

القسم 6: مراقبة فعالية المساعدة اللغوية

A. تقييم المساعدة اللغوية

يتم تقييم المساعدة اللغوية حالياً 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 ورضاه عن خدمات الترجمة التحريرية أو الترجمة الفورية (داخلياً ومن خلال البائع) بشكل عام. يتم جمع البيانات ومراجعةها لتحديد احتياجات تحسين الجودة. ويتم مشاركة البيانات، حسب الاقتضاء، مع موظفي جامعة لويولا جوهانسبرغ والموردين الأفراد لمعالجة المخالفات الفورية، ولكن تتم مراجعتها أيضاً مع بيانات أخرى على أساس ربع سنوي 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 وبائع الترجمة (المترجم أو البائع)، وتعمل وحدة العدالة اللغوية على المساعدة في معالجة أي تغييرات في الممارسة اللاحقة لضمان ترجمات أكثر دقة في المستقبل.

3. استبيان رضا المرضى: تُجرى وحدة التقييم السريع والتدريب التابعة لمكتب التقييم والتقدير الصحي استبياناً سنوياً لرضا المرضى في 14 عيادة صحية عامة، يتضمن أسئلةً لتقدير الكفاءة الثقافية للموظفين، مثل تقييم خدمات ومواد تراعي الخلقة الثقافية للمرضى وعرقهم ودينه 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 سنوياً 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 شهرياً 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 تقريراً شهرياً عن الاستخدام حسب الحساب، بما في ذلك اللغات المستخدمة ومدة المكالمات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لكل برنامج لديه حساب كيفية استخدامه.

c. فواتير البائعين: يتبع 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 الشكوى (انظر القسم 6.ب) لتحديد الاتجاهات.

B. عملية الرد على شكاوى الوصول إلى اللغة

تم تصميم هذه العملية لجمع المعلومات الازمة 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 شكوى عندما يشعر أحد عملاء الصحة العامة بعدم توفير التسهيلات الازمة له بموجب قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة أو خدمات الوصول اللغوي المناسبة. وتُطبق هذه العملية على المخالفات المزعومة التي وقعت في مبني الصحة العامة، أو كجزء من برنامج/خدمة الصحة العامة، أو مع أحد أعضاء أو شركاء الصحة العامة.

1. يمكن الوصول إلى نموذج الشكوى عبر الإنترنت على <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm>

يمكن أيضاً الوصول إلى هذه الصفحة عبر <http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

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

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 لشكواك.

سيتم التعامل مع شكاوى الأمريكيين ذوي الإعاقة في أسرع وقت ممكن وفي موعد لا يتجاوز 90 يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى. 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.

لطرح أية أسئلة، أو لمتابعة حالة الشكوى، 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)
(800) 897-0077 :TTY



البريد الإلكتروني: 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

(855) 872-0443 TTY

البريد الإلكتروني: 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 ترهيب 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