព្រមព្រៀងមេស្តីពីសេវាកម្មជំនួយភាសា។
ការពិនិត្យឡើងវិញកំណត់ថាតើអ្នកផ្តល់សេវាគឺកំពុងបំពេញតម្រូវការស្នូលសម្រាប់
ការបន្តសិទ្ធិទទួលបានកិច្ចព្រមព្រៀងមេ
រួមទាំងការវាយតម្លៃជាទៀងទាត់លើអ្នកបកប្រែឯកសារ/អ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់
របស់ពួកគេ ការផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាលប្រចាំឆ្នាំសម្រាប់បុគ្គលិករបស់ពួកគេ
និងច្រើនទៀត។

5. **ទិន្នន័យជំនួយភាសា** ទិន្នន័យត្រូវបានប្រមូលជារៀងរាល់ខែ
និងនាំចូលទៅក្នុងផ្ទាំងកម្មវិធី PowerBI ផ្ទៃក្នុង
ដែលក្រុមការងារអាចពិនិត្យមើលគំរូទាំងមូល
និងជាការផ្តល់ទិន្នន័យកម្រិតកម្មវិធី។
ក្រុមការងារកំពុងធ្វើការដើម្បីបង្កើតរបាយការណ៍សាធារណៈនៃទិន្នន័យនេះ។

- a. **សំណើបកប្រែឯកសារ និងបកប្រែផ្ទាល់មាត់** ប្រព័ន្ធ HIT
ប្រមូលទិន្នន័យសំខាន់ៗលើសំណើសេវាកម្មទាំងអស់
រួមទាំងភាសានានាដែលបានស្នើសុំ អ្នកបកប្រែឯកសារ
ឬអ្នកផ្តល់សេវាដែលបានប្រើ ប្រភេទនៃឯកសារដែលបានបកប្រែ
ឬរយៈពេលផ្តល់ជូនមកវិញ។
- b. **សេវាកម្មវិទ្យុស្តីពីការស្នើសុំ និងបណ្តាញទូរស័ព្ទ**
តាមរយៈអ្នកផ្តល់សេវាដែលផ្តល់សេវាកម្មទាំងនេះ
សុខភាពសាធារណៈទទួលបានរបាយការណ៍ប្រចាំខែនៃការប្រើប្រាស់តាមគណនី
រួមទាំងភាសាដែលបានប្រើប្រាស់ និងរយៈពេលនៃការហៅទូរស័ព្ទ។



លើសពីនេះ៖

កម្មវិធីនីមួយៗដែលមានគណនីអាចមើលឃើញការប្រើប្រាស់របស់វា។

- c. វិក្កយបត្រគិតប្រាក់របស់អ្នកផ្តល់សេវា៖
ក្រុមការងារតាមដានវិក្កយបត្រដែលបានទទួល
ពិនិត្យមើលដោយបុគ្គលិកកម្មវិធី បញ្ជូនទៅផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ
និងចុងក្រោយធ្វើការទូទាត់ប្រាក់។
- d. កំណត់ត្រាសុខភាពអេឡិចត្រូនិច៖ ជាផ្នែកមួយនៃការប្រមូលព័ត៌មាន
និងធ្វើបច្ចុប្បន្នភាពតាមការសម្រប
បុគ្គលិកគ្លីនិកសុខភាពសាធារណៈទទួលបានព័ត៌មានអំពីភាសាដែលពេញ
ចិត្ត និងឯកសាររបស់អតិថិជន
ហើយប្រសិនបើសេវាកម្មបកប្រែផ្ទាល់មាត់ត្រូវការ ផ្តល់ជូន និងទទួលបាន។
- e. ការគាំទ្រ៖ ទិន្នន័យក៏ត្រូវបានប្រមូលពីដំណើរការបណ្តឹង (សូមមើលផ្នែកទី 6.b)
ដើម្បីកំណត់និន្នាការ។

B. ដំណើរការសម្រាប់ការឆ្លើយតបទៅនឹងពាក្យបណ្តឹងជំនួយភាសា

ដំណើរការនេះត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីប្រមូលព័ត៌មានដែលត្រូវការដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងទាក់ទងនឹងការបំពានលើច្បាប់ស្តីពីជនជាតិអាមេរិកដែលមានពិការភាព (ADA) និងសេវាកម្មជំនួយភាសានៅក្នុងនាយកដ្ឋានសុខភាពសាធារណៈរបស់ខោនធី Los Angeles (សុខភាពសាធារណៈ)។ នេះនឹងជួយសុខភាពសាធារណៈឱ្យប្រសើរឡើងនូវសេវាកម្ម និងធានាថាអ្នកគ្រប់គ្នាអាចទទួលបានសេវាកម្មដែលពួកគេត្រូវការ។

ការគាំទ្រអាចត្រូវបានធ្វើឡើងនៅពេលណាដែលអតិថិជនសុខភាពសាធារណៈមានអារម្មណ៍ថាពួកគេមិនត្រូវបានផ្តល់ការសម្របសម្រួលនៅក្រោម ADA ឬសេវាកម្មជំនួយភាពសមស្រប។
ដំណើរការនេះគឺសម្រាប់ការបំពានដែលត្រូវបានចោទប្រកាន់ដែលបានកើតឡើងនៅក្នុងអគារសុខភាពសាធារណៈ ជាផ្នែកនៃកម្មវិធី/សេវាសុខភាពសាធារណៈ ឬជាមួយសមាជិក ឬដៃគូនៃក្រុមការងារផ្នែកសុខភាពសាធារណៈ។

