

**إدارة الصحة في فرجينيا**  
**خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة**  
**2027-2025**

## جدول المحتويات

2	جدول المحتويات
3	لمحة على خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة
3	مقدمة
3	من نحن؟
3	حجم إدارة الصحة
5	الغرض والسلطة
5	وضع الخطة وتنفيذها
5	تخطيط/نطاق خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة
6	مسؤول تنسيق التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة
7	خدمات المساعدة اللغوية ومساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة لسكان ولاية فرجينيا
7	فريق التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة
8	العناصر وخطوات التنفيذ
8	العنصر 1: التقييم: الاحتياجات والقدرات
10	العنصر 2: تقديم الخدمات
11	العنصر 3: خدمات المساعدة اللغوية الشفوية
13	العنصر 4: الترجمة التحريرية
14	العنصر 5: إستراتيجيات التواصل الفعال مع الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة
15	العنصر 6: إخطار الإتاحة المجانية للمساعدة اللغوية
15	العنصر 7: تدريب الموظفين
16	العنصر 8: التقييم: التسهيلات والجودة
17	العنصر 9: المعلومات عبر الوسائل الإلكترونية
18	العنصر 10: استشارة الأطراف المعنية
19	الختام
19	التوافق مع خطة التسهيلات الإلكترونية لإدارة الصحة في فرجينيا
20	الملحق أ: التعريفات
22	الملحق ب: دليل الموارد اللغوية لإدارة الصحة في فرجينيا

## لمحة على خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة

تتمثل إدارة الصحة في فرجينيا ((Virginia Department of Health, VDH)، ويُشار إليها أيضًا باسم إدارة الصحة أو إدارة VDH، لجميع قوانين الحقوق المدنية النافذة على كلا المستويين الفيدرالي والولاية، ولا تتركب الاضطهاد أو التمييز على أساس العرق أو اللون أو العمر أو الأصل القومي أو الدين أو الاحتياجات الخاصة أو الإعاقة أو النوع الاجتماعي (بما في ذلك الميول الجنسية والهوية الجندرية).

تتمثل رسالة إدارة الصحة في "حماية الصحة وتعزيز الرفاهية لجميع سكان فرجينيا"، ويشتمل ذلك على ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة أو الإعاقة. إن خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة (Language and Disability Access Plan, LDAP) ستساعد إدارة الصحة في تحقيق رسالتها؛ حيث توضح الخطة التدابير التي ستضعها إدارة الصحة حرصًا منها على كفاءة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة في برامجها، ويشمل ذلك برامج الإدارات الصحية المحلية في أنحاء الكومنولث.

### مقدمة

أعدت إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة هذه للتعريف بالبروتوكولات والإجراءات التي تلتزم بها لضمان كفاءة وشمولية تسهيلات خدماتها وبرامجها وأنشطتها. كما يسري ذلك على ذوي الاحتياجات الخاصة و/أو ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية، وكذلك على من يفضلون الحصول على المواد والخدمات بلغات أخرى غير الإنجليزية.

وفق مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية (U.S. Department of Health and Human Services, HHS)، فإن تعريف الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية هو "الأفراد الذين لا يتحدثون الإنجليزية كلغتهم الأم و/أو محدودي القدرة في قراءة الإنجليزية أو كتابتها أو التحدث بها أو فهمها".<sup>1</sup> هذا التعريف يشمل من يحتاجون إلى المساعدة بلغة الإشارة الأمريكية (American Sign Language, ASL). تتفهم إدارة الصحة حقوق كل فرد في اختيار تعريفه لنفسه بصفته من الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية، إضافة إلى حقوقهم في اختيار لغتهم المفضلة التي يتعاملون بها في جميع خدمات إدارة الصحة وبرامجها وأنشطتها.

### من نحن؟

إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) هي إدارة تخصص جهودها لوقاية صحة سكان فرجينيا وتعزيزها. تشتمل إدارة الصحة، وهي إدارة VDH، على مكتب مركزي في ريتشموند يقدم خدماته على مستوى الولاية، و35 منطقة صحية محلية. تتعاون هذه الكيانات مع بعضها في تحقيق رسالة إدارة الصحة عن طريق تعزيز خيارات نمط الحياة الصحي التي يمكنها الوقاية من الأمراض المزمنة، وتوعية الجمهور حول الاستعداد للطوارئ والمخاطر التي تهدد صحتهم، والتحقق في نقشي الأمراض في فرجينيا؛ هذا فقط على سبيل المثال لا الحصر فيما يخص مجالات النشاط.

### حجم إدارة الصحة

3800 موظف

35 منطقة صحية محلية

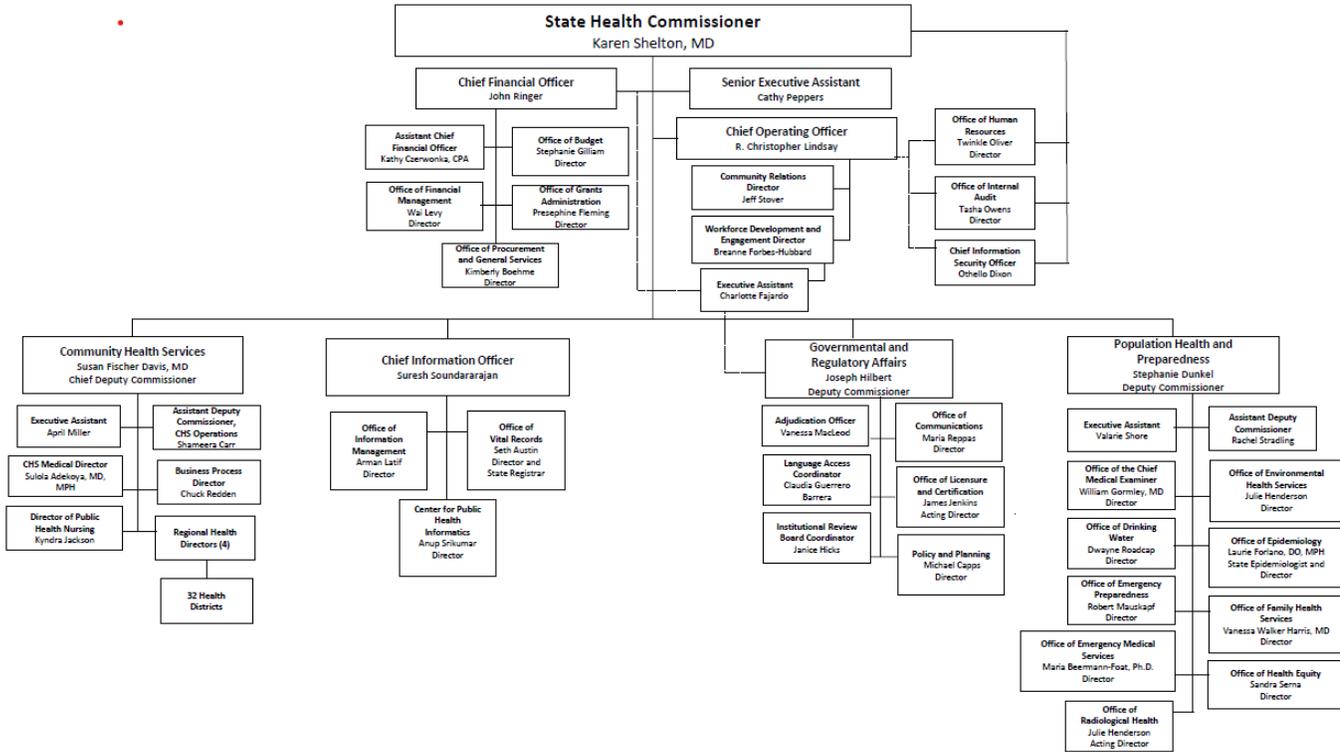
119 إدارة صحية محلية

161 موقع عمل

<sup>1</sup> مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/laws-regulations-guidance/guidance-federal-financial-assistance-title-vi/index.html>

يتولى مفوض الصحة بالولاية رئاسة إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) ويعينه حاكم ولاية فرجينيا. يشرف المفوض على توجيه إدارة الصحة ويعمل تحت إدارة الحاكم من خلال وزير الصحة والموارد البشرية. يتعاون المفوض مع العديد من المفوضين النائبين والشخصيات البارزة الأخرى في فريق القيادة لتوجيه إدارة VDH في جهودها للتعامل مع الجوانب الصحية المعقدة وتعزيز مصالح جميع سكان ولاية فرجينيا.

## VIRGINIA DEPARTMENT OF HEALTH



August 25, 2025

## مكاتب إدارة الصحة في فرجينيا

مكتب المفوض

الإدارة المالية

الميزانية

إدارة المنح

الموارد البشرية

المشتريات والخدمات العامة

إدارة المعلومات

السجلات المهمة

التراخيص والشهادات

التواصل

علم الأوبئة  
خدمات صحة الأسرة  
خدمات الصحة البيئية  
ماء الشرب  
كبير الأطباء الشرعيين  
العدالة الصحية  
الخدمات الطبية الطارئة  
الاستعداد للطوارئ  
الصحة الإشعاعية  
خدمات الصحة المجتمعية

## الغرض والسلطة

إن كفاءة التسهيلات هي الخدمات اللغوية التي تؤدي إلى تواصل دقيق وفعال وفي الوقت المناسب مع الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة. تلتزم إدارة الصحة في فرجينيا ( Virginia Department of Health, VDH) بضمان كفاءة التسهيلات للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية و/أو ذوي الاحتياجات الخاصة فيما يخص الخدمات والبرامج والأنشطة.

إن غرض هذا المستند هو وضع إستراتيجية لضمان أن الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية و/أو ذوي الاحتياجات الخاصة يمكنهم الاستخدام السهل للخدمات والبرامج والأنشطة التي تقدمها إدارة الصحة. ستتولى إدارة الصحة، وهي إدارة VDH، مراجعة وتحديث خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة هذه كل عامين لضمان الاستجابة المستمرة لاحتياجات المجتمع وللحفاظ على الامتثال للقوانين الفيدرالية وقوانين الولاية.

