

ریاست صحت ویرجینیا  
طرح دسترسی به زبان و معلولیت  
۲۰۲۵-۲۰۲۷

## فهرست مطالب

2	فهرست مطالب
3	نمای کلی طرح دسترسی به زبان و معلولیت
3	مقدمه
3	ما که هستیم
3	اندازه آژانس
5	هدف و اقتدار
5	توسعه و اجرای طرح
5	طرح کلی/محدوده طرح دسترسی به زبان و معلولیت
6	هماهنگ‌کننده طرح زبان و دسترسی معلولین VDH
7	خدمات کمک به زبان و معلولین برای اهالی ویرجینیا
7	کارگروه زبان و دسترسی به معلولین
8	عناصر و مراحل اقدام
8	عنصر ۱: ارزیابی: نیازها و ظرفیت‌ها
10	عنصر ۲: ارائه خدمات
11	عنصر ۳: خدمات کمک به زبان شفاهی
13	عنصر ۴: ترجمه‌های کتبی
14	عنصر ۵: راهکارهای ارتباط موثر با افراد دارای معلولیت
15	عنصر ۶: اطلاع رسانی در مورد دسترسی بودن کمک زبانی رایگان
16	عنصر ۷: آموزش کارکنان
17	عنصر ۸: ارزیابی: دسترسی و کیفیت
18	عنصر ۹: معلومات دیجیتال
19	عنصر ۱۰: مشاوره با ذینفعان
19	نتیجه‌گیری
20	همسویی با طرح دسترسی دیجیتال VDH
21	پیوست الف: تعاریف
23	پیوست ب: راهنمای منابع زبان VDH

## نمای کلی طرح دسترسی به زبان و معلولیت

ریاست صحت ویرجینیا (VDH) از تمام قوانین حقوق مدنی مربوطه در سطح فدرال و ایالتی پیروی می‌کند و بر اساس نژاد، رنگ پوست، سن، ملیت، مذهب، معلولیت یا جنسیت (از جمله گرایش جنسی و هویت جنسیتی) تبعیض قائل نمی‌شود.

ماموریت VDH «حفاظت از صحت و ارتقای رفاه همه مردم ویرجینیا» است، که شامل افراد دارای مهارت محدود انگلیسی (LEP) و افراد دارای معلولیت نیز می‌شود. این طرح دسترسی به زبان و معلولیت (LDAP) به این سازمان در انجام ماموریتش کمک خواهد کرد. این طرح، اقداماتی را که VDH برای تضمین دسترسی معنادار به خدمات زبان و دسترسی به خدمات معلولین برای همه برنامه‌های VDH، از جمله برنامه‌های موجود در ادارات صحت محلی در سراسر ایالت، انجام خواهد داد، تشریح می‌کند.

### مقدمه

VDH این LDAP را برای تعریف پروتکل‌ها و پروسس‌هایی که برای تضمین دسترسی معنادار و جهانی به خدمات، برنامه‌ها و فعالیت‌های خود دنبال می‌کند، تهیه کرده است. این امر در مورد افراد دارای معلولیت و/یا افراد با مهارت محدود انگلیسی (LEP) یا کسانی که مطالب و خدمات را به زبانی غیر از انگلیسی ترجیح می‌دهند، صدق می‌کند.

طبق تعریف دفتر حقوق مدنی ریاست صحت و خدمات انسانی ایالات متحده (HHS)، افراد دارای LEP به عنوان «کسانی که زبان اصلی آنها انگلیسی نیست و/یا توانایی محدودی در خواندن، نوشتن، صحبت کردن یا درک زبان انگلیسی دارند» تعریف می‌شوند.<sup>1</sup> این شامل افرادی می‌شود که به کمک زبان اشاره آمریکایی (ASL) نیاز دارند. VDH درک می‌کند که افراد حق دارند خود را به عنوان فردی با LEP معرفی کنند، و همچنین حق دارند زبان مورد نظر خود را برای همه خدمات، برنامه‌ها و فعالیت‌های VDH مشخص کنند.

### ما که هستیم

VDH به حفاظت و ارتقای صحت ساکنان ویرجینیا اختصاص دارد. VDH از یک دفتر مرکزی ایالتی در ریچموند و ۳۵ منطقه صحت محلی تشکیل شده است. این نهادها با یکدیگر همکاری می‌کنند تا ماموریت این سازمان را با ترویج انتخاب‌های سالم در سبک زندگی که می‌تواند از مریضی‌های مزمن جلوگیری کند، آموزش مردم در مورد آمادگی در شرایط اضطراری و تهدیدات برای صحت آنها، و بررسی شیوع مریضی‌ها در ویرجینیا، که تنها چند مورد از حوزه‌های فعالیت این سازمان هستند، به انجام برسانند.

