إدارة الصحة العامة بمقاطعة لوس أنجلس
خطة الوصول للغة

تاريخ السريان: 1 يوليو 2025

يمكن إرسال الأسئلة حول هذه الخطة إلى
سونيا فاسكيز، مديرة مركز العدالة الصحية
svasquez@ph.lacounty.gov
(213) 288-8427

يمكن أيضًا توجيه الاستفسارات العامة إلى: DPHLanguageAccess@ph.lacounty.gov

يتولى مركز المساواة الصحية التابع لإدارة الصحة العامة في مقاطعة لوس أنجلوس (الصحة العامة) إدارة وحدة العدالة اللغوية، التي تشرف على خطة الوصول إلى اللغة في الإدارة.

الأقسام:

1. نظرة عامة والسياق
   a. مهمة الإدارة
   b. اللغات ذات الأولوية في الإدارة
2. سياسة الوصول إلى اللغات في الإدارة
   a. بيان عام
   b. نطاق السياسة
3. المصطلحات والتعاريف الرئيسية
4. الإجراءات والسياسات
   a. الإجراءات
   b. تحديد اللغات المفضلة
   c. مستندات حيوية
   d. سياسة المترجمين غير المدربين
5. إشعار بالمساعدة اللغوية
6. مراقبة فعالية المساعدة اللغوية
   a. تقييم المساعدة اللغوية
   b. عملية الرد على شكاوى الوصول إلى اللغة
7. التدريب
8. التواصل والمشاركة المجتمعية

القسم 1: نظرة عامة والسياق

A. مهمة الإدارة

تعزيز الظروف التي تدعم الصحة والرفاهية المثلى للجميع.

تعتقد الصحة العامة أنه لتحسين النتائج للجميع، يجب تركيز الجهود على الأشخاص الأكثر ضعفاً وتزويدهم بالقدرة على الوصول إلى ما يحتاجون إليه ليكونوا أصحاء ومعافين. وتتمثل إحدى الاستراتيجيات الرئيسية في تقديم الخدمات والمعلومات المناسبة لغوياً وثقافياً. إن القيام بذلك يسمح للناس بفهم المعلومات واتخاذ قرارات مستنيرة والمشاركة الكاملة في البرامج والبقاء محميين من الضرر المحتمل. يتيح هذا للصحة العامة تعزيز التواصل في مجال الصحة العامة، وتعزيز أفضل الممارسات، وتحسين النتائج الصحية.

B. اللغات ذات الأولوية في الإدارة

تخدم الصحة العامة مقاطعة لوس أنجلوس، التي يسكنها أكثر من 10 ملايين نسمة ويزورها ملايين آخرون. لدعم هذا المجتمع المتنوع، يتم توفير كافة المعلومات باستخدام مبادئ اللغة البسيطة، ويتم ترجمة المستندات إلى لغات متعددة، ويمكن للعملاء الحصول على خدمات الترجمة باللغة التي يفضلونها.

الترجمات

يتم إعداد معظم المستندات بـ 11 لغة أساسية: العربية، والأرمنية، والكمبودية، والصينية (التقليدية/المبسطة)، والإنجليزية، والكورية، والفارسية، والروسية، والإسبانية، والتاغالوغية، والفيتنامية. تستخدم الصحة العامة حاليًا قائمة اللغات الأساسية التابعة لدائرة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا لمقاطعة لوس أنجلوس. ومع ذلك، تقوم برامج الصحة العامة بترجمة المواد إلى لغات أخرى بناءً على عدة عوامل، مثل 1) أن المجتمع الذي يتم فيه تقديم الخدمة يشمل لغة أو لغات يتم التحدث بها خارج الحدود، 2) بناءً على البيانات، يحتاج عدد سكاني محدد إلى الخدمة المقترحة، و3) أن يطلب المجتمع مواد بلغة محددة. منذ أغسطس 2023، تمت الترجمة إلى 27 لغة أخرى غير اللغات المحددة.

الترجمات الفورية

في عام 2024 وحده، خدمت عيادات الصحة العامة حوالي 12485 مريضًا تحدثوا بإحدى اللغات الأساسية الـ44 المميزة غير الإنجليزية، بما في ذلك لغات السكان الأصليين في أمريكا الوسطى المتعددة ولغات الإشارة المتعددة. بغض النظر عن اللغة، عندما لا يتمكن المترجم المجدول من تحديد الموعد أو عندما لا يكون الموظفون ثنائيو اللغة متاحين أو غير متقنين للغة، يتم استخدام منصة الفيديو عند الطلب وخدمات الترجمة الهاتفية في البرامج التي تواجه الجمهور. وتعمل الصحة العامة أيضًا مع العديد من بائعي خدمات الترجمة الفورية، بما في ذلك توفير لغة الإشارة.

