

Departamento ng California
ng
Mga Serbisyo sa Pag-unlad

Plano sa Pag-access sa
Wika

Setyembre 2024



Department of Developmental Services
Service Access and Equity Division
Language Access Coordinator (LAC): Nikki McClarin
Telepono: 916-639-4765
Email: SAEgrantprogram@dds.ca.gov

Talaan ng mga Nilalaman

Plano sa Pag-access sa Wika	1
Talaan ng mga Nilalaman	3
Panimula	4
Mga Programa at Serbisyo ng Kagawaran	4
Mga Direktang Serbisyo ng Kagawaran	5
Mga Kinakailangan sa Pag-access sa Wika.....	6
Pagbibigay ng Paunawa sa Mga Taong may LEP at Pagtukoy sa Kagustuhan sa Wika	6
Mga Serbisyo sa Wika	7
Direktang In-Language na Komunikasyon	7
Interpretasyon.....	7
Pagsasalin	7
Pagsasanay sa mga Empleyado.....	9
Mga Empleyado na Nakaharap sa Publiko	9
Mga Empleyado na Hindi Nakaharap sa Pampubliko	9
Pagsubaybay at Pag-update ng LAP	9
Proseso ng Reklamo	10
Listahan ng Dokumento	10

Panimula

Bilang bahagi ng pagtiyak ng makabuluhang pag-access sa mga programa at serbisyo, ang California Health & Human Services Agency (CalHHS) ay nagpatibay ng Patakaran sa Pag-access sa Wika noong Mayo 22, 2023, na nangangailangan ng bawat departamento o mga programa ng opisina ng CalHHS na bumuo ng Language Access Plan (LAP). Ang layunin ng gawaing ito ay tiyakin na ang CalHHS at ang mga kagawaran at tanggapan nito ay nagbibigay ng makabuluhang access sa impormasyon, mga programa, mga benepisyo, at mga serbisyo sa mga taong may limitadong kasanayan sa Ingles (LEP) at matiyak na ang wika ay hindi hadlang sa pag-access sa mahahalagang kalusugan at panlipunang serbisyo.

Ang dokumentong ito ay LAP ng Department of Developmental Services (Departamento). Sa pagbuo ng LAP na ito, sinuri namin ang aming mga programa at serbisyo para sa publiko, ang mga paraan ng pakikipag-usap namin sa mga miyembro ng publiko at mga taong pinaglilingkuran namin, at kung paano kami kasalukuyang nagbibigay ng impormasyon at mga serbisyo sa mga wika maliban sa Ingles.

Mga Programa at Serbisyo ng Kagawaran

Ang Departamento ay nagtatrabaho upang matiyak na ang mga taga-California na may mga kapansanan sa pag-unlad ay may pagkakataon na gumawa ng mga pagpipilian at mamuhay nang independyente, produktibong buhay bilang mga miyembro ng kanilang mga komunidad sa pinakamababang limitasyon na posible.

Sa ilalim ng Lanterman Developmental Disabilities Services Act, ang ang Departamento ay responsable para sa pangangasiwa sa koordinasyon at paghahatid ng mga serbisyo at suporta sa higit sa 430,000 na mga taga-California na may mga kapansanan sa pag-unlad. Ang sistema ng serbisyo ng estado ay idinisenyo upang matugunan ang mga pangangailangan at pagpili ng mga indibidwal sa bawat yugto ng kanilang buhay at, hangga't maaari, paglingkuran sila sa kanilang mga pamayanang tahanan, na nagbibigay ng mga pagpipilian na sumasalamain sa pamumuhay, kultura, at lingguwistika na pinagmulan.

Ang mga programa at serbisyonag ibinibigay sa mga mamimili at kanilang mga pamilya ay sa pamamagitan ng isang statewide network ng 21 na nakabatay sa komunidad, non-profit na ahensya na kilala bilang mga regional center (RC). Nagbibigay ang mga RC ng mga pagtatasa, tinutukoy ang pagiging karapat-dapat para sa mga serbisyo, at nagbibigay ng mga serbisyo sa pamamahala ng kaso. Binubuo, binibili, at pinaguugnay din ng mga RC ang mga serbisyo sa Indibidwal na Plano ng Programa ng bawat tao sa bawat yugto ng kanilang buhay. Ang mga serbisyo ay nakasentro sa tao at idinisenyo upang matugunan ang iba't ibang natatanging pangangailangan at ipakita ang mga pagpipilian ng mga indibidwal sa loob ng kanilang mga komunidad. Ang LAP na ito ay hindi umaabot sa mga RC dahil ang mga ito ay independyenteng

pinapatakbo. Gayunpaman, naglabas ang Departamento ng hiwalay na patnubay sa [Funding to Improve Language Access at Cultural Competency Directive na liham sa mga RC, na napetsahan noong Abril 6, 2022](#). Ang karagdagang impormasyon na nagdedetalye ng mga serbisyo sa pag-access ng wika sa loob ng State Operated Facilities ay paparating.

