

California Department of Developmental Services

طرح دسترسی به زبان

سپتامبر 2024



دپارتمان خدمات رشدی
بخش دسترسی به خدمات و حقوق صاحبان سهام
هماهنگ کننده دسترسی زبان (LAC): نیکی مک کلارین
تلفن: 4765-639-916
ایمیل: SAEgrantprogram@dds.ca.gov

فهرست مطالب

1	طرح دسترسی به زبان.....
3	فهرست مطالب.....
3	مقدمه.....
4	برنامه ها و خدمات بخش.....
4	خدمات مستقیم این دپارتمان.....
5	الزامات دسترسی به زبان.....
5	ارائه اخطار به افراد دارای LEP و شناسایی اولویت زبان.....
6	خدمات زبان.....
6	ارتباط مستقیم زبانی.....
6	تفسیر.....
6	ترجمه.....
7	آموزش کارکنان.....
7	کارکنان در معرض عموم یا حضوری.....
7	کارکنان غیر رودرو یا غیر حضوری.....
8	نظارت و به روز رسانی LAP.....
8	فرآیند شکایت.....
8	فهرست اسناد.....

به عنوان بخشی از تضمین دسترسی معنادار به برنامه‌ها و خدمات، آژانس خدمات بهداشتی و انسانی کالیفرنیا (CalHHS) یک خط‌مشی دسترسی به زبان را در 22 مه 2023 اتخاذ کرد که طبق آن برنامه‌های هر دپارتمان یا اداره CalHHS باید یک طرح دسترسی به زبان (LAP) ایجاد کنند. هدف این کار اطمینان از این است که CalHHS و دپارتمان‌ها و دفاتر آن دسترسی معنی‌داری به اطلاعات، برنامه‌ها، مزایا و خدمات را برای افراد با مهارت محدود انگلیسی (LEP) فراهم می‌کنند و اطمینان می‌دهند که زبان مانعی برای دسترسی به سلامتی و اجتماعی نیست. خدمات

این سند LAP اداره خدمات توسعه (اداره یا دپارتمان) است. در توسعه این LAP، ما برنامه‌ها و خدمات خود را برای عموم، راه‌های ارتباطی که با افراد جامعه و افرادی که به آنها خدمات می‌دهیم، و نحوه ارائه اطلاعات و خدمات به زبان‌هایی غیر از انگلیسی را بررسی کرده‌ایم.

برنامه‌ها و خدمات بخش

این دپارتمان تلاش می‌کند تا اطمینان حاصل کند که کالیفرنایی‌های دارای ناتوانی‌های رشدی این فرصت را دارند که انتخاب کنند و زندگی مستقل و سازنده‌ای را به عنوان اعضای جوامع خود در کمترین محدودیت ممکن داشته باشند.

بر اساس قانون خدمات ناتوانی‌های رشدی لنترمن، (Lanterman Developmental Disabilities Services Act) دپارتمان مسئول نظارت بر هماهنگی و ارائه خدمات و پشتیبانی به بیش از 430000 کالیفرنایی دارای ناتوانی‌های رشدی است. سیستم خدمات ایالتی به گونه‌ای طراحی شده است که نیازها و انتخاب‌های افراد را در هر مرحله از زندگی برآورده کند و تا حد امکان به آنها در جوامع خانگی خود خدمت کند و انتخاب‌هایی را ارائه دهد که منعکس‌کننده سبک زندگی، زمینه‌های فرهنگی و زبانی باشد.

برنامه‌ها و خدمات ارائه شده به مصرف‌کنندگان و خانواده‌های آنها از طریق شبکه ایالتی متشکل از 21 آژانس غیرانتفاعی مبتنی بر جامعه به نام مراکز منطقه‌ای (RC) انجام می‌شود. RC ها ارزیابی‌ها، تعیین صلاحیت برای خدمات و ارائه خدمات مدیریت پرونده را ارائه می‌دهند. RC ها همچنین خدمات را در طرح برنامه فردی هر فرد در طول هر مرحله از زندگی خود توسعه داده، خریداری و هماهنگ می‌کنند. خدمات شخص محور هستند و برای پاسخگویی به انواع نیازهای منحصر به فرد و منعکس‌کننده انتخاب‌های افراد در جوامع خود طراحی شده‌اند. این LAP به RC ها گسترش نمی‌یابد زیرا آنها به طور مستقل اداره می‌شوند. با این حال، این دپارتمان دستورالعمل جداگانه‌ای را در [نامه بودجه برای بهبود دسترسی به زبان و دستورالعمل صلاحیت فرهنگی به RC ها صادر کرد. به تاریخ 6 آوریل 2022.](#) اطلاعات تکمیلی در مورد جزئیات خدمات دسترسی به زبان در تأسیسات اداره ایالتی به زودی ارائه خواهد شد.

