Sở Dịch Vụ Phát Triển Cho Người Khuyết Tật của Tiểu Bang California (DDS)

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAP)

Tháng 9 năm 2024

Sở Dịch Vụ Phát Triển Cho Người Khuyết Tật (DDS)
Phòng Tiếp Cận Dịch Vụ Và Công Bằng (SAE)
Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAC): Nikki McClarin
Điện thoại: 916-639-4765
Email: SAEgrantprogram@dds.ca.gov

Mục Lục

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAP) 1
Mục Lục 3
Giới thiệu 4
Chương Trình Và Dịch Vụ Của Sở 4
Các Dịch Vụ Trực Tiếp Của Sở 5
Yêu Cầu Về Quyền Tiếp Cận Ngôn Ngữ 5
Cung cấp thông báo cho những người có LEP và xác định sở thích ngôn ngữ . 6
Dịch Vụ Ngôn Ngữ 6
Giao Tiếp Trực Tiếp Bằng Ngôn Ngữ 7
Diễn Giải 7
Bản Dịch 7
Đào Tạo Nhân Viên 8
Nhân Viên Làm Việc Trực Tiếp Với Công Chúng 8
Nhân Viên Không Làm Việc Trực Tiếp Với Công Chúng 9
Giám Sát Và Cập Nhật LAP 9
Quy Trình Khiếu Nại 10
Danh Sách Tài Liệu 10

Giới thiệu

Như một phần của việc đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa đối với các chương trình và dịch vụ, Cơ Quan Y Tế Và Dịch Vụ Nhân Sinh California (California Health & Human Services Agency, hoặc CalHHS) đã thông qua Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ vào ngày 22 tháng 5 năm 2023, trong đó yêu cầu các chương trình của mỗi bộ phận hoặc văn phòng của CalHHS phải xây dựng Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ (Language Access Plan, hoặc LAP). Mục tiêu của công việc này là đảm bảo rằng CalHHS cùng các bộ phận và văn phòng của mình cung cấp quyền truy cập có ý nghĩa vào thông tin, chương trình, quyền lợi và dịch vụ cho những Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (Limited English Proficiency, hoặc LEP) và đảm bảo rằng ngôn ngữ không phải là rào cản đối với việc tiếp cận các dịch vụ y tế và xã hội quan trọng.

Tài liệu này là LAP của Sở Dịch Vụ Phát Triển Cho Người Khuyết Tật (sau đây gọi là "Sở"). Trong quá trình xây dựng LAP này, chúng tôi đã xem xét lại các chương trình và dịch vụ dành cho công chúng, cách chúng tôi giao tiếp với công chúng và những người chúng tôi phục vụ, cũng như cách chúng tôi hiện đang cung cấp thông tin và dịch vụ bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Chương Trình Và Dịch Vụ Của Sở

Sở nỗ lực làm việc nhằm đảm bảo người dân California bị khuyết tật phát triển có cơ hội đưa ra lựa chọn và sống cuộc sống độc lập, có ích với tư cách là thành viên của cộng đồng trong môi trường ít hạn chế nhất có thể.

Theo Đạo luật Dịch vụ Khuyết tật Phát triển Lanterman, Sở có trách nhiệm giám sát việc phối hợp và cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ cho hơn 430,000 người California bị khuyết tật phát triển. Hệ thống dịch vụ của tiểu bang được thiết kế để đáp ứng nhu cầu và sự lựa chọn của cá nhân ở mọi giai đoạn của cuộc sống và, trong phạm vi có thể, phục vụ họ tại cộng đồng quê hương của họ, cung cấp các lựa chọn phản ánh lối sống, văn hóa và nền tảng ngôn ngữ.