Mga Direktang Serbisyo ng Kagawaran

Ang Opisina ng Mga Apela at Resolusyon sa Komunidad ay tumutulong upang malutas ang mga hindi pagkakaunawaan at apela ng mga mamimili/pamilya.

Ang Opisina ng Mga Operasyon ng Komunidad ay nagsasagawa ng mga aktibidad sa pagsubaybay at pagsunod sa RC sa pamamagitan ng Mga Koponan ng Pag-uugnayan na kumakatawan sa iba't ibang lugar ng paghuhukay ng RC ng California. Nagbibigay din sila ng teknikal na tulong sa mga RC at tumutulong sa mga mamimili, pamilya, at iba pang miyembro ng komunidad sa pamamagitan ng pagtugon sa mga katanungan para sa impormasyon at paglutas ng isyu.

Ang Office of Human Rights and Advocacy Services ay nagbibigay ng mga serbisyo sa pag-access sa wika ng Departamento sa pamamagitan ng mga kwalipikadong vendor at sinusuri ang mga reklamo sa access sa wika na isinumite ng mga consumer o ng publiko.

Tinutulungan ng Opisina ng Lanterman Ombudsperson ang mga consumer ng RC at kanilang mga pamilya sa pag-navigate at pag-access sa mga serbisyo ng RC, pagbibigay ng mga rekomendasyon, at pagpapadali sa mga resolusyon sa mga hindi pagkakasundo at reklamo.

Ang Office of Public Affairs ay nakikipag-ugnayan at nagtuturo sa mga stakeholder at publiko sa mga programa at serbisyo ng Departamento sa pamamagitan ng social media, mga pampublikong pagpupulong, at mga update sa website.

Ang Office of the Self-Determination Program (SDP) Ombudsperson ay nagbibigay ng impormasyon at tulong, pinapadali ang solusyon sa mga hindi pagkakasundo at sinisiyasat ang mga reklamo tungkol sa pagpapatupad ng programa sa mga consumer ng SDP at kanilang mga pamilya.

Ang State Operated Facilities Services ng Departamento ay nagbibigay ng 24 na oras na serbisyo upang mapataas ang kalayaan ng mamimili, mapabuti ang mga kasanayan sa pamumuhay at mapadali ang mga paglipat sa kanilang komunidad sa tahanan.

Para sa buong listahan ng mga programa at serbisyo ng Departamento, mangyaring bisitahin ang aming website sa <https://www.the.dds.ca.gov/>

Mga Kinakailangan sa Pag-access sa Wika

Sa pagpapalano kung paano magbigay ng makabuluhang akses sa wika sa hinaharap, sinuri ng Departamento ang sumusunod na apat na salik para sa bawat isa sa aming mga programa:

1. Bilang o proporsyon ng mga taong LEP na karapat-dapat na pagsilbihan o malamang na makatagpo ng programa o serbisyo;
2. Ang dalas ng pakikipag-ugnayan ng mga indibidwal sa LEP sa programa;
3. Kalikasan at kahalagahan ng programa, aktibidad, o serbisyo; at
4. Mga mapagkukunang magagamit sa aming departamento at mga gastos sa mga serbisyo sa wika.

Isinaalang-alang din namin ang mga partikular na kinakailangan sa CalHHS Language Access Policy at [Health & Safety Code 1259](#) na naaangkop sa Mga Pasilidad na Pinapatakbo ng Estado. Pakitandaan na ang LAP na ito ay hindi tumutugon sa proseso ng Departamento para sa pagsasagawa o pag-uulat sa biennial na survey ng wika na kinakailangan sa ilalim ng Dymally-Alatorre Bilingual Services Act.

Pagbibigay ng Paunawa sa Mga Taong may LEP at Pagtukoy sa Kagustuhan sa Wika

Kasama sa seksyong ito kung paano aabisuhan ng Departamento ang publiko tungkol sa mga magagamit na serbisyo sa pag-access sa wika. Nasa ibaba ang check list ng mga tool na maaaring gamitin ng Departamento para ipaalam sa publiko ang mga serbisyong ito.

