

加州發展服務部

語言通達計劃

2024 年 9 月



發展服務部

服務通達和公平科處

語言獲取協調員 (LAC) : Nikki McClarin

電話 : 916-639-4765

電子郵件 : SAEgrantprogram@dds.ca.gov

目錄

介紹

語言通達計劃.....	1
目錄.....	3
介紹.....	4
該部門計劃和服務.....	4
該部門的直接服務.....	5
語言通達要求.....	5
向 LEP 人士發出通知並確定語言偏好.....	6
語言服務.....	6
直接的語言交流.....	6
口譯.....	7
筆譯.....	7
培訓員工.....	8
面向公眾的員工.....	8
不面向公眾的員工.....	9
監控和更新 LAP.....	9
投訴流程.....	10
文件列表.....	10

介紹

作為確保有意義地獲取計劃和服務的一部分，加州衛生與公眾服務部(CalHHS) 於2023 年5 月22 日通過了一項語言1政策，要求每個CalHHS 部門或辦公室的項目制定語言通達計劃(LAP)。這項工作的目標是確保 CalHHS 及其部門和辦公室為英語能力有限 (LEP) 的人們提供有意義的資訊、計劃、福利和服務，並確保語言不會成為獲取重要健康和社交資訊的障礙。

本文件為發展服務部 (以下簡稱“該部門”) 的 LAP。在製定此 LAP 過程中，我們審查了我們為公眾提供的計劃和服務、我們與公眾和我們服務的人群溝通的方式，以及我們目前以英語以外的語言提供資訊和服務的方式。

該部門計劃和服務

該部門致力於確保患有發育障礙的加州人作為社區成員有機會在盡可能不受限制的環境中做出選擇並过上獨立、富有成效的生活。

根據《蘭特曼發育障礙服務法案》，該部門負責監督對超過 43 萬名患有發育障礙的加州人的服務和支援的協調和提供。加州的服務系統旨在滿足個人在人生各個階段的需求和選擇，並盡可能地在他們自己的社區提供服務，提供反映他們生活方式、文化和語言背景的選擇。

向消費者及其家庭提供的計劃和服務是透過由 21 個社區非營利機構（稱為區域中心 (RC)) 組成的全州網路完成的。RC 提供評估、確定服務資格並提供案件管理服務。RC 還開發、購買和協調每個人生命各個階段的個人項目計劃中的服務。服務以人為本，旨在滿足社區內個人的各種獨特的需求並反映他們的選擇。該 LAP 不延伸至 RC，因為它們是獨立運作的。然而，該部門 [在2022 年 4 月 6 日向各 RC 發出的信函中提出了《改善語言通達機會和文化能力指令》的單獨的指導](#)。有關州立運營設施內語言通達服務的更多詳細資訊即將發布。

該部門的直接服務

社區上訴和解決辦公室幫助解決消費者/家庭糾紛和上訴。

社區營運辦公室透過代表加州各 RC 服務區的聯絡小組進行 RC 監控和合規活動。他們也向 RC 提供技術援助，並透過回覆資訊詢問和解決問題通達來幫助消費者、家庭和其他社區成員。

