

第 6 節：監測語言協助的有效性

A. 語言協助評估

目前透過多種方式對語言協助服務進行評估，但團隊正在研究其他評估該服務的方法：

- 服務請求者滿意度調查：**公共衛生局工作人員在提出翻譯和口譯請求後，將收到一份調查問卷，該問卷旨在收集他們對 HIT 系統的使用體驗，以及對翻譯或口譯服務（包括內部譯員和外部供應商）的整體滿意度。我們將收集並審查數據，以確定品質改進需求。根據需要，將與語言正義科（LJU）工作人員和各個供應商分享數據，以處理緊急問題。同時，作為整體流程改進策略的一部分，對該數據以及其他數據進行季度和年度審查。
- 翻譯品質評估：**為了評估翻譯品質，我們將隨機抽取 10% 的請求進行質量評估（錯誤率），由不同的翻譯服務提供者（譯員或供應商）根據多項指標進行評估。評審人員提供的反饋將由語言正義科（LJU）工作人員和翻譯服務提供者（譯員或供應商）進行審核，語言正義科將協助處理任何需要改進的實踐，以確保未來翻譯的準確性。
- 患者滿意度調查：**健康評測與評估辦公室（Office of Health Assessment & Evaluation）的快速評測與培訓評估科（Rapid Assessment and Training Evaluation Unit）每年在 14 家公共衛生局診所開展患者滿意度調查，調查內容包括評估工作人員的文化能力，例如提供符合患者文化背景、種族、宗教和語言需求的醫療服務和材料。調查問卷採用紙質形式，提供英語和西班牙文版本。在服務於特定族裔人群的診所準備了中文、亞美尼亞語和波斯語版本。調查結果用於提升專案品質、對診所工作流程進行可能的調整，以及確定所需的員工培訓。
- 供應商品質控制計劃：**語言正義科每年都會審查針對語言服務主協定中包括的各個供應商的品質控制計劃。審核旨在確定供應商是否滿足了繼續保持主協議資格的核心要求，包括他們對翻譯員/口譯員的定期評估、為他們的工作人員提供年度培訓等。
- 語言服務數據：**每月收集數據並輸入到內部 PowerBI 介面，團隊可在此查看整體趨勢和提供的項目級數據。團隊正在編製這些數據的公開報告。

- a. 翻譯與口譯服務請求：HIT 系統會收集所有服務請求的重要數據，包括所請求的語言、使用的翻譯員或供應商、翻譯的文件類型以及交付時間。
- b. 視訊會議和電話口譯服務：透過提供這些服務的供應商，公共衛生部門局每月收到一份按帳戶分類的使用報告，其中包括所使用的語言以及通話時長。此外，每個擁有帳戶的專案都可以查看其使用方式。
- c. 供應商帳單：團隊追蹤收到的帳單，由專案工作人員審核，轉交財務部門，並最終完成支付。
- d. 診所電子病歷：作為接診流程的一部分，並根據需要進行更新，公共衛生局診所工作人員會收集客戶的語言偏好資訊，並記錄是否曾經需要、提供或完成口譯服務。
- e. 投訴：還從投訴處理流程（見第 6.b 節）收集數據，以確定趨勢。

B. 處理語言服務投訴的流程

本流程旨在收集處理在洛杉磯縣公共衛生局內涉嫌違反《美國殘疾人法案》（ADA）及語言服務的相關投訴所需的資訊。這將幫助公共衛生局提升服務品質，確保所有人都能獲得他們所需的服務。

當公共衛生局的服務對象認為自己沒有獲得《美國殘疾人法案》（ADA）規定的合理便利措施或適當的語言服務時，可隨時提出投訴。本流程適用於發生在公共衛生局設施內、作為公共衛生局專案/服務的一部分，或與公共衛生局工作人員或合作夥伴相關的涉嫌違規行為。

1. 可透過以下連結訪問線上投訴表：

<http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm>，查看所有表格和資源

也可透過以下連結訪問該頁面：

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

2. 提交所有資訊后，公共衛生局將在收到投訴之日起五個（5）工作日內以書面形式確認收到您的投訴。
3. 公共衛生局將儘快處理所有投訴。對於語言服務投訴，公共衛生局將在收到投訴之日起不遲於 90 個工作日內予以處理。

ADA 投訴將儘快得到處理，並且不遲於自收到投訴之日起的 90 個工作日。如果要求的改動涉及重大成本或結構性變更，公共衛生局將評估其可行性，並在考慮可用資源的同時，探索確保無障礙的替代解決方案。

如有任何疑問，或需查詢投訴處理進度，或希望安排一次非正式會議討論與公共衛生局的《美國殘疾人法案》（ADA）及語言服務相關的問題，客戶可透過以下方式聯繫公共衛生局 ADA 合規協調員：

ADA Compliance Coordinator

電話：(844) 914-1006

TTY：(800) 897-0077

電子郵件：DPH-ADA@ph.lacounty.gov

客戶還可選擇直接聯繫首席執行官辦公室殘障人士公民權利科（CEO， Disability Civil Rights Section），聯繫方式如下：

Chief Executive Office, Disability Civil Rights Section

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

電話：(213) 202-6944

TTY：(855) 872-0443

電子郵件：Adavis@ceo.lacounty.gov

請注意：

- 使用此非正式投訴程式並非強制要求，也不會妨礙向相關執法機構提交正式投訴。
- 禁止任何因某人提交投訴而對其採取報復、脅迫、恐嚇、威脅、干涉或騷擾的行為，並應立即向公共衛生局 ADA 合規協調員舉報此類行為：(844) 914-1006，或向縣首席執行官辦公室（CEO）殘障人士公民權利科舉報：(213) 202-6944。