القسم 2: سياسة الوصول إلى اللغة في الإدارة

A. بيان السياسة العامة

تلتزم الصحة العامة بضمان قدرة جميع الأفراد على الوصول إلى الخدمات واستخدامها وتلقي المعلومات باللغة المفضلة لديهم. توفر الصحة العامة خدمات الترجمة التحريرية والفورية المجانية للأشخاص الذين لا يتقنون اللغة الإنجليزية بشكل كافٍ (LEP)، وأولئك الذين يتواصلون بلغة أخرى غير الإنجليزية (LOTE)، و/أو أولئك الذين تتأثر اتصالاتهم بحالة طبية أو بسبب الشيخوخة. من خلال توفير الدعم والموارد اللغوية، فإننا نعمل على تعزيز الشمولية ورعاية مجتمع حيث يمكن للجميع المشاركة والازدهار بشكل أكثر اكتمالاً.

B. نطاق السياسة

تنطبق سياسة الوصول إلى اللغة في إدارة الصحة العامة على القوى العاملة في مجال الصحة العامة في مقاطعة لوس أنجلوس والتي تشمل الموظفين والمقاولين والمتطوعين عند العمل مع العملاء وأصحاب المصلحة في المجتمع الذين يسعون إلى الوصول إلى برامج وخدمات الصحة العامة المقدمة في مرافق الصحة العامة، والإعدادات غير السريرية (على سبيل المثال، التواصل المجتمعي، أو زيارات المرضى أو العملاء المنزلية)، والرعاية الصحية عن بعد، والأحداث التي ترعاها الصحة العامة).

القسم 3: المصطلحات والتعريفات الرئيسية

الموظف ثنائي اللغة المعتمد: هو عضو من الموظفين ثنائي اللغة معتمد من قبل إدارة الموارد البشرية للصحة العامة لتقديم المساعدة اللغوية كجزء من وظيفته الحالية المخصصة له. يمتلك هذا الموظف شهادة تثبت إتقانه القراءة والكتابة و/أو التحدث بلغة أخرى غير اللغة الإنجليزية. لا يمكن للموظفين الثنائيي اللغة المعتمدين الذين ليسوا مترجمين مؤهلين، كما هو موضح أدناه، تقديم ترجمة الرعاية الطبية الفردية.

الترجمة الفورية: ترجمة اللغة المنطوقة أو لغة الإشارة إلى لغة أخرى مع الحفاظ على معنى ونبرة اللغة.

الوصول إلى اللغة: توفير المساعدة اللغوية المجانية للمتحدثين ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية باللغة المفضلة لديهم، بما في ذلك من خلال خدمات الترجمة التحريرية والفورية، لتمكين الوصول المعقول والفرصة للمشاركة الكاملة في الخدمات والموارد والبرامج التي تديرها المقاطعة.

شكوى عدم الوصول إلى اللغة: عندما يواجه العميل مشكلة مع خدمات الوصول إلى اللغة التي تلقاها (أي جودة الترجمة) أو لم يتم تقديم الخدمات له على الإطلاق. وتوجد عملية تقديم الشكاوى المتعلقة بالصحة العامة في القسم 6.ب.

اللغة غير الإنجليزية (LOTE): تُعرف أيضًا باسم الكفاءة المحدودة للغة الإنجليزية (LEP) أو متعلم اللغة الإنجليزية (ELL)، ويشير هذا التصنيف إلى الأفراد الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية كلغة أساسية والذين لا يقرؤون أو يكتبون و/أو يتحدثون اللغة الإنجليزية. قد يشمل ذلك الأشخاص الصم وضعاف السمع

محدودي إتقان اللغة الإنجليزية (LEP): الأفراد الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية كلغة أساسية ولديهم قدرة محدودة على القراءة والتحدث والكتابة و/أو فهم اللغة الإنجليزية. قد يحتاج هؤلاء الأفراد إلى خدمات المساعدة اللغوية للتواصل وفهم المعلومات بشكل فعال.

تفسير الرعاية الطبية: مطلوب للإرشاد السريري والتشخيص والعلاج الخاص بمريض معين. ولا يشير إلى ترجمة كافة المعلومات الطبية ذات الصلة، على سبيل المثال، التثقيف الصحي العام.

اللغة المفضلة: اللغة الأساسية التي يفضل الفرد القراءة والكتابة والتحدث و/أو الإشارة بها.

الترجمة: نقل التواصل المكتوب إلى لغة أخرى مع الحفاظ على المعنى.

بائع خدمات الترجمة المؤهل: فرد أو شركة تقدم خدمات الترجمة وتتعاقد معها الصحة العامة لتقديم خدمات الترجمة الشفهية و/أو لغة الإشارة المؤهلة.

المترجم المؤهل: هو الشخص المعتمد في الترجمة الطبية/الرعاية الصحية الذي يتوسط التواصل الشفهي أو الإشاري بين الأشخاص الذين يتحدثون لغات مختلفة، دون إضافة أو حذف أو تحريف أو تعديل المعنى.

المستندات الحيوية: هي المستندات المكتوبة التي تؤثر على التسجيل أو الاستمرار في المشاركة أو إنهاء الاشتراك في برنامج أو ميزة أو خدمة تابعة للمقاطعة.

السجلات الحيوية: مستندات رسمية تحتفظ بها حكومات الولايات والحكومات المحلية تسجل الأحداث المهمة في الحياة، مثل المواليد والوفيات ووفاة الجنين/ولادة جنين ميت والزواج/الشراكات المحلية والطلاق.

