

## القسم 6: مراقبة فعالية المساعدة اللغوية

### A. تقييم المساعدة اللغوية

يتم تقييم المساعدة اللغوية حاليًا بعدة طرق، لكن الفريق يقوم بتقييم طرق إضافية لتقييم هذه الخدمة:

1. **استطلاع رأي رضا مقدم الطلب:** يتلقى موظفو الصحة العامة الذين يقدمون طلبات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية استطلاع رأي يقيس تجربتهم مع نظام تكنولوجيا المعلومات الصحية ورضاهم عن خدمات الترجمة التحريرية أو الترجمة الفورية (داخليًا ومن خلال البائع) بشكل عام. يتم جمع البيانات ومراجعتها لتحديد احتياجات تحسين الجودة. ويتم مشاركة البيانات، حسب الاقتضاء، مع موظفي جامعة لويولا جوهانسبرغ والموردين الأفراد لمعالجة المخاوف الفورية، ولكن تتم مراجعتها أيضًا مع بيانات أخرى على أساس ربع سنوي وسنوي كجزء من استراتيجية تحسين العملية الشاملة.

2. **تقييم جودة الترجمة:** لتقييم جودة الترجمة، يتم تقييم عينة عشوائية مكونة من 10% من الطلبات من حيث الجودة (معدل الخطأ) عبر مقاييس متعددة من قبل مزود ترجمة مختلف (مترجم أو بائع). يتم مراجعة التعليقات التي يقدمها المراجعون مع موظفي جامعة لورانس جوهانسون وبائعي الترجمة (المترجم أو البائع)، وتعمل وحدة العدالة اللغوية على المساعدة في معالجة أي تغييرات في الممارسة اللازمة لضمان ترجمات أكثر دقة في المستقبل.

3. **استبيان رضا المرضى:** تُجري وحدة التقييم السريع والتدريب التابعة لمكتب التقييم والتقييم الصحي استبيانًا سنويًا لرضا المرضى في 14 عيادة صحية عامة، يتضمن أسئلة لتقييم الكفاءة الثقافية للموظفين، مثل تقديم خدمات ومواد تُراعي الخلفية الثقافية للمرضى وعرقهم ودينهم ولغتهم. تُقدم الاستبيانات بصيغة ورقية باللغتين الإنجليزية والإسبانية. وتم إعداد اللغات الصينية والأرمنية والفارسية للعيادات التي تخدم تلك الفئات. يتم استخدام النتائج لتحسين جودة البرنامج وإجراء تغييرات محتملة على ممارسات العيادة وتحديد التدريب اللازم للموظفين.

4. **خطط مراقبة الجودة للبائعين:** تقوم وحدة العدالة اللغوية سنويًا بمراجعة خطط مراقبة الجودة لكل من البائعين على اتفاقية خدمات الوصول إلى اللغة الرئيسية. تحدد المراجعة ما إذا كان البائعون يستوفون المتطلبات الأساسية لاستمرار أهلية الاتفاقية الرئيسية، بما في ذلك التقييم المنتظم لمترجميهم التحريريين/الفوريين، وتوفير التدريب السنوي لموظفيهم، والمزيد.

5. **بيانات الوصول إلى اللغة:** يتم جمع البيانات شهريًا واستيرادها إلى واجهة PowerBI الداخلية، حيث يمكن للفريق مراجعة الأنماط العامة وتوفير البيانات على مستوى البرنامج. ويعمل الفريق على إعداد تقارير عامة حول هذه البيانات.

a. **طلبات الترجمة التحريرية والفورية:** يقوم نظام HIT بجمع بيانات مهمة حول جميع طلبات الخدمة، بما في ذلك اللغات المطلوبة، والمترجمين أو البائعين المستخدمين، وأنواع المستندات المترجمة، أو وقت التنفيذ.

b. **خدمات الفيديو والهاتف حسب الطلب:** من خلال البائع الذي يقدم هذه الخدمات، تتلقى الصحة العامة تقريرًا شهريًا عن الاستخدام حسب الحساب، بما في ذلك اللغات المستخدمة ومدة المكالمات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لكل برنامج لديه حساب كيفية استخدامه.

c. فواتير البائعين: يتتبع الفريق الفواتير المستلمة، والتي يراجعها موظفو البرنامج، ويتم إرسالها إلى التمويل، وأخيراً يتم دفعها.

d. السجلات الإلكترونية للعيادة: كجزء من عملية الاستقبال وتحديثها حسب الاقتضاء، يحصل موظفو عيادة الصحة العامة على معلومات حول اللغة المفضلة لدى العميل والوثيقة إذا كانت هناك حاجة إلى خدمات الترجمة الفورية، وتم تقديمها وتوفيرها.

e. الشكاوى: يتم أيضاً جمع البيانات من عملية الشكاوى (انظر القسم 6.ب) لتحديد الاتجاهات.