خدمات مستقیم این دپارتمان

دفتر تجدیدنظر و تصمیمات جامعه به حل و فصل اختلافات و تجدید نظرهای مصرف‌کننده/خانوادگی کمک می‌کند.

دفتر عملیات جامعه فعالیت‌های نظارت و انطباق RC را از طریق تیم‌های رابط انجام می‌دهد که مناطق مختلف حوضه RC کالیفرنیا را نمایندگی می‌کنند. آنها همچنین به RC ها کمک فنی می‌کنند و با پاسخ به سؤالات برای اطلاعات و حل مشکل به مصرف‌کنندگان، خانواده‌ها و سایر اعضای جامعه کمک می‌کنند.

دفتر خدمات حقوق بشر و وکالت، خدمات دسترسی به زبان دپارتمان را از طریق فروشندگان واجد شرایط ارائه می‌کند و شکایات دسترسی به زبان را که توسط مصرف‌کنندگان یا مردم ارسال می‌شود، بررسی می‌کند.

دفتر Ombudsperson Lanterman به مصرف کنندگان RC و خانواده های آنها در مسیریابی و دسترسی به خدمات RC، ارائه توصیه ها و تسهیل حل اختلافات و شکایات کمک می کند.

دفتر امور عمومی از طریق رسانه های اجتماعی، جلسات عمومی، و به روز رسانی وب سایت، با ذینفعان و مردم در مورد برنامه ها و خدمات این دپارتمان تعامل و آموزش می دهد.

بازپرس دفتر برنامه خود تعیینی (SDP) اطلاعات و کمک می کند، حل اختلافات را تسهیل می کند و شکایات مربوط به اجرای برنامه را به مصرف کنندگان SDP و خانواده های آنها بررسی می کند.

خدمات تسهیلات عملیاتی ایالتی دپارتمان خدمات 24 ساعته را برای افزایش استقلال مصرف کننده، بهبود مهارت های زندگی و تسهیل انتقال به جامعه خانگی ارائه می دهد.

برای لیست کامل برنامه ها و خدمات دپارتمان، لطفاً از وب سایت ما به آدرس <https://www.dds.ca.gov> دیدن کنید.

الزامات دسترسی به زبان

در برنامه ریزی برای نحوه ارائه دسترسی معنادار به زبان رو به جلو، بخش چهار عامل زیر را برای هر یک از برنامه های ما بررسی کرد:

1. تعداد یا نسبت افراد LEP که واجد شرایط خدمت هستند یا احتمال دارد برنامه یا خدمات با آنها مواجه شود.
2. دفعات تماس افراد LEP با برنامه.
3. ماهیت و اهمیت برنامه، فعالیت یا خدمات؛ و
4. منابع موجود در بخش ما و هزینه های خدمات زبان.

ما همچنین الزامات خاص را در خط مشی دسترسی زبان و [سلامت CalHHS](#) در نظر گرفته ایم & [کد ایمنی 1259](#) که در مورد تأسیسات ایالتی اعمال می شود. لطفاً توجه داشته باشید که این LAP به روند دپارتمان برای انجام یا گزارش در مورد نظرسنجی زبان دوسالانه مورد نیاز تحت قانون خدمات دو زبانه Dymally-Alatorre نمی پردازد.

ارائه اخطار به افراد دارای LEP و شناسایی اولویت زبان

این بخش شامل نحوه اطلاع رسانی عمومی از خدمات دسترسی به زبان توسط بخش می شود. در زیر چک لیستی از ابزارهایی است که بخش ممکن است برای اطلاع عموم از این خدمات استفاده کند.

