

اداره بهداشت عمومی شهرستان لس آنجلس

طرح دسترسی زبانی

تاریخ اجرا: 1 جولای 2025

پرسش‌های مربوط به این طرح را می‌توان به این شخص ارسال کرد
سونیا وسکز (Sonya Vasquez)، ریاست مرکز عدالت در سلامت

svasquez@ph.lacounty.gov

(213) 288-8427

امکان ارسال پرسش‌های عمومی به این آدرس هم وجود دارد: DPHLanguageAccess@ph.lacounty.gov

مرکز عدالت در سلامت از اداره بهداشت عمومی شهرستان لس آنجلس (اداره بهداشت عمومی) به مدیریت واحد عدالت زبانی می‌پردازد که بر طرح دسترسی زبانی این اداره نظارت دارد.

بخش‌ها:

1. مرور کلی و زمینه
 - a. مأموریت اداره
 - b. زبان‌های دارای اولویت اداره
2. سیاست دسترسی زبانی اداره
 - a. بیانیه عمومی
 - b. حوزه سیاست
3. شرایط و تعاریف کلیدی
4. رویه‌ها و سیاست‌ها
 - a. رویه‌ها
 - b. شناسایی زبان‌های دلخواه
 - c. اسناد حیاتی
 - d. سیاست مربوط به مترجمان آموزش ندیده
5. اطلاعیه کمک زبانی
6. نظارت بر اثربخشی کمک زبانی
 - a. ارزیابی کمک زبانی
 - b. فرآیند پاسخ به شکایات دسترسی زبانی
7. آموزش
8. برقراری ارتباط و مشارکت اجتماعی

بخش 1: مرور کلی و زمینه

A. مأموریت اداره

پیشبرد شرایط حمایت‌کننده از سلامت بهینه و بهزیستی برای همگان.

اداره بهداشت عمومی بر این باور است که برای ارتقای پیامدهای سلامت برای همه، تمرکز باید بر کسانی باشد که آسیب‌پذیرتر هستند و باید به آنچه که برای سلامت و بهزیستی خود به آن نیاز دارند، دسترسی داشته باشند. یکی از راهبردهای کلیدی، ارائه خدمات و اطلاعاتی است که از لحاظ زبانی و فرهنگی مناسب هستند. انجام این کار افراد را قادر می‌سازد تا اطلاعات را درک کنند، تصمیمات آگاهانه بگیرند، در برنامه‌ها به طور کامل مشارکت داشته باشند و در برابر آسیب‌های احتمالی محافظت شوند. این امر منتج به بهبود ارتباطات بهداشت عمومی، ترویج شیوه‌های مطلوب و ارتقای نتایج سلامت می‌شود.

B. زبان‌های دارای اولویت اداره

اداره بهداشت عمومی به ساکنان شهرستان لس آنجلس، که خانه بیش از 10 میلیون نفر و مقصدی برای سفر میلیون‌ها بازدیدکننده است، خدمت‌رسانی می‌کند. برای حمایت از این جامعه متنوع، تمام اطلاعات بر اساس اصول زبان ساده تنظیم شده، اسناد به زبان‌های متعدد ترجمه می‌شوند و خدمات ترجمه شفاهی به زبان دلخواه مراجعه‌کنندگان ارائه می‌شود.

ترجمه‌ها

بیشتر اسناد به 11 زبان آستانه‌ای ترجمه می‌شوند، که عبارتند از: عربی، ارمنی، کامبوجی، چینی (سنتی و ساده شده)، انگلیسی، کره‌ای، فارسی، روسی، اسپانیایی، تاگالوگ و ویتنامی. در حال حاضر، اداره بهداشت عمومی از فهرست زبان‌های آستانه‌ای برای شهرستان لس آنجلس متعلق به وزارت خدمات بهداشتی ایالت کالیفرنیا استفاده می‌کند. با این حال، برنامه‌های اداره بهداشت عمومی، مطالب را به زبان‌های دیگر بر اساس عواملی از این دست ترجمه می‌کند: (1) جامعه‌ای که خدمات در آن فراهم می‌شود دربرگیرنده زبان(هایی) است که فراتر از آستانه هستند، (2) بر اساس داده‌ها، جمعیت مشخصی که به خدمات پیشنهادی نیاز دارد و (3) اجتماع درخواستی برای دریافت مطالب به زبان خاصی ارائه می‌دهد. از آگوست 2023، ترجمه‌ها به 27 زبان دیگر فراتر از زبان‌های آستانه‌ای ارائه شده‌اند.

ترجمه‌های شفاهی

تنها در سال 2024، کلینیک‌های اداره بهداشت عمومی به حدود 12485 بیمار خدمات ارائه دادند که زبان اصلی آن‌ها یکی از 44 زبان مختلف غیر از انگلیسی بوده است، از جمله چندین زبان بومی مزوامریکایی و چندین زبان اشاره. صرف نظر از زبان، زمانی که مترجم برنامه‌ریزی شده قادر به شرکت در جلسه نیست یا زمانی که کارمند دوزبانه حضور ندارد یا کارمند مسلط به زبان موردنظر در دسترس نیست، از خدمات ترجمه شفاهی ویدیویی و تلفنی بر حسب تقاضا در برنامه‌های مرتبط با عموم مردم، استفاده خواهد شد. اداره بهداشت عمومی با چندین ارائه‌دهنده خدمات دسترسی زبانی گوناگون نیز در زمینه دریافت خدمات ترجمه من جمله زبان اشاره همکاری دارد.