人權和宣傳服務辦公室透過合格的供應商提供該部門的語言通達服務，並審查消費者或公眾提交的語言通達服務投訴。

蘭特曼監察員辦公室協助 RC 消費者及其家人導航和獲取 RC 服務、提供建議並促進解決分歧和投訴。

公共事務辦公室透過社交媒體、公開會議和網站更新資訊，就該部的計劃和服務與利益相關者和公眾進行互動並教育他們。

自決計劃 (SDP) 監察員辦公室向 SDP 消費者及其家人提供資訊和援助，促進解決分歧並調查有關該計劃實施的投訴。

該部門的州立運營設施服務提供 24 小時服務，以增強消費者的獨立性、提高生活技能並促進他們融入自己的社區。

有關該部的計劃和服務的完整列表，請訪問我們的網站：<https://www.dds.ca.gov/>

語言通達要求

在規劃如何繼續提供有意義的語言通達時，該部門審查了我們每個項目的以下四個因素：

1. 有資格獲得該計劃或服務或可能遇到該計劃或服務的 LEP 人員的數量或比例；
2. LEP 個人接觸該計劃的頻率；

3. 計劃、活動或服務的性質和重要性；和

4. 我們部門可用的資源和語言服務的費用。

我們也考慮了適用於立運營設施的 [《CalHHS 語言通達政策》](#) 和 [《健康與安全法典》第 1259 條](#) 的具體要求。請注意，本 LAP 並未涉及該部門根據 [《Dymally-Alatorre 雙語服務法案》](#) 要求進行或報告兩年一次的語言調查的流程。

向 LEP 人士發出通知並確定語言偏好

本節包括該部門將如何向公眾通報可用的語言通達服務。以下是該部門可用於向公眾通報這些服務的工具清單。

- ☒ 部門網站上的標語翻譯為西班牙語、簡體中文、繁體中文、他加祿語、越南語和韓語
- ☒ 其他：公開會議通知及登記表

發育障礙系統為來自不同語言、文化需求和背景的患有發育障礙的加州人及其家庭提供服務。該部門接收消費者及其家人在 RC 資格確定過程和個人項目規劃會議期間確定的口頭和書面語言偏好。此外，該部門在與消費者和公眾接觸時獲取語言偏好信息，並保存所識別的語言偏好的記錄。該部門利用這些數據來更好地了解每個區域中心的服務區域的不同語言需求。該部門實施了多項措施來滿足發育殘障系統所服務的個人的語言獲取需求。

語言服務

本節包括該部門將採取的以英語以外的語言提供資訊和服務的措施。

直接的語言交流

只有經過認證的雙語工作人員才可以用英語以外的語言與公眾交流。該部門根據具體情況評估指派雙語員工以非英語語言提供資訊和服務的機會，以確保提供適當的資源。考

慮的因素包括是否有雙語員工以指定的語言提供幫助、要傳達的訊息的類型和範圍、交流的格式以及是否有必要利用其他語言資源來提供有意義地獲取的計劃、服務和活動。該部門在各個專案領域擁有經過認證的雙語員工，他們可以為我們的消費者和公眾提供直接的語言溝通。

該部門遵守加州人力資源部的雙語口語流利度考試和認證流程。獲得認證的雙語員工必須通過根據適用標準進行的語言流利度考試，其結果與機構間語言圓桌會議量表相關。該部門協調聽力/口語和閱讀/寫作方式的測試，並在適當的情況下，可能需要更高級或專門的測試來評估非英語語言的能力。

口譯

該部門的合格供應商為消費者、其家人以及與該部門聯繫的公眾提供口語和手語口譯服務。這些服務以大約 100 種非英語語言提供，全年 365 天、每天 24 小時提供。任何需要獲取這些服務的員工都可以使用該供應商。該部門和公眾還可以透過 711 全國中繼服務獲得手語服務。

筆譯

州和聯邦法律要求該部門向消費者、家庭和公眾提供翻譯的書面資料，以確保他們能夠有意義地獲取該部門的計劃和服務。該部門的計劃完成了第六章的四因素分析，以確定重要文件以及將重要文件翻譯成的語言。重要文件的範例通常包括：

- 關鍵項目資訊
- 投訴或同意表格
- 資格標準
- 項目申請書
- 上訴/聽證會訊息
- 緊急狀態訊息
- 拒絕/喪失服務的通知
- 權利和責任通知

新項目將被告知該部門有義務翻譯重要文件並提供有關該過程的指導。該部門至少會將重要文件翻譯成簡體中文、繁體中文、韓文、西班牙文、他加祿語和越南文。該部門還可以將書面資料翻譯成其他語言。