- ☑ برجسب های ترجمه شده در وب سایت دپارتمان به زبان های اسپانیایی، چینی ساده شده، چینی سنتی، تاگالوگ، ویتنامی و کره ای
- ☑ دیگر: اطلاعیه های جلسات عمومی و فرم های ثبت نام

سیستم ناتوانی های رشدی به اهالی کالیفرنیا با ناتوانی های رشدی و خانواده هایشان با نیازها و زمینه های مختلف زبانی و فرهنگی خدمت می کند. دپارتمان ترجیحات زبانی شفاهی و نوشتاری را که مصرف کنندگان و خانواده هایشان در طول فرآیند تعیین صلاحیت RC و جلسات برنامه ریزی برنامه فردی شناسایی می کنند، دریافت می کند. به علاوه، دپارتمان هنگام تماس با مصرف کنندگان و عموم، اطلاعات ترجیحات زبان را به دست می آورد و سوابق ترجیحات زبانی

شناسایی شده را نگهداری می کند. دپارتمان از این داده ها برای درک بهتر نیازهای زبانی متنوع در هر یک از مناطق حوضه آبریز RC استفاده می کند. دپارتمان ابتکارات متعددی را برای رسیدگی به نیازهای دسترسی به زبان افرادی که توسط سیستم ناتوانی های رشدی خدمت می کنند، اجرا کرده است.

خدمات زبان

این بخش شامل اقداماتی است که دپارتمان برای ارائه اطلاعات و خدمات به زبان هایی غیر از انگلیسی انجام خواهد داد.

ارتباط مستقیم زبانی

فقط کارکنان دوزبانه معتبر مجاز به برقراری ارتباط با مردم به زبان هایی غیر از انگلیسی هستند. دپارتمان فرصت هایی را برای تعیین تکلیف کارمندان دوزبانه برای ارائه اطلاعات و خدمات به زبان های غیر انگلیسی به صورت موردی ارزیابی می کند تا اطمینان حاصل شود که منابع مناسب ارائه شده اند. عوامل در نظر گرفته شده عبارتند از: در دسترس بودن کارمندان دوزبانه برای ارائه کمک به زبان (های) شناسایی شده، نوع و دامنه اطلاعاتی که قرار است ارسال شود، قالب تبادل، و اینکه آیا ممکن است نیاز به استفاده از منابع زبان دیگر برای ارائه دسترسی معنادار باشد. به برنامه ها، خدمات و فعالیت ها. دپارتمان دارای گواهینامه کارمندان دوزبانه در زمینه های مختلف برنامه است که می توانند ارتباط مستقیم زبانی را برای مصرف کنندگان و عموم مردم فراهم کنند.

این دپارتمان به فرآیند اداره منابع انسانی کالیفرنیا برای بررسی تسلط شفاهی دوزبانه و صدور گواهینامه پایبند است. کارمندان دوزبانه گواهی شده باید در آزمون تسلط زبان، که مطابق با استانداردهای قابل اجرا برگزار می شود، با نتایجی که با مقیاس میزگرد زبان بین سازمانی مرتبط است، بگذرانند. دپارتمان آزمون ها را در شیوه های شنیداری/گفتاری و خواندن/نوشتن هماهنگ می کند و در صورت لزوم، ممکن است به آزمون های پیشرفته تر یا تخصصی تر برای ارزیابی شایستگی در زبان غیر انگلیسی نیاز داشته باشد.

تفسیر

فروشنده واجد شرایط دپارتمان خدمات ترجمه گفتاری و زبان اشاره را برای مصرف کنندگان، خانواده های آنها و افرادی که با دپارتمان تماس می گیرند ارائه می دهد. این خدمات در حدود 100 زبان غیر انگلیسی در 24 ساعت شبانه روز و 365 روز سال در دسترس هستند. فروشنده برای هر کارمندی که نیاز به دسترسی به این خدمات دارد در دسترس است. دپارتمان و عموم مردم همچنین می توانند از طریق سرویس ملی رله 711 به خدمات زبان اشاره دسترسی داشته باشند.

