

加州发展服务部

语言通达计划

2024 年 9 月



发展服务部

服务通达和公平科

语言通达协调员 (LAC): Nikki McClarin

电话: 916-639-4765

电子邮件: SAEgrantprogram@dds.ca.gov

目录

语言通达计划.....	1
目录.....	3
介绍.....	4
部门计划和服务	4
该部门的直接服务.....	5
语言通达要求.....	5
向 LEP 人士发出通知并确定语言偏好.....	6
语言服务	6
直接的语言交流.....	6
口译.....	7
笔译.....	7
培训员工	8
面向公众的员工.....	8
不面向公众的员工.....	9
监控和更新 LAP	9
投诉流程	10
文件列表	10

介绍

为了确保能够有意义地获取计划和服务，加州卫生与公众服务部 (CalHHS) 于 2023 年 5 月 22 日通过了一项语言通达政策，该政策要求每个 CalHHS 部门或办公室的计划制定一项语言通达计划 (LAP)。这项工作的目标是确保加州卫生与公众服务部及其各部门和办公室为英语水平有限 (LEP) 人士提供有意义的信息、计划、福利和服务，并确保语言不会成为他们获取重要健康和社会服务的障碍。

本文件是发展服务部（以下简称“该部门”）的 LAP。在制定此 LAP 时，我们审查了我们为公众提供的计划和服务、我们与公众和服务对象的沟通方式，以及我们目前以英语以外的语言提供信息和服务的方式。

部门计划和服务

该部门致力于确保患有发育障碍的加州人作为社区有机会在尽可能不受限制的环境中成员做出选择并过上独立、富有成效的生活。

根据《兰特曼发育障碍服务法案》，该部门负责监督对 430,000 多名患有发育障碍的加州人的服务和支持的协调和提供。加州的服务体系旨在满足个人在其人生每个阶段的需求和选择，并尽可能地在他们自己的社区为他们提供服务，提供反映他们生活方式、文化和语言背景的选择。

为消费者及其家人提供的计划和服务是通过全州 21 个社区非营利机构（称为区域中心 (RC)）完成的。RC 提供评估、确定服务资格并提供个案管理服务。RC 还负责制定、购买和协调每个人一生中各个阶段的个人项目计划中的服务。服务以人为本，旨在满足社区内个人的各种独特需求并反映他们的选择。此 LAP 不适用于 RC，因为它们是独立运营的。然而，该部门在 2022 年 4 月 6 日 [向各 RC 发出的信函中提出了《改善语言通达和文化能力资金指令》的单独指导](#)。有关州立运营设施内语言通达服务的详细信息即将发布。

该部门的直接服务

社区上诉和决议办公室帮助解决消费者/家庭纠纷和上诉。

社区运营办公室通过代表加利福尼亚州各个 RC 服务区的联络小组开展 RC 监测和合规活动。他们还向 RC 提供技术援助，并通过回应信息询问和解决问题来协助消费者、家庭和其他社区成员。

人权和倡导服务办公室通过合格的供应商提供该部门的语言通达服务，并审查消费者或公众提交的语言通达投诉。

兰特曼监察员办公室协助 RC 消费者及其家人浏览和获取 RC 服务、提供建议并促进解决分歧和投诉。

公共事务办公室通过社交媒体、公开会议和网站更新与利益相关者和公众进行互动，并向他们介绍该部门的计划和服务。

自决计划 (SDP) 监察员办公室向 SDP 消费者及其家人提供信息和援助、促进分歧的解决并调查有关该计划实施的投诉。

该部门的州立运营设施服务提供全天候服务，以提高消费者的独立性、改善生活技能并促进他们融入自己的社区。

有关该部门计划和服务的完整列表，请访问我们的网站：<https://www.dds.ca.gov/>

语言通达要求

在规划如何在未来提供有意义的语言通达时，该部门审查了我们每个项目的以下四个因素：

1. 有资格接受该计划或服务或可能遇到的 LEP 人士的数量或比例；
2. LEP 个人接触该计划的频率；

3. 项目、活动或服务的性质和重要性；以及
4. 我们部门可用的资源和语言服务成本。

我们还考虑了适用于州立运营设施的 [《CalHHS 语言通达政策》](#) 和 [《健康与安全法典》第 1259 条](#) 中的具体要求。请注意，本 LAP 不涉及该部门根据 [《Dymally-Alatorre 双语服务法案》](#) 要求进行或报告两年一次语言调查的流程。

向 LEP 人士发出通知并确定语言偏好

本节包括该部门如何向公众通报可用的语言通达服务。以下是该部门可能用来向公众通报这些服务的工具清单。

- ☒ 将部门网站上的标语翻译成西班牙语、简体中文、繁体中文、他加禄语、越南语和韩语
- ☒ 其他：公开会议通知和登记表

发育障碍系统为来自不同语言和文化需求及背景的加州发育障碍人士及其家人提供服务。该部门收到消费者及其家人在 RC 资格确定过程和个人项目规划会议中确定的口头和书面语言偏好。此外，该部门在与消费者和公众接触时获取语言偏好信息，并保存已确定的语言偏好记录。该部门使用这些数据来更好地了解 RC 各个服务区域的不同语言需求。该部门已实施多项举措来满足发育障碍系统服务对象的语言使用需求。

语言服务

本节包括该部门将采取的以英语以外的语言提供信息和服务的措施。

直接的语言交流

只有经过认证的双语工作人员才被允许使用英语以外的语言与公众交流。该部门将逐案评估指派双语员工以非英语语言提供信息和服务的机会，以确保提供适当的资源。考虑的因素包括是否有双语员工能够以所确定的语言提供帮助、需要传达的信息的类型和范