請參閱本 LAP 末尾所附文件，以了解部門重要文件及其翻譯語言的清單。

該部門認為重要的網站內容是為消費者和公眾提供有意義的資訊和服務獲取方式的信息，並確保語言不會成為獲取該部門服務的障礙。其中包括重要的聯絡訊息，這些資訊由合格的翻譯供應商根據 CalHHS 政策翻譯成加州最常用的五種語言。此外，該部門的網站還提供簡體中文、繁體中文、韓語、西班牙語、他加祿語、越南語以及美國手語視頻的非英語標語。這些標語讓消費者和大眾知道如何獲得免費口譯和筆譯服務。

該部門收到消費者和公眾以英語以外的語言發送的書面通訊。該部門的雙語員工將以同一種語言進行回應和溝通。如果需要，將使用承包商服務來翻譯書面通訊內容。

培訓員工

本節包括有關該部門的員工如何接受培訓以向公眾提供語言通達服務的資訊。

面向公眾的員工

語言培訓將在 2024 年 12 月 1 日之前向所有現有面向公眾的員工提供，此後至少每年一次。受聘面向公眾的新進員工將在入職前三個月內接受語言培訓。

該培訓將包括機構的語言通達政策要求、州和聯邦義務以及該部門的最佳實踐，以確保與我們的消費者、他們的家人和公眾進行有意義的溝通。該培訓還將包括如何確定個人的語言偏好、如何以該語言進行最佳溝通、如何透過電話與口譯員聯繫以及需要口譯員的虛擬會議的最佳實踐。

不面向公眾的員工

本節描述了該部門對不面向公眾的員工進行培訓的計劃。

該部門將在該部門新員工入職培訓的服務通達和公平模組中納入針對不面向公眾的員工的語言通達培訓。培訓將包括該 LAP、如何識別重要文件、如何要求重要文件翻譯、如何與口譯員聯繫以及如何聯繫部門的語言協調員。

監控和更新 LAP

本節介紹該部門將如何監控語言通達服務並至少每兩年更新一次該 LAP。這些資訊將確保該部門遵守 CalHHS 語言通達政策，並說明用於向該部門的消費者和公眾提供有意義的語言通達的流程和程序。

該部門將創建一個監控流程，以確保本 LAP 中包含的細節已實施。這個過程將需要：

- ☒ 識別培訓需求
- ☒ 評估訓練效果
- ☒ 評估員工對語言使用政策和程序的認識
- ☒ 評估口譯和筆譯服務的有效性
- ☒ 與社區合作夥伴和利害關係人溝通
- ☒ 追蹤提供語言通達服務的費用
- ☒ 資料收集
 - 按計劃確定提供給消費者的語言服務（口譯服務、視譯）的數量和類型

每兩年，CalHHS 將產生並更新重要文件和重要網路內容翻譯的最低閾值語言清單。根據 CalHHS 政策，該部門的 LAP 將進行審查，必要時進行修訂，並每兩年重新提交給 CalHHS。修訂將解決第六章四因素分析中的任何變化；現有政策和程序是否滿足 LEP 個人的需求；員工是否接受過充分的訓練；已確定的援助資源是否是最新的、通達、可取得的和可行的。

重新評估將酌情納入新計劃、新法律要求、其他重要文件以及社區對部門 LAP 的意見。

投訴流程

公眾或服務接受者應將有關語言通達的投訴直接發送至：

投訴流程聯絡人姓名：人權和宣傳服務辦公室

電話：916-654-1888

電子郵件：OHRAS@dds.ca.gov

網站：[語言通達投訴流程](#)

文件列表

以下附件是該部門的重要文件列表。其中包括 CalHHS 語言通達政策要求的五種語言。

還包括根據第六章的分析被確定為門檻語言的任何其他語言，

Dymally-Alatorre，任何特定於計劃的語言通達法律和部門的最佳實踐。