القسم 4: الإجراءات والسياسات

A. الإجراءات

ترجمة المستندات

- يقوم موظفو برنامج الصحة العامة (مقدم الطلب) بتقديم الطلب من خلال بوابة مركز الترجمة والتفسير الداخلية.
- ستعمل وحدة العدالة اللغوية (LJU) مع مقدم الطلب وترسل الوثيقة إلى أحد المترجمين الداخليين (الموظفين المتعاقدين) أو البائع الذي لديه عقد من خلال اتفاقية الوصول إلى اللغة للصحة العامة (LASMA).
- يجب إعداد جميع المستندات باستخدام مبادئ اللغة البسيطة ومراجعتها من قبل مكتب الاتصالات والشؤون العامة (OCPA) لوضع العلامة التجارية عليها. يمكن لمقدمي الطلبات اختيار مراجعة مستنداتهم من قبل وحدة إدارة التعليم الصحي لاستخدامها بلغة بسيطة وOCPA من خلال نظام HIT.

خدمة الترجمة الفورية

توفر الصحة العامة مجموعة من الخدمات مع نقاط دخول مختلفة وطرق للتفاعل مع أعضاء المجتمع.

خط معلومات الصحة العامة أو مراكز الاتصال الخاصة بالبرنامج

يوفر خط معلومات الصحة العامة الموارد والخدمات عبر الهاتف لسكان مقاطعة لوس أنجلوس فيما يتعلق بفيروس كوفيد-19، والتطعيمات، والموارد الإنجابية والعقلية والرعاية الصحية والعافية. تمتلك بعض برامج الصحة العامة مراكز اتصال خاصة بها مخصصة لموضوعات محددة للمجتمع (انظر الملحق أ).

- ولديها خيار اختيار اللغة المدمج عندما يقوم المتصل بالاتصال. عندما يتم إجراء الاختيار، يتم ربطهم إما بموظف ثنائي اللغة للرد، أو يعمل الفريق مع بائع ترجمة خارجي.
- عند العمل مع بائع خارجي، يتم إعداد مكالمة ثلاثية الاتجاه مع البائع لتوفير الترجمة الفورية المباشرة.
- إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الوقت للتواصل مع المترجم، فسيقوم موظفو البرنامج بأخذ معلومات المتصل وتحديد موعد لاحقًا.

عيادات الصحة العامة، والمراكز الصحية الإقليمية، وغيرها من البرامج الموجهة للجمهور

- عندما يقوم العميل بالتسجيل في مكتب المعلومات أو مع موظف الاستقبال، يُسأل عن اللغة المفضلة لديه. إذا لزم الأمر، يجوز للموظفين استخدام اللافتات لتحديد اللغة المنطوقة (انظر القسم 4ب أدناه).
- سيتم توفير أي نماذج يجب تعبئتها باللغة المفضلة لديهم، وسيتم استدعاء أحد أعضاء الموظفين ثنائي اللغة للمساعدة. إذا لم يتوفر موظفون ثنائيو اللغة، فسيقوم الموقع بالاتصال ببائع خدمات ترجمة خارجي.
- إذا كانت هناك حاجة إلى ترجمة الرعاية الطبية، فسوف يحتاج الموقع إلى تعيين أحد أعضاء الفريق الذي هو مترجم طبي مؤهل أو الاتصال ببائع خدمات ترجمة خارجي.

بالنسبة للمواعيد السريرية، ستكون هذه المعلومات موجودة في السجل الطبي الإلكتروني للعميل، وبالتالي، سيكون الموظفون على استعداد لتقديم الخدمات باللغة المفضلة لديهم، بما في ذلك، إذا لزم الأمر، الاتصال ببائع خدمات ترجمة خارجي.

اجتماعات المجتمع

يمكن أن تعقد الاجتماعات افتراضيًا أو شخصيًا مرة واحدة، أو بصفو محددة أو تستمر لفترة طويلة.

- تحدد البرامج احتياجات الترجمة أثناء عملية تسجيل الاجتماع أو عملية التوجيه.
- إذا كانت هناك حاجة إلى مترجم، فسوف تتبع البرامج العملية أدناه.

خيارات الاتصال ببائع خدمات الترجمة الخارجية

تستخدم برامج الصحة العامة التي تحتاج إلى خدمات الترجمة بشكل متكرر حساب الترجمة الفورية عبر الفيديو عند الطلب والترجمة الهاتفية. وستمر جميع البرامج الأخرى عبر نظام HIT لطلب خدمات الترجمة.

a. الترجمة الفورية عبر الفيديو والهاتف عند الطلب

- تحتوي العديد من البرامج الموجهة للجمهور على حساب للاتصال المباشر بخدمات الطلب، بما في ذلك مكافحة الأمراض المعدية الحادة، وخدمات العيادات، وخدمات المجتمع الميدانية، والوقاية من تعاطي المخدرات والسيطرة عليها، والبرنامج البيطري، وقسم برامج فيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسياً.
- يمكن للموظفين التواصل مع مترجم فورًا حسب الحاجة من خلال حساباتهم على أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الخاصة بهم.

b. نظام مركز الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية (HIT)

- يقوم موظفو برنامج الصحة العامة (مقدم الطلب) بتقديم الطلب من خلال بوابة مركز الصحة العامة الداخلي للترجمة والتفسير، وعادةً ما يتم ذلك قبل أسبوعين على الأقل.
- ستعمل وحدة العدالة اللغوية (LJU) مع مقدم الطلب لتأكيد مزود الترجمة الفورية الذي تعاقد مع الصحة العامة من خلال اتفاقية خدمة الوصول اللغوي الرئيسية (LASMA).
- راجع الملحق ب للحصول على إرشادات حول العمل مع المترجم الفوري.