المراجع	المصدر
<a href="#">الباب السادس VI في قانون الحقوق المدنية لعام 1964</a>	القانون الفيدرالي
<a href="#">قانون الرعاية الميسورة، المادة 1557</a>	
<a href="#">قانون الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة (ADA)</a>	
<a href="#">قانون سكان فرجينيا ذوي الاحتياجات الخاصة</a>	قانون فرجينيا
<a href="#">قانون قابلية نقل التأمين الصحي والمساءلة</a>	غير ذلك

## وضع الخطة وتنفيذها

### تخطيط/نطاق خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة

تساعد هذه الخطة العاملين في إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) على إدراك أدوارهم ومسؤولياتهم فيما يخص مساعدة ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة على اجتياز عوائق حصولهم على خدمات إدارة الصحة كل يوم وفي أثناء عمليات الطوارئ. تتمثل الخطة في مستند إداري يحدد مهام

المساعدة اللغوية التي تتحملها إدارة الصحة مع تحديد الأولويات ومواعيد التسليم، إضافة إلى كيفية تخصيص الموارد اللازمة بما يضمن الامتثال للقوانين الفيدرالية وقوانين الولاية بخصوص متطلبات التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة.

كما تحدد الخطة مبادئ التشغيل والمبادئ التوجيهية التي تحكم تقديم خدمات التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة، وهي متاحة للجمهور حتى يتمكن الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة من فهم أن خدمات المساعدة والدعم متاحة لهم مجاناً.

تُعد الخطة بمثابة "دليل إرشادي" لموظفي إدارة الصحة والأطراف المعنية، فهي تحدد الخطوات اللازمة لتجميع البيانات، وإتاحة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة، وتقديم الخدمات للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة. توضع البروتوكولات والإجراءات كإرشادات داخلية لموظفي إدارة الصحة للالتزام بها ومشاركتها داخلياً عبر البريد الإلكتروني لإدارة الصحة والوصول إلى شبكة الإنترنت الداخلية.

يشمل الآتي قائمة بخدمات إدارة الصحة المعنية بالتسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة:

- خطة تسهيلات لغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة تشمل سياسات وإجراءات مكتوبة تسري على جميع المكاتب والمناطق الصحية.
- إتاحة خدمات التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة في الوقت المناسب وبجودة عالية للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة مجاناً.
- مسؤول أو مسؤولة تنسيق داخلي لخطة التسهيلات اللغوية لتحمل مسؤولية إدارة الخدمات اللغوية.
- سجل بالمرضى والعملاء الذين يفضلون لغة مكتوبة ومنطوقة غير الإنجليزية في أثناء الترجمة الفورية.
- إتاحة ترجمة الكتيبات والنشرات والمستندات المهمة المستخدمة بشكل متكرر، عند الطلب.
- إبلاغ الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة بحقوقهم في الحصول على خدمات لغوية مجانية عند أي نقطة تواصل مع إدارة الصحة.
  - إدراج عبارات لغوية موجزة في حالات التواصل المهمة الموجهة للأعضاء، وصفحات الويب والمواقع الإلكترونية، ومنطقة الاستقبال في إدارة الصحة.
  - تتوفر ملصقات التسهيلات اللغوية وبطاقات أنا أتحدث "I Speak" في وحدات العمل التابعة لإدارة الصحة.

### مسؤول تنسيق التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة

يتحمل مسؤول أو مسؤولة تنسيق خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة لدى إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) مسؤولية التواصل المعني في إدارة الصحة، إضافة إلى قيادة وتطوير وتنفيذ ومراقبة خطة إدارة VDH وعناصرها. يمكن إرسال التعليقات و/أو الأسئلة/الشكاوى المعنية بالخطة إلى:

كلوديا جاريرو باريرا

Claudia Guerrero Barrera

مسؤولة تنسيق التسهيلات اللغوية في إدارة الصحة في فرجينيا

VDH Language Access Coordinator

في العنوان: 109 Governor Street

Richmond, VA 23219

الهاتف: 804-489-7269

البريد الإلكتروني: [claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov](mailto:claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov)

يجب الإبلاغ عن جميع الانتهاكات المزعومة لمتطلبات التسهيلات اللغوية أو شكاوى خدمات تلك التسهيلات إلى مسؤولة تنسيق التسهيلات اللغوية دون تأخير. تحرص مسؤولة تنسيق التسهيلات اللغوية على التحقيق في جميع الشكاوى وحلها وفق أحكام سياسة إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) بخصوص عدم الاضهاد أو التمييز.

تسعى إدارة الصحة، وهي إدارة VDH، إلى استمرارية دعم وزيادة و/أو تحسين بنود التسهيلات اللغوية المشار إليها من خلال التنفيذ الإستراتيجي ومراقبة وتقييم كل مكونات خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة ( Language and Disability Access Plan, LDAP).

### خدمات المساعدة اللغوية ومساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة لسكان ولاية فرجينيا

تلتزم إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) بإتاحة خدمات التسهيلات اللغوية والتسهيلات المعقولة لسكان ولاية فرجينيا ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لضمان سهولة استخدامهم للبرامج والخدمات، ويشمل ذلك إتاحة الخدمات اللغوية لجميع البرامج والعمليات المعنية، وحسب الاقتضاء. ستبذل إدارة الصحة، وهي إدارة VDH، جهودًا مركزة لضمان إتاحة الخدمات، التي يطلبها الأفراد الذين بحاجة إلى ترجمة فورية وترجمة تحريرية وعن طريق مقدمي المساعدات الإضافية المؤهلة؛ وذلك لضمان سهولة استخدام البرامج والخدمات وفقًا للقوانين الفيدرالية وقوانين الولاية. تلتزم إدارة الصحة بتجاوز العوائق اللغوية لمواصلة تحسين الصحة العامة، وذلك من خلال بناء علاقات أقوى مع الأفراد والمجتمعات ذات الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية و/أو ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك عبر إتاحة سهولة استخدام جميع برامج وخدمات إدارة الصحة.

### فريق التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة

في يوم 3 يونيو 2024، شكلت مفوضة الصحة في الولاية، الدكتورة/ كارين شيلتون Dr. Karen Shelton، مجموعة عمل لتقييم وتوجيه وتقديم الملاحظات اللازمة لإعداد إدارة الصحة لخطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة. كما قدمت مجموعة العمل ملاحظاتها بشأن هيكل تقييم الاحتياجات، وهي أداة قيمة لتجميع معلومات عن احتياجات المكاتب والمناطق الصحية المحلية بخصوص التسهيلات اللغوية لكل من يتواصل مع الخدمات التي تقدمها إدارة الصحة. كما تؤكد المجموعة على أن خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة تتيح التوجيه اللازم لضمان اتخاذ موظفي إدارة الصحة لقرارات مدروسة ومستنيرة عند تقديم الخدمات للمجتمعات ذات الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية. ستعمل مجموعة العمل هذه على إتاحة وسيلة لتجميع الآراء ووجهات النظر كلها تجاه هدف واحد وهو تحسين التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة في جميع قطاعات إدارة الصحة. لقد تكونت مجموعة العمل من أعضاء معينين أو منتدبين من سبعة مكاتب وأحد عشر منطقة صحية محلية، كما يمكنها الاشتغال على مشاركين من أعضاء آخرين في إدارة الصحة و/أو الأطراف المعنية حسب الضرورة.

المكاتب	المناطق الصحية المحلية
مكتب علم الأوبئة	بلو ريدج Blue Ridge
مكتب خدمات صحة الأسرة	وسط شيناندوا Shenandoah
مكتب خدمات الصحة البيئية	وسط فرجينيا
مكتب الاستعداد للطوارئ	إيسترن شور Eastern Shore
مكتب العدالة الصحية	فيرفاكس Fairfax
مكتب إدارة المعلومات	ماونت رودجرز Mount Rodgers
مكتب السجلات المهمة	بيدمونت Piedmont
	منطقة راباهانوك Rappahannock
	ريتشموند/هنريكو Richmond/Henrico
	ثري ريفرز Three Rivers
	فرجينيا بيتش Virginia Beach

تجتمع مجموعة العمل بشكل ربع سنوي لتقديم إسهاماتها بخصوص احتياجات وحدات العمل للوصول إلى المجتمعات ذات الخلفيات واللغات والثقافات والاحتياجات المتنوعة لإتاحة التسهيلات بناءً على الاحتياجات الخاصة أو الإعاقة، فهذا يمكنه إتاحة دعم أفضل للمكاتب والمناطق الصحية بخصوص توعيتهم للأفراد والمجتمعات وتواصلهم وتزويدهم بالخدمات. كما ستقدم

المجموعة التوصيات بشأن السياسات والممارسات المفضلة والإجراءات التي تضمن التزام إدارة الصحة بضمان كفاءة تسهيلات خدماتها.

## العناصر وخطوات التنفيذ

خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة لدى إدارة الصحة في فرجينيا ( Virginia Department of Health, VDH ) تتكون من عشرة عناصر أساسية. هذا ويتسم كل عنصر منها بالأهمية في ضمان كفاءة التسهيلات للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية، وفي كل عنصر، حددت إدارة الصحة، وهي إدارة VDH، خطوات التنفيذ المعنية لضمان حصول المكاتب والمناطق الصحية المحلية على توجيهات واضحة بشأن التواصل مع الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية. بالتعاون مع مسؤولة تنسيق التسهيلات اللغوية، ينبغي إجراء خطوات التنفيذ هذه من قبل المكاتب والمناطق الصحية المحلية في جميع قطاعات إدارة الصحة.

### العنصر 1: التقييم: الاحتياجات والقدرات

لقد نفذت إدارة الصحة في فرجينيا ( Virginia Department of Health, VDH ) تحديدًا وتقييمًا للمجتمعات ذات الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية في جميع قطاعات إدارة الصحة. كما إن المكاتب والمناطق الصحية المحلية التي تخدم المجتمعات ذات الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية أجابت على الاستبيان وقدمت معلومات عن اللغات الأعلى انتشارًا، وأنواع المعاملات، ومدى تكرارها، والاحتياجات الخدمية لهذه المجتمعات.

لقد أتاح التحديد والتقييم معلومات مفصلة تساعد على صياغة السياسات والإجراءات الهادفة إلى كفاءة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة في جميع قطاعات إدارة الصحة.