Các chương trình và dịch vụ cung cấp cho người tiêu dùng và gia đình của họ được thực hiện thông qua mạng lưới toàn tiểu bang gồm 21 cơ quan cộng đồng phi lợi nhuận được gọi là các Trung tâm khu vực (Regional Center, hoặc RC). Các RC cung cấp đánh giá, xác định điều kiện đủ để nhận dịch vụ và cung cấp dịch vụ quản lý trường hợp. Các RC cũng phát triển, mua và điều phối các dịch vụ trong Kế Hoạch Chương Trình Cá Nhân (Individual Program Plan, hoặc IPP) của mỗi người trong suốt từng giai đoạn của cuộc đời họ. Các dịch vụ tập trung vào con người và được thiết kế để đáp ứng nhiều nhu cầu riêng biệt và phản ánh sự lựa chọn của từng cá nhân trong cộng đồng của họ. LAP này không mở rộng đến các RC vì các RC hoạt động độc lập. Tuy nhiên, Sở đã ban hành hướng dẫn riêng trong thư Chỉ Thị Về Tài Trợ Để Cải Thiện Khả Năng Tiếp Cận Ngôn Ngữ Và Năng Lực Văn Hóa gửi tới các RC, ngày 6 tháng 4 năm 2022.

Thông tin bổ sung về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ tại các Cơ Sở Do Tiểu Bang Điều Hành sẽ sớm được công bố.

Các Dịch Vụ Trực Tiếp Của Sở

Văn phòng Kháng cáo và Giải quyết Cộng đồng (Office of Community Appeals and Resolutions) giúp giải quyết các tranh chấp và kháng cáo của người tiêu dùng/gia đình.

Văn phòng Điều hành Cộng đồng (Office of Community Operations) tiến hành các hoạt động giám sát và tuân thủ tại RC thông qua các Đội liên lạc đại diện cho các khu vực RC khác nhau của California. Văn phòng cũng cung cấp hỗ trợ kỹ thuật cho RC và hỗ trợ người tiêu dùng, gia đình và các thành viên khác trong cộng đồng bằng cách trả lời các yêu cầu cung cấp thông tin và giải quyết vấn đề.

Văn phòng Nhân quyền và Dịch vụ Biện hộ (Office of Human Rights and Advocacy Services) cung cấp các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ của Sở thông qua các nhà cung cấp đủ điều kiện và xem xét các khiếu nại về tiếp cận ngôn ngữ do người tiêu dùng hoặc công chúng gửi đến.

Văn phòng Thanh tra Lanterman hỗ trợ người tiêu dùng RC và gia đình của họ trong việc tìm hiểu và tiếp cận các dịch vụ của RC, đưa ra các khuyến nghị và tạo điều kiện giải quyết các bất đồng và khiếu nại.

Văn phòng Giao tiếp Quần chúng (Office of Public Affairs) tương tác và đào tạo các bên liên quan và công chúng về các chương trình và dịch vụ của Sở thông qua phương tiện truyền thông xã hội, các cuộc họp công khai và cập nhật trang mạng.

Văn Phòng Thanh Tra Chương Trình Tự Quyết (SDP) cung cấp thông tin và hỗ trợ, tạo điều kiện giải quyết bất đồng và điều tra các khiếu nại liên quan đến việc thực hiện chương trình cho người tiêu dùng SDP và gia đình của họ.

Dịch Vụ Cơ Sở Do Tiểu Bang Điều Hành của Sở cung cấp dịch vụ 24 giờ để tăng cường sự độc lập của người tiêu dùng, cải thiện kỹ năng sống và tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình chuyển đổi trở về cộng đồng quê hương của họ.

Để biết danh sách đầy đủ các chương trình và dịch vụ của Sở, vui lòng truy cập trang mạng của chúng tôi tại https://www.dds.ca.gov/

Yêu Cầu Về Quyền Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Khi lập kế hoạch cung cấp khả năng tiếp cận ngôn ngữ có ý nghĩa trong tương lai, Sở đã xem xét bốn yếu tố sau cho từng chương trình của chúng tôi:

1. Số lượng hoặc tỷ lệ người LEP đủ điều kiện được phục vụ hoặc có khả năng được chương trình hoặc dịch vụ này phục vụ;
2. Tần suất mà những cá nhân LEP tiếp xúc với chương trình;
3. Bản chất và tầm quan trọng của chương trình, hoạt động hoặc dịch vụ; và
4. Các nguồn lực có sẵn cho sở của chúng tôi và chi phí cho các dịch vụ ngôn ngữ.

Chúng tôi cũng đã xem xét các yêu cầu cụ thể trong Chính Sách Tiếp Cận Ngôn Ngữ của CalHHS và Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn 1259 áp dụng cho các cơ sở do tiểu bang điều hành. Xin lưu ý rằng LAP này không đề cập đến quy trình của Sở trong việc tiến hành hoặc báo cáo về khảo sát ngôn ngữ hai năm một lần theo yêu cầu của Đạo Luật Dịch Vụ Song Ngữ Dymally-Alatorre (DABSA).