## B. عملية الرد على شكاوى الوصول إلى اللغة

تم تصميم هذه العملية لجمع المعلومات اللازمة لحل الشكاوى المتعلقة بالانتهاكات المزعومة لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA) وخدمات الوصول إلى اللغة داخل إدارة الصحة العامة في مقاطعة لوس أنجلوس (الصحة العامة). ومن شأن هذا أن يساعد الصحة العامة على تحسين الخدمات وضمان قدرة الجميع على الوصول إلى الخدمات التي يحتاجونها.

يمكن تقديم شكاوى عندما يشعر أحد عملاء الصحة العامة بعدم توفير التسهيلات اللازمة له بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة أو خدمات الوصول اللغوي المناسبة. وتُطبق هذه العملية على المخالفات المزعومة التي وقعت في مبنى الصحة العامة، أو كجزء من برنامج/خدمة الصحة العامة، أو مع أحد أعضاء أو شركاء الصحة العامة.

1. يمكن الوصول إلى نموذج الشكاوى عبر الإنترنت على

<http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm> للوصول إلى جميع النماذج والموارد

يمكن أيضاً الوصول إلى هذه الصفحة عبر

<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

2. بمجرد تقديم كافة المعلومات، ستقوم الصحة العامة بتأكيد استلام شكاوى كتابياً في غضون خمسة (5) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.

3. ستعالج وزارة الصحة العامة جميع الشكاوى في أسرع وقت ممكن. بالنسبة لشكاوى الوصول إلى اللغة، سيتم معالجتها في موعد أقصاه 90 يوم عمل من تاريخ استلامنا لشكاوى.

سيتم التعامل مع شكاوى قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة في أسرع وقت ممكن وفي موعد لا يتجاوز 90 يوم عمل من تاريخ استلام الشكاوى. إذا كان التعديل المطلوب يتضمن تكلفة كبيرة أو تغييرات هيكلية، فسوف تقوم الصحة العامة بتقييم الجدوى واستكشاف الحلول البديلة التي تضمن الوصول مع مراعاة الموارد المتاحة.

لنطرح أية أسئلة، أو لمتابعة حالة الشكاوى، أو لطلب اجتماع غير رسمي لمناقشة المخاوف المتعلقة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA) التابع للوزارة والوصول إلى اللغة، يمكن للعملاء الاتصال بمنسق الامتثال لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة التابع للصحة العامة على العنوان التالي:

منسق الامتثال لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة

الهاتف: 914-1006 (844)

TTY: 897-0077 (800)

البريد الإلكتروني: [DPH-ADA@ph.lacounty.gov](mailto:DPH-ADA@ph.lacounty.gov)

يمكن للعملاء أيضًا اختيار التواصل مع الرئيس التنفيذي لقسم الحقوق المدنية للأشخاص ذوي الإعاقة على:

المكتب التنفيذي لقسم الحقوق المدنية للأشخاص ذوي الإعاقة

500 شارع ويست تيمبل، الغرفة 754، لوس أنجلوس، كاليفورنيا 90012

الهاتف: (213) 202-6944

TTY: (855) 872-0443

البريد الإلكتروني: [Adavis@ceo.lacounty.gov](mailto:Adavis@ceo.lacounty.gov)

#### يرجى ملاحظة:

- إن استخدام هذا الإجراء غير الرسمي للشكوى ليس شرطًا، ولا يمنع تقديم شكوى إلى وكالة التنفيذ المختصة.
- يُحظر أي انتقام أو إكراه أو تهريب أو تهديد أو تدخل أو مضايقة لتقديم شكوى ويجب الإبلاغ عنها على الفور إلى منسق الامتثال لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة في الصحة العامة: (844)914-1006 أو إلى المكتب التنفيذي الرئيسي للمقاطعة (CEO)، قسم الحقوق المدنية للأشخاص ذوي الإعاقة: (213)202-6944