بخش 2: سیاست دسترسی زبانی اداره

A. بیانیه سیاست عمومی

اداره بهداشت عمومی متعهد است که اطمینان حاصل کند همه افراد بتوانند به خدمات دسترسی داشته باشند و از آن‌ها استفاده کنند و اطلاعات را به زبان دلخواه خود دریافت نمایند. اداره بهداشت عمومی، خدمات ترجمه متنی و شفاهی را به صورت رایگان در اختیار افراد دارای مهارت محدود در زبان انگلیسی (LEP)، افرادی که به زبانی غیر از انگلیسی (LOTE) ارتباط برقرار می‌کنند، و/یا کسانی که برقراری ارتباطات آن‌ها به دلیل وضعیت پزشکی یا کهولت سن تحت تاثیر قرار می‌گیرد، ارائه می‌دهد. ما از طریق تامین پشتیبانی زبانی و منابع لازم، فراگیری را ترویج داده و جامعه‌ای را شکل می‌دهیم که در آن همه می‌توانند به صورت کامل‌تری مشارکت کرده و رشد کنند.

B. حوزه سیاست

سیاست دسترسی زبانی اداره بهداشت عمومی در مورد نیروی کار اداره بهداشت شهرستان لس آنجلس، از جمله کارکنان، پیمانکاران و داوطلبانی صدق می‌کند که با مراجعین و ذینفعان جامعه که خواستار دسترسی به برنامه‌ها و خدمات اداره بهداشت در اماکن اداره، محیط‌های غیر بالینی (مانند فعالیت‌های برقراری ارتباط اجتماعی یا بازدید از منزل بیماران یا مراجعین)، خدمات سلامت از راه دور و رویدادهای با حمایت مالی اداره بهداشت هستند، کار می‌کنند.

بخش 3: اصطلاحات کلیدی و تعاریف

کارمند دوزبانه دارای گواهینامه: کارمند دوزبانه‌ای که از سوی منابع انسانی اداره بهداشت عمومی، مجوز ارائه خدمات زبانی را به عنوان بخشی از کار محوله خود را دریافت کرده است. این کارمند دارای گواهینامه مهارت در خواندن، نوشتن و/یا صحبت کردن به زبانی غیر از انگلیسی مهارت است. یک کارمند دوزبانه دارای گواهینامه که طبق تعریف ذیل یک مترجم دارای با صلاحیت نیست نمی‌تواند ترجمه مراقبت پزشکی فردی را ارائه نماید.

ترجمه شفاهی: ارائه زبان گفتار یا اشاره به زبانی دیگر با حفظ معنا و لحن گفتار اصلی.

دسترسی زبانی: ارائه رایگان کمک زبانی رایگان به افراد دارای مهارت محدود در زبان انگلیسی به زبان دلخواه آن‌ها، از جمله خدمات ترجمه متنی و شفاهی، به منظور ایجاد امکان دسترسی معقول و فرصت مشارکت کامل در خدمات، منابع و برنامه‌های اجرا شده از طرف اداره شهرستان.

شکایت دسترسی زبانی: زمانی که یک مراجعه کننده با مشکلی در خدمات زبانی ارائه شده به خود مواجه شود (مثلاً کیفیت ترجمه شفاهی) یا از اساس این خدمات برای او فراهم نشده باشد. فرایند رسیدگی به شکایت در بخش 6.6 ب آمده است.

زبان غیر از انگلیسی (LOTE): تحت عنوان «مهارت محدود در زبان انگلیسی (LEP)» یا «یادگیرنده زبان انگلیسی (ELL)» نیز شناخته می‌شود و به افرادی اشاره دارد که انگلیسی زبان اصلی آن‌ها نیست و توانایی خواندن، نوشتن و/یا صحبت کردن به زبان انگلیسی را ندارند. این تعریف می‌تواند شامل افراد ناشنوا و کم‌شنوا نیز باشد.

افراد دارای مهارت محدود در زبان انگلیسی (LEP): افرادی که زبان اصلی‌شان انگلیسی نیست و توانایی محدودی در درک، صحبت کردن، خواندن و/یا نوشتن به زبان انگلیسی دارند. این افراد ممکن است برای ارتباط مؤثر و درک اطلاعات، نیازمند خدمات زبانی باشند.

ترجمه برای مراقبت‌های پزشکی: برای مشاوره بالینی، تشخیص و درمان یک بیمار خاص مورد نیاز است. به ترجمه همه اطلاعات مربوط به سلامت، مانند آموزش بهداشت عمومی، اشاره ندارد.

زبان دلخواه: زبانی که فرد برای خواندن، نوشتن، صحبت کردن و/یا زبان اشاره آن را ترجیح می‌دهد.

ترجمه: ارائه متن نوشته به زبانی دیگر، با حفظ معنا.

تامین کننده خدمات ترجمه تایید شده: فرد یا شرکت ارائه دهنده خدمات ترجمه شفاهی است که برای ارائه خدمات ترجمه شفاهی و/یا زبان اشاره با اداره بهداشت عمومی قرارداد دارد.

مترجم باصلاحیت: فرد دارای گواهینامه ترجمه مراقبت‌های بهداشتی/پزشکی است که گفتار یا زبان اشاره را بدون افزودن، حذف یا تحریف معنا یا اظهار نظر شخصی برای افراد با زبان‌های متفاوت ترجمه می‌کند.

اسناد حیاتی: اسناد کتبی هستند که بر ثبت نام، ادامه استفاده یا قطع استفاده از یک برنامه، مزایا یا خدمات شهرستان تأثیرگذارند.

سوابق حیاتی: اسناد رسمی نگهداری شده توسط نهادهای دولتی محلی یا ایالتی که رویدادهای مهم زندگی از قبیل تولد، مرگ، مرگ جنین/مردم‌زایی، ازدواج/هم‌خانگی و طلاق را ثبت می‌کنند.