B. تحديد اللغات المفضلة

تقوم الصحة العامة بتحديد اللغة (اللغات) المفضلة بعدة طرق.

مراكز الاتصال:

- تتيح مراكز الاتصال هذه للمتصلين خيار اختيار اللغة الخاصة بهم عن طريق الضغط على زر أو التحدث بلغتهم.

البرامج الموجهة للجمهور

- الموظفون متعددو اللغات: لدى الصحة العامة قائمة بالموظفين ثنائيي اللغة المعتمدين. تتطلب الشهادة من الموظفين الخضوع للاختبار مع الموارد البشرية للصحة العامة أو أحد موردي اللغات. يتم توزيع هؤلاء الموظفين في العديد من المواقع العامة لدينا ويمكنهم المساعدة في توفير الترجمة التحريرية/الفورية حيثما دعت الحاجة.
- ملصقات تفضيلات اللغة: تُطبع هذه الملصقات في مواقعنا العامة، ويمكن لأعضاء المجتمع رؤيتها بسهولة لتحديد لغتهم المفضلة. (انظر الملحق ب)
- بطاقات تفضيلات اللغة: تشبه هذه البطاقات الملصقات، ولكنها أصغر حجمًا ويمكن حملها بسهولة. يمكن لأعضاء المجتمع الإشارة إلى اللغة التي يطلبونها. (انظر الملحق ب)

اجتماعات المجتمع

- بالنسبة للاجتماعات التي تتضمن عملية تسجيل، يتم تضمين سؤال حول الترجمة الفورية واحتياجات إمكانية الوصول الأخرى.
- بالنسبة للاجتماعات العامة المفتوحة وخاصة تلك التي تنعقد بموجب قانون براون، يتم إدراج المعلومات المتعلقة بكيفية طلب التسهيلات في جدول أعمال الاجتماع أو صفحة الويب.

C. مستندات حيوية

تشمل عمليات الصحة العامة ما يلي:

- المراكز الصحية والخدمات المخبرية
- وعمليات التصاريح والتفتيش الخاصة بالصحة البيئية
- ومراقبة الأمراض المعدية
- وإصدار أوامر الصحة العامة (على سبيل المثال أوامر العزل أو الحجر الصحي)
- وغيرها من البرامج والخدمات التي تتطلب التفاعل المستمر والتواصل مع مرضانا وعملائنا ومجتمع مقاطعة لوس أنجلوس.

تتراوح المستندات الحيوية لبرامج وخدمات الصحة العامة من تثقيف المرضى وتعليمات المتابعة الطبية وتنبيهات الأمراض المعدية (على سبيل المثال، فيروس غرب النيل، وإنفلونزا الطيور، وجودة مياه المحيطات) إلى أوامر الصحة العامة. نحن ندرك قيمة هذه المستندات في دعم وحماية صحة ورفاهية المجتمعات التي نخدمها، وبالتالي، نضمن توفرها باللغات والتنسيقات الملائمة للاستخدام من قبل مرضانا وعملائنا والجمهور.

تتضمن المستندات الحيوية ما يلي:

- إشعارات الحقوق والالتزامات
- التواصل بين المريض والعملاء
- الإشعارات والتنبيهات الصحية
- النماذج والطلبات
- المستندات القانونية والسياسية
- المستندات والمواد البرمجية

فيما يلي بعض صفحات الويب الخاصة بالصحة العامة:

- مراكز الصحة العامة: http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm
- مكتبة المواد التعليمية: http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm
- خط معلومات الصحة العامة: http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm

سيتم تحديث موقع الصحة العامة لإجراء تحسينات تتعلق بالتنقل وإمكانية الوصول والوصول إلى اللغة. بالإضافة إلى ذلك، تواصل جامعة ليوبليانا العمل مع فرق برنامج الصحة العامة لترجمة جميع المستندات الحيوية والنشرات الإخبارية الهامة.

D. سياسة المترجمين غير المدربين

مقتطف من سياسة الصحة العامة 362 - سياسة الترجمة اللغوية

لا يجوز أن يُطلب من المريض إحضار مترجم خاص به. إن استخدام أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء قد يؤدي إلى انتهاك السرية و/أو إحجام المريض عن الكشف عن المعلومات الشخصية التي تعتبر بالغة الأهمية للخدمات المقدمة. لا ينصح بشدة باستخدام أفراد الأسرة و/أو الأصدقاء كمترجمين.