### اندازه آژانس

۳۸۰۰ کارمند

۳۵- حوزه‌های صحت محلی

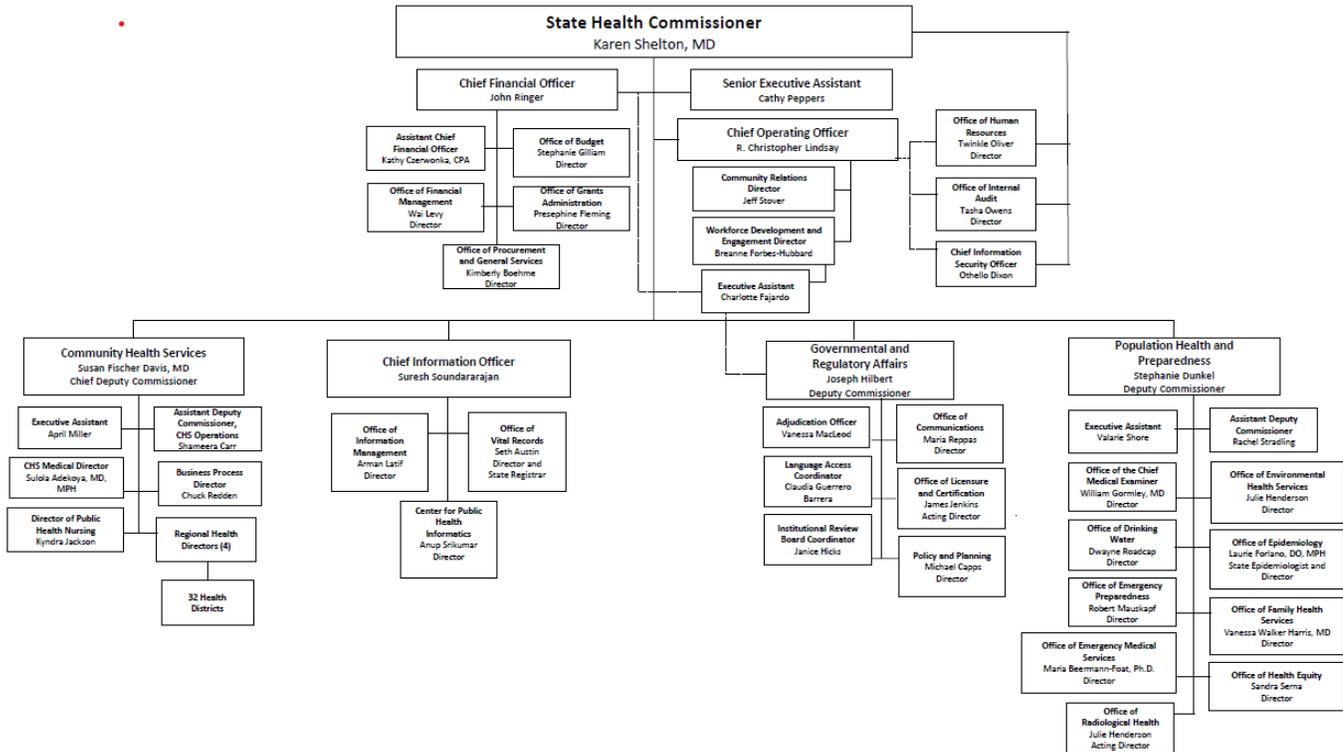
۱۱۹- ادارات صحت محلی

۱۶۱- سایت‌های کاری

<sup>1</sup> دفتر حقوق مدنی ریاست صحت و خدمات انسانی ایالات متحده، <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/laws-regulations-guidance/guidance-federal-financial-assistance-title-vi/index.html>

VDH توسط کمیسر صحت ایالت، که توسط فرماندار ویرجینیا منصوب می‌شود، رهبری می‌شود. کمیسر بر مسیر آژانس نظارت دارد و از طریق وزیر صحت و منابع انسانی به فرماندار گزارش می‌دهد. این کمیسر در کنار معاونان متعدد کمیسر و دیگر چهره‌های کلیدی تیم رهبری، VDH را در تلاش‌هایش برای پیمایش چشم‌انداز پیچیده صحت و ارتقای رفاه همه مردم ویرجینیا هدایت می‌کند.

## VIRGINIA DEPARTMENT OF HEALTH



August 25, 2025

## دفتر VDH

دفتر کمیسر

مدیریت مالی

بودجه

اداره کمک‌های مالی

منابع انسانی

تدارکات و خدمات عمومی

مدیریت معلومات

سوابق حیاتی

صدور مجوز و گواهینامه

ارتباطات

اپیدمیولوژی  
 خدمات صحت خانواده  
 خدمات صحت محیط  
 آب آشامیدنی  
 رئیس طب عدلی  
 عدالت در صحت  
 خدمات طبی عاجل  
 آمادگی اضطراری  
 صحت رادیولوژی  
 خدمات صحت جامعه

## هدف و اقتدار

دسترسی معنادار به عنوان خدمات زبانی تعریف می‌شود که منجر به ارتباط دقیق، به موقع و مؤثر با افراد دارای معلولیت و افراد دارای معلولیت می‌شود. VDH متعهد است که دسترسی معنادار به خدمات، برنامه‌ها و فعالیت‌ها را برای افراد دارای معلولیت جسمی حرکتی (LEP) و/یا افراد دارای معلولیت تضمین کند.