بخش 4: رویه‌ها و سیاست‌ها

A. رویه‌ها

ترجمه اسناد

- کارکنان برنامه‌های اداره بهداشت عمومی (درخواست‌کننده) از طریق پورتال داخلی ترجمه متنی و شفاهی، درخواست خود را ثبت می‌کنند.
- واحد عدالت زبانی (LU) با درخواست‌کننده همکاری می‌کند و سند را به یکی از مترجمان داخلی (کارکنان پیمانکار) یا یک تامین‌کننده خدمات طرف قرارداد تحت توافق‌نامه اصلی خدمات دسترسی زبانی اداره بهداشت عمومی (LASMA) ارجاع می‌دهد.
- تمام اسناد باید با بکارگیری [اصول زبان ساده](#) تهیه شده و توسط دفتر ارتباطات و امور عمومی (OCPA) از نظر برندینگ بازبینی شوند. درخواست‌کنندگان می‌توانند از طریق سامانه HIT، مدارک خود را برای بازبینی از نظر استفاده از زبان ساده به واحد مدیریت آموزش سلامت و OCPA ارجاع دهند.

خدمات ترجمه شفاهی

اداره بهداشت عمومی خدمات متنوعی را با نقاط ورودی و روش‌های مختلف با هدف تعامل با اعضای جامعه، ارائه می‌دهد.

خط اطلاع‌رسانی سلامت عمومی یا مراکز تماس مختص برنامه

[خط اطلاع‌رسانی اداره بهداشت عمومی](#)، منابع و خدماتی را از طریق تلفن برای ساکنین شهرستان لس آنجلس در زمینه COVID-19، واکسیناسیون، سلامت باروری، سلامت روان، مراقبت‌های بهداشتی و منابع رفاه فراهم می‌کند. برخی از برنامه‌های اداره بهداشت عمومی دارای مراکز تماس اختصاصی مرتبط با موضوع برای جامعه هستند (به پیوست الف مراجعه شود).

- این برنامه‌ها گزینه‌ای داخلی را برای انتخاب زبان در هنگام تماس تلفنی در اختیار تماس‌گیرنده قرار می‌دهند. پس از انتخاب گزینه، تماس‌گیرنده یا به کارمند دوزبانه برای دریافت پاسخ متصل می‌شود یا تیم مربوطه با تامین‌کننده خدمات ترجمه خارج از سازمان همکاری می‌کند.
- در صورت استفاده از تامین‌کننده خارج سازمانی، تماس سه‌طرفه‌ای با مترجم برای انجام ترجمه زنده برقرار می‌شود.
- اگر به زمان بیشتری برای ارتباط با مترجم نیاز باشد، اطلاعات تماس‌گیرنده ثبت شده و وقت ملاقات برای زمان دیگری برنامه‌ریزی می‌شود.

کلینیک‌ها، مراکز بهداشت منطقه‌ای، و سایر برنامه‌های مرتبط با عموم مردم اداره بهداشت عمومی

- هنگامی که مراجعه‌کننده به مسئول میز اطلاعات یا پذیرش اعلام حضور می‌کند، زبان دلخواه او پرسیده می‌شود. در صورت نیاز، کارکنان می‌توانند از تابلوهایی برای تعیین زبان گفتاری استفاده کنند (به بخش 4.ب مراجعه شود).
- فرم‌های مورد نیاز برای تکمیل، به زبان دلخواه مراجعه‌کننده ارائه می‌شود و کارمند دوزبانه برای کمک فراخوانده می‌شود. در صورت در دسترس نبودن کارمند دوزبانه، مرکز مربوطه با تامین‌کننده ترجمه خارج سازمانی تماس برقرار می‌کند.
- در صورت نیاز به ترجمه برای مراقبت‌های پزشکی، مرکز باید این وظیفه را به یکی از کارمندان که مترجم پزشکی باصلاحیت است محول کند یا با یک تامین‌کننده خدمات ترجمه شفاهی خارج سازمانی تماس بگیرد.

برای وقت‌های ملاقات بالینی، اطلاعات مربوط به زبان دلخواه مراجعه‌کننده در پرونده پزشکی الکترونیکی او ثبت می‌شود و کارکنان آمادگی خواهند داشت تا خدمات مورد نیاز را به زبان دلخواه ارائه دهند، از جمله در صورت لزوم، برقراری ارتباط با تامین‌کننده خدمات ترجمه خارج سازمانی.

جلسات اجتماعی

چه به صورت مجازی و چه حضوری، جلسات ممکن است یکبار برگزار شوند، به صورت موردی باشند، یا بلندمدت باشند.

- برنامه‌ها نیاز به ترجمه را در زمان ثبت‌نام برای جلسه یا در طی فرآیند معارفه مشخص می‌کنند.
- در صورت نیاز به مترجم، برنامه‌ها، فرآیند زیر را اجرا خواهند کرد.

گزینه‌های ارتباط با تامین‌کننده خدمات ترجمه خارج سازمانی

برنامه‌های بهداشت عمومی که به طور مکرر به خدمات ترجمه نیاز دارند، از حساب کاربری ترجمه تلفنی و ویدیویی بنا به درخواست، استفاده می‌کنند. در سایر موارد باید از طریق سامانه HIT برای درخواست خدمات ترجمه اقدام گردد.

a. ترجمه ویدیویی و تلفنی بنا به درخواست

- چندین برنامه مرتبط با عموم مردم دارای یک حساب برای اتصال مستقیم به خدمات بنا به درخواست هستند، از جمله کنترل بیماری‌های واگیردار حاد، خدمات کلینیکی، خدمات میدانی اجتماعی، پیشگیری و کنترل سوءمصرف مواد، برنامه دامپزشکی و بخش برنامه‌های HIV و بیماری‌های مقاربتی.
- کارکنان می‌توانند بنا به نیاز، از طریق حساب‌های خود در رایانه یا تلفن به صورت فوری با مترجم ارتباط برقرار کنند.