لا يجوز الاستعانة بأحد أفراد العائلة أو الأصدقاء للترجمة إلا في حالات الطوارئ الطبية حيث قد يؤدي أي تأخير إلى الإضرار بالمريض، وفقط حتى يتوفر مترجم مؤهل.

إذا تم إبلاغ المريض بوضوح بتوفر خدمات الترجمة المؤهلة المجانية، يجوز للمريض أن يطلب بشكل خاص أن يقوم أفراد عائلته/أصدقائه بتسهيل التواصل. ويحتاج أفراد الأسرة/الصديق أيضًا إلى الموافقة على تقديم مثل هذه المساعدة، كما يتعين على موظفي الصحة العامة اعتبار الاعتماد على هذا الشخص البالغ للحصول على مثل هذه المساعدة أمرًا مناسبًا في ظل الظروف الحالية.

لا يجوز استخدام الأطفال القاصرين (أقل من 18 عامًا) كمترجمين فوريين، إلا في حالات استثنائية، مثل حالات الطوارئ الطبية حيث يمكن أن يؤدي أي تأخير إلى الإضرار بالمريض أو الجمهور، وفقط حتى يتوفر مترجم مؤهل.

يجب توثيق استخدام العائلة أو الأصدقاء أو الأطفال القاصرين للترجمة الفورية في ظل الظروف المذكورة أعلاه في السجل الطبي.

القسم 5: إشعار بالمساعدة اللغوية

مقتطف من سياسة الصحة العامة رقم 362 - قسم إجراءات سياسة الترجمة اللغوية*، الجزء أ: إشعار بتوفر خدمات المساعدة اللغوية (LAS)

يجب إبلاغ العملاء بحقوقهم في 1) الحصول على خدمات الترجمة الفورية دون تكلفة (بما في ذلك ترجمة لغة الإشارة)، 2) الوصول إلى خدمات الترجمة، و3) تقديم شكاوى بشأن خدمات الترجمة.

ستعمل الصحة العامة على تعزيز خدمات الرعاية الصحية الأولية من خلال لافتات المرافق، والشعارات، والنشر المطلوب، وغيرها من المواد المخصصة للمرضى.

في الممارسة العملية، تظهر الإشعارات بعدة طرق في مواقعنا العامة:

- المنشورات والملصقات متعددة اللغات: نقوم بتصميم وتوزيع المنشورات والملصقات متعددة اللغات في مكاتب الصحة العامة والعيادات ومباني الإدارات.
- موقع الإدارة: يحتوي موقعنا على صفحة مخصصة للخدمات اللغوية، تحتوي على معلومات بالعديد من اللغات. نحن نقدم لك إمكانية التنقل بسهولة باستخدام أزرار وإرشادات مترجمة، كما تعرض صفحتنا الرئيسية بانتظام لافتات ترويجية للمساعدة اللغوية.
  http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm
- الرسائل الهاتفية أثناء الانتظار: تُعلم رسائل الهاتف أثناء الانتظار المتصلين بتوفر خدمات اللغة بعدة لغات، بالإضافة إلى التعليمات حول كيفية طلب المساعدة.
- ردهة الانتظار وغرف الانتظار: نعرض ملصقات ولافتات بمختلف اللغات حول توفر الخدمات اللغوية في الردهات وغرف الانتظار في مواقعنا العامة.

القسم 6: مراقبة فعالية المساعدة اللغوية

A. تقييم المساعدة اللغوية

يتم تقييم المساعدة اللغوية حاليًا بعدة طرق، لكن الفريق يقوم بتقييم طرق إضافية لتقييم هذه الخدمة:

1. ***استطلاع رأي رضا مقدم الطلب***: يتلقى موظفو الصحة العامة الذين يقدمون طلبات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية استطلاع رأي يقيس تجربتهم مع نظام تكنولوجيا المعلومات الصحية ورضاهم عن خدمات الترجمة التحريرية أو الترجمة الفورية (داخليًا ومن خلال البائع) بشكل عام. يتم جمع البيانات ومراجعتها لتحديد احتياجات تحسين الجودة. ويتم مشاركة البيانات، حسب الاقتضاء، مع موظفي جامعة لويولا جوهانسبرغ والموردين الأفراد لمعالجة المخاوف الفورية، ولكن تتم مراجعتها أيضًا مع بيانات أخرى على أساس ربع سنوي وسنوي كجزء من استراتيجية تحسين العملية الشاملة.

2. ***تقييم جودة الترجمة:*** لتقييم جودة الترجمة، يتم تقييم عينة عشوائية مكونة من 10% من الطلبات من حيث الجودة (معدل الخطأ) عبر مقاييس متعددة من قبل مزود ترجمة مختلف (مترجم أو بائع). يتم مراجعة التعليقات التي يقدمها المراجعون مع موظفي جامعة لورانس جوهانسون وبائعي الترجمة (المترجم أو البائع)، وتعمل وحدة العدالة اللغوية على المساعدة في معالجة أي تغييرات في الممارسة اللازمة لضمان ترجمات أكثر دقة في المستقبل.

