

بخش 6: نظارت بر اثربخشی کمک زبانی

A. ارزیابی کمک زبانی

در حال حاضر، خدمات زبانی به روش‌های مختلفی ارزیابی می‌شوند اما تیم مربوطه در حال بررسی روش‌های مازادی برای بهبود ارزیابی این خدمات است:

1. **نظرسنجی رضایت درخواست‌کننده:** کارکنان اداره بهداشت عمومی که درخواست ترجمه کتبی یا شفاهی کرده‌اند، یک فرم نظرسنجی دریافت می‌کنند که تجربه آن‌ها با سامانه HIT و میزان رضایت آن‌ها از خدمات ترجمه کتبی یا شفاهی (چه داخلی و چه تامین‌کننده خارج سازمانی) را ثبت می‌کند. داده‌های جمع‌آوری شده برای شناسایی نیازهای بهبود کیفیت بررسی می‌شوند. این داده‌ها در صورت نیاز با کارکنان واحد عدالت زبانی و تامین‌کنندگان انفرادی خدمات برای رسیدگی به دغدغه‌های موجود به اشتراک گذاشته می‌شوند اما در کنار سایر داده‌ها نیز در بازبینی‌های فصلی و سالانه به عنوان بخشی از راهبرد کلی بهبود فرآیند، بررسی می‌شود.

2. **ارزیابی کیفیت ترجمه:** برای سنجش کیفیت ترجمه، نمونه‌ای تصادفی از 10% از درخواست‌ها از نظر کیفیت (نرخ خطا) و بر اساس معیارهای متعدد توسط ارائه‌دهنده خدمات ترجمه (مترجم یا تامین‌کننده دیگر) بررسی می‌شود. بازخورد ارائه شده توسط ارزیاب‌ها، همراه با کارکنان LJI و تامین‌کنندگان ترجمه (مترجم یا تامین‌کننده) بررسی می‌شود و واحد عدالت زبانی تلاش‌هایی را در جهت رسیدگی به هرگونه تغییر در خدمات ارائه شده با هدف تضمین ترجمه‌های صحیح و دقیق‌تر در آینده انجام می‌دهد.

3. **نظرسنجی رضایت بیماران:** واحد ارزیابی و آموزش سریع در دفتر ارزیابی و ارزشیابی سلامت، هر ساله در 14 کلینیک بهداشت عمومی نظرسنجی رضایت بیماران را اجرا می‌کند که دربرگیرنده پرسش‌هایی است درباره شایستگی فرهنگی کارکنان از جمله ارائه خدمات و مطالب منطبق با زمینه فرهنگی، نژاد، دین و زبان بیماران. فرم‌های نظرسنجی به صورت کاغذی به زبان‌های انگلیسی و اسپانیایی ارائه می‌شوند. فرم‌هایی نیز به زبان‌های چینی، ارمنی و فارسی برای کلینیک‌هایی که به این افراد خدمت‌رسانی می‌کنند، تهیه می‌شود. نتایج این نظرسنجی برای بهبود کیفیت برنامه‌ها، ایجاد تغییرات احتمالی در روند کاری کلینیک‌ها و شناسایی نیازهای آموزشی کارکنان استفاده می‌شود.

4. **طرح‌های کنترل کیفیت تامین‌کنندگان:** واحد عدالت زبانی، به‌صورت سالانه، برنامه‌های کنترل کیفیت هر یک از تامین‌کنندگان مندرج در توافق‌نامه اصلی خدمات دسترسی زبانی را بررسی می‌کند. این بررسی مشخص می‌کند که آیا تامین‌کنندگان الزامات اصلی لازم برای حفظ صلاحیت در چارچوب توافق‌نامه اصلی را رعایت می‌کنند یا خیر؛ از جمله ارزیابی منظم مترجمان کتبی/مترجمان شفاهی خود، ارائه آموزش سالانه به کارکنانشان و غیره.

5. **داده‌های دسترسی زبانی:** این داده‌ها به صورت ماهانه جمع‌آوری شده و در رابط داخلی PowerBI بارگذاری می‌شوند که در آن تیم می‌تواند به بررسی الگوهای کلی و اطلاعات سطح برنامه بپردازد. این تیم در حال کار بر روی تولید گزارش‌های عمومی از این داده‌هاست.

a. **درخواست‌های ترجمه متنی و شفاهی:** سامانه HIT داده‌های مهمی درباره درخواست‌های خدمات از جمله زبان‌های درخواستی، مترجمان یا تامین‌کنندگان مورد استفاده، نوع اسناد ترجمه شده و زمان تحویل را جمع‌آوری می‌کند.

b. خدمات ویدیویی و تلفنی بنا به درخواست: از طریق تامین‌کننده این خدمات، گزارش ماهانه‌ای از میزان استفاده شامل زبان‌های مورد استفاده و مدت تماس‌ها برای هر حساب به اداره بهداشت عمومی ارائه می‌شود. به علاوه، هر برنامه دارای حساب می‌تواند اطلاعات میزان استفاده خود را مشاهده کند.