b. مرکز سامانه ترجمه شفاهی و کتبی (HIT)

- کارکنان برنامه‌های بهداشت عمومی (درخواست‌کننده) از طریق مرکز سامانه ترجمه شفاهی و کتبی اداره بهداشت عمومی و معمولاً حداکثر 2 هفته از قبل درخواست‌های خود را ثبت می‌کنند.
- واحد عدالت زبانی (LJU) با درخواست‌دهنده همکاری کرده و تامین‌کننده ترجمه را که به موجب توافق‌نامه اصلی خدمات دسترسی زبانی اداره بهداشت عمومی (LASMA) با اداره بهداشت عمومی قرارداد دارد، مشخص می‌نماید.
- برای راهنمایی در خصوص همکاری با مترجم به ضمیمه ب مراجعه نمایید.

B. شناسایی زبان‌های دلخواه

اداره بهداشت عمومی از روش‌های مختلفی برای شناسایی زبان دلخواه استفاده می‌کند.

مراکز تماس:

- در این مراکز، تماس‌گیرنده می‌تواند با فشردن یک دکمه یا گفتن نام زبان، زبان مورد نظر خود را انتخاب کند.

برنامه‌های مرتبط با عموم مردم

- کارکنان دوزبانه: اداره بهداشت عمومی فهرستی از کارکنان دوزبانه دارای گواهینامه دارد. دریافت گواهینامه، نیازمند کسب موفقیت در آزمون منابع انسانی بهداشت عمومی یا تامین‌کننده زبان است. این کارکنان در بسیاری از اماکن عمومی ما مستقر هستند و می‌توانند خدمات ترجمه شفاهی/کتبی را ارائه دهند.
- پوسترهای زبان دلخواه: این پوسترهای چاپی در مکان‌های عمومی نصب می‌شوند که در آن‌ها اعضای جامعه می‌توانند با اشاره به زبان دلخواه خود، آن را مشخص کنند. (ضمیمه ب را ببینید)
- کارت‌های زبان دلخواه: این کارت‌ها نیز مشابه پوسترها هستند، اما کوچکتر بوده و قابل حمل می‌باشند. اعضای جامعه می‌توانند به زبان دلخواه خود اشاره کنند. (ضمیمه ب را ببینید)

جلسات اجتماعی

- برای جلساتی که فرآیند ثبت‌نام دارند، پرسشی درباره نیاز به ترجمه و سایر تسهیلات دسترسی در فرم ثبت‌نام گنجانده شده است.
- برای جلسات عمومی و علنی، به ویژه جلساتی که مشمول قانون براون (Brown) هستند، اطلاعات مربوط به نحوه درخواست تسهیلات در دستور جلسه یا وب سایت جلسه درج می‌شود.

C. اسناد حیاتی

فعالیت‌های اداره بهداشت عمومی شامل موارد زیر است:

- مراکز بهداشت، خدمات آزمایشگاهی،
- مجوزها و بازرسی‌های سلامت محیطی،
- پایش بیماری‌های واگیردار،
- صدور دستورات بهداشت عمومی (مانند دستور قرنطینه یا ایزوله‌سازی) و
- سایر برنامه‌ها و خدماتی که مستلزم تعامل و ارتباط مستمر با بیماران، مراجعه‌کنندگان و جامعه شهرستان لس آنجلس هستند.

اسناد حیاتی برای برنامه‌ها و خدمات اداره بهداشت عمومی از آموزش بیماران و دستورالعمل‌های پیگیری پزشکی و هشدارهای بیماری‌های واگیردار (مانند ویروس نیل غربی، آنفلوآنزای پرندگان و کیفیت آب دریا) گرفته تا دستورات اداره بهداشت عمومی را در بر می‌گیرد. ما اهمیت این اسناد را در حمایت و حفظ سلامت جامعه درک می‌کنیم و بنابراین اطمینان حاصل می‌کنیم که این اسناد به زبان‌ها و فرمت‌های به آسانی قابل استفاده در دسترس بیماران، مراجعه‌کنندگان و عموم مردم قرار گیرند.

اسناد حیاتی شامل موارد زیر هستند:

- اعلامیه‌های حقوق و الزامات
- ارتباطات با بیماران و مراجعه‌کنندگان
- اطلاعیه‌ها و هشدارهای بهداشتی
- فرم‌ها و درخواست‌ها
- اسناد حقوقی و سیاست‌ها
- اسناد و مطالب برنامه‌ای

برخی از صفحات وب اداره بهداشت عمومی عبارتند از:

- مراکز بهداشت عمومی: <http://publichealth.lacounty.gov/chs/phcenters.htm>

- کتابخانه مطالب آموزشی: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/library/index.htm>
- خط اطلاع رسانی اداره بهداشت عمومی: <http://publichealth.lacounty.gov/chel/PHIL.htm>

وبسایت اداره بهداشت عمومی به روزرسانی خواهد شد تا قابلیت دسترسی، ناوبری و دسترسی زبانی بهبود یابد. علاوه بر این، واحد عدالت زبانی به همکاری با تیم های برنامه برای ترجمه همه اسناد حیاتی و برگه های اطلاعاتی مهم ادامه می دهد.

D. سیاست مربوط به مترجمان آموزش ندیده

برگرفته از سیاست شماره 362 اداره بهداشت عمومی – سیاست ترجمه زبانی

نباید از بیمار خواسته شود که مترجم خودش را همراه بیاورد. استفاده از اعضای خانواده یا دوستان ممکن است موجب نقض محرمانگی اطلاعات و/یا امتناع بیمار از افشای اطلاعات شخصی شود که برای ارائه خدمات ضروری است. استفاده از اعضای خانواده یا دوستان به عنوان مترجم اکیداً توصیه نمی شود.