Cung cấp thông báo cho những người có LEP và xác định sở thích ngôn ngữ

Phần này bao gồm cách Sở sẽ thông báo cho công chúng về các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ có sẵn. Bên dưới là danh sách kiểm tra các công cụ mà Sở có thể sử dụng để thông báo cho công chúng về các dịch vụ này.

☒ Các khẩu hiệu được dịch trên trang mạng của Sở bằng tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung giản thể, tiếng Trung phồn thể, tiếng Tagalog, tiếng Việt và tiếng Hàn
☒ Khác: Thông báo họp công khai và mẫu đơn đăng ký

Hệ thống khuyết tật phát triển phục vụ người dân California khuyết tật phát triển và gia đình họ có nhu cầu và bối cảnh xuất thân đa dạng về ngôn ngữ và văn hóa. Sở sẽ tiếp nhận cả các sở thích về ngôn ngữ bằng lời nói và văn bản mà người tiêu dùng và gia đình họ xác định trong quá trình xác định đủ điều kiện nhận RC và các cuộc họp Lập Kế Hoạch Chương Trình Cá Nhân. Ngoài ra, Sở còn thu thập thông tin về ngôn ngữ ưu tiên khi liên hệ với người tiêu dùng và công chúng và lưu giữ hồ sơ về ngôn ngữ ưu tiên đã xác định. Sở sử dụng dữ liệu này để hiểu rõ hơn nhu cầu ngôn ngữ đa dạng ở mỗi khu vực tuyển sinh của RC. Sở đã triển khai nhiều sáng kiến nhằm giải quyết nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ của những cá nhân được hệ thống khuyết tật phát triển phục vụ.

Dịch Vụ Ngôn Ngữ

Phần này bao gồm các hành động mà Sở sẽ thực hiện để cung cấp thông tin và dịch vụ bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Giao Tiếp Trực Tiếp Bằng Ngôn Ngữ

Chỉ những nhân viên song ngữ được chứng nhận mới được phép giao tiếp với công chúng bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Sở đánh giá các cơ hội phân công nhân viên song ngữ cung cấp thông tin và dịch vụ bằng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh theo từng trường hợp cụ thể để đảm bảo cung cấp nguồn lực phù hợp. Các yếu tố được xem xét bao gồm sự sẵn có của nhân viên song ngữ để hỗ trợ bằng ngôn ngữ đã xác định, loại và phạm vi thông tin cần truyền đạt, định dạng trao đổi và liệu có cần tận dụng các nguồn ngôn ngữ khác để cung cấp quyền truy cập có ý nghĩa vào các chương trình, dịch vụ và hoạt động hay không. Sở có đội ngũ nhân viên song ngữ được chứng nhận trong nhiều lĩnh vực chương trình khác nhau, có thể cung cấp thông tin liên lạc trực tiếp bằng ngôn ngữ đó cho người tiêu dùng và công chúng.

Sở tuân thủ quy trình của Sở Nguồn Nhân Lực California về kỳ thi và chứng nhận khả năng nói song ngữ trôi chảy. Nhân viên song ngữ được chứng nhận phải vượt qua kỳ thi đánh giá trình độ ngôn ngữ lưu loát, được tổ chức theo các tiêu chuẩn hiện hành, với kết quả tương ứng với thang điểm của Interagency Language Roundtable. Sở phối hợp kiểm tra các phương thức nghe/nói và đọc/viết và khi cần thiết, có thể yêu cầu kiểm tra chuyên sâu hoặc nâng cao hơn để đánh giá năng lực ngôn ngữ không phải tiếng Anh.

Diễn Giải

Nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn của Sở cung cấp dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ nói và ngôn ngữ ký hiệu cho người tiêu dùng, gia đình của họ và công chúng liên hệ với Sở. Những dịch vụ này có sẵn bằng khoảng 100 ngôn ngữ không phải tiếng Anh, 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm. Nhà cung cấp sẵn sàng hỗ trợ bất kỳ nhân viên nào có nhu cầu sử dụng các dịch vụ này. Sở và công chúng cũng có thể sử dụng dịch vụ ngôn ngữ ký hiệu thông qua Dịch Vụ Chuyển Tiếp Quốc Gia 711.

