

إدارة كاليفورنيا للخدمات النمائية

خطة التسهيلات اللغوية

سبتمبر 2024



إدارة الخدمات النمائية
قسم توفير الخدمات والمساواة
منسق التسهيلات اللغوية (LAC): نيكى ماكلارين (Nikki McClarin)
الهاتف: 916-639-4765
البريد الإلكتروني: SAEgrantprogram@dds.ca.gov

جدول المحتويات

1	خطة التسهيلات اللغوية
3	جدول المحتويات
4	مقدمة
4	برامج وخدمات الإدارة
4	الخدمات المباشرة بالإدارة
5	متطلبات التسهيلات اللغوية
5	إرسال إشعار إلى الأشخاص ممن لديهم إتقان محدود في اللغة الإنجليزية (LEP) وتحديد تفضيلاتهم اللغوية
6	الخدمات اللغوية
6	تواصل مباشر باللغة المطلوبة
6	ترجمة فورية
6	ترجمة كتابية
7	تدريب الموظفين
7	الموظفون الذين يتعاملون مع الجمهور
7	الموظفون غير المتعاملين مع الجمهور
7	مراقبة وتحديث خطة LAP
8	عملية الشكوى
8	قائمة المستندات

مقدمة

كجزء من ضمان إمكانية الاستفادة من البرامج والخدمات، اعتمدت وكالة كاليفورنيا للصحة والخدمات الإنسانية (CalHHS) سياسة التسهيلات اللغوية في 22 مايو 2023، والتي تتطلب من كل قسم أو مكتب من برامج CalHHS وضع خطة للتسهيلات اللغوية (LAP). الهدف من هذا العمل هو ضمان قيام CalHHS وأقسامها ومكاتبها بتوفير إمكانية الاستفادة القصوى من المعلومات والبرامج والمخصصات والخدمات للأشخاص ممن لديهم إتقان محدود في اللغة الإنجليزية (LEP) والتأكد من أن اللغة لا تشكل عائقًا أمام الوصول إلى الخدمات الصحية والاجتماعية الأساسية.

هذه الوثيقة هي خطة عمل إدارة الخدمات النمائية (الإدارة) LAP. عند تطوير خطة LAP هذه، قمنا بمراجعة برامجنا وخدماتنا الموجهة للجمهور، والطرق التي نتواصل بها مع أفراد الجمهور والأشخاص الذين نخدمهم، وكيف نقدم حاليًا المعلومات والخدمات بلغات أخرى غير اللغة الإنجليزية.

برامج وخدمات الإدارة

تعمل الإدارة على ضمان حصول سكان كاليفورنيا من ذوي الإعاقات النمائية على فرصة اتخاذ القرارات وعيش حياة مستقلة ومنتجة كغيرهم من أفراد مجتمعاتهم في أقل بيئة مقيدة ممكنة.

بموجب قانون خدمات لانترمان للإعاقات النمائية، تتولى الإدارة مسؤولية الإشراف على تنسيق وتقديم الخدمات والدعم لأكثر من 430,000 مواطن في كاليفورنيا من ذوي الإعاقات النمائية. تم تصميم نظام الخدمة في الولاية لتلبية احتياجات الأفراد واختياراتهم في كل مرحلة من مراحل حياتهم، وخدمتهم قدر الإمكان في مجتمعاتهم المحلية، وتوفير خيارات تعكس نمط حياتهم وخلفياتهم الثقافية واللغوية.

يتم تقديم البرامج والخدمات للمتفاعلين وأسرهم من خلال شبكة على مستوى الولاية مكونة من 21 وكالة مجتمعية غير ربحية تُعرف باسم المراكز الإقليمية (RC). يقدم مراكز الرعاية التقييمية، ويحدد الأهلية للحصول على الخدمات، ويوفر خدمات إدارة الملفات. وتقوم المراكز المتخصصة أيضًا بتطوير وشراء وتنسيق الخدمات في خطة البرنامج الفردية لكل شخص خلال كل مرحلة من مراحل حياته. الخدمات هي خدمات تركز على الشخص ومصممة لتلبية مجموعة متنوعة من الاحتياجات الفريدة وتعكس خيارات الأفراد داخل مجتمعاتهم. لا يمتد العمل بخطة LAP هذه إلى المراكز الإقليمية، ولكن يتم تنفيذها بشكل مستقل. ومع ذلك، أصدرت الإدارة إلى المراكز الإقليمية، توجيهات منفصلة في [خطاب التمويل لرفع مستوى تسهيلات اللغة والمعرفة الثقافية، بتاريخ 6 إبريل 2022](#). سيتم نشر معلومات إضافية تفصيلية حول تسهيلات اللغة ضمن المرافق التي تديرها الولاية.