استفاده از اعضای خانواده یا دوستان فقط در شرایط اورژانسی پزشکی که هرگونه تاخیر ممکن است به بیمار آسیب برساند، مجاز است و آن هم فقط تا زمانی که مترجم باصلاحیتی در دسترس قرار گیرد.

چنانچه پس از اطلاع رسانی شفاف به بیمار درباره موجود بودن خدمات ترجمه رایگان، بیمار می تواند ترجیح دهد که یکی از اعضای خانواده/دوستانش ارتباط را برقرار کند. آن عضو خانواده/دوست نیز باید با ارائه کمک زبانی موافقت کند و کارکنان اداره بهداشت عمومی باید تشخیص دهند که با توجه شرایط موجود، اتکا به شخص بزرگسال انتخاب شده برای ارائه چنین کمکی مناسب است.

از کودکان زیر سن قانونی (زیر 18 سال) نباید به عنوان مترجم استفاده شوند، مگر در شرایط اضطراری استثنایی که هرگونه تاخیر ممکن است برای بیمار یا عموم خطر داشته باشد و آن هم فقط تا زمانی که مترجم باصلاحیت در دسترس قرار گیرد.

در صورت استفاده از اعضای خانواده، دوستان یا کودکان خردسال تحت شرایط فوق، باید این موضوع در پرونده پزشکی ثبت شود.

بخش 5: اطلاعیه کمک زبانی

برگرفته از سیاست شماره 362 اداره بهداشت عمومی* بخش رویه‌ها، قسمت الف: اطلاع‌رسانی درباره در دسترس بودن خدمات زبانی (LAS)

باید به مراجعه‌کنندگان اطلاع داده شود که آن‌ها حق دارند: (1) خدمات ترجمه رایگان (از جمله زبان اشاره) دریافت کنند، (2) به خدمات مترجم شفاهی دسترسی داشته باشند، و (3) در صورت نارضایتی، شکایت خود را درباره خدمات ترجمه ثبت کنند.

اداره بهداشت عمومی این خدمات را از طریق تابلوها، زیرنویس‌ها، نصب پوسترهای الزامی و سایر مطالب اطلاع‌رسانی به بیماران، ترویج خواهد کرد.

در عمل، اطلاعیه‌ها در مکان‌های عمومی ما به شکل‌های مختلف نمایش داده می‌شوند:

- آگهی‌ها و پوسترهای چندزبانه: ما در دفاتر، کلینیک‌ها و ساختمان‌های اداره بهداشت عمومی به طراحی و توزیع این آگهی‌ها و پوسترها می‌پردازیم.
- وبسایت اداره: وبسایت ما دارای صفحه اختصاصی خدمات زبانی با اطلاعات به چند زبان مختلف است. امکان ناوبری آسان با دکمه‌ها و راهنمایی‌های ترجمه شده را فراهم کرده‌ایم و به طور منظم بنرهای تبلیغ خدمات زبانی در صفحه اصلی ما نمایش داده می‌شوند.
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>
- پیام‌های تلفنی وضعیت انتظار: پیام‌های تلفنی وضعیت انتظار ما به زبان‌های مختلف درباره در دسترس بودن خدمات زبانی و نحوه درخواست کمک اطلاع‌رسانی می‌کنند.
- سالن‌های انتظار و لابی‌ها: پوسترها و تابلوهایی به زبان‌های مختلف درباره در دسترس بودن خدمات زبانی در سالن‌های انتظار و لابی‌ها در اماکن عمومی ما نصب شده‌اند.

بخش 6: نظارت بر اثربخشی کمک زبانی

A. ارزیابی کمک زبانی

در حال حاضر، خدمات زبانی به روش‌های مختلفی ارزیابی می‌شوند اما تیم مربوطه در حال بررسی روش‌های مازادی برای بهبود ارزیابی این خدمات است:

1. **نظرسنجی رضایت درخواست‌کننده:** کارکنان اداره بهداشت عمومی که درخواست ترجمه کتبی یا شفاهی کرده‌اند، یک فرم نظرسنجی دریافت می‌کنند که تجربه آن‌ها با سامانه HIT و میزان رضایت آن‌ها از خدمات ترجمه کتبی یا شفاهی (چه داخلی و چه تامین‌کننده خارج سازمانی) را ثبت می‌کند. داده‌های جمع‌آوری شده برای شناسایی نیازهای بهبود کیفیت بررسی می‌شوند. این داده‌ها در صورت نیاز با کارکنان واحد عدالت زبانی و تامین‌کنندگان انفرادی خدمات برای رسیدگی به دغدغه‌های موجود به اشتراک گذاشته می‌شوند اما در کنار سایر داده‌ها نیز در بازبینی‌های فصلی و سالانه به عنوان بخشی از راهبرد کلی بهبود فرآیند، بررسی می‌شود.

2. **ارزیابی کیفیت ترجمه:** برای سنجش کیفیت ترجمه، نمونه‌ای تصادفی از 10% از درخواست‌ها از نظر کیفیت (نرخ خطا) و بر اساس معیارهای متعدد توسط ارائه‌دهنده خدمات ترجمه (مترجم یا تامین‌کننده دیگر) بررسی می‌شود. بازخورد ارائه شده توسط ارزیاب‌ها، همراه با کارکنان LJI و تامین‌کنندگان ترجمه (مترجم یا تامین‌کننده) بررسی می‌شود و واحد عدالت زبانی تلاش‌هایی را در جهت رسیدگی به هرگونه تغییر در خدمات ارائه شده با هدف تضمین ترجمه‌های صحیح و دقیق‌تر در آینده انجام می‌دهد.