- ☑ Mga isinaling tagline sa website ng Departamento sa Spanish, Simplified Chinese, Traditional Chinese, Tagalog, Vietnamese at Korean
- ☑ Iba pa: Mga abiso sa pampublikong pagpupulong at mga form ng pagpaparehistro

Ang sistema ng mga kapansanan sa pag-unlad ay nagsisilbi sa mga taga-California na may mga kapansanan sa pag-unlad at kanilang mga pamilya mula sa magkakaibang mga pangangailangan at pinagmulan ng wika at kultura. Ang Departamento ay tumatanggap ng parehong pasalita at nakasulat na mga kagustuhan sa wika na tinutukoy ng mga mamimili at kanilang mga pamilya sa panahon ng proseso ng pagpapasiya ng pagiging karapat-dapat sa RC at mga pagpupulong ng Indibidwal na Pagpapalano ng Programa. Dagdag pa rito, ang Departamento ay nakakakuha ng impormasyon sa kagustuhan sa wika kapag nakikipag-ugnayan sa mga mamimili at sa publiko at nagpapanatili ng mga talaan ng mga natukoy na kagustuhan sa wika. Ginagamit ng Departamento ang data na ito upang mas maunawaan ang magkakaibang mga pangangailangan ng wika sa bawat isa sa mga lugar ng catchment ng RC. Ang Departamento ay nagpatupad ng maraming inisyatiba upang tugunan ang mga pangangailangan sa pag-access sa wika ng mga indibidwal na pinaglilingkuran

ng sistema ng mga kapansanan sa pag-unlad.

Mga Serbisyo sa Wika

Kasama sa seksyong ito ang mga aksyon na gagawin ng Kagawaran upang magbigay ng impormasyon at mga serbisyo sa mga wika maliban sa Ingles.

Direktang In-Language na Komunikasyon

Tanging ang mga certified bilingual staff lamang ang pinahihintulatang makipag-usap sa publiko sa mga wika maliban sa Ingles. Sinusuri ng Departamento ang mga pagkakataong magtalaga ng mga bilingual na empleyado upang magbigay ng impormasyon at mga serbisyo sa mga wikang hindi Ingles sa bawat kaso upang matiyak na maibibigay ang mga naaangkop na mapagkukunan. Kabilang sa mga salik na isinasaalang-alang ang pagkakaroon ng mga bilingual na empleyado upang magbigay ng tulong sa natukoy na (mga) wika, ang uri at saklaw ng impormasyong ipapabatid, ang format ng palitan, at kung maaaring kinakailangan na gamitin ang iba pang mapagkukunan ng wika upang magbigay ng makabuluhang access sa mga programa, serbisyo, at aktibidad. Ang Kagawaran ay may sertipikadong bilingual na mga empleyado sa iba't ibang lugar ng programa na maaaring magbigay ng direktang komunikasyon sa wika para sa ating mga mamimili at publiko.

Sumusunod ang Departamento sa proseso ng Departamento ng Human Resources ng California para sa pagsusuri at sertipikasyon ng bilingual oral fluency. Ang mga certified bilingual na empleyado ay dapat pumasa sa isang pagsusulit sa pagiging matatas sa wika, na isinasagawa alinsunod sa mga naaangkop na pamantayan, na may mga resulta na nauugnay sa Interagency Language Roundtable scale. Ang Departamento ay nag-coordinate ng pagsubok sa pakikinig/pagsasalita at pagbabasa/pagsulat at, kung naaangkop, ay maaaring mangailangan ng mas advanced o espesyal na pagsubok upang suriin ang kakayahan sa isang hindi Ingles na wika.

Interpretasyon

Ang kwalipikadong vendor ng Departamento ay nagbibigay ng pasalita at sign language interpreting na mga serbisyo para sa mga mamimili, kanilang mga pamilya at publiko na nakikipag-ugnayan sa Kagawaran. Ang mga serbisyong ito ay makukuha sa humigit-kumulang 100 wikang hindi Ingles, 24 oras sa isang araw, 365 araw sa isang taon. Available ang vendor sa sinumang empleyadong nangangailangang ma-access ang mga serbisyong ito. Maa-access din ng Departamento at ng publiko ang mga serbisyo ng sign language sa pamamagitan ng 711 National Relay Service.