هذا التقييم عبارة عن أداة تُمكن إدارة الصحة من التقييم الدوري لإمكانات البرامج التي تقدمها إدارة الصحة واحتياجاتها. إن البيانات المجموعة عن اللغات الأعلى انتشارًا في المناطق الصحية المحلية على مستوى الولاية تُستخدم في تخطيط الموارد اللازمة لإتاحة التسهيلات اللغوية للغات غير الممثلة بشكل واسع في بيانات التعداد السكاني، وهذا يزيد من قدرة إدارة الصحة على اتخاذ الإجراءات الاستباقية في خدمة الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية.

### تحليل العوامل الأربعة

تعتمد خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة لدى إدارة الصحة في فرجينيا ( Virginia Department of Health, VDH ) على "تحليل العوامل الأربعة" المستخدم في تقييم الخدمات اللغوية في جميع قطاعات إدارة الصحة. كما تستخدم إدارة الصحة، وهي إدارة VDH، هذه الأداة للتعرف على الحاجة إلى كفاءة التسهيلات للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية الذين يتلقون الخدمات ويشاركون في البرامج التي تقدمها المكاتب والمناطق الصحية المحلية على مستوى الولاية. تتمثل هذه العوامل الأربعة في الآتي:

**العامل الأول: عدد أو نسبة الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة الذين تُقدم إليهم الخدمات أو تتم مقابلتهم والتعامل معهم**

تستخدم المناطق الصحية المحلية مجموعة متنوعة من المصادر لمعرفة عدد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة المؤهلين للحصول على الخدمات في جميع البرامج المقدمة. تشمل هذه المصادر، على سبيل المثال لا الحصر، تقديم البرامج وإجراءات الاستقبال وسجلات المرضى والسجلات الطبية، ومنظومة "كروس رودز" Crossroads، وأنظمة التوزيع، ومقدمي خدمات متنوعة يُستعان بها في خدمات الترجمة الفورية والتحريرية للغات المطلوبة. يتم أيضًا تسجيل اللغة المفضلة خلال مكالمات الاستقبال أو تحديد الأهلية من خلال مركز تواصل برنامج VA MAP. تستخدم إدارة الصحة بطاقات أنا أحدث "I Speak" لتحديد اللغة التي يفضلها من يطلبون الخدمات خلال ساعات العمل الرسمية. إضافة إلى ذلك، يتم تجميع البيانات الديموغرافية من خلال استبيانات الرأي للمشروعات الخاصة، وتقييمات الاحتياجات والمجموعات النقاشية

والزيارات المنزلية؛ وغيرها من مبادرات التواصل المجتمعي. ثم تُخزن هذه البيانات على منظومة Web Vision لتمكين إجراء المزيد من التحليل للغات الأكثر تحدثًا حسب المنطقة الجغرافية.

في أكتوبر 2024، حدد التقييم المجتمعي للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية اللغات التالية باعتبارها الأكثر تحدثًا في ولاية فرجينيا: الإسبانية، والكورية، والصينية المبسطة، والفيتنامية، والعربية، والفارسية (أي الفارسية والدارية)، والأردية، والكريولية الهايتية، والتاجالوجية، والأمهرية، والروسية، والفرنسية، والهندية، واليابانية، والبرتغالية، والتركية، والسواحيلية. هذه البيانات متسقة مع بيانات التعداد السكاني لعام 2020 بخصوص اللغات الأكثر تحدثًا في فرجينيا. (U.S. Census Bureau, 2025)

يعمل فريق التسهيلات اللغوية بشكل وثيق مع المناطق الصحية المحلية والمكاتب التي تقدم خدمات مباشرة للمساعدة في ترجمة المستندات المهمة. ثم تُخزن هذه الموارد المترجمة في [مركز التسهيلات اللغوية](#) لتسهيل إمكانية الوصول إلى المعلومات في البرامج والحملات والموارد المجتمعية المتعددة.

### **العامل الثاني: مدى تكرار تعامل ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة مع برامج إدارة الصحة في فرجينيا**

يتواصل الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة مع إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) بطرق متنوعة تشمل الحضور الشخصي، أو التواصل عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني لإدارة VDH. يسعى هؤلاء الأفراد للحصول على خدمات مثل برنامج النساء والرضع والأطفال (WIC)، وتنظيم الأسرة، وفحوصات الأمراض المنقولة جنسيًا والسل، والتطعيمات، وتحديد الأهلية الطبية، وتحديد المواعيد. يتواصل أفراد المجتمع أيضًا للحصول على خدمات مثل طلبات السجلات المهمة، أو تصاريح الخدمات الغذائية، أو التفيتيش.

تبذل إدارة الصحة، وهي إدارة VDH، جهدًا كبيرًا للتواصل مع المجتمع من خلال مقابلة الأفراد في أماكن وجودهم، وذلك عبر مبادرات التوعية مثل الزيارات المدرسية والزيارات المنزلية وبرامج التوعية بالشراكة مع وكالات أخرى والحكومة المحلية، والمشاركة في مهرجانات عديدة ينظمها الشركاء المجتمعون. إضافة إلى ذلك، تجمع إدارة الصحة بيانات حول مدى تكرار المعاملات من خلال تحليل الاستعانة بخدمات الترجمة الفورية والتحريرية من مقدمي الخدمات المتنوعة.

### **العامل الثالث: طبيعة وأهمية البرنامج أو النشاط أو الخدمة من تقديم إدارة الصحة في فرجينيا**

تعد إتاحة التسهيلات اللغوية للخدمات المباشرة أمرًا ضروريًا، وخصوصًا للخدمات التي لها أثر مباشر على الصحة. لهذا السبب، فإن عدم كفاية التسهيلات اللغوية، وخصوصًا عند شرح معلومات مهمة عن الوقاية والعلاج ومكافحة الأمراض والتطعيمات والسلامة، قد يؤثر سلبًا على النتائج الصحية لسكان فرجينيا.

لضمان كفاءة التسهيلات والجودة العالية في الخدمات، فإن إدارة الصحة تتيح ترجمة فورية وتحريرية موثوقة للمستندات الأكثر استخدامًا. إن هذه المنهجية تؤكد على حق الأفراد في الحصول على المعلومات بلغتهم المفضلة، وهذا يضمن العدل في إمكانية الوصول إلى الخدمات والمعلومات الصحية الجوهرية.

### **العامل الرابع: تحديد الموارد المتاحة لمساعدة الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة**

تستعين إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) بمقدمي خدمات مسجلين في عقود الولاية التي تبرمها إدارة الخدمات العامة (the Department of General Services, DGS) لخدمات الترجمة التحريرية والفورية. بموجب هذه العقود، زادت إدارة الصحة عدد مقدمي الخدمات اللغوية، ومن بينها The Language Group، و OMNIA Partners (عقد تابع لإدارة الخدمات العامة DGS يشمل 12 مقدمًا للخدمات اللغوية). هذا ويتولى مقدمو الخدمات هؤلاء تقديم خدمات ترجمة فورية وتحريرية عالية الجودة بأكثر من 250 لغة. كما إن شركة Smartling متعاقدة

أيضًا على مستوى الولاية، إذ تتيح خدمات ترجمة عالية الجودة، ويشمل ذلك ترجمة الموقع الإلكتروني لإدارة الصحة إلى أهم 11 لغة.

بإمكان كل مكتب ومنطقة صحية محلية طلب الخدمات بشكل مستقل بعد إنشاء حساب لدى مقدم الخدمات (أو مقدمي الخدمات) من اختيارهم، ويستخدم كل منهم رقم فوترة فريدًا لخدماته. في حين يتولى مقدمو الخدمات تقديم الترجمة الفورية بلغة الإشارة الأمريكية بالفعل، يتم أيضًا التواصل مع إدارة فرجينيا للصم وضعاف السمع ( Virginia Department of the Deaf and Hard of Hearing, VDDHH) للحصول على هذه الخدمات، إذ تحتفظ هذه الإدارة بقائمة من المترجمين الفوريين المؤهلين والمؤهلين الذين يقدمون الترجمة الفورية بلغة الإشارة الأمريكية في الموقع وعن بُعد عبر الفيديو. هذا إضافة إلى استشارة إدارة المكفوفين وضعاف البصر (Department for the Blind and Vision Impaired) لضمان التواصل الفعال مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتلبية أي احتياجات تواصل محددة أخرى.

مع أن قائمة مقدمي الخدمات كبيرة، غير أن الموظفين القادرين على التواصل بلغتين لهم دور مهم أيضًا في الترجمة الفورية عند تقييم الاحتياجات اللغوية للأفراد خلال الزيارات المباشرة وسيناريوهات أخرى متنوعة. لضمان إمداد الموظفين بالأدوات اللازمة لهذه المهام، تقدم إدارة الصحة برنامجًا لتدريب المترجمين الفوريين بالتعاون مع معهد فرجينيا للترجمة الفورية ( Virginia Institute of Interpreting)، ولقد تم إعداد برنامج تدريب المترجمين الفوريين لإمداد الموظفين ثنائيي اللغة المختارين بالمهارات والمعارف اللازمة ليصبحوا مترجمين فوريين محترفين. يُعد هذا البرنامج خطوة مهمة ضمن جهودنا لتعزيز القدرات المهنية للموظفين ثنائيي اللغة الذين يعملون في الترجمة الفورية في إدارة الصحة، وهذا يضمن استيفائهم لجميع المتطلبات القانونية.

### خطوات التنفيذ:

- التقييم السنوي للمجتمعات ذات الإتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لتقييم الاحتياجات اللغوية في جميع البرامج وتحديد مستوى كفاءة الخدمات الحالية.
- اكتشاف فجوات عدم تلبية احتياجات التسهيلات اللغوية، ووضع إستراتيجيات أعلى كفاءة للتعامل مع هذه الاحتياجات.
- متابعة المتعاقدين الذين يقدمون خدمات الترجمة الفورية والتحريرية لتقييم كفاءتهم وتحسين البروتوكولات المتبعة.
- يجب على مقدمي خدمات الترجمة الفورية والتحريرية تقديم بيانات استخدام ربع سنوية إلى مسؤولة تنسيق التسهيلات اللغوية لاكتشاف أي احتياج إلى إضافة لغات أو لهجات جديدة، وهذا يعزز التسهيلات بشكل عام.
- إدراج التعليقات والملاحظات من خلال طرح سؤال واحد للأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية والمستعنيين بترجمة فورية للغة الإشارة الأمريكية، وسؤال واحد لمقدمي الخدمات في إدارة الصحة بعد كل جلسة ترجمة فورية يؤديها مقدم الخدمة، وذلك لتقييم جودة الخدمة والرقابة عليها.
- دراسة الممارسات المفضلة التي وضعتها إدارات الصحة على مستوى البلاد لتحسين الخدمات في الإدارات كلها.
- استكشاف خيارات أجور الموظفين ثنائيي اللغة الذين يُكملون تدريب تأهيل المترجمين الفوريين ويؤدون مهام الترجمة الفورية كجزء في مسار تطورهم الوظيفي.
- تدريب الموظفين والمتعاقدين والأطراف المعنية والمتطوعين على خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة لدى إدارة الصحة والإجراءات المتبعة في جميع قطاعات إدارة الصحة.