3. **نظرسنجی رضایت بیماران:** واحد ارزیابی و آموزش سریع در دفتر ارزیابی و ارزشیابی سلامت، هر ساله در 14 کلینیک بهداشت عمومی نظرسنجی رضایت بیماران را اجرا می‌کند که دربرگیرنده پرسش‌هایی است درباره شایستگی فرهنگی کارکنان از جمله ارائه خدمات و مطالب منطبق با زمینه فرهنگی، نژاد، دین و زبان بیماران. فرم‌های نظرسنجی به صورت کاغذی به زبان‌های انگلیسی و اسپانیایی ارائه می‌شوند. فرم‌هایی نیز به زبان‌های چینی، ارمنی و فارسی برای کلینیک‌هایی که به این افراد خدمت‌رسانی می‌کنند، تهیه می‌شود. نتایج این نظرسنجی برای بهبود کیفیت برنامه‌ها، ایجاد تغییرات احتمالی در روند کاری کلینیک‌ها و شناسایی نیازهای آموزشی کارکنان استفاده می‌شود.

4. **طرح‌های کنترل کیفیت تامین‌کنندگان:** واحد عدالت زبانی، به‌صورت سالانه، برنامه‌های کنترل کیفیت هر یک از تامین‌کنندگان مندرج در وفاق‌نامه اصلی خدمات دسترسی زبانی را بررسی می‌کند. این بررسی مشخص می‌کند که آیا تامین‌کنندگان الزامات اصلی لازم برای حفظ صلاحیت در چارچوب توافق‌نامه اصلی را رعایت می‌کنند یا خیر؛ از جمله ارزیابی منظم مترجمان کتبی/مترجمان شفاهی خود، ارائه آموزش سالانه به کارکنانشان و غیره.

5. **داده‌های دسترسی زبانی:** این داده‌ها به صورت ماهانه جمع‌آوری شده و در رابط داخلی PowerBI بارگذاری می‌شوند که در آن تیم می‌تواند به بررسی الگوهای کلی و اطلاعات سطح برنامه بپردازد. این تیم در حال کار بر روی تولید گزارش‌های عمومی از این داده‌هاست.

a. **درخواست‌های ترجمه متنی و شفاهی:** سامانه HIT داده‌های مهمی درباره درخواست‌های خدمات از جمله زبان‌های درخواستی، مترجمان یا تامین‌کنندگان مورد استفاده، نوع اسناد ترجمه شده و زمان تحویل را جمع‌آوری می‌کند.

b. خدمات ویدیویی و تلفنی بنا به درخواست: از طریق تامین‌کننده این خدمات، گزارش ماهانه‌ای از میزان استفاده شامل زبان‌های مورد استفاده و مدت تماس‌ها برای هر حساب به اداره بهداشت عمومی ارائه می‌شود. به علاوه، هر برنامه دارای حساب می‌تواند اطلاعات میزان استفاده خود را مشاهده کند.

c. صورت حساب‌های تامین‌کنندگان: تیم صورت حساب‌های دریافتی، بررسی شده توسط کارکنان برنامه، ارسال شده به بخش مالی و پرداخت شده را پیگیری می‌کند.

d. پرونده الکترونیکی کلینیک‌ها: به عنوان بخشی از فرآیند پذیرش، کارکنان کلینیک‌های اداره بهداشت عمومی اطلاعات مربوط به زبان دلخواه مراجعه‌کننده را گردآوری کرده و مورد نیاز بودن، ارائه شدن و تامین خدمات ترجمه را ثبت کرده و برحسب نیاز این اطلاعات را به‌روزرسانی می‌کنند.

e. شکایات: داده‌های مربوطه برای تعیین روندها از فرآیند ثبت شکایت گردآوری می‌شوند (به بخش 6.ب مراجعه کنید).

B. فرآیند پاسخ به شکایات دسترسی زبانی

این فرآیند با هدف جمع‌آوری اطلاعات لازم برای رسیدگی به شکایات مربوط به تخلفات ادعایی از قانون آمریکایی‌های دچار ناتوانی (ADA) و خدمات دسترسی زبانی در اداره بهداشت عمومی شهرستان لس آنجلس طراحی شده است. این کار به اداره بهداشت عمومی در بهبود خدمات و تضمین دسترسی همگان به خدمات مورد نیازشان کمک خواهد کرد.

در صورتیکه یکی از مراجعه‌کنندگان اداره بهداشت عمومی احساس کند خدمات مناسب تحت قانون ADA یا خدمات دسترسی زبانی مناسبی به او ارائه نشده است، می‌تواند شکایت خود را مطرح کند. این روند مخصوص تخلفات ادعایی است که در ساختمان‌های اداره بهداشت عمومی، به عنوان بخشی از خدمات یا برنامه‌های این اداره، یا توسط کارکنان یا شرکای اداره بهداشت عمومی صورت گرفته باشد.

1. فرم آنلاین شکایت از طریق <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm> برای دسترسی به همه فرم‌ها و منابع در دسترس است.

امکان دسترسی به این صفحه از این طریق نیز وجود دارد
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

2. پس از دریافت اطلاعات، اداره بهداشت عمومی طی پنج (5) روز کاری از تاریخ ثبت شکایت شما، دریافت آن را به صورت کتبی تایید خواهد کرد.

3. اداره بهداشت عمومی تمام شکایات را در اسرع وقت ممکن بررسی می‌کند. در خصوص شکایات مربوط به دسترسی زبانی، اداره بهداشت عمومی حداکثر تا 90 روز کاری از تاریخ دریافت شکایت شما، به آن رسیدگی خواهد کرد.