الخدمات المباشرة بالإدارة

يساعد مكتب الطعون والقرارات المجتمعية في تسوية النزاعات والطعون الخاصة بالمتفاعلين/الأسر.

يقوم مكتب العمليات المجتمعية بإجراء أنشطة مراقبة مدى امتثال المركز الإقليمي من خلال فرق التنسيق التي تمثل مناطق تجمع المركز الإقليمي المختلفة في كاليفورنيا. ويقدمون أيضًا مساعدة فنية لمراكز الرعاية الأولية ويساعدون المتفاعلين والأسر وأفراد المجتمع الآخرين من خلال الرد على الاستفسارات عن المعلومات وإصدار القرارات.

يقوم مكتب حقوق الإنسان وخدمات المناصرة بتقديم خدمات التسهيلات اللغوية التابعة للإدارة من خلال مقدمي خدمات ذوي كفاءة، ويقوم بالنظر في الشكاوى المتعلقة بالتسهيلات اللغوية التي يقدمها المتفاعلين أو الجمهور.

يساعد مكتب أمين المظالم في لانترمان منتفعي المركز الإقليمي وأسرهم في إمكانية التنقل والوصول إلى خدمات المركز الإقليمي، وتقديم التوصيات، وتسهيل عمليات تسوية الخلافات والشكاوى.

يتفاعل مكتب الشؤون العامة مع أصحاب المصلحة والجمهور ويعلمهم ببرامج وخدمات الإدارة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والاجتماعات العامة ومستجدات الموقع الإلكتروني.

يقدم مكتب أمين المظالم في برنامج Self-Determination (SDP) المعلومات والمساعدة، ويسهل تسوية الخلافات ويحقق في الشكاوى المتعلقة بتنفيذ البرنامج لمنفعي برنامج SDP وأسره.

توفر خدمات المرافق التي تديرها الولاية التابعة للإدارة خدمات على مدار 24 ساعة لتعزيز استقلالية المنفعين وتحسين مهارات المعيشة وتسهيل اندماجهم بمجتمعهم الأصلي.

للحصول على قائمة كاملة ببرامج وخدمات الإدارة، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني عبر <https://www.dds.ca.gov>

متطلبات التسهيلات اللغوية

وفي التخطيط لكيفية توفير التسهيلات اللغوية بشكل مفيد في المستقبل، استعرضت الإدارة العوامل الأربعة التالية لكل من برامجنا:

1. عدد أو نسبة الأشخاص ممن لديهم إتقان محدود في اللغة الإنجليزية (LEP) المؤهلين للحصول على الخدمة أو من المحتمل أن يشاركوا في البرنامج أو الخدمة؛
2. معدل تكرار مشاركة الأفراد ممن لديهم إتقان محدود في اللغة الإنجليزية (LEP) بالبرنامج؛
3. طبيعة وأهمية البرنامج أو النشاط أو الخدمة؛ و
4. الموارد المتاحة لدى إدارتنا وتكاليف الخدمات اللغوية.

لقد قمنا أيضًا بدراسة المتطلبات المحددة في سياسة التسهيلات اللغوية [وقانون الصحة والسلامة 1259](#) التي تنطبق على المرافق التي تديرها الولاية. يرجى ملاحظة أن خطة LAP هذه لا تتناول ممارسات الإدارة لإجراء أو إعداد التقارير عن الاستبيان اللغوي الثنائي السنوي المطلوب بموجب قانون ديمالي-الأتوري للخدمات ثنائية اللغة.

إرسال إشعار إلى الأشخاص ممن لديهم إتقان محدود في اللغة الإنجليزية (LEP) وتحديد تفضيلاتهم اللغوية

يتضمن هذا القسم كيفية قيام الإدارة بإخطار الجمهور بخدمات التسهيلات اللغوية المتاحة. فيما يلي قائمة مرجعية للأدوات التي قد تستخدمها الإدارة لإخطار الجمهور بهذه الخدمات.