هدف از این سند، ایجاد راهبردی برای تضمین دسترسی معنادار افراد دارای معلولیت جسمی حرکتی (LEP) و/یا افراد دارای معلولیت به خدمات، برنامه‌ها و فعالیت‌های تحت مدیریت VDH است. VDH این LDAP را به صورت دوسالانه بررسی و به‌روزرسانی خواهد کرد تا از پاسخگویی مداوم به نیازهای جامعه و حفظ انطباق با قوانین فدرال و ایالتی اطمینان حاصل شود.

منبع	استناد
قانون فدرال	<a href="#">عنوان ششم قانون حقوق مدنی ۱۹۶۴</a>
	<a href="#">قانون مراقبت‌های صحتی مقرون‌بصرفه، ماده ۱۵۵۷ (ACA)</a>
	<a href="#">قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت (ADA)</a>
قانون ویرجینیا	<a href="#">قانون ویرجینیایی‌های دارای معلولیت</a>
دیگر	<a href="#">قانون قابلیت انتقال و پاسخگویی بیمه صحت (HIPAA)</a>

## توسعه و اجرای طرح

### طرح کلی/محدوده طرح دسترسی به زبان و معلولیت

این LDAP به نیروی کار VDH کمک می‌کند تا نقش‌ها و مسئولیت‌های خود را در رابطه با کمک به افراد دارای معلولیت و افراد دارای معلولیت برای غلبه بر موانع خدمات آژانس، چه روزانه و چه در طول عملیات اضطراری، درک کنند. این طرح

یک سند مدیریتی است که وظایف کمک زبانی متعلق به آژانس را با اولویت‌ها و مهلت‌های زمانی مشخص می‌کند، و همچنین نحوه تخصیص منابع لازم برای اطمینان از رعایت قوانین فدرال و ایالتی در مورد الزامات زبان و دسترسی معلولین را مشخص می‌کند.

این طرح، اصول و دستورالعمل‌های عملیاتی حاکم بر ارائه خدمات زبان و دسترسی به معلولین را تعیین می‌کند. این طرح در دسترس عموم قرار گرفته است تا افراد دارای معلولیت و افراد دارای معلولیت بدانند که خدمات و پشتیبانی‌های کمی بدون هیچ هزینه‌ای برای آنها ارائه می‌شود.

این طرح به عنوان یک راهنمای «عملی» برای کارکنان و ذینفعان آژانس عمل می‌کند. این طرح مراحل جمع‌آوری معلومات، ارائه خدمات زبان و معلولیت، و ارائه خدمات به افراد دارای معلولیت و افراد دارای معلولیت را تشریح می‌کند. پروتکل‌ها و پروسه‌ها به عنوان راهنماهای داخلی برای کارکنان VDH تنظیم شده‌اند تا از آنها پیروی کنند و از طریق ایمیل آژانس و دسترسی به اینترانت مرکزی به صورت داخلی به اشتراک بگذارند.

فهرستی از خدمات زبان و دسترسی معلولین VDH در زیر آمده است:

- طرح دسترسی به زبان و معلولیت که شامل سیاست‌ها و رویه‌های مکتوبی است که در تمام دفاتر و مناطق آموزشی اعمال می‌شود.
- دسترسی به موقع و با کیفیت بالا به زبان و خدمات مربوط به معلولیت برای افراد دارای مجوز زبان (LEP) و افراد دارای معلولیت، رایگان.
- یک هماهنگ‌کننده دسترسی زبان داخلی که مسئول مدیریت خدمات زبانی است.
- سابقه‌ای از بیماران، مراجعینی که در طول ترجمه، زبان نوشتاری و گفتاری ترجیحی آنها غیر از انگلیسی است.
- بروشورها، تراکت‌ها و اسناد مهم و پرکاربرد بنا به درخواست برای ترجمه در دسترس هستند.
- افراد دارای LEP و افراد دارای معلولیت در هر نقطه تماس با VDH از حق خود برای دریافت خدمات زبانی رایگان مطلع می‌شوند.
- شعارهای زبانی شامل ارتباطات حیاتی با اعضا، صفحات وب و بخش پذیرش VDH بود.
- پوسترهای دسترسی به زبان و کارت‌های «من صحبت می‌کنم» در واحدهای کاری VDH موجود است.

### هماهنگ‌کننده طرح زبان و دسترسی معلولین VDH

هماهنگ‌کننده زبان و دسترسی معلولین VDH، نقطه تماس تعیین‌شده توسط آژانس است که رهبری توسعه، اجرا و نظارت بر طرح VDH و عناصر آن را بر عهده دارد. بازخورد و/یا سوالات/شکایات مربوط به طرح را می‌توانید به آدرس زیر ارسال کنید:

کلودیا گوئررو باررا

VDH Language Access Coordinator

109 Governor Street

Richmond, VA 23219

تلفون: ۸۰۴-۴۸۹-۷۲۶۹

ایمیل: [claudia.querrero-barrera@vdh.virginia.gov](mailto:claudia.querrero-barrera@vdh.virginia.gov)

تمام موارد نقض ادعایی الزامات دسترسی