## العنصر 2: تقديم الخدمات

من خلال الإنترنت يتمكن موظفو إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) من الوصول إلى مركز التسهيلات اللغوية (Language Access Hub). يُعد مركز التسهيلات اللغوية مساحة إرشادية داخلية مصممة لمساعدة موظفي إدارة الصحة على تحسين فهمهم للتسهيلات اللغوية وتعزيز النمو كمجتمع للتوعية. بفضل فهم التسهيلات اللغوية وتطبيقها، تضمن إدارة الصحة الامتثال للقوانين والإرشادات الفيدرالية وقوانين الولاية، مع دعم مهمتنا التنظيمية المتمثلة في حماية صحة وتعزيز مصالح جميع الأفراد الذين يعيشون في ولاية فرجينيا.

يعمل مركز التسهيلات اللغوية كمنصة مركزية لجميع موارد المساعدة اللغوية المتاحة للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة. يلتزم كل مقدمي الخدمات، الذين يقدمون خدمات التسهيلات اللغوية في جميع قطاعات إدارة الصحة، بتقديم تقرير ربع سنوي يوضح تفاصيل عدد الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد الذين بحاجة إلى لغة الإشارة الأمريكية، والذين يتلقون خدماتهم من منطقة الصحة المحلية. يتم تجميع البيانات على مرحلتين

- **المرحلة الأولى:** تخزين البيانات في جداول بيانات لأغراض التتبع المبدئي وإعداد التقارير.
- **المرحلة الثانية:** دمج البيانات في منظومة تفاعلية، وهذا يتيح إمكانية توقع توجهات الهجرة الجديدة، وأنماط استخدام اللغات، والحاجة المحتملة إلى لغة الإشارة الأمريكية أو خدمات لغة الإشارة الأخرى للأفراد من بلدان متنوعة. تساعد هذه المنظومة أيضًا على فهم احتياجات التسهيلات المتنوعة بين الفئات السكانية المختلفة

تساعد هذه المنهجية المنقسمة إلى مرحلتين في تتبع التوقعات بشكل أعلى كفاءة وتحسين خدمات التسهيلات اللغوية في جميع قطاعات إدارة الصحة.

### خطوات التنفيذ:

- تدريب الموظفين على كفاءة استخدام منصة مركز التسهيلات اللغوية. سيؤدي ذلك إلى تحسين استخدام الموظفين للأدوات والموارد المتاحة، وهذا يحسن الخدمات المقدمة للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة.
- إعداد معايير لتقييم أداء البرنامج بانتظام ومراقبة كفاءة الخدمة. يساعد هذا التقييم المستمر في تحسين الإستراتيجيات وتعزيز تقديم الخدمات للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة.
- مراجعة البيانات الواردة من مقدمي الخدمات المتنوعين المتعهدين بتقديم الترجمة الفورية وذلك لتحديد اللغات والمناطق الأعلى طلبًا. سيساهم هذا التحليل في إعداد إستراتيجيات الاستعانة بالمرجمين الفوريين وضمان تخصيص الموارد حيث تشتد الحاجة إليها.
- إعداد سياسات وإرشادات واضحة لتحديد الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد الذين بحاجة إلى لغة الإشارة الأمريكية وتقييم احتياجاتهم اللغوية. سيؤدي ذلك إلى تحسين الكفاءة والعدل في خدمة المجتمعات الأعلى احتياجًا.

### العنصر 3: خدمات المساعدة اللغوية الشفوية

تقدم إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) خدمات الترجمة الفورية عبر وسائل متنوعة، بما في ذلك المترجمون الفوريون ثنائيي اللغة من الموظفين، والمترجمون الفوريون المتعاقدون، والمترجمون الفوريون عبر الهاتف / الفيديو، ولغة الإشارة الأمريكية؛ عند الحاجة. فيما يخص الأفراد الذين يدخلون بدون موعد مسبق، يتولى الموظفون تحديد اللغة المفضلة باستخدام بطاقة أنا أتحدث "I Speak". بمجرد تحديد اللغة، سيحدد الموظف الخيار الأفضل لتقديم الخدمات بتلك اللغة.

تتسم إدارة الصحة، وهي إدارة VDH، بإتاحة تسهيلات بأكثر من 250 لغة من خلال مقدمي خدماتها المتعاقدين. تنص الممارسات المفضلة في إدارة الصحة على أنه لا يُسمح بتقديم خدمات الترجمة الفورية سوى من قِبل الموظفين الذين أكملوا دورة تدريبية للمترجمين الفوريين مدتها 40 ساعة. لدعم هذه المعايير، تقدم إدارة الصحة تدريبًا لموظفيها ثنائيي اللغة لمساعدتهم على أن يصبحوا مترجمين فوريين مؤهلين، وهذا يعزز جودة الخدمة في جميع قطاعات إدارة الصحة ويضمن كفاءة التسهيلات للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية. كما تقدم إدارة الصحة دورة ترجمة فورية مدتها 8 ساعات لغير المتخصصين من خلال إحدى المؤسسات الشريكة. تم إعداد هذا التدريب للموظفين الذين لا يتقنون لغتين بشكل كامل ولكن لديهم معرفة كافية بلغة ثانية لتسهيل التواصل في حالات الطوارئ.

تُتاح خدمات الترجمة الفورية للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد الذين يطلبون الترجمة الفورية بلغة الإشارة الأمريكية، وذلك مجانًا تمامًا.

سيكون ترتيب تقديم خدمات الترجمة الفورية وفق الآتي:

1. مترجم فوري من الموظفين ثنائيي اللغة، بالحضور الشخصي؛ أو
2. مترجم فوري متعاقد، بالحضور الشخصي؛ أو
3. مترجم فوري عبر الهاتف / الفيديو؛ مع
4. لغة الإشارة الأمريكية في حال الحاجة.

إذا دعت الحاجة إلى تحديد موعد لاجتماع غير طارئ مع شخص يحتاج إلى مساعدة لغوية أو مساعدة في التواصل، فسيتولى موظفو إدارة VDH ترتيب خدمات الترجمة الفورية.

تتمثل الطريقة المفضلة للترجمة في إتاحة مترجم فوري بالحضور الشخصي. هذا وسيتم استخدام الترجمة الفورية عبر الهاتف و/أو الفيديو عند عدم إتاحة خيار آخر. قبل استخدام الترجمة الفورية عبر الهاتف، يجب على موظف إدارة الصحة المعني بذل جهود معقولة لإتاحة مترجم فوري بالحضور الشخصي.

خلال الاستجابة للطوارئ، ستتولى إدارة الصحة تحديد وترتيب خدمات المساعدة اللغوية والمساعدة في التواصل بما يناسب الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية، والأفراد الذين يطلبون لغة الإشارة الأمريكية، أو ذوي الاحتياجات الخاصة المؤثرة في التواصل. سيتولى موظفو إدارة الصحة الاستفادة من العقود المبرمة مسبقًا مع المترجمين الفوريين المؤهلين وخدمات الترجمة ومقدمي وسائل المساعدة لضمان سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات المهمة في الوقت المناسب. هذا ويتم نشر هذه الموارد وفق احتياجات المجتمع المحددة وأولويات الاستجابة لتسهيل التواصل الفعال طوال حالة الطوارئ المعنية.

من حق المستفيدين أن يُتاح لهم مترجمون فوريون يتسمون بالحياد والنزاهة والأهلية، وذلك مجانًا خلال جميع الخدمات / البرامج المقدمة. يقتصر دور هؤلاء المترجمين الفوريين على ترجمة فورية للمعلومات فقط، وعدم طرح أسئلة على المستفيدين خارج دورهم المحدد. على الإخطارات والمستندات المعنية بالجلسات والإجراءات المضادة أن تُبلغ الأفراد بحقهم في الحصول على ترجمة فورية من مترجم فوري مؤهل ومحيد ونزيه دون الحاجة إلى تحمل أي تكلفة. ينبغي أيضًا تقديم تعليمات واضحة حول كيفية طلب الترجمة الفورية. ينبغي تقديم الإخطارات والمستندات باللغة المناسبة للأفراد ذوي الإلتقان المحدود / غير المتقنين للغة الإنجليزية (Limited/Non-English Proficiency, L/NEP) وينبغي اشتغالها على الصياغة الآتية:

- بموجب هذا، أُمح موافقتي الصريحة إلى إدارة الصحة في فرجينيا ( Virginia Department of Health, VDH)، ويُشار إليها أيضًا باسم إدارة الصحة أو إدارة VDH، على إمكانية وصولها إلى بيانات اللغة واسترجاعها واستخدامها وفقًا لتفضيلاتي. أفهم أن هذا يُتيح استخدام لغتي المفضلة، وفق الموضح برمز اللغة "\_\_\_" المستخدم للغتي المفضلة، في التواصل والفهم بخصوص خدمات إدارة الصحة. تظل هذه الموافقة سارية المفعول حتى ألغيتها صراحةً.
- هذا إقرار مني بأن تفضيلي اللغوي قد يتغير في أي وقت، وستتولى إدارة الصحة تحديث أنظمتها على الفور للتوافق مع هذه التغييرات.
- أفهم أنني لست ملزمًا بتقديم هذه الموافقة، ولكنني أفهم أنه بدونها، قد يتعذر على إدارة الصحة تقديم جميع الخدمات بالكفاءة أو الدقة نفسها التي يتم تقديمها بلغات أخرى غير الإنجليزية.

#### خطوات التنفيذ:

- ستتولى إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) إنشاء دليل للموظفين والمتعاقدين ثنائيي اللغة. في الحالات التي لا يُتاح فيها مقدمي الخدمات اللغوية، سيُطلب من هؤلاء الموظفين / المتعاقدين ثنائيي اللغة تسهيل الترجمة الفورية إلى حين استخدام موارد بديلة.