- 1. ទម្រង់បណ្តឹងអនឡាញអាចទទួលបានតាមរយៈ <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm>
ដើម្បីទទួលបានគ្រប់ទម្រង់ និងធនធានទាំងអស់

ទំព័រនេះក៏អាចទទួលបានផងដែរតាមរយៈ

<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

2. នៅពេលព័ត៌មានទាំងអស់ត្រូវបានដាក់បញ្ចូល សុខភាពសាធារណៈ
នឹងទទួលស្គាល់ការទទួលពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នកជាលាយលក្ខណ៍អក្សរក្នុងរយៈពេល
ប្រាំ (5) ថ្ងៃធ្វើការ ចាប់ពីថ្ងៃដែលពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានដាក់។
3. សុខភាពសាធារណៈនឹងដោះស្រាយរាល់បណ្តឹងទាំងអស់ឱ្យបានឆាប់តាមដែលអា
ចធ្វើទៅបាន។ សម្រាប់ពាក្យបណ្តឹងជំនួយភាសា
សុខភាពសាធារណៈនឹងដោះស្រាយមិនលើសពី 90 ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ
ចាប់ពីថ្ងៃដែលយើងទទួលបានពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នក។

ពាក្យបណ្តឹង ADA នឹងត្រូវបានដោះស្រាយភ្លាមៗតាមដែលអាចធ្វើបាន
និងមិនលើសពី 90 ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការចាប់ពីថ្ងៃដែលពាក្យបណ្តឹងត្រូវបានទទួល។
ប្រសិនបើការកែប្រែដែលបានស្នើសុំពាក់ព័ន្ធនឹងការចំណាយសំខាន់ៗ
ឬការផ្លាស់ប្តូរចរាចរណ៍សម្ព័ន្ធ សុខភាពសាធារណៈនឹងវាយតម្លៃលទ្ធភាព
និងស្វែងរកដំណោះស្រាយផ្សេងៗដែលធានាបាននូវការទទួលបាន
ស្របពេលពិចារណាលើធនធានដែលមាន។

សម្រាប់សំណួរណាមួយ ដើម្បីតាមដានស្ថានភាពនៃពាក្យបណ្តឹង
ឬស្នើសុំកិច្ចប្រជុំក្រៅផ្លូវការមួយ
ដើម្បីពិភាក្សាអំពីកង្វល់ទាក់ទងនឹងច្បាប់ស្តីពីជនជាតិអាមេរិកដែលមានពិការភាព
(ADA) និងជំនួយភាសារបស់នាយកដ្ឋាន
អតិថិជនអាចទាក់ទងអ្នកសម្របសម្រួលការអនុលោមច្បាប់ ADA សុខភាពសាធារណៈ
ដូចខាងក្រោម៖

អ្នកសម្របសម្រួលការអនុលោមច្បាប់ ADA

ទូរស័ព្ទ៖ (844) 914-1006

TTY: (800) 897-0077

អ៊ីមែល៖ DPH-ADA@ph.lacounty.gov



ផែនការជំនួយភាសានាយកដ្ឋានសុខភាពសាធារណៈរបស់ខោនធី Los Angeles (សុខភាពសាធារណៈ)

អតិថិជនក៏អាចជ្រើសរើសផងដែរទាក់ទងទៅកាន់នាយកប្រតិបត្តិ
ផ្នែកសិទ្ធិស៊ីវិលជនពិការតាមរយៈ៖

នាយកប្រតិបត្តិ ផ្នែកសិទ្ធិស៊ីវិលជនពិការ

500 West Temple Street, Room 754, Los Angeles, California 90012

ទូរស័ព្ទ៖ (213) 202-6944

TTY: (855) 872-0443

អ៊ីមែល៖ Adavis@ceo.lacounty.gov

សូមចំណាំ៖

- ការប្រើប្រាស់នីតិវិធីបណ្តឹងក្រៅផ្លូវការនេះមិនមែនជាការទាមទារទេ ហើយក៏មិនរារាំងការដាក់ពាក្យបណ្តឹងជាមួយភ្នាក់ងារអនុវត្តច្បាប់សមស្របដែរ។
- ការសងសឹក ការបង្ខិតបង្ខំ ការបំភិតបំភ័យ ការគំរាមកំហែង ការជ្រៀតជ្រែក ឬការយាមិសម្រាប់ការដាក់ពាក្យបណ្តឹងគឺត្រូវបានហាមឃាត់ ហើយគួរតែត្រូវបានរាយការណ៍ភ្លាមៗទៅកាន់អ្នកសម្របសម្រួលការអនុលោម ច្បាប់ ADA សុខភាពសាធារណៈ៖ (844) 914-1006 ឬទៅកាន់នាយកប្រតិបត្តិរបស់ខោនធី (CEO) ផ្នែកសិទ្ធិស៊ីវិលជនពិការ៖ (213) 202-6944។