3. ***استبيان رضا المرضى:*** تُجري وحدة التقييم السريع والتدريب التابعة لمكتب التقييم والتقييم الصحي استبيانًا سنويًا لرضا المرضى في 14 عيادة صحية عامة، يتضمن أسئلةً لتقييم الكفاءة الثقافية للموظفين، مثل تقديم خدمات ومواد تُراعي الخلفية الثقافية للمرضى وعرقهم ودينهم ولغتهم. تُقدم الاستبيانات بصيغة ورقية باللغتين الإنجليزية والإسبانية. وتم إعداد اللغات الصينية والأرمنية والفارسية للعيادات التي تخدم تلك الفئات. يتم استخدام النتائج لتحسين جودة البرنامج وإجراء تغييرات محتملة على ممارسات العيادة وتحديد التدريب اللازم للموظفين.

4. ***خطط مراقبة الجودة للبائعين:*** تقوم وحدة العدالة اللغوية سنويًا بمراجعة خطط مراقبة الجودة لكل من البائعين على اتفاقية خدمات الوصول إلى اللغة الرئيسية. تحدد المراجعة ما إذا كان البائعون يستوفون المتطلبات الأساسية لاستمرار أهلية الاتفاقية الرئيسية، بما في ذلك التقييم المنتظم لمترجميهم التحريريين/الفوريين، وتوفير التدريب السنوي لموظفيهم، والمزيد.

5. ***بيانات الوصول إلى اللغة***: يتم جمع البيانات شهريًا واستيرادها إلى واجهة PowerBI الداخلية، حيث يمكن للفريق مراجعة الأنماط العامة وتوفير البيانات على مستوى البرنامج. ويعمل الفريق على إعداد تقارير عامة حول هذه البيانات.

   a. *طلبات الترجمة التحريرية والفورية*: يقوم نظام HIT بجمع بيانات مهمة حول جميع طلبات الخدمة، بما في ذلك اللغات المطلوبة، والمترجمين أو البائعين المستخدمين، وأنواع المستندات المترجمة، أو وقت التنفيذ.

   b. *خدمات الفيديو والهاتف حسب الطلب*: من خلال البائع الذي يقدم هذه الخدمات، تتلقى الصحة العامة تقريرًا شهريًا عن الاستخدام حسب الحساب، بما في ذلك اللغات المستخدمة ومدة المكالمات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لكل برنامج لديه حساب كيفية استخدامه.

c. *فواتير البائعين*: يتتبع الفريق الفواتير المستلمة، والتي يراجعها موظفو البرنامج، ويتم إرسالها إلى التمويل، وأخيراً يتم دفعها.

d. *السجلات الإلكترونية للعيادة*: كجزء من عملية الاستقبال وتحديثها حسب الاقتضاء، يحصل موظفو عيادة الصحة العامة على معلومات حول اللغة المفضلة لدى العميل والوثيقة إذا كانت هناك حاجة إلى خدمات الترجمة الفورية، وتم تقديمها وتوفيرها.

e. *الشكاوى*: يتم أيضًا جمع البيانات من عملية الشكوى (انظر القسم 6.ب) لتحديد الاتجاهات.

B. عملية الرد على شكاوى الوصول إلى اللغة

تم تصميم هذه العملية لجمع المعلومات اللازمة لحل الشكاوى المتعلقة بالانتهاكات المزعومة لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA) وخدمات الوصول إلى اللغة داخل إدارة الصحة العامة في مقاطعة لوس أنجلوس (الصحة العامة). ومن شأن هذا أن يساعد الصحة العامة على تحسين الخدمات وضمان قدرة الجميع على الوصول إلى الخدمات التي يحتاجونها.

يمكن تقديم شكوى عندما يشعر أحد عملاء الصحة العامة بعدم توفير التسهيلات اللازمة له بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة أو خدمات الوصول اللغوي المناسبة. وتُطبق هذه العملية على المخالفات المزعومة التي وقعت في مبنى الصحة العامة، أو كجزء من برنامج/خدمة الصحة العامة، أو مع أحد أعضاء أو شركاء الصحة العامة.

1. يمكن الوصول إلى نموذج الشكوى عبر الإنترنت على http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm للوصول إلى جميع النماذج والموارد

   يمكن أيضًا الوصول إلى هذه الصفحة عبر
   http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm

2. بمجرد تقديم كافة المعلومات، ستقوم الصحة العامة بتأكيد استلام شكواك كتابيًا في غضون خمسة (5) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى.

3. ستعالج وزارة الصحة العامة جميع الشكاوى في أسرع وقت ممكن. بالنسبة لشكاوى الوصول إلى اللغة، سيتم معالجتها في موعد أقصاه 90 يوم عمل من تاريخ استلامنا لشكواك.

   سيتم التعامل مع شكاوى قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة في أسرع وقت ممكن وفي موعد لا يتجاوز 90 يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى. إذا كان التعديل المطلوب يتضمن تكلفة كبيرة أو تغييرات هيكلية، فسوف تقوم الصحة العامة بتقييم الجدوى واستكشاف الحلول البديلة التي تضمن الوصول مع مراعاة الموارد المتاحة.