- ستتولى إدارة الصحة إعداد دليل موارد لغوية سهل وبسيط وتوزيعه على جميع الموظفين. سيشتمل هذا الدليل على الممارسات المفضلة للعمل مع المترجمين الفوريين.
- سيتلقى الموظفون تدريبًا على إجراءات العمل مع المترجمين الفوريين لضمان التواصل الفعال.
- سيتم إنشاء أداة لتجميع البيانات بخصوص جودة كل لقاء ترجمة فورية بهدف التحسين المستمر لتقديم الخدمة.
- لتعزيز السرية في أثناء الترجمة الفورية الثلاثية الأطراف، سوف تستثمر إدارة الصحة في معدات الترجمة الفورية.
- ستتولى إدارة الصحة توزيع معلومات خدمات المساعدة اللغوية الشفوية على جميع الموظفين، بغض النظر عما إذا يتواصلون مع الجمهور مباشرة أم لا.

#### العنصر 4: الترجمة التحريرية

إن بناء الثقة في مجتمعات الأفراد ذوي الإتقان المحدود / غير المتقنين للغة الإنجليزية ( Limited/Non-English Proficiency, L/NEP ) يتطلب مراجعة دقيقة لجودة جميع مواد الترجمة لضمان دقة معلومات البرنامج. يُعد ضمان الجودة أمرًا شديد الأهمية لهذه الإجراءات. قد تشتمل المواد المطلوب ترجمتها على أنواع مختلفة، مثل خطابات إبلاغ الأفراد بالمشاركة في البرنامج، ومواد التوعية، وإخطارات الموافقة على المخصصات أو رفضها، والمعلومات المعنية بحقوق الطعن، والإخطارات التي تتطلب ردودًا من المستفيدين، والتنبيهات التي تُبلغ غير الناطقين باللغة الإنجليزية أو الأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية بإتاحة المساعدة اللغوية المجانية؛ وغيرها من مواد التوعية والتواصل. قد تشتمل الترجمة إما على المستند المعني كله أو جزء منه.

في مركز التسهيلات اللغوية (Language Access Hub) التابع لإدارة الصحة في فرجينيا ( Virginia Department of Health, VDH ) بإمكان الموظفين العثور على المستندات المستخدمة بشكل متكرر والتي تمت ترجمتها إلى أعلى 12 لغة تحدثًا. سيعتمد ترتيب أولوية اللغة المعنية على المنطقة التي تُقدم فيها الخدمات. إن هدف مكتبة الترجمة هو ضمان كفاءة إمكانية الوصول إلى هذه المستندات من قِبل جميع قطاعات إدارة الصحة، إضافة إلى جهود القضاء على تكرار النسخ. بفضل تخزين جميع المواد المترجمة في مكان واحد، ستتمكن المكاتب والمناطق الصحية المحلية من سرعة الاطلاع على الترجمة المتاحة، وهذا يحسن كفاءة التسهيلات اللغوية وإمكانية الوصول إليها.

ينبغي لمديري وموظفي المكاتب والمناطق المحلية تحديد المستندات التي تجب ترجمتها على أساس كل حالة على حدة. ينبغي لهم اتخاذ قرار عما إذا ستم ترجمتها أي مستند يشتمل على معلومات مهمة لتسهيلات البرامج أو الخدمات أو المخصصات من إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) أو حيثما تكون الترجمة مطلوبة بموجب القانون. هذا وستعمل مكاتب ومناطق إدارة الصحة على ضمان المؤهلات اللازمة لدى المترجمين الذين يتعاملون مع المواد وأن الترجمة تنقل المعلومات المطلوبة بشكل صحيح. قد تفشل بعض الترجمة الحرفية في نقل الرسالة المقصودة من المواد المكتوبة الأصلية، والترجمة الإبداعية هي البديل الأفضل.

#### خطوات التنفيذ:

- ينبغي للمناطق والمكاتب الصحية المحلية تحديد المستندات الأساسية التي يتم تداولها بشكل متكرر من أجل التواصل الفعال مع الأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية. ينبغي ترجمة هذه المستندات وتخزينها في مركز التسهيلات اللغوية. قد تشتمل الأمثلة على استمارات الموافقة، والطلبات، والسياسات، والإخطارات، وغيرها من المعلومات العامة المهمة.
- الاحتفاظ بنسخ المستندات: يتم إنشاء منظومة لتتبع نسخ المستندات المترجمة والحرص على مراجعتها وتحديثها بانتظام لتوافق أي تغييرات في المستندات الأصلية.
- يجب استكشاف استخدام أدوات أو برمجيات إدارة الترجمة لتسهيل الترجمة، وتحسين الكفاءة، والحفاظ على مجموعة مركزية من المستندات المترجمة.

- يجب إنشاء منظومة تسمح لأعضاء الفريق الرئيسيين بتحميل وتنزيل الترجمة بسهولة من مكتبة الترجمة لاستمرارية نشر المُستجدات في الموقع المعني وتعزيز الكفاءة.
- إجراء اختبارات المستخدمين مع الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة على المستندات المترجمة لتحديد مدى الامتثال لقانون إعادة التأهيل لعام 1973 (المادة 508) وتخفيف العوائق التي تمنع تسهيلات استخدام التقنيات المساعدة.
- إعداد إرشادات لاستخدام الترجمة الآلية / الترجمة بالذكاء الاصطناعي، لأن استخدامها أصبح أعلى انتشارًا.

## العنصر 5: إستراتيجيات التواصل الفعال مع الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة

تسعى إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) باجتهاد لتحقيق كفاءة التسهيلات لخدمات الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة. في حين تقدم إدارة الصحة ترجمة فورية بلغة الإشارة الأمريكية ASL وإستراتيجيات أخرى لمعالجة العوائق التي يواجهها الأفراد المكفوفون، وضعاف البصر، والصم المكفوفون، والصم / ضعاف السمع، وغيرها من مجتمعات ذوي الاحتياجات الخاصة المؤثرة في التواصل، فإننا ندرك جوانب التحسين الضرورية المطلوب تنفيذها.

لتحسين فهم العوائق التي تواجهها هذه المجتمعات — ولإعداد إستراتيجيات تواصل أعلى كفاءة لمعالجة تلك العوائق — شاركت إدارة الصحة في نقاشات مع إدارة فرجينيا للصم وضعاف السمع ( Virginia Department for the Deaf and Hard of Hearing, VDDHH)، وإدارة فرجينيا للمكفوفين وضعاف البصر ( Virginia Department for the Blind and Vision Impaired, DBVI)، ومدرسة فرجينيا للصم والمكفوفين ( Virginia School for the Deaf and the Blind, VSDB). تشتمل الأدوات الشائعة التي ذكرها خبراء الوكالات المعنية على ميزات التسهيلات المدمجة في أجهزة الأياد والهواتف الذكية. من التعليق الصوتي إلى الترجمة المصاحبة والترجمة الصوتية، تطورت التقنيات لجعل هذه الأجهزة أدوات سهلة الاستخدام وفعالة للتواصل مع الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة.

لقد وضحت هذه المناقشات أن الحلول متنوعة. لهذا السبب فإنه من الضروري الجمع بين المنهجيات والشراكة القوية مع هذه الوكالات، التي يستند عملها إلى تجارب معيشية واقعية وينفذها أفراد لديهم تجارب معيشية.

### خطوات التنفيذ:

- ستقدم مدرسة فرجينيا للصم والمكفوفين (Virginia School for the Deaf and the Blind, VSDB) التدريب لموظفي إدارة الصحة حول كيفية استخدام ميزات التسهيلات المعنية. هذا ويتم تسجيل هذا التدريب وتحميله على شبكة الإنترنت الداخلية لتسهيل الوصول إليه في أثناء التوجيهات وكلما دعت الحاجة.
- يجب ضمان إتاحة عدد كافٍ من أجهزة الأياد في كل منطقة صحية ومكتب لاستخدام ميزات التسهيلات عند الحاجة.
- كما يجب إعداد برامج تدريبية تركز على التواصل الفعال مع الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، وتغطي مختلف الظروف والممارسات المفضلة لتلبية الاحتياجات الخاصة لكل مجتمع.
- الحرص على إبلاغ المناطق الصحية بشراكات إدارة الصحة، وهي إدارة VDH، مع إدارة VDDHH للصم وضعاف السمع وإدارة DBVI للمكفوفين وضعاف البصر ومدرسة VSDB للصم والمكفوفين، وذلك ليعرفوا كيفية التواصل مع هذه الوكالات للاستشارة أو المساعدة.
- يجب إبلاغ موظفي إدارة الصحة وربطهم بفريق التسهيلات الإلكترونية لضمان فهمهم لأهمية مراجعة المستندات للحرص على امتثالها للمادة 508.
- التعاون مع مكتب التواصل التابع لإدارة الصحة لدعم تدريبهم على اللغة البسيطة السهلة، إدراكًا لأهميتها في زيادة كفاءة إمكانية وصول المجتمعات المعنية إلى المستندات وسهولة فهمها.

## العنصر 6: إخطار الإتاحة المجانية للمساعدة اللغوية

ستعمل إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) على تحقيق كفاءة التسهيلات للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد الذين يطلبون خدمات الترجمة الفورية المتاحة بلغة الإشارة الأمريكية. سيتم إبلاغ الموظفين المعنيين بأن هذه الخدمات متاحة مجاناً تماماً. قد تشمل الإخطارات على الملصقات والكتيبات واللافتات والاستمارات الإلكترونية من مكتب السجلات المهمة (Office of Vital Records) على الموقع الإلكتروني، وغيرها من المستندات المهمة. من خلال إتاحة التسهيلات اللغوية بشكل مستمر، بدءاً من دخول الأفراد وحتى مواعيد المتابعة والخدمات، سيتوقع أفراد المجتمع هذه الخدمات ويعتمدون عليها.

لضمان فهم الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، يجب على إدارة الصحة في فرجينيا إبلاغهم بلغتهم بأنه يمكنهم الحصول على الترجمة الفورية مجاناً. لهذا السبب، يجب استخدام إخطارات المرضى، المشتمة على بيانات وتوضيحات، باللغة الإنجليزية ولغات متعددة. سيؤدي هذا إلى تحديد المرضى للغة المفضلة وسيساعد إدارة الصحة في تحديد المترجم الفوري الذي يجيد تلك اللغة، بما في ذلك لغة الإشارة الأمريكية.