Bản Dịch

Theo luật tiểu bang và liên bang, Sở phải cung cấp cho người tiêu dùng, gia đình và công chúng các tài liệu viết đã dịch để đảm bảo quyền truy cập có ý nghĩa vào các chương trình và dịch vụ của Sở. Các chương trình của Sở hoàn thiện phân tích bốn yếu tố theo Tiêu đề VI để xác định các tài liệu quan trọng và ngôn ngữ cần dịch các tài liệu quan trọng đó. Ví dụ về các tài liệu quan trọng thường bao gồm:

- thông tin chương trình quan trọng
- mẫu đơn khiếu nại hoặc đồng ý
- tiêu chuẩn đủ điều kiện
- ứng dụng chương trình
- thông tin kháng cáo/điều trần

- thông tin tình trạng khẩn cấp
- thông báo từ chối/mất dịch vụ
- thông báo về quyền và trách nhiệm

Các chương trình mới sẽ được thông báo về nghĩa vụ dịch các tài liệu quan trọng của Sở và được hướng dẫn về quy trình này. Ít nhất thì Sở sẽ dịch các tài liệu quan trọng sang tiếng Trung giản thể, tiếng Trung phồn thể, tiếng Hàn, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog và tiếng Việt. Sở cũng có thể dịch tài liệu viết sang các ngôn ngữ khác.

Tham khảo tài liệu đính kèm ở cuối LAP này để biết danh sách các tài liệu quan trọng của Sở và ngôn ngữ mà các tài liệu này được dịch sang.

Sở xem nội dung thiết yếu của trang mạng là thông tin cung cấp cho người tiêu dùng và công chúng khả năng truy cập có ý nghĩa vào thông tin và dịch vụ và đảm bảo ngôn ngữ không phải là rào cản khi truy cập các dịch vụ của Sở. Bao gồm thông tin liên lạc quan trọng được dịch bởi một nhà cung cấp dịch thuật có trình độ sang năm ngôn ngữ được sử dụng nhiều nhất ở California theo Chính sách của CalHHS. Ngoài ra, trang mạng của Sở còn có các khẩu hiệu không phải bằng tiếng Anh bằng tiếng Trung giản thể, tiếng Trung phồn thể, tiếng Hàn, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, tiếng Việt và trong video Ngôn ngữ ký hiệu Hoa Kỳ (ASL). Những khẩu hiệu này cho người tiêu dùng và công chúng biết cách nhận được dịch vụ phiên dịch và biên dịch miễn phí.

Sở tiếp nhận thông tin liên lạc bằng văn bản từ người tiêu dùng và công chúng bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Các nhân viên song ngữ của Sở sẽ phản hồi và giao tiếp bằng ngôn ngữ đó. Nếu cần, dịch vụ của nhà thầu sẽ được sử dụng để dịch các thông tin liên lạc.

Đào Tạo Nhân Viên

Phần này bao gồm thông tin về cách đào tạo nhân viên của Sở để cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ cho công chúng.

Nhân Viên Làm Việc Trực Tiếp Với Công Chúng

Đào tạo tiếp cận ngôn ngữ sẽ được cung cấp cho tất cả nhân viên hiện đang làm việc trực tiếp với công chúng chậm nhất là ngày 1 tháng 12 năm 2024 và ít nhất hàng năm sau đó. Nhân viên mới được tuyển dụng vào các vị trí tiếp xúc công chúng sẽ được đào tạo ngôn ngữ trong vòng ba tháng đầu tiên làm việc.

Khóa đào tạo này sẽ bao gồm các yêu cầu về chính sách tiếp cận ngôn ngữ của Cơ quan, nghĩa vụ của tiểu bang và liên bang và các biện pháp thực hành tốt nhất của Sở nhằm đảm bảo giao tiếp có ý nghĩa với người tiêu dùng, gia đình của họ và công

chúng. Khóa đào tạo này cũng sẽ bao gồm cách xác định sở thích ngôn ngữ của một cá nhân, cách giao tiếp tốt nhất bằng ngôn ngữ đó, cách kết nối với phiên dịch viên qua điện thoại và các biện pháp tốt nhất cho các cuộc họp trực tuyến khi cần phiên dịch viên.