c. صورت حساب‌های تامین‌کنندگان: تیم صورت حساب‌های دریافتی، بررسی شده توسط کارکنان برنامه، ارسال شده به بخش مالی و پرداخت شده را پیگیری می‌کند.

d. پرونده الکترونیکی کلینیک‌ها: به عنوان بخشی از فرآیند پذیرش، کارکنان کلینیک‌های اداره بهداشت عمومی اطلاعات مربوط به زبان دلخواه مراجعه‌کننده را گردآوری کرده و مورد نیاز بودن، ارائه شدن و تامین خدمات ترجمه را ثبت کرده و برحسب نیاز این اطلاعات را به‌روزرسانی می‌کنند.

e. شکایات: داده‌های مربوطه برای تعیین روندها از فرآیند ثبت شکایت گردآوری می‌شوند (به بخش 6.b مراجعه کنید).

B. فرآیند پاسخ به شکایات دسترسی زبانی

این فرآیند با هدف جمع‌آوری اطلاعات لازم برای رسیدگی به شکایات مربوط به تخلفات ادعایی از قانون آمریکایی‌های دچار ناتوانی (ADA) و خدمات دسترسی زبانی در اداره بهداشت عمومی شهرستان لس آنجلس طراحی شده است. این کار به اداره بهداشت عمومی در بهبود خدمات و تضمین دسترسی همگان به خدمات مورد نیازشان کمک خواهد کرد.

در صورتیکه یکی از مراجعه‌کنندگان اداره بهداشت عمومی احساس کند خدمات مناسب تحت قانون ADA یا خدمات دسترسی زبانی مناسبی به او ارائه نشده است، می‌تواند شکایت خود را مطرح کند. این روند مخصوص تخلفات ادعایی است که در ساختمان‌های اداره بهداشت عمومی، به عنوان بخشی از خدمات یا برنامه‌های این اداره، یا توسط کارکنان یا شرکای اداره بهداشت عمومی صورت گرفته باشد.

1. فرم آنلاین شکایت از طریق <http://publichealth.lacounty.gov/ADA.htm> برای دسترسی به همه فرم‌ها و منابع در دسترس است.

امکان دسترسی به این صفحه از این طریق نیز وجود دارد
<http://publichealth.lacounty.gov/language/index.htm>

2. پس از دریافت اطلاعات، اداره بهداشت عمومی طی پنج (5) روز کاری از تاریخ ثبت شکایت شما، دریافت آن را به صورت کتبی تایید خواهد کرد.

3. اداره بهداشت عمومی تمام شکایات را در اسرع وقت ممکن بررسی می‌کند. در خصوص شکایات مربوط به دسترسی زبانی، اداره بهداشت عمومی حداکثر تا 90 روز کاری از تاریخ دریافت شکایت شما، به آن رسیدگی خواهد کرد.

شکایات مربوط به ADA نیز در سریع‌ترین زمان ممکن و حداکثر تا 90 روز کاری از تاریخ دریافت شکایت بررسی خواهند شد. اگر اصلاح درخواستی بسیار هزینه بر یا نیازمند تغییرات ساختاری باشد، اداره

بهداشت عمومی امکان‌سنجی آن را انجام می‌دهد و راه‌حل‌های جایگزینی را برای حفظ دسترسی در هنگام در نظر گرفتن منابع موجود بررسی می‌کند.

به منظور مطرح کردن هرگونه پرسش، پیگیری وضعیت شکایت، یا درخواست برگزاری جلسه غیررسمی درباره مسائل مرتبط با قانون آمریکایی‌های دچار ناتوانی (ADA) و دسترسی زبانی، می‌توانید با هماهنگ‌کننده انطباق ADA اداره بهداشت عمومی از این طریق تماس بگیرید:

ADA Compliance Coordinator

تلفن: (844) 914-1006

TTY: (800) 897-0077

ایمیل: DPH-ADA@ph.lacounty.gov

مراجعه‌کنندگان همچنین می‌توانند با دفتر مدیر اجرایی بخش حقوق مدنی معلولیت از این طریق تماس بگیرند:

Chief Executive Office, Disability Civil Rights Section

West Temple Street, Room 754, Los Angeles, California 90012 500

تلفن: (213) 202-6944

TTY: (855) 872-0443

ایمیل: Adavis@ceo.lacounty.gov

لطفاً در نظر داشته باشید:

- استفاده از این رویه شکایت غیررسمی الزامی نیست و مانع ثبت شکایت نزد نهادهای مجری قانون ذی‌صلاح نخواهد بود.
- هرگونه اقدام تلافی‌جویانه، اجبار، تهدید، دخالت یا ایجاد مزاحمت به دلیل ثبت شکایت، ممنوع است و باید فوراً به هماهنگ‌کننده ADA در اداره بهداشت عمومی به شماره (844) 914-1006 یا به بخش حقوق مدنی افراد دچار معلولیت در دفتر مدیر اجرایی شهرستان به شماره (213) 202-6944 گزارش شود.