إضافة إلى ذلك، ستتولى إدارة الصحة إبلاغ وتشجيع الأطراف المعنية على تقديم مستوى التسهيلات اللغوية نفسه عند الشراكة خلال فعاليات مثل حملات التطعيم ومبادرات مكافحة فيروس نقص المناعة البشرية HIV، والمعارض الصحية، وأي فعاليات أخرى تخدم الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية. تنبغي ترجمة جميع المواد المعنية بتفشي الأمراض في مجال الصحة العامة أو معالجة صحة المجتمع إلى اللغة الإسبانية ولغات أخرى عند الطلب، وأن تكون جاهزة للاستخدام قبل الفعالية المعنية.

### خطوات التنفيذ:

- نشر إخطارات بخصوص إتاحة خدمات المساعدة اللغوية في المناطق التي يتعامل فيها المستفيدون والموظفون.
- إنشاء قائمة سهلة الاستخدام تشمل على موارد التسهيلات اللغوية المتاحة للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية. تنبغي إتاحة هذه المستندات في الأماكن الرئيسية التي يستخدمها الجمهور بشكل متكرر.
- توسيع نطاق استخدام الشعار التالي: "في حال تحدثك لغة أخرى غير الإنجليزية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة مجاناً تماماً. ما عليك سوى طلب مترجم فوري خلال أي تواصل مع موظفي إدارة الصحة أو كلما احتجت إلى مساعدة".
- يهدف هذا الشعار إلى إبلاغ الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية بتوفر خدمات المساعدة اللغوية المجانية وحقوقهم في تقديم شكوى عند الحاجة. سيترجم الشعار إلى أعلى 12 لغة تحدثاً.
- توحيد إجراءات المبادرات التسويقية والفعاليات الحضورية، مثل المعارض الصحية وحملات التطعيم، لضمان إتاحة خدمات الترجمة التحريرية والفورية في جميع الأوقات. كما يجب ضمان حصول المشاركين على المعلومات باللغة المفضلة.
- إجراء مجموعات نقاشية مركزة مع المؤسسات التي تساعد الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية وذلك لتجميع التعليقات حول خدمات التسهيلات اللغوية التي تقدمها إدارة الصحة، بهدف تحسين جودة الخدمة.

## العنصر 7: تدريب الموظفين

توصي إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) بالتعاقد مع مترجمين فوريين طبيين مؤهلين تلقوا تدريباً احترافياً في العيادات كلما أمكن ذلك. إضافة إلى ذلك، من الموصى به أن يكمل الموظفون ثنائيو اللغة، الذين يعملون كمترجمين فوريين في أماكن غير سريرية، ما لا يقل عن 40 ساعة تدريبية للتأهل كمترجمين فوريين. لدعم هذا الهدف، تقدم إدارة الصحة، وهي إدارة VDH، برنامجاً تدريبياً للمترجمين الفوريين بالتعاون مع معهد فرجينيا للترجمة الفورية. تم إعداد هذا البرنامج لتزويد الأفراد ثنائيي اللغة في ولاية فيرمونت بالمهارات والمعرفة اللازمة ليصبحوا مترجمين فوريين محترفين. يمكن للموظفين ثنائيي اللغة ملء استمارة الطلب المتاحة على مركز التسهيلات اللغوية بمجرد موافقة مشرفهم على مشاركتهم.

يقدم البرنامج التدريبي خيارين:

1. **المترجم الفوري المحترف:** برنامج تدريبي مدته 40 ساعة تم إعداده لتزويد الأفراد بالمهارات والمعرفة اللازمة ليصبحوا مترجمين فوريين محترفين في الأماكن العامة.
2. **المترجم الفوري الطبي المحترف:** برنامج تدريبي مكثف مدته 60 ساعة مصمم للمترجمين الفوريين ذوي الخبرة. يُوصى بهذا البرنامج لمن لديهم خبرة لا تقل عن سنتين في الترجمة الفورية المتخصصة أو المجتمعية أو يحملون شهادة ترجمة فورية عامة من أي مؤسسة.

إضافة إلى ذلك، دخلت إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) في شراكة مع إدارة الصحة السلوكية وخدمات التنمية في فرجينيا ( Virginia Department of Behavioral Health and Development Services) لتقديم دورة في الترجمة الفورية للأفراد العاديين. تتيح هذه الدورة تدريبًا تمهيدًا للمترجمين الفوريين غير المدربين أو المؤقتين، وهذا يساعدهم في أن يصبحوا مترجمين فوريين ذوي كفاءة في الأماكن غير الرسمية. هذه الدورة مخصصة للموظفين الذين يتمتعون بإتقان المحادثة بلغة ثانية، بما في ذلك الموظفين ثنائيي اللغة غير المدربين، وموظفي الترويج الصحي، والمتطوعين المجتمعيين الذين يساعدون الأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية. تتولى هذه الدورة تغطية مبادئ الترجمة الفورية الأساسية والأخلاقيات ومبادئ السرية، إضافة إلى كيفية تحقيق الحياد.

مؤخرًا، قدم مكتب التواصل لدى إدارة VDH برنامجًا تدريبيًا مفصلاً حول استخدام اللغة البسيطة السهلة. شارك أكثر من 70 موظفًا في ستة أشهر تدريبية متتالية، مع التركيز على أهمية اللغة البسيطة السهلة في التوعية الفعالة لأفراد المجتمع بخصوص جوانب الصحة العامة. تناولت إحدى الجلسات أهمية استخدام لغة بسيطة سهلة في الترجمة، على وجه التحديد.

ستقدم إدارة الصحة ندوة عبر الإنترنت أيضًا بخصوص التواصل الثقافي لجميع العاملين في إدارة الصحة. إن فهم المجتمع المتنوع الذي تخدمه إدارة الصحة أمر ضروري للحفاظ على مستوى عالٍ لجودة الخدمة، وتؤكد هذه الندوة عبر الإنترنت التزام إدارة الصحة بالشمولية والمراعاة الثقافية.

### خطوات التنفيذ:

- إنشاء برنامج تدريبي شامل يركز على تقديم خدمات مراعية لثقافة المجتمعات الأصلية من أمريكا اللاتينية، مع التركيز على الممارسات اللغوية والثقافية والتحديات الفريدة التي تواجهها هذه المجتمعات.
- إعداد وحدة مخصصة تركز على التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك لإدراجها في مواد إلحاق الموظفين الجدد. سيضمن ذلك تزويد الموظفين الجدد بالمعرفة والأدوات اللازمة لتنفيذ المساعدة الفعالة للأفراد ذوي احتياجات التسهيلات اللغوية وتسهيلات الاحتياجات الخاصة.
- التعاون مع فريق تطوير القوى العاملة لإدراج موضوعات التسهيلات اللغوية في إطار فرص التدريب المستمرة. سيساعد هذا في ضمان التعلم المستمر للموظفين بخصوص كيفية تحسين التسهيلات اللغوية في عملهم.
- تنظيم ورش عمل منتظمة للموظفين حول التواصل الثقافي وخطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تدريب الموظفين على الممارسات المفضلة لاستخدام خدمات الترجمة الفورية عن بعد
- وضع صندوق استفسارات في مركز التسهيلات اللغوية حيث يمكن للموظفين تقديم ملاحظاتهم فيما يخص برامج التدريب الحالية واقتراح موضوعات يريدون إدراجها في التدريب المستقبلي على التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة. سيؤدي ذلك إلى تعزيز إمكانات تبادل الملاحظات ويسمح بتقديم محتوى أعلى مناسبة وتخصيصًا.

### العنصر 8: التقييم: التسهيلات والجودة

إن إتاحة مجموعة متنوعة من مقدمي خدمات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية للاختيار من بينهم أمر مفيد، ولكنه يتطلب أيضًا إنشاء منظومة لقياس كفاءة تقديم الخدمة. لتحقيق هذا الهدف، أرسلت إدارة الصحة في فرجينيا ( Virginia

(Department of Health, VDH) سلسلة من الأسئلة إلى كل مقدمي الخدمات المتعاقدين، وذلك للاستفسار عن مؤهلات المترجمين الفوريين والتحريريين، وممارسات قياس جودة أعمالهم، وإجراءات التعامل مع الشكاوى. كانت هذه الخطوة الأولى لضمان استيفاء جميع مقدمي الخدمات لأعلى المعايير والامتثال للمتطلبات القانونية. قدم ستة من مقدمي الخدمات معلومات حول معايير الجودة لديهم لتوظيف وتدريب المترجمين الفوريين الجدد، ويشمل ذلك المؤهلات واختبارات الكفاءة والتقييم والتدريب المستمرين. كما حددوا المؤهلات المطلوبة للمترجمين التحريريين لديهم، مع التأكيد على أنهم متحدثون أصليون للغة (أو اللغات) المستهدفة، إضافة إلى إجراءاتهم في تعديل الترجمة لضمان أعلى دقة. إضافة إلى ذلك، لقد قدموا تفاصيل إجراءات تقديم الشكاوى ومراجعتها وحلها.

بدأ فريق التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة مناقشة داخل إدارة الصحة حول الممارسات المفضلة لتجميع البيانات عن كفاءة كل تواصل. ينبغي للموظفين طلب الملحوظات من العميل عند كل معاملة. إضافة إلى ذلك، يجب إلزام الموظفين المشاركين في الترجمة الفورية بتقييم مقدم الخدمة فيما يخص لباقة التواصل وانضباط المواعيد والموثوقية. هذا ويتم تخزين إجابات هذين السؤالين في قاعدة بيانات متاحة لمديري المناطق الصحية، ومديري المكاتب، وغيرهم من الموظفين المعنيين بتقييم الجودة في إدارة الصحة، وهي إدارة VDH.

ستطبق إدارة VDH نظامًا لتقييم دقة الترجمة ومدتها والجودة الإجمالية بين مقدمي الخدمات الذين تم توظيفهم لهذه المشروعات. سيؤدي ذلك إلى دعم تحمل المسؤولية والمساعدة في الحفاظ على معايير الخدمة الرفيعة المستوى بين مقدمي الخدمات المتعاقد معهم. هذا وسيتم اختيار طريقة تقييم شاملة بعد استلام الملحوظات من فريق التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة.