Pagsasalin

Ang Departamento ay inaatasan ng batas ng estado at pederal na magbigay sa mga mamimili, pamilya, at publiko ng mga isinalin na nakasulat na materyales upang matiyak ang makabuluhang access sa mga programa at serbisyo ng Departamento. Kinukumpleto ng mga programa ng Departamento ang Title VI na apat na salik na pagsusuri upang matukoy ang mahahalagang dokumento at ang mga wikang isasalin sa mahahalagang dokumento. Kasama sa mga halimbawa ng mahahalagang dokumento ang:

- kritikal na impormasyon ng programa
- mga form ng reklamo o pahintulot
- pamantayan sa pagiging karapat-dapat
- mga aplikasyon ng programa
- impormasyon sa apela/pagdinig
- impormasyon ng estado ng emergency
- mga abiso ng pagtanggipagkawala ng mga serbisyo
- mga paunawa ng mga karapatan at responsibilidad

Ipapaalam sa mga bagong programa ang obligasyon ng Departamento na isalin ang mahahalagang dokumento at mabigyan ng gabay sa proseso. Sa pinakamababa ay isasalin ng Departamento ang mahahalagang dokumento sa Simplified Chinese, Traditional Chinese, Korean, Spanish, Tagalog, at Vietnamese. Ang Departamento ay maaari ding magsalin ng mga nakasulat na materyales sa karagdagang mga wika.

Sumangguni sa kalakip na dokumento sa dulo ng LAP na ito para sa isang listahan ng mga mahahalagang dokumento ng Departamento at ang mga wika kung saan ito isinasalin.

Itinuturing ng Kagawaran ang mahahalagang nilalaman ng website bilang impormasyon na nagbibigay sa mga mamimili at publiko ng makabuluhang access sa impormasyon at mga serbisyo at tinitiyak na ang wika ay hindi hadlang sa pag-access sa mga serbisyo ng Kagawaran. Kabilang dito ang mahalagang impormasyon sa pakikipag-ugnayan na isinalin ng isang kwalipikadong vendor ng pagsasalin sa nangungunang limang wikang sinasalita sa California alinsunod sa Patakaran ng CalHHS. Bukod pa rito, ang website ng Departamento ay may mga tagline na hindi Ingles sa Simplified Chinese, Traditional Chinese, Korean, Spanish, Tagalog, Vietnamese, at sa isang American Sign Language na video. Ang mga tagline na ito ay nagbibigay-daan sa mga mamimili at publiko na malaman kung paano makakuha ng mga libreng serbisyo ng interpretasyon at pagsasalin.

Ang Departamento ay tumatanggap ng nakasulat na komunikasyon mula sa mga mamimili at publiko sa mga wika maliban sa Ingles.

Ang mga bilingual na empleyado ng Departamento ay tutugon at makikipag-usap sa parehong wika. Kung kinakailangan, ang mga serbisyo ng kontratista ay gagamitin upang isalin ang mga komunikasyon.

Pagsasanay sa mga Empleyado

Kasama sa seksyong ito ang impormasyon kung paano sinanay ang mga empleyado ng Departamento na magbigay ng mga serbisyo sa pag-access sa wika sa publiko.

Mga Empleyado na Nakaharap sa Publiko

Ang pagsasanay sa pag-access sa wika ay ibibigay sa lahat ng kasalukuyang empleyadong nakaharap sa publiko nang hindi lalampas sa Disyembre 1, 2024, at hindi bababa sa bawat taon pagkatapos noon. Ang mga bagong empleyadong kinuha sa mga pampublikong posisyon sa pakikipag-ugnayan ay makakatanggap ng pagsasanay sa pag-access sa wika sa loob ng kanilang unang tatlong buwan ng trabaho.

Kasama sa pagsasanay na ito ang mga kinakailangan sa patakaran sa pag-access sa wika ng Ahensya, mga obligasyon ng estado at pederal at ang pinakamahuhusay na kagawian ng Departamento upang matiyak ang makabuluhang komunikasyon sa ating mga mamimili, kanilang mga pamilya, at sa publiko. Kasama rin sa pagsasanay na ito kung paano tukuyin ang kagustuhan sa wika ng isang indibidwal, kung paano pinakamahusay na makipag-usap sa wikang iyon, kung paano kumonekta sa isang interpreter sa pamamagitan ng telepono at mga pinakamahusay na kagawian para sa mga virtual na pagpupulong kung saan kailangan ng mga interpreter.