ترجمه

طبق قوانین ایالتی و فدرال، دپارتمان موظف است مواد مکتوب ترجمه شده را در اختیار مصرف کنندگان، خانواده ها و مردم قرار دهد تا از دسترسی معنادار به برنامه ها و خدمات دپارتمان اطمینان حاصل کند. برنامه های دپارتمان، تجزیه و تحلیل چهار عاملی عنوان VI را برای شناسایی اسناد حیاتی و زبان هایی که باید اسناد حیاتی را به آن ترجمه کنند، تکمیل می کند. نمونه هایی از اسناد حیاتی به طور کلی عبارتند از:

- اطلاعات مهم برنامه
- فرم های شکایت یا رضایت
- معیار های واجد شرایط بودن
- برنامه های کاربردی
- اطلاعات تجدیدنظر/استماع
- اطلاعات وضعیت اضطراری

- اعلامیه های انکار/از دست دادن خدمات
- اعلامیه های حقوق و مسئولیت ها

برنامه های جدید از تعهد دیپارتمان برای ترجمه اسناد حیاتی مطلع می شوند و راهنمایی هایی در مورد روند ارائه می شوند. دیپارتمان حداقل اسناد حیاتی را به چینی ساده شده، چینی سنتی، کره ای، اسپانیایی، تاگالوگ و ویتنامی ترجمه خواهد کرد. دیپارتمان همچنین می تواند مطالب نوشته شده را به زبان های دیگر ترجمه کند.

برای فهرستی از اسناد حیاتی دیپارتمان و زبان هایی که به آنها ترجمه می شوند، به سند پیوست در انتهای این LAP مراجعه کنید.

دیپارتمان محتوای ضروری وب سایت را به عنوان اطلاعاتی در نظر می گیرد که دسترسی معنی داری به اطلاعات و خدمات را برای مصرف کنندگان و عموم فراهم می کند و تضمین می کند که زبان مانعی برای دسترسی به خدمات بخش نیست. این شامل اطلاعات تماس مهمی است که توسط فروشنده واجد شرایط ترجمه به پنج زبان برتر در کالیفرنیا بر اساس خط مشی CalHHS ترجمه شده است. علاوه بر این، وبسایت دیپارتمان دارای برچسب های غیرانگلیسی به زبان های چینی ساده، چینی سنتی، کره ای، اسپانیایی، تاگالوگ، ویتنامی و به زبان اشاره آمریکایی است. این برچسب ها به مصرف کنندگان و عموم مردم اجازه می دهد تا بدانند چگونه خدمات ترجمه و ترجمه رایگان را دریافت کنند.

دیپارتمان ارتباطات کتبی را از مصرف کنندگان و مردم به زبان هایی غیر از انگلیسی دریافت می کند. کارمندان دوزبانه دیپارتمان به همان زبان پاسخ خواهند داد و ارتباط برقرار خواهند کرد. در صورت نیاز، از خدمات پیمانکار برای ترجمه ارتباطات استفاده خواهد شد.

آموزش کارکنان

این بخش شامل اطلاعاتی در مورد نحوه آموزش کارکنان بخش برای ارائه خدمات دسترسی به زبان برای عموم است.

کارکنان در معرض عموم یا حضوری

آموزش دسترسی به زبان حداکثر تا تاریخ 1 دسامبر 2024 و حداقل سالیانه پس از آن برای همه کارمندان فعلی که در معرض عموم قرار دارند ارائه می شود. کارمندان جدیدی که در موقعیت های تماس عمومی استخدام می شوند، در سه ماه اول استخدام خود، آموزش دسترسی به زبان را دریافت خواهند کرد.

این آموزش شامل الزامات خطمشی دسترسی به زبان آژانس، تعهدات ایالتی و فدرال و بهترین شیوه های دیپارتمان برای اطمینان از ارتباط معنی دار با مصرف کنندگان، خانواده های آنها و عموم خواهد بود. این آموزش همچنین شامل نحوه شناسایی ترجیحات زبانی یک فرد، بهترین نحوه برقراری ارتباط به آن زبان، نحوه ارتباط با یک مترجم از طریق تلفن و بهترین شیوه ها برای جلسات مجازی است که در آن مترجم نیاز است.