#### خطوات التنفيذ:

- تجميع البيانات حول طلبات التسهيلات اللغوية والعوائق التي يواجهها الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.
- إجراء استبيانات رأي مع عملاء المناطق الصحية المحلية من الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية لتقييم تجاربهم مع خدمات التسهيلات اللغوية، وتحديدًا الترجمة الفورية.
- استخدام الملحوظات من الاستبيانات والمعاملات لاستمرارية تحسين سياسات وممارسات التسهيلات اللغوية، وهذا يضمن تقديم خدمة أفضل للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية
- تقييم متكرر لكفاءة تدابير الجودة المعمول بها لدى مقدمي الخدمات إلى إدارة الصحة في فرجينيا ( Virginia Department of Health, VDH) وإجراء التغييرات اللازمة لتحسين جودة الخدمات اللغوية المقدمة.
- التقييم الدوري لرضا العملاء تجاه مقدمي الخدمات اللغوية لضمان تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- دراسة الممارسات المفضلة في مجال التسهيلات اللغوية وتنفيذها مع مواكبة التوجهات والتقنيات الجديدة لاستمرارية تعزيز جودة الخدمة باستمرار.

#### العنصر 9: المعلومات عبر الوسائل الإلكترونية

يحتوي الموقع الإلكتروني لإدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) على معلومات أساسية للجمهور، بما في ذلك خدمات الترجمة بصيغ سهلة الاستخدام. تشتمل المعلومات، على سبيل المثال لا الحصر، على تفاصيل الولاية القضائية لكل منطقة صحية، وإرشادات تقديم الشكاوى، ومعلومات التواصل مع موظفي البرامج، إضافة إلى موارد التوعية بالحقوق القانونية. تهدف إدارة الصحة، وهي إدارة VDH، إلى ضمان الوضوح وسهولة الوصول والفهم الشامل لجميع المستخدمين.

تعمل وكالات ولاية فرجينيا حاليًا على ترجمة مواقعها الإلكترونية بالتعاون مع وكالة تقنية المعلومات في فرجينيا ( Virginia Information Technologies Agency, VITA). كان لفريق التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة دورًا رئيسيًا في اختيار الشركة المتعاقدة (Smartling) التي تتولى تنفيذ هذه المبادرة. سيكون لفريق التسهيلات اللغوية القدرة

على تحديد وإبلاغ وكالة VITA وتصحيح أي ترجمة غير واضحة السياق أو ليست دقيقة على الموقع الإلكتروني في ختام المبادرة. يشارك أيضًا موظفون رئيسيون من وكالات أخرى لضمان ترجمة المحتوى بأعلى جودة. كما تولى مدير الترجمة التحريرية والفورية في إدارة VDH إنشاء دليل أسلوبى للغة الإسبانية، والذي أُستخدم في تحسين دقة الترجمة الإسبانية واتساقها. ينبغي توجيه الأسئلة أو الاستفسارات إلى [vccc@vita.virginia.gov](mailto:vccc@vita.virginia.gov). يجب أن تمتثل جميع المواقع الإلكترونية للإدارة للمادة 508 أيضًا وإرشادات تسييلات الوصول إلى محتوى الويب (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) نسخة 2.1 المستوى AA. كما أن وكالة VITA تدعم هذه المعايير أيضًا.

تسعى إدارة VDH باجتهاد لتحسين التسييلات والحفاظ عليها باستمرار على الموقع الإلكتروني من خلال المراجعات اليدوية وتدريب الموظفين وخدمات المراقبة عبر SiteImprove. تتوفر معلومات إضافية في [خطة التسييلات الإلكترونية في إدارة الصحة](#). يجب توجيه أي مشكلات عن تسييلات الوصول في أثناء استخدام الموقع الإلكتروني إلى نيكولاس هورتون Nicholas Horton، مدير برنامج التسييلات في إدارة الصحة في فرجينيا VDH Accessibility Program Manager، وذلك على [nicholas.horton@vdh.virginia.gov](mailto:nicholas.horton@vdh.virginia.gov) للتعامل معها على الفور. [٥٥]

### خطوات التنفيذ:

- إبلاغ موظفي إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) بترجمة الموقع الإلكتروني وتقديم إرشادات طلب الترجمة عبر Smartling.
- استمرارية تقديم النصائح إلى وكالة VITA بشأن الممارسات المفضلة والتحسينات لترجمة محتوى الويب.
- دمج خطة التسييلات الإلكترونية مع المجموعات النقاشية المركزة وفرص التواصل الأخرى فيما يخص كفاءة التسييلات.
- الدعوة إلى اتباع طريقة اللغة البسيطة السهلة في جميع المستندات التي يتم إنشاؤها. التعاون مع مكتب التواصل لتقديم ندوات إضافية عبر الإنترنت حول اللغة البسيطة السهلة لموظفي إدارة الصحة.

### العنصر 10: استشارة الأطراف المعنية

سيتولى فريق التسييلات اللغوية وتسييلات ذوي الاحتياجات الخاصة عرض المسودة الأولى على مجموعة عمل تلك التسييلات لاستلام الملحوظات الأولية. بعد دمج هذه الملحوظات، ستنتم مشاركة الخطة مع فريق القيادة الإستراتيجية. بعد ذلك، سيتم تقديم عرض ثالث لمديري المناطق الصحية. لاحقًا، سيتم طرح خطة التسييلات اللغوية وتسييلات ذوي الاحتياجات الخاصة (Language and Disability Access Plan, LDAP) في منتدى إدارة الصحة الأسبوعي لإبلاغ الموظفين بالخطة وإتاحة تقديم الملحوظات. أخيرًا، ستعرض خطة التسييلات اللغوية وتسييلات ذوي الاحتياجات الخاصة على الأطراف المعنية للاستشارة. هذا وسيتم رفع الخطة إلى مركز التسييلات اللغوية ((Language Access Hub)، حيث يُمكن لموظفي إدارة الصحة تقديم الاقتراحات.

إضافة إلى ذلك، سيتولى فريق التسييلات اللغوية وتسييلات ذوي الاحتياجات الخاصة تحديد المؤسسات الرئيسية المتعاونة مع الأفراد المعنيين في جميع أنحاء فرجينيا لتحديد مجموعات نقاشية مركزة لعرض الخطة وتجميع ملحوظات إضافية.

سيتم أيضًا نشر النسخة النهائية على الموقع الإلكتروني، وهذا سيتيح للجمهور تقديم الاقتراحات لضمان انتشار الخطة وتبليتها لاحتياجات التسييلات اللغوية لجميع سكان فرجينيا.

### خطوات التنفيذ:

- تحديد موعد لعرض الخطة على فريق القيادة الإستراتيجية.
- تحديد موعد في منتدى إدارة الصحة لعرض الخطة على مستوى إدارة الصحة.

- تشكيل مجموعات نقاشية مركزة لعرض الخطة على المؤسسات الرئيسية العاملة مع الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة.
- وضع صندوق اقتراحات في مركز التسهيلات اللغوية ليقدّم الموظفون ملحوظاتهم بخصوص خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تكرار وضع صندوق الاقتراحات على الموقع الإلكتروني لإدارة VDH للسماح للجمهور بتقديم ملحوظاتهم حول الخطة.
- تحديد الفرص المتاحة باستمرار لإشراك الأطراف المعنية في وضع السياسات التي تُرسخ التزام إدارة الصحة بكفاءة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة، وتشجيع الجمهور على التواصل مع المناطق الصحية المحلية.

## الختام

تؤكد خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة LDAP من جديد على التزام إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) بكفاءة التسهيلات للأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة. تمتثل إدارة الصحة، وهي إدارة VDH، لقوانين الولاية والقوانين الفيدرالية التي تحظر الاضطهاد أو التمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو النوع الاجتماعي أو العمر أو الاحتياجات الخاصة أو الإعاقة أو الدين. ستخضع الخطة للمراجعة كل عامين لضمان توافرها مع هذه اللوائح وأي قوانين جديدة.

كما هو موضح في الخطة، تعمل المناطق الصحية المحلية والمكاتب لضمان ألا تكون اللغة أو الاحتياجات الخاصة عائقاً أمام إمكانية الوصول إلى الخدمات المقدمة يومياً. هذا وتدعم الخطة جهودهم وتعمل كدليل لجميع قطاعات إدارة الصحة. هذه الخطة مخصصة لجميع الأعضاء الذين يتعاملون مع الجمهور بانتظام، ويشمل ذلك موظفي التخطيط وتوجيه البرامج وإدارة الحملات والتواصل مع الجمهور واتخاذ القرارات. هذا وتعتبر الخطة عن الاهتمام المشترك بالعوائق التي يواجهها الأفراد ذوي الإلتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة عند التعامل مع منظومة الرعاية الصحية.

ترحب إدارة الصحة في فرجينيا (Virginia Department of Health, VDH) بالملحوظات وتتعاون معها على أنها موارد عالية القيمة. يمكن تقديم الملحوظات والاقتراحات إلى مسؤولة تنسيق التسهيلات اللغوية [claudia.guerrero](mailto:claudia.guerrero) أو عبر البريد على: [barrera@vdh.virginia.gov](mailto:barrera@vdh.virginia.gov) أو عبر البريد على: 109 Governor Street, Richmond, VA 2321.

## التوافق مع خطة التسهيلات الإلكترونية لإدارة الصحة في فرجينيا

تضمن خطة التسهيلات الإلكترونية إمكانية وصول جميع الأفراد، ويشمل ذلك الاحتياجات الخاصة، إلى المحتوى والخدمات المتاحة عبر وسائل إلكترونية لإدارة الصحة، وفقاً للمتطلبات القانونية مثل قانون الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة (ADA) والمادة 508. تحدد الخطة الإستراتيجيات والأهداف والجدول الزمني لجعل الموارد الإلكترونية لإدارة الصحة، ويشمل ذلك المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول والمستندات وغيرها من أدوات الويب، متاحة للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة المتنوعة؛ ويشمل ذلك الإعاقات البصرية والسمعية والحركية والإدراكية.

كما تحدد الخطة أدوار ومسؤوليات الموظفين في تنفيذ تدابير التسهيلات. إضافة إلى ذلك، تضع الخطة معايير واضحة للامتثال لإرشادات تسهيلات الوصول إلى محتوى الويب (WCAG) نسخة 2.1 المستوى AA، وتمنح الأولوية لجهود المعالجة بناءً على التأثيرات على المستخدمين. كما تضمن اختبار واجهات الويب والوسائل الإلكترونية لإدارة الصحة باستخدام التقنيات المساعدة مثل قارئ الشاشة وأجهزة الإدخال البديلة وبرمجيات التعرف على الكلام. الخطة تتطلب أيضاً إتاحة صيغ بديلة، مثل

الترجمة النصية لمقاطع الفيديو وتحويل نصوص المستندات إلى كلام منطوق، وذلك لضمان سهولة استخدام ذوي الاحتياجات الخاصة للمعلومات وتعاملهم مع الموارد الإلكترونية بشكل سهل للجميع.