Mga Empleyado na Hindi Nakaharap sa Pampubliko

Inilalarawan ng seksyong ito ang plano ng Departamento para sa pagsasanay sa mga empleyado na wala sa mga posisyon sa pakikipag-ugnayan sa publiko.

Isasama ng Departamento ang pagsasanay sa pag-access sa wika para sa mga hindi pampublikong nakaharap na empleyado sa Service Access at Equity's module ng New Employee Orientation ng Departamento. Kasama sa pagsasanay ang LAP na ito, kung paano makilala ang mga mahahalagang dokumento, kung paano humiling ng mahahalagang pagsasalin ng dokumento, kung paano kumonekta sa isang interpreter at kung paano makipag-ugnayan sa Language Access Coordinator ng Departamento.

Pagsubaybay at Pag-update ng LAP

Inilalarawan ng seksyong ito kung paano susubaybayan ng Departamento ang mga serbisyo sa pag-access sa wika at ia-update ang LAP na ito nang hindi bababa sa bawat dalawang taon. Titiyakin ng impormasyong ito na sumusunod ang Departamento sa Patakaran sa Pag-access sa Wika ng CalHHS at mga proseso at pamamaraan sa pag-address na ginagamit upang maghatid ng makabuluhang akses sa wika sa mga mamimili at miyembro ng publiko ng Departamento.

Ang Departamento ay lilikha ng proseso ng pagsubaybay upang matiyak ang pagpapatupad ng mga detalyeng kasama sa LAP na ito. Ang prosesong ito ay mangangailangan ng:

- ☑ Pagkilala sa mga pangangailangan sa pagsasanay
- ☑ Pagtatasa ng pagiging epektibo ng pagsasanay
- ☑ Pagtatasa ng kamalayan ng empleyado sa mga patakaran at pamamaraan sa pag-access sa wika
- ☑ Pagtatasa ng pagiging epektibo ng mga serbisyo ng interpretasyon at pagsasalin
- ☑ Mag-check-in sa mga kasosyo sa komunidad at mga stakeholder
- ☑ Pagsubaybay sa mga gastos sa pagbibigay ng mga serbisyo sa pag-access sa wika
- ☑ Pangongolekta ng datos
 - Pagtukoy sa dami at uri ng mga serbisyo sa wika (mga serbisyo ng interpreter, mga pagsasalin ng paningin) na magagamit ng mga mamimili ayon sa programa

Bawat dalawang taon, bubuo at ia-update ng CalHHS ang listahan ng mga minimum na threshold na wika para sa pagsasalin ng mahahalagang dokumento at mahahalagang nilalaman sa web. Alinsunod sa Patakaran ng CalHHS, ang LAP ng Departamento ay susuriin, babaguhin kung kinakailangan, at muling isusumite sa CalHHS bawat dalawang taon. Ang mga pagbabago ay tutugon sa anumang mga pagbabago sa Title VI na apat na salik na pagsusuri; kung ang mga kasalukuyang patakaran at pamamaraan ay nakakatugon sa mga pangangailangan ng mga indibidwal na LEP; kung ang mga empleyado ay sapat na sinanay; at kung ang mga natukoy na mapagkukunan para sa tulong ay napapanahon, magagamit, naa-access, at mabubuhay.

Isasama sa muling pagsusuri, kung naaangkop, ang mga bagong programa, bagong legal na kinakailangan, karagdagang mahahalagang dokumento, at input ng komunidad sa LAP ng Departamento.

Proseso ng Reklamo

Ang mga miyembro ng publiko o tumatanggap ng mga serbisyo ay dapat magdirekta ng mga reklamo tungkol sa pag-access sa wika sa:

Pangalan ng Pakikipag-ugnayan sa Proseso ng Reklamo: Office of Human Rights and Advocacy Services

Telepono: 916-654-1888

Email: OHRAS@dds.ca.gov

Website: [Proseso ng Reklamo sa Pag-access sa Wika](#)

Listahan ng Dokumento

Ang sumusunod na kalakip ay isang listahan ng mga mahahalagang dokumento ng

Departamento. Kasama ang limang wika na kinakailangan ng CalHHS Language Access Policy. Kasama rin ang sinumang iba pa na tinukoy bilang mga threshold na wika alinsunod sa mga pagsusuri sa ilalim ng Titolo VI, Dymally-Alatorre, anumang mga batas sa pag-access sa wika na partikular sa programa at ang pinakamahuhusay na kagawian ng Departamento.