لطرح أية أسئلة، أو لمتابعة حالة الشكوى، أو لطلب اجتماع غير رسمي لمناقشة المخاوف المتعلقة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA) التابع للوزارة والوصول إلى اللغة، يمكن للعملاء الاتصال بمنسق الامتثال لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة التابع للصحة العامة على العنوان التالي:

منسق الامتثال لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة
الهاتف:(844) 914-1006
TTY: (800) 897-0077

البريد الإلكتروني: DPH-ADA@ph.lacounty.gov

يمكن للعملاء أيضًا اختيار التواصل مع الرئيس التنفيذي لقسم الحقوق المدنية للأشخاص ذوي الإعاقة على:
المكتب التنفيذي لقسم الحقوق المدنية للأشخاص ذوي الإعاقة
500 شارع ويست تيمبل، الغرفة 754، لوس أنجلوس، كاليفورنيا 90012
الهاتف: (213) 202-6944
TTY: (855) 872-0443
البريد الإلكتروني: Adavis@ceo.lacounty.gov

يرجى ملاحظة:

- إن استخدام هذا الإجراء غير الرسمي للشكوى ليس شرطًا، ولا يمنع تقديم شكوى إلى وكالة التنفيذ المختصة.
- يُحظر أي انتقام أو إكراه أو ترهيب أو تهديد أو تدخل أو مضايقة لتقديم شكوى ويجب الإبلاغ عنها على الفور إلى منسق الامتثال لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة في الصحة العامة: 1006-914(844) أو إلى المكتب التنفيذي الرئيسي للمقاطعة (CEO)، قسم الحقوق المدنية للأشخاص ذوي الإعاقة: 6944-202(213)

القسم 7: التدريب

تلتزم الصحة العامة بضمان أن القوى العاملة في مجال الصحة العامة لديها المعرفة بمسؤولياتها وأدوارها في إجراءات الوصول إلى اللغة، وتعزيز بيئة شاملة للأفراد غير الناطقين باللغة الإنجليزية والأفراد ذوي الكفاءة اللغوية المحدودة. تقوم الصحة العامة بمراجعة فرص التدريب باستمرار وتسعى إلى دمج أفضل الممارسات الجديدة والتقنيات الناشئة وردود الفعل من الموظفين والمجتمعات التي نخدمها.

تدريب الوصول للغة

وبمجرد دخول هذه الخطة حيز التنفيذ، سوف تتلقى القوى العاملة نسخة منها، بالإضافة إلى تدريب على العناصر الرئيسية للخطة. وسيتم أيضًا نشر هذه الموارد على شبكة الإنترنت الداخلية للصحة العامة مع السياسات والخطط الأخرى. سيتم مشاركة هذه المعلومات مع جميع الموظفين الجدد والمتطوعين عند انضمامهم إلينا. سيتم إجراء تحديثات على التدريب مع تحديث الخطة.

ويجري أيضًا تطوير تدريب موسع حول أساسيات الوصول إلى اللغة والعدالة اللغوية، وسيتم إطلاقه لقوى العمل في مجال الصحة العامة في خريف عام 2025. ستشمل المواضيع:

- المتطلبات القانونية واللوائح المتعلقة بالوصول إلى اللغة (على سبيل المثال، العنوان السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964)
- تعريف الوصول إلى اللغة والعدالة اللغوية وأهميتهما
- تحديد الأدوار في توفير الوصول الهادف
- أفضل الممارسات

تدريب التحيز الضمني

تتطلب الصحة العامة من جميع أعضاء القوى العاملة إكمال تدريب التحيز الضمني والكفاءة الثقافية في غضون 90 يومًا من التوظيف. يقدم هذا المنهج المفاهيم الأساسية للتحيز الضمني والكفاءة الثقافية. كما يوفر تقنيات عملية يمكن لكل متعلم استخدامها لتطوير خطة تطوير فردية للتخفيف من التحيزات الضمنية وتحسين كفاءته الثقافية.

التدريبات الأخرى ذات الصلة

غالبًا ما تتعاون الصحة العامة مع الشركاء لتوفير تدريب إضافي يعمل على بناء الكفاءة الثقافية للقوى العاملة وقدرتها على العمل مع مجتمعات متنوعة. ومن الأمثلة على ذلك:

- *التخطيط للتأثير: كيفية تطبيق مبادئ واستراتيجيات المشاركة المجتمعية التي* قدمتها مؤسسة Rising Communities: تضمنت المناقشات كيفية الحفاظ على علاقات مجتمعية مستدامة، والتغلب على الحواجز، وتطوير عقلية التعاطف أولاً لدعم المجتمعات المرنة. ركز التدريب على الأساليب المناهضة للعنصرية، والمتواضعة ثقافيًا، والمستنيرة بالصدمات لإعلام نهج المشاركة المجتمعية الخاص بك.
- *برنامج المرونة الجسدية الموجهة نحو مواجهة الصدمات (eTIRO)* الذي تقدمه شركة Lumos Transforms: تعرّف المشاركون على برنامج eTIRO وبدأوا بتطوير المرونة الجسدية اللازمة لتطبيق هذا النهج. كما تعلموا مهارات عملية لتحديد وتتبع استجابات التوتر والصدمات والاسترخاء لديهم ولدى الآخرين، وتكييفها مع هذه الاستجابات.
- *تدريب التحول الثقافي* المقدم بواسطة Translatin@Coalition. تتضمن جلسات التدريب التوعية وأفضل الممارسات بشأن المواضيع التالية: التوجه الجنسي والهوية الجنسية والتعبير عنها والخصائص الجنسية 101 (SOGIESC)، واللغة الشاملة والضمائر، والحماية القانونية والسياسات، والتمييز المنهجي

والتحيز الضمني، والمحددات الاجتماعية للصحة للأشخاص المتحولين جنسياً، والتوسع بين الجنسين، والتواضع الثقافي.