تشتمل الخطة على عملية لتجميع الملحوظات من الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة لتحديد ومعالجة أي فجوات في التسهيلات، إضافة إلى بروتوكولات لضمان كفاءة إمكانية الوصول إلى جميع المحتويات الإلكترونية الجديدة منذ بداية نشرها. كما تشمل الخطة تدريباً لجميع الموظفين المعنيين بإنشاء المحتوى المُتاح عبر وسائل إلكترونية وإدارته لضمان فهمهم لدورهم في كفاءة التسهيلات الإلكترونية وتزويدهم بالأدوات اللازمة لتلبية معايير تسهيلات إدارة الصحة.

تهدف كلتا الخطتين إلى ضمان العدل والكفاءة في إمكانية وصول ذوي الاحتياجات الخاصة إلى خدمات ومعلومات إدارة الصحة. تركز خطة التسهيلات اللغوية وتسهيلات ذوي الاحتياجات الخاصة LDAP على إتاحة المساعدة اللغوية والوسائل المساعدة للأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية والأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، وترسخ خطة التسهيلات الإلكترونية هذا الالتزام من خلال:

- التحقق من توافق المحتوى المُتاح عبر وسائل إلكترونية لإدارة الصحة مع التقنيات المساعدة.
- ضمان إتاحة المحتوى المترجم بصيغ سهلة الاستخدام
- تسهيل إدراج الخدمات اللغوية من خلال ضمان قابلية تعديل وسائل التواصل الإلكترونية لتناسب الأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية
- ترسيخ التزام إدارة الصحة بالتسهيلات لجميع المستخدمين، بغض النظر عن قدرتهم أو لغتهم الأساسية.

## الملحق أ: التعريفات

**التسهيلات أو المشاركة – القدرة على الاستفادة من خدمات إدارة الصحة في فرجينيا ( Virginia Department of Health, VDH)** أو برامجها أو وظائفها بشكل مُتاح للجميع بغض النظر عن مستوى إتقان الفرد للغة الإنجليزية بحيث تتاح للجميع الفرص نفسها للاستفادة من هذه الخدمات.

**قانون الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة:** يتطلب من حكومات الولايات والحكومات المحلية إتاحة الوسائل والخدمات المساعدة المناسبة عند الضرورة لضمان التواصل الفعال مع الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة (الباب الثاني II).

**قانون الحقوق المدنية لعام 1964:** تشريع أمريكي شامل يهدف إلى حظر الاضطهاد أو التمييز على أساس العرق أو اللون أو الدين أو الأصل القومي. كما يضمن عدم الاضطهاد أو التمييز في توزيع التمويل بموجب برامج المساعدة الفيدرالية (الباب السادس VI).

**الإعاقة أو الاحتياجات الخاصة:** حالة تقييد جوهري لأحد أنشطة الحياة المهمة مثل رعاية الفرد لنفسه، وأداء المهام اليدوية، والمشي، والرؤية، والتحدث، والتنفس، والتعلم، وحمل الأشياء، والنوم، والعمل.

**الاضطهاد أو التمييز:** معاملة الأفراد أو المجموعات بشكل غير عادل أو متحيز بناءً على خصائص مثل العرق أو النوع الاجتماعي أو العمر أو الميول الجنسية.

**الترجمة الفورية –** نقل محتوى المحادثات شفهيًا ولفظيًا من لغة (اللغة المصدر) إلى أخرى (اللغة المستهدفة) مع الحفاظ على معناه الأصلي. يمكن إجراء الترجمة الفورية شخصيًا أو عن بُعد. تشتمل الترجمة الفورية على نوعين مختلفين وهما الترجمة الفورية التتبعية والترجمة الفورية في الوقت الفعلي.

بطاقات أنا أتحدث: تُستخدم بطاقات أنا أتحدث "I Speak" للمساعدة في تأكيد اللغة التي يفضلها الفرد للتواصل، حيث يمكن للأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية تحديد لغتهم المفضلة للحصول على الخدمات في أي منطقة صحية محلية أو مكتب أو فعالية تابعة لإدارة الصحة، وهي إدارة VDH.

الأفراد ذوي الإتقان محدود للغة الإنجليزية - الأفراد الذين لا يتواصلون بالإنجليزية كلغة أساسية (LEP) أو من يتحدثون الإنجليزية أو يقرؤونها أو يكتبونها أو يفهمونها بمستوى أقل من "جيد جدًا".

الموظف/المتعاقد ثنائي اللغة أو متعدد اللغات - شخص يتقن اللغة الإنجليزية وأي لغة أخرى، وقد أثبت كفاءته اللغوية.

الأفراد غير المتقنين للغة الإنجليزية - أفراد لا يجيدون اللغة الإنجليزية (NEP). كما يشير ذلك إلى أفراد لا يستطيعون التحدث و/أو القراءة و/أو الكتابة و/أو فهم اللغة الإنجليزية.

اللغة الأساسية - هي اللغة التي يستخدمها الفرد في أغلب الوقت في تواصله.

البرنامج أو النشاط - أي من عمليات إدارة الصحة في فرجينيا أو جميعها.

مراقبة الجودة - مجموعة من الأنشطة (مثل تحليل التصميم والتفتيش على العيوب) المصممة لضمان الجودة المناسبة.

لغة الإشارة: نظام تواصل يستخدم الإيماءات والإشارات البصرية، كما يستخدمه الأفراد الصم.

الترجمة التحريرية - تحويل النصوص إلى لغة أخرى مع الحفاظ على معناها الأصلي والمقصود منها والمراعاة الثقافية عبر جميع اللغات المعنية.

مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

هو الوكالة الفيدرالية المسؤولة عن امتثال إدارة الصحة للوائح الفيدرالية، بما يشمل الباب السادس VI في قانون الحقوق المدنية لعام 1964 بصيغته المعدلة على سبيل المثال لا الحصر. قانون التوفيق لعام 1981، بصيغته المعدلة.

وزارة العدل الأمريكية (DOJ) - مكتب الحقوق المدنية

الوكالة الفيدرالية المسؤولة عن امتثال الإدارات للوائح الفيدرالية، بما يشمل الباب السادس VI على سبيل المثال لا الحصر - أي حظر الاضطهاد أو التمييز على أساس الأصل القومي، والتأثير السلبي في مصالح الأفراد ذوي الإتقان المحدود للغة الإنجليزية.

مركز تواصل برنامج VA MAP: يعد مركز تواصل برنامج (VA MAP) موردًا للأفراد المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية HIV للحصول على المساعدة في برامج VA MAP.

المستندات المهمة - الأوراق أو الوثائق أو المستندات الأساسية الصادرة عن إدارة الصحة في فرجينيا، والتي قد تتمثل في استثمارات مادية (ورقية أو إلكترونية)، أو إخطارات، أو طلبات للحصول على المخصصات ومتطلبات أهلية المشاركة، أو عقود قانونية، و/أو مواد توعية لإبلاغ الأفراد بحقوقهم المدنية.



## VIRGINIA DEPARTMENT OF HEALTH'S LANGUAGE ACCESS RESOURCE GUIDE



### Who is a person with Limited English Proficiency (LEP)?

An individual with Limited English Proficiency (LEP) is someone who does not speak English as their primary language and has limited ability to read, speak, write, or understand English. These individuals are entitled to receive language assistance when accessing services, benefits, or any additional encounters with the Virginia Department of Health or Local Health Districts.



### Legal Reference Title VI of the Civil Rights Act of 1964

NO PERSON in the United States shall, on the ground of race, color, or national origin, be excluded from participating in, be denied the benefits of, or be subjected to discrimination under any program or activity receiving Federal financial assistance.



### Identifying the Preferred Language of individuals with LEP at VDH and Local Health Districts:

When an individual visits the Virginia Department of Health or a local health district, staff will use an "I Speak" card to help the individual identify their preferred language. Once the language is identified, staff will check if there is a qualified interpreter available at the location. If an interpreter is unavailable, staff will reach out to one of the vendors already established to arrange interpretation services. The preferred language should be recorded in the individual's history, ensuring that staff are aware of their interpretation needs for future visits.



### Oral Language Access Services (including ASL):

A list of approved vendors providing over the phone, video, and on-site interpretation, the process for creating an account, and pricing information can be found on the [VDH Language Access Hub](#) on the intranet. The hub also provides resources for working with interpreters, including [American Sign Language interpretation](#).

Bilingual employees who are interested in taking qualified interpreter training can submit a registration form (with their supervisor approval) [Interpreter Training 2025](#).



### Written Language Access Services:

The Language Access Hub includes a translation library with documents in various languages that are regularly used. You can request translations for critical frequently used documents at no cost by emailing the VDH translation and interpretation [manager](#). For other translation projects, you can use the [comparative chart](#) with vendor prices available on the Language Access Hub under the "Translation" section. It's recommended to request quotes from at least two vendors, as prices may vary. VDH's top 12 languages for translation: Spanish, Simplified Chinese, Vietnamese, Arabic, Korean, Pashto, Dari (Farsi in Iran), Urdu, Haitian Creole, Tagalog, Amharic, and Russian.



### Complaints about Language Access Services:

Individuals wishing to file a complaint regarding language access services can refer to the [VDH Non-Discrimination Policy – Virginia Department of Health](#). If the incident happened at an agency, hospital or another entity outside VDH, they can be referred to the [US Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights](#).



### Questions in Regards to Language Access:

For any questions regarding Language Access, you can contact:

→ **Claudia Guerrero Barrera**  
Language Access Coordinator  
804-489-7269  
[claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov](mailto:claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov)

→ **Ana Trigueros-Merritt**  
Translation and Interpretation Manager  
804-664-4962  
[Ana.trigueros-merritt@vdh.virginia.gov](mailto:Ana.trigueros-merritt@vdh.virginia.gov)

Created By:  
VDH Language Access Team  
09/2025

**VDH** VIRGINIA  
DEPARTMENT  
OF HEALTH