شکایات مربوط به ADA نیز در سریع‌ترین زمان ممکن و حداکثر تا 90 روز کاری از تاریخ دریافت شکایت بررسی خواهند شد. اگر اصلاح درخواستی بسیار هزینه بر یا نیازمند تغییرات ساختاری باشد، اداره

بهداشت عمومی امکان‌سنجی آن را انجام می‌دهد و راه‌حل‌های جایگزینی را برای حفظ دسترسی در هنگام در نظر گرفتن منابع موجود بررسی می‌کند.

به منظور مطرح کردن هرگونه پرسش، پیگیری وضعیت شکایت، یا درخواست برگزاری جلسه غیررسمی درباره مسائل مرتبط با قانون آمریکایی‌های دچار ناتوانی (ADA) و دسترسی زبانی، می‌توانید با هماهنگ‌کننده انطباق ADA اداره بهداشت عمومی از این طریق تماس بگیرید:

ADA Compliance Coordinator

تلفن: (844) 914-1006

TTY: (800) 897-0077

ایمیل: DPH-ADA@ph.lacounty.gov

مراجعه‌کنندگان همچنین می‌توانند با دفتر مدیر اجرایی بخش حقوق مدنی معلولیت از این طریق تماس بگیرند:

Chief Executive Office, Disability Civil Rights Section

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

تلفن: (213) 202-6944

TTY: (855) 872-0443

ایمیل: Adavis@ceo.lacounty.gov

لطفاً در نظر داشته باشید:

- استفاده از این رویه شکایت غیررسمی الزامی نیست و مانع ثبت شکایت نزد نهادهای مجری قانون ذی‌صلاح نخواهد بود.
- هرگونه اقدام تلافی‌جویانه، اجبار، تهدید، دخالت یا ایجاد مزاحمت به دلیل ثبت شکایت، ممنوع است و باید فوراً به هماهنگ‌کننده ADA در اداره بهداشت عمومی به شماره (844) 914-1006 یا به بخش حقوق مدنی افراد دچار معلولیت در دفتر مدیر اجرایی شهرستان به شماره (213) 202-6944 گزارش شود.

بخش 7: آموزش

اداره بهداشت عمومی نسبت به تضمین آگاهی کارکنان خود از نقش‌ها و مسئولیت‌هایشان در رویه‌های دسترسی زبانی متعهد است تا محیطی فراگیر برای افراد غیرانگلیسی زبان و دارای مهارت محدود در زبان انگلیسی ایجاد کند. اداره بهداشت عمومی همواره در حال بررسی فرصت‌های آموزشی جدید است و تلاش می‌کند بهترین رویه‌های نوین، فناوری‌های نوظهور و بازخوردهای کارکنان و جوامع تحت پوشش ما را در آموزش‌ها لحاظ کند.

آموزش دسترسی زبانی

با اجرایی شدن این طرح، کارکنان نسخه‌ای از آن را دریافت کرده و درباره عناصر کلیدی این طرح آموزش خواهند دید. این منابع همچنین در اینترنت اداره بهداشت عمومی همراه با سایر سیاست‌ها و برنامه‌ها منتشر خواهد شد. این اطلاعات به تمامی کارکنان و داوطلبان جدید در زمان جذب و معارفه ارائه می‌شود. در صورت بهروزرسانی طرح، آموزش‌ها نیز بهروزرسانی خواهند شد.

آموزش گسترده‌ای تحت عنوان «مبانی دسترسی زبانی و عدالت زبانی» در دست تدوین است و قرار است در پاییز 2025 برای نیروی کار اداره بهداشت عمومی راه‌اندازی شود. موضوعات عبارتند از:

- الزامات و مقررات قانونی مرتبط با دسترسی زبانی (مانند عنوان ششم از قانون حقوق مدنی 1964)
- تعریف دسترسی زبانی و عدالت زبانی و اهمیت آن‌ها
- تعریف نقش‌ها در ارائه دسترسی معنادار
- بهترین رویه‌ها

آموزش سوگیری تلویحی

اداره بهداشت عمومی کلیه اعضای نیروی کار را موظف می‌دارد که ظرف 90 روز از زمان استخدام خود، دوره آموزشی «سوگیری تلویحی و شایستگی فرهنگی» را بگذرانند. این برنامه مفاهیم بنیادین سوگیری تلویحی و شایستگی فرهنگی را معرفی می‌کند. همچنین، تکنیک‌هایی عملی را فراهم می‌کند که هر یادگیرنده می‌تواند از آن‌ها برای تدوین یک برنامه توسعه انفرادی با هدف کاهش این سوگیری‌های تلویحی و بهبود شایستگی فرهنگی خود استفاده کند.

سایر آموزش‌های مرتبط

اداره بهداشت عمومی اغلب با شرکا همکاری می‌کند تا آموزش‌های تکمیلی را برای ارتقای شایستگی فرهنگی کارکنان و توانایی آن‌ها در تعامل با جوامع متنوع فراهم آورد. نمونه‌های آن عبارت بوده‌اند از:

- برنامه‌ریزی برای تأثیرگذاری: نحوه بکارگیری اصول و راهبردهای مشارکت اجتماعی ارائه شده از سوی [Rising Communities](#): شامل بحث‌هایی درباره ایجاد روابط پایدار با جامعه، بررسی موانع و توسعه ذهنیت مبتنی بر اولویت همدلی برای حمایت از جوامع مقاوم. این آموزش بر رویکردهای ضدنژادپرستانه، فروتنانه به لحاظ فرهنگی و آگاه از تروما متمرکز بود.

- آموزش تاب‌آوری آگاه از ترومای مجسم (eTIRO) ارائه شده توسط [Lumos Transforms](#): شرکت‌کنندگان با مفاهیم eTIRO آشنا شدند و تاب‌آوری مجسم مورد نیاز برای پیاده‌سازی این رویکرد را کسب کردند. شرکت‌کنندگان همچنین مهارت‌های عملی لازم برای شناسایی، پیگیری و تطابق با پاسخ‌های استرس، تروما و آرامش را در خود و دیگران آموختند.