围、交流的形式，以及是否有必要利用其他语言资源来提供有意义地获取的计划、服务和活动。该部门在各个项目领域拥有经过认证的双语员工，可以为我们的消费者和公众提供直接的语言交流。

该部门遵守加州人力资源部的双语口语流利程度考试和认证流程。获得认证的双语员工必须通过按照适用标准进行的语言流利度考试，其结果与跨机构语言圆桌会议标准相对应。该部门协调听力/口语和阅读/写作模式的测试，并在适当情况下，可能需要更高级或更专业的测试来评估非英语语言的能力。

口译

该部门的合格供应商为消费者、他们的家人以及与该部门联系的公众提供口语和手语翻译服务。这些服务以大约 100 种非英语语言提供，全年 365 天，每天 24 小时提供。任何需要获取这些服务的员工都可以联系供应商。该部门和公众还可以通过 711 全国中继服务获得手语服务。

笔译

根据州和联邦法律，该部门有义务向消费者、家庭和公众提供翻译的书面材料，以确保他们能够有效获取该部门的计划和服务。该部门的计划完成第六章四个因素分析，以识别重要文件以及将重要文件翻译成的语言。重要文件的例子通常包括：

- 关键项目信息
- 投诉或同意表格
- 资格标准
- 项目申请书
- 上诉/听证信息
- 紧急状态信息
- 拒绝/失去服务的通知
- 权利和责任通知

新项目将获悉该部门翻译重要文件的义务，并获得有关该流程的指导。该部门至少会把重要文件翻译成简体中文、繁体中文、韩语、西班牙语、他加禄语和越南语。该部门还可能将书面材料翻译成其他语言。

请参阅本 LAP 末尾的附件，了解该部门的重要文件及其翻译语言的列表。

该部门认为，重要网站内容是向消费者和公众提供有意义的信息和服务的信息，并确保语言不会成为获取该部门服务的障碍。其中包括重要的联系信息，这些信息根据加州卫生与公众服务部 (CalHHS) 政策由合格的翻译供应商翻译成加州使用最广泛的五种语言。此外，该部门的网站还有简体中文、繁体中文、韩语、西班牙语、他加禄语、越南语和美国手语视频等非英语标语。这些标语让消费者和公众知道如何获得免费的口译和翻译服务。

该部门接收消费者和公众以英语以外的语言发送的书面通信。该部门的双语员工将以同一种语言进行回应和交流。如果需要的话，将使用承包商服务来翻译书面通信内容。

培训员工

本节包含有关如何培训该部门员工向公众提供语言通达服务的信息。

面向公众的员工

所有现任面向公众的员工最迟将于 2024 年 12 月 1 日接受语言通达培训，此后每年至少接受一次培训。新受聘面向公众的员工将在受聘后的前三个月内接受语言通达培训。

此次培训将包括机构的语言通达政策要求、州和联邦义务以及该部门的最佳实践，以确保与我们的消费者、他们的家人和公众进行有意义的沟通。该培训还将包括如何识别个人的语言偏好、如何用该语言进行最佳交流、如何通过电话与口译员联系以及需要口译员的虚拟会议的最佳做法。

不面向公众的员工

本节介绍了该部门对不面向公众的员工的培训计划。

该部门将在该部门新员工入职培训的服务通达和公平模块中为非面向公众的员工提供语言通达培训。培训将包括此 LAP、如何识别重要文件、如何请求重要文件翻译、如何联系口译员以及如何联系该部门的语言通达协调员。

监控和更新 LAP

本节介绍该部门如何监控语言通达服务并至少每两年更新一次 LAP。这些信息将确保该部门遵守加州卫生与公众服务部 (CalHHS) 语言通达政策，并解决用于向该部门的消费者和公众提供有意义的语言通达的流程和程序。

该部门将建立一个监控流程，以确保实施本 LAP 中包含的细节。这一过程将涉及：

- ☒ 确定培训需求
- ☒ 评估培训效果
- ☒ 评估员工对语言通达政策和程序的认识
- ☒ 评估口译和笔译服务的有效性
- ☒ 与社区合作伙伴和利益相关者沟通
- ☒ 跟踪提供语言通达服务的费用
- ☒ 数据收集
 - 确定按计划向消费者提供的语言服务的数量和类型（口译服务、视译）

每两年，加州卫生与公众服务部 (CalHHS) 将生成并更新重要文件和重要网络内容翻译的最低门槛语言列表。根据 CalHHS 政策，该部门的 LAP 将每两年进行审查、必要时修订并重新提交给 CalHHS。修订将解决第六条四个因素分析中的任何变化；现有政策和程序是否满足 LEP 个人的需求；员工是否受过充分培训；以及确定的援助资源是否是最新的、可用的、通达的和可行的。

重新评估将酌情纳入新计划、新的法律要求、其他重要文件以及社区对该部门 LAP 的意见。

投诉流程

公众或服务接受者应将有关语言通达的投诉直接发送至：

投诉流程联系人姓名：人权与倡导服务办公室

电话：916-654-1888

电子邮件：OHRAS@dds.ca.gov

网站：[语言通达投诉流程](#)

文件列表

以下附件是该部门的重要文件列表。其中包括加州卫生与公众服务部 (CalHHS) 语言通达政策所要求的五种语言。还包括根据第六章的分析确定为门槛语言的任何其他语言，Dymally-Alatorre，任何特定于计划的语言通达法律和该部门的最佳实践。