الموارد والمساعدة الفنية:

- الوصول إلى المواد: يتوفر مستودع للموارد، بما في ذلك المبادئ التوجيهية، وقواميس المصطلحات الشائعة، ومعلومات الاتصال بمقدمي الخدمات اللغوية، للموظفين على شبكة الإنترنت الداخلية للوزارة.
- المساعدة الفنية: وحدة العدالة اللغوية التابعة للصحة العامة متاحة لتقديم الدعم المستمر والإجابة على الأسئلة ومعالجة أي تحديات قد يواجهها الموظفون في الميدان.

القسم 8: التواصل والمشاركة المجتمعية

تسعى الصحة العامة إلى إشراك أعضاء المجتمع والمنظمات الشريكة بشكل مستمر في جميع الجهود الرامية إلى سد الفجوات في النتائج الصحية وتحسين صحة جميع الذين يعيشون ويعملون ويلعبون في مقاطعة لوس أنجلوس.

سياسة مشاركة المجتمع

سياسة الصحة العامة 407: سياسة المشاركة المجتمعية "*... تضمن المشاركة المجتمعية المنسقة والمخططة استراتيجيًا في جميع الجهود البرامجية لإظهار ثقافة تنظيمية تستجيب باستمرار لاحتياجات وأولويات وقيم ومخاوف الجمهور.*"

توجه السياسة جميع برامج الصحة العامة إلى استخدام استمرارية المشاركة المجتمعية في تخطيط برامجها، ومراجعة أنشطة المشاركة المجتمعية وتوثيقها داخليًا سنويًا، واتباع إجراء محدد للتعاون عبر أنشطة الصحة العامة. وتحدد السياسة أربعة مستويات للمشاركة:

- الاستشارة: تتم مشاركة المعلومات مع المجتمع وتجميع التعليقات منه لإبلاغ القرارات.
- المشاركة: هناك تبادل للمعلومات مع المجتمع، الذي تكون مشاركته جزءًا من تطوير البرنامج
- التعاون: يتضمن مستوى عاليًا من الشراكة واتخاذ القرارات المشتركة مع المجتمع.
- القيادة المشتركة: تعمل على إقامة شراكة مع المجتمع الذي يتشارك في اتخاذ القرار.

مجموعة عمل العدالة اللغوية

تم إنشاء مجموعة عمل العدالة اللغوية في عام 2021 لتقديم المشورة للصحة العامة بشأن طرق تحسين الخدمات للمجتمعات المتضررة بشدة والتي تعاني من حواجز الوصول اللغوي. وشمل ذلك معالجة التحديات التشغيلية المتعلقة بتطوير ونشر موارد الاستجابة والتعافي من كوفيد-19 المناسبة ثقافيًا ولغويًا ومعرفيًا.

وواصلت مجموعة العمل اجتماعاتها مع وحدة العدالة اللغوية في مركز المساواة الصحية لتعزيز البنية التحتية للوصول إلى اللغة في مجال الصحة العامة. تجتمع مجموعة العمل كل ثلاثة أشهر وتتكون من 14 قائدًا من المنظمات المجتمعية الذين لديهم الخبرة والمعرفة بالمجتمعات اللغوية.

الملحق أ: مراكز الاتصال للصحة العامة

مركز اتصال DPH	الجمهور	رقم الهاتف
خط معلومات الصحة العامة	المجتمع والموظفين	1-833-540-0473
مركز اتصال عملاء الصحة البيئية (EH)	المجتمع	1-888-700-9995
الخط الساخن للإبلاغ عن العنف المنزلي في مقاطعة لوس أنجلوس	المجتمع	1-800-978-3600
مكافحة تعاطي المخدرات (SAPC) - SASH	المجتمع	1-844-804-7500
قسم تفتيش المرافق الصحية	مرافق الرعاية الصحية	1-800-228-1019
خط مقدمي خدمات مكافحة الأمراض المعدية الحادة (ACDC)	مقدمو الرعاية الصحية والمرافق الصحية	1-213-240-7941
خدمات طب الأطفال (CMS)	مقدمو ومرافق الرعاية الصحية، المجتمع	1-800-288-4584
قسم برامج فيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسياً (DHSP)	مقدمو ومرافق الرعاية الصحية، المجتمع	1-800-758-0880

الملحق ب: مستندات الموارد (قيد النشر)

- إرشادات حول الاستعداد للمترجم
- ملصقات اللغة
- بطاقات اللغة