☑ ترجمة المعلومات الموجودة على موقع الإدارة باللغة الإسبانية والصينية المبسطة والصينية التقليدية والتاغالوغية والفيتنامية والكورية

☑ غير ذلك: إعلانات عن اجتماعات عامة ونماذج التسجيل

يخدم نظام الإعاقات النمائية سكان كاليفورنيا ذوي الإعاقات النمائية وأسره من ذوي الاحتياجات والخلفيات اللغوية والثقافية المتنوعة. تتلقى الإدارة معلومات تفضيلات اللغة الشفهية والمكتوبة التي يختارها المنفعون وأسره أثناء عملية تحديد أهلية RC واجتماعات التخطيط للبرامج الفردية. بالإضافة إلى ذلك، تتلقى الإدارة معلومات حول تفضيلات اللغة عند الاتصال بالمنفعين والجمهور، وتحفظ بسجلات تفضيلات اللغة التي تم اختيارها. تستخدم الإدارة هذه البيانات لفهم احتياجات اللغات المتنوعة بشكل أفضل في كل منطقة من مناطق تغطية المراكز الإقليمية. نفذت الإدارة مبادرات متعددة لتلبية احتياجات التسهيلات اللغوية للأفراد الذين يخدمهم نظام الإعاقات النمائية.

الخدمات اللغوية

يتضمن هذا القسم الإجراءات التي ستتخذها الإدارة لتوفير المعلومات والخدمات بلغات أخرى غير اللغة الإنجليزية.

تواصل مباشر باللغة المطلوبة

يُسمح فقط للموظفين ثنائيي اللغة المعتمدين بالتواصل مع الجمهور بلغات أخرى غير اللغة الإنجليزية. تقوم الإدارة بتقييم الفرص المتاحة لتكليف موظفين ثنائيي اللغة لتقديم معلومات وخدمات بلغات غير الإنجليزية على أساس كل حالة على حدة لضمان توفير الموارد المناسبة. تشمل العوامل التي تم أخذها في الاعتبار مدى توفر موظفين ثنائيي اللغة لتقديم مساعدة باللغات المحددة، ونوع ونطاق المعلومات التي سيتم توصيلها، وشكل التبادل، وما إذا كان من الضروري الاستفادة من موارد لغوية أخرى لتوفير وصول مفيد إلى البرامج والخدمات والأنشطة. يضم القسم موظفين معتمدين ثنائيي اللغة في مجالات برامج مختلفة والذين يمكنهم توفير التواصل المباشر باللغة المختارة لمنتفعينا وللجمهور.

تلتزم الإدارة بعملية إدارة الموارد البشرية في ولاية كاليفورنيا فيما يتعلق بامتحان وشهادة الطلاقة الشفهية ثنائية اللغة. يجب على الموظفين ثنائيي اللغة المعتمدين اجتياز اختبار طلاقة اللغة، الذي يتم إجراؤه وفقاً للمعايير المعمول بها، والحصول على نتائج تتوافق مع مقياس منظمة Interagency Language Roundtable. تقوم الإدارة بتنسيق اختبارات الاستماع / التحدث والقراءة / الكتابة، وقد يتطلب في بعض النواحي إجراء اختبارات أكثر تقدماً أو تخصصاً لتقييم الكفاءة في لغة غير الإنجليزية.

ترجمة فورية

يقدم مقدم الخدمات المعتمد لدى الإدارة الترجمة الفورية ولغة الإشارة للمنتفعين وأسرهم وللجمهور الذين يتصلون بالإدارة. تتوفر هذه الخدمات بما يقارب 100 لغة غير الإنجليزية، على مدار 24 ساعة في اليوم، و 365 يوماً في السنة. مقدم الخدمة متاح لأي موظف يحتاج إلى إمكانية الوصول إلى هذه الخدمات. يمكن للإدارة والجمهور أيضاً الحصول على خدمات لغة الإشارة من خلال خدمة مرحّل المكالمات الوطنية 711.