- آموزش تحول فرهنگی ارائه شده از سوی [Translatin@ Coalition](#). جلسات آموزشی دربرگیرنده آگاهی از و بهترین رویه‌های مربوط به این موضوعات است: گرایش جنسی، هویت و ابراز جنسیتی، ویژگی‌های

جنسی 101 (SOGIESC)، زبان و ضمایر فراگیر، حمایت‌ها و سیاست‌های قانونی، تبعیض سیستمی و سوگیری تلویحی، عوامل اجتماعی موثر بر سلامت افراد TGI (ترنس، جنسیت‌گرا و اینترسکس) و فروتنی فرهنگی.

منابع و کمک فنی:

- دسترسی به مطالب: فهرستی از منابع شامل دستورالعمل‌ها، واژه‌نامه‌های اصطلاحات رایج و اطلاعات تماس تامین‌کنندگان خدمات زبانی در اینترنت این اداره در دسترس کارکنان قرار دارد.
- کمک فنی: واحد عدالت زبانی اداره بهداشت عمومی برای ارائه پشتیبانی مداوم، پاسخ به پرسش‌ها و رسیدگی به چالش‌های پیش‌روی کارکنان در هنگام اجرای کار، در دسترس است.

بخش 8: برقراری ارتباط و مشارکت اجتماعی

اداره بهداشت عمومی تلاش می‌کند همواره اعضای جامعه و سازمان‌های شریک را در تمامی تلاش‌های انجام شده در راستای از میان بردن شکاف‌های حوزه پیامدهای سلامت و ارتقای سلامت همه اشخاصی که در شهرستان لس‌آنجلس زندگی، کار و بازی می‌کنند مشارکت دهد.

سیاست مشارکت اجتماعی

سیاست بهداشت عمومی شماره 407: سیاست مشارکت اجتماعی «... مشارکت اجتماعی هماهنگ و به‌طور راهبردی برنامه‌ریزی شده را در تمامی اقدامات برنامه‌ای تضمین می‌کند تا یک فرهنگ سازمانی پاسخگو نسبت به نیازها، اولویت‌ها، ارزش‌ها و نگرانی‌های عموم مردم را به تصویر بکشد.»

این سیاست از تمامی برنامه‌های اداره بهداشت عمومی می‌خواهد که از پیوستار مشارکت اجتماعی در برنامه‌ریزی‌های خود استفاده کنند، به‌صورت داخلی و سالانه فعالیت‌های خود در زمینه مشارکت اجتماعی را بررسی و مستند کنند، و از یک رویه مشخص برای همکاری در تمامی فعالیت‌های اداره بهداشت عمومی پیروی نمایند. این سیاست چهار سطح از مشارکت را مشخص می‌کند:

- مشورت: برای تصمیم‌گیری آگاهانه، اطلاعات با اجتماع به‌اشتراک گذاشته می‌شود و بازخوردها از اجتماع دریافت می‌شود.
- مشارکت: تبادل اطلاعات با اجتماعی صورت می‌گیرد که مشارکت آن بخشی از توسعه برنامه است.
- همکاری: دربرگیرنده سطح بالایی از همکاری و تصمیم‌گیری مشترک با اجتماع است.
- رهبری مشترک: نوعی همکاری با جامعه را برای تصمیم‌گیری مشترک برقرار می‌کند.

کارگروه عدالت زبانی

کارگروه عدالت زبانی در سال 2021 با هدف ارائه مشاوره به اداره بهداشت عمومی در زمینه روش‌های بهبود خدمات برای جوامع بسیار آسیب‌پذیر و دچار موانع زبانی تشکیل شد. این هدف دربرگیرنده رسیدگی به چالش‌های عملیاتی مرتبط با تدوین و توزیع منابع پاسخگویی و بازیابی کووید-19 متناسب با فرهنگ، زبان و سطح سواد بود.

این کارگروه به همکاری خود با واحد عدالت زبانی از مرکز عدالت در سلامت ادامه داده است تا زیرساخت دسترسی زبانی بهداشت عمومی را تقویت کند. جلسات کارگروه به صورت فصلی برگزار می‌شود و شامل 14 رهبر از سازمان‌های جامعه‌محور دارای تجربه و دانش درباره جوامع زبانی است.

ضمیمه الف: مراکز تماس بهداشت عمومی

شماره تماس	مخاطبان	مرکز تماس DPH
1-833-540-0473	کارکنان اجتماع	خط اطلاع رسانی اداره بهداشت عمومی
1-888-700-9995	اجتماع	مرکز تماس مشتریان بهداشت محیطی (EH)
1-800-978-3600	اجتماع	خط ویژه خشونت خانگی شهرستان لس آنجلس
1-844-804-7500	اجتماع	پیشگیری از سوء مصرف مواد (SAPC) SASH –
1-800-228-1019	مراکز مراقبت درمانی	بخش بازرسی مراکز درمانی بهداشتی
1-213-240-7941	ارائه دهندگان و مراکز مراقبت های درمانی	خط تماس ارائه دهندگان کنترل بیماری های واگیردار حاد (ACDC)
1-800-288-4584	ارائه دهندگان و مراکز مراقبت های درمانی، اجتماع	خدمات پزشکی اطفال (CMS)
1-800-758-0880	ارائه دهندگان و مراکز مراقبت های درمانی، اجتماع	بخش برنامه های HIV و بیماری های آمیزشی (DHSP)

ضمیمه ب: اسناد منابع (در دست تهیه)

- راهنمای آمادگی برای حضور مترجم
- پوسترهای زبان
- کارت‌های زبان