کارکنان غیر رودرو یا غیر حضوری

این بخش طرح دیپارتمان را برای آموزش کارکنانی که در موقعیت های تماس عمومی نیستند، توضیح می دهد.

این دیپارتمان شامل آموزش دسترسی به زبان برای کارمندان غیر رودرو یا غیر حضوری در بخش خدمات دسترسی و عدالت در گرایش کارکنان جدید دیپارتمان خواهد شد. این آموزش شامل این LAP، نحوه شناسایی اسناد حیاتی، نحوه درخواست ترجمه اسناد حیاتی، نحوه ارتباط با مترجم و نحوه تماس با هماهنگ کننده دسترسی به زبان دیپارتمان خواهد بود.

نظارت و به روز رسانی LAP

این بخش چگونگی نظارت بر خدمات دسترسی به زبان و به روز رسانی این LAP را حداقل هر دو سال یک بار توسط دپارتمان توضیح می دهد. این اطلاعات تضمین می کند که دپارتمان با خط مشی دسترسی زبان CalHHS و فرآیندها و رویه های آدرسی که برای ارائه دسترسی معنی دار به زبان به مصرف کنندگان و اعضای عمومی دپارتمان استفاده می شوند، مطابقت دارد.

دپارتمان برای اطمینان از اجرای جزئیات موجود در این LAP یک فرآیند یا پروسه نظارت ایجاد خواهد کرد. این فرآیند یا پروسه شامل موارد زیر خواهد بود:

- ☒ شناسایی نیازهای آموزشی
- ☒ ارزیابی اثربخشی آموزش
- ☒ ارزیابی آگاهی کارکنان از خط مشی ها و رویه های دسترسی به زبان
- ☒ ارزیابی اثربخشی خدمات ترجمه و ترجمه
- ☒ با شرکای جامعه و سهامداران بررسی کنید
- ☒ پیگیری هزینه های ارائه خدمات دسترسی به زبان
- ☒ جمع آوری داده ها
- شناسایی میزان و نوع خدمات زبانی (خدمات مترجم، ترجمه های دیدنی) در دسترس مصرف کنندگان بر اساس برنامه

هر دو سال، CalHHS فهرست حداقل زبان های آستانه را برای ترجمه اسناد حیاتی و محتوای ضروری وب ایجاد و به روز می کند. مطابق با خط مشی LAP، CalHHS دپارتمان بازنگری می شود، در صورت لزوم بازنگری می شود و هر دو سال یکبار به CalHHS ارسال می شود. تجدید نظر ها به هر گونه تغییر در تحلیل چهار عاملی عنوان VI می پردازد. آیا سیاست ها و رویه های موجود نیازهای افراد LEP را برآورده می کند یا خیر. آیا کارکنان به اندازه کافی آموزش دیده اند. و اینکه آیا منابع شناسایی شده برای کمک به روز، در دسترس، قابل اجرا هستند یا خیر.

ارزیابی های مجدد، در صورت لزوم، برنامه های جدید، الزامات قانونی جدید، اسناد حیاتی اضافی، و ورودی های جامعه در LAP دپارتمان را شامل می شود.

فرآیند شکایت

اعضای عمومی با دریافت کنندگان خدمات باید شکایات خود را در مورد دسترسی به زبان به موارد زیر ارسال کنند:

نام تماس فرآیند شکایت: دفتر خدمات حقوق بشر و وکالت

تلفن: 1888-654-916

ایمیل: OHRAS@dds.ca.gov

وب سایت: [فرآیند شکایت دسترسی به زبان](#)

فهرست اسناد

پیوست زیر فهرستی از اسناد حیاتی دپارتمان است. شامل پنج زبان مورد نیاز توسط خط مشی دسترسی زبان CalHHS است. همچنین شامل هر زبان دیگری است که بر اساس تجزیه و تحلیل تحت عنوان ششم به عنوان زبان آستانه شناسایی شده است.

Dymally-Alatorre، هر گونه قوانین دسترسی به زبان خاص برنامه و بهترین شیوه های دپارتمان.