Nhân Viên Không Làm Việc Trực Tiếp Với Công Chúng

Phần này mô tả kế hoạch của Sở nhằm đào tạo những nhân viên không giữ các vị trí tiếp xúc công chúng.

Sở sẽ đưa chương trình đào tạo tiếp cận ngôn ngữ cho nhân viên không tiếp xúc trực tiếp với công chúng vào mô-đun Tiếp Cận Và Công Bằng Dịch Vụ trong Chương Trình Định Hướng Cho Nhân Viên Mới Của Sở. Khóa đào tạo sẽ bao gồm LAP này, cách nhận dạng các tài liệu quan trọng, cách yêu cầu dịch tài liệu quan trọng, cách kết nối với phiên dịch viên và cách liên hệ với Điều phối viên tiếp cận ngôn ngữ của Sở.

Giám Sát Và Cập Nhật LAP

Phần này mô tả cách Sở sẽ giám sát các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ và cập nhật LAP này ít nhất hai năm một lần. Thông tin này sẽ đảm bảo rằng Sở tuân thủ Chính sách tiếp cận ngôn ngữ của CalHHS và giải quyết các quy trình và thủ tục đang được sử dụng để cung cấp quyền tiếp cận ngôn ngữ có ý nghĩa cho người tiêu dùng và công chúng của Sở.

Sở sẽ xây dựng quy trình giám sát để đảm bảo thực hiện các chi tiết có trong LAP này. Quy trình này sẽ bao gồm:

☒ Xác định nhu cầu đào tạo
☒ Đánh giá hiệu quả đào tạo
☒ Đánh giá nhận thức của nhân viên về các chính sách và thủ tục tiếp cận ngôn ngữ
☒ Đánh giá hiệu quả của dịch vụ phiên dịch và biên dịch
☒ Kiểm tra với các đối tác cộng đồng và các bên liên quan
☒ Theo dõi chi phí cung cấp dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ
☒ Thu thập dữ liệu

- Xác định số lượng và loại dịch vụ ngôn ngữ (dịch vụ phiên dịch, dịch thuật trực tiếp) có sẵn cho người tiêu dùng theo chương trình

Hai năm một lần, CalHHS sẽ lập và cập nhật danh sách các ngôn ngữ ngưỡng tối thiểu để dịch các tài liệu quan trọng và nội dung trang mạng cần thiết. Phù hợp với Chính sách của CalHHS, LAP của Sở sẽ được xem xét, sửa đổi nếu cần thiết và nộp lại cho CalHHS hai năm một lần. Các bản sửa đổi sẽ giải quyết mọi thay đổi trong phân tích bốn yếu tố của Tiêu đề VI; liệu các chính sách và quy trình hiện hành có đáp

ứng được nhu cầu của cá nhân LEP hay không; liệu nhân viên có được đào tạo đầy đủ hay không; và liệu các nguồn lực hỗ trợ được xác định có được cập nhật, sẵn có, dễ tiếp cận và khả thi hay không.

Việc đánh giá lại sẽ kết hợp, khi thích hợp, các chương trình mới, các yêu cầu pháp lý mới, các tài liệu quan trọng bổ sung và ý kiến đóng góp của cộng đồng về LAP của Sở.

Quy Trình Khiếu Nại

Công chúng hoặc người nhận dịch vụ nên gửi khiếu nại liên quan đến khả năng tiếp cận ngôn ngữ tới:

Tên Nơi Liên Hệ Quy Trình Khiếu Nại: Office of Human Rights and Advocacy Services
Điện Thoại: 916-654-1888
Email: OHRAS@dds.ca.gov
Trang mạng: Quy Trình Khiếu Nại Về Quyền Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Danh Sách Tài Liệu

Tập tài liệu đính kèm sau đây là danh sách các tài liệu quan trọng của Sở. Bao gồm năm ngôn ngữ bắt buộc theo Chính sách tiếp cận ngôn ngữ của CalHHS. Ngoài ra còn bao gồm bất kỳ ngôn ngữ nào khác được xác định là ngôn ngữ ngưỡng theo phân tích theo Tiêu đề VI,Dymally-Alatorre, bất kỳ luật tiếp cận ngôn ngữ cụ thể nào của chương trình và các biện pháp thực hành tốt nhất của Sở.