ترجمة كتابية

يتم إلزام الإدارة بموجب قانون الولاية والقانون الفدرالي في أن توفر للمنتفعين والأسر والجمهور مواد مكتوبة مترجمة لضمان استفادتهم القصوى من برامج وخدمات الإدارة. تعمل برامج الإدارة على استكمال تحليل العوامل الأربعة للباب السادس لتحديد المستندات الأساسية واللغات التي تتطلب ترجمة المستندات الأساسية إليها. تتضمن أمثلة المستندات الأساسية بشكل عام ما يلي:

- معلومات البرنامج الهامة
- نماذج الشكاوى أو الموافقات
- معايير الأهلية
- تطبيقات البرامج
- معلومات بشأن طعن / جلسة استماع
- معلومات بشأن حالة طوارئ
- إشعارات برفض/فقدان خدمات
- إشعارات بحقوق ومسؤوليات

سيتم إعلام البرامج الجديدة بالتزام الإدارة بترجمة الوثائق الأساسية وتوجيهها بشأن هذه العملية. ستقوم الإدارة على أقل تقدير بترجمة الوثائق الأساسية إلى اللغات الصينية المبسطة والصينية التقليدية والكورية والإسبانية والتاغالوغية والفيتنامية. ويمكن للإدارة أيضاً ترجمة المواد المكتوبة إلى لغات إضافية.

يرجى الرجوع إلى الوثيقة المرفقة في نهاية هذه الخطة للحصول على قائمة بالوثائق الأساسية للإدارة واللغات التي تمت ترجمتها إليها.

تعتبر الإدارة المحتوى الأساسي للموقع الإلكتروني بمثابة معلومات توفر للمنتفعين والجمهور إمكانية الاستفادة القصوى من المعلومات والخدمات، وتضمن أن اللغة لا تشكل عائقاً أمام الوصول إلى خدمات الإدارة. يتضمن ذلك معلومات الاتصال المهمة التي تمت ترجمتها بواسطة مقدم خدمات ترجمة ذو كفاءة إلى اللغات الخمس الأولى المتحدث بها في كاليفورنيا وفقاً لسياسة CalHHS. بالإضافة إلى ذلك، يحتوي موقع الإدارة الإلكتروني على معلومات غير إنجليزية باللغات الصينية المبسطة، والصينية التقليدية، والكورية، والإسبانية، والتاغالوغية، والفيتنامية، وفي مقطع فيديو بلغة الإشارة الأمريكية. تتيح هذه المعلومات للمنتفعين والجمهور معرفة كيفية الحصول على خدمات الترجمة الكتابية والفورية المجانية.

تتلقى الإدارة مراسلات كتابية من المنتفعين والجمهور بلغات أخرى غير اللغة الإنجليزية. يقوم موظفو القسم ثنائيي اللغة بالرد والتواصل باللغة نفسها. إذا لزم الأمر، ستم الاستعانة بمقدمي خدمات الترجمة المتعاقدين لترجمة المراسلات.

تدريب الموظفين

يتضمن هذا القسم معلومات حول كيفية تدريب موظفي الإدارة على تقديم خدمات التسهيلات اللغوية للجمهور.

الموظفون الذين يتعاملون مع الجمهور

سيتم توفير تدريب لخدمات التسهيلات اللغوية لجميع الموظفين الحاليين الذين يتعاملون مع الجمهور في موعد أقصاه 1 ديسمبر 2024، ويعاد بعد ذلك سنوياً على الأقل. سيحصل الموظفون الجدد الذين يتم تعيينهم في وظائف خدمات التواصل العام على تدريب بشأن خدمات التسهيلات اللغوية خلال الأشهر الثلاثة الأولى من توظيفهم.

سيضمن هذا التدريب متطلبات سياسة التسهيلات اللغوية الخاصة بالوكالة، والالتزامات الحكومية والفدرالية، وأفضل ممارسات الإدارة لضمان التواصل الهادف مع المنتفعين وأسرهم والجمهور. سيضمن هذا التدريب أيضاً كيفية تحديد اللغة المفضلة لدى الفرد، وأفضل طريقة للتواصل بهذه اللغة، وكيفية التواصل مع مترجم فوري عبر الهاتف، وأفضل طريقة لتسيير الاجتماعات الافتراضية التي تتطلب وجود ترجمة فورية.

الموظفون غير المتعاملين مع الجمهور

يصف هذا القسم خطة الإدارة لتدريب الموظفين الذين لا يشغلون وظائف تتعلق بالتواصل مع الجمهور.

ستقوم الإدارة بإدراج التدريب على خدمات التسهيلات اللغوية للموظفين غير العاملين في خدمة الجمهور في نموذج توفير الخدمات والمساواة ضمن البرنامج التعريفي للموظفين الجدد الخاص بالإدارة. سيضمن التدريب خطة LAP هذه، وكيفية تحديد المستندات الأساسية، وكيفية طلب ترجمة المستندات الأساسية، وكيفية الاتصال بمترجم، وكيفية الاتصال بمنسق التسهيلات اللغوية لدى الإدارة.

مراقبة وتحديث خطة LAP

يصف هذا القسم كيف ستقوم الإدارة بمراقبة خدمات التسهيلات اللغوية وتحديث خطة LAP هذه كل عامين على الأقل. ستضمن هذه المعلومات أمثلة الإدارة لسياسة التسهيلات اللغوية في CalHHS ومتابعة العمليات والإجراءات المستخدمة لتوفير خدمات التسهيلات اللغوية المفيدة لمنتفعي الإدارة وأفراد الجمهور.

ستقوم الإدارة بإنشاء عملية مراقبة لضمان تنفيذ التفاصيل المدرجة في خطة LAP هذه. ستتضمن هذه العملية ما يلي:

- ☒ تحديد احتياجات التدريب
- ☒ تقييم فعالية التدريب
- ☒ تقييم وعي الموظفين بسياسات وإجراءات خدمات التسهيلات اللغوية
- ☒ تقييم فعالية خدمات الترجمة الفورية والكتابية
- ☒ التواصل مع شركاء المجتمع وأصحاب المصلحة
- ☒ تتبع تكاليف تقديم خدمات التسهيلات اللغوية
- ☒ جمع البيانات
- تحديد كمية ونوع الخدمات اللغوية (خدمات الترجمة الفورية، والترجمات البصرية) المتاحة للمتفاعلين حسب البرنامج

كل عامين، ستقوم CalHHS بإعداد وتحديث قائمة بالحد الأدنى من اللغات المطلوبة لترجمة المستندات الأساسية والمحتوى الهام في الموقع الإلكتروني. تماشيًا مع سياسة CalHHS، سيتم النظر في خطة LAP التابعة للإدارة وتعديلها إذا لزم الأمر وإعادة إرسالها إلى CalHHS كل عامين. ستتم التحديثات بأي تغييرات في تحليل العوامل الأربعة للباب السادس؛ وما إذا كانت السياسات والإجراءات الحالية تلبي احتياجات الأفراد ممن لديهم إتقان محدود في اللغة الإنجليزية (LEP)؛ وما إذا كان الموظفون مدربون بشكل كافٍ؛ وما إذا كانت الموارد المحددة للمساعدة محدثة ومتاحة ويمكن الوصول إليها وقابلة للتطبيق.

ستتضمن عمليات إعادة التقييم، حسب الحاجة، برامج جديدة، ومتطلبات قانونية جديدة، ووثائق أساسية إضافية، وملاحظات المجتمع بشأن خطة LAP الخاصة بالإدارة.

عملية الشكوى

ينبغي لأفراد الجمهور أو متلقي الخدمات توجيه الشكاوى المتعلقة بخدمات التسهيلات اللغوية إلى:

اسم جهة الاتصال لعملية الشكوى: مكتب حقوق الإنسان وخدمات المناصرة

الهاتف: 916-654-1888

البريد الإلكتروني: OHRAS@dds.ca.gov

الموقع الإلكتروني: [عملية تقديم شكوى بشأن خدمات التسهيلات اللغوية](#)

قائمة المستندات

المرفق التالي هو قائمة بالوثائق الأساسية الخاصة بالإدارة. يتضمن ذلك اللغات الخمس المطلوبة بموجب سياسة خدمات التسهيلات اللغوية لدى CalHHS. يتم أيضًا تضمين أي لغات أخرى تم تحديدها كلغات رئيسية بموجب التحليلات بموجب الباب السادس، قانون ديمالي-لاتوري، وأي قوانين خاصة بخدمات التسهيلات اللغوية الخاصة بالبرنامج وأفضل الممارسات التي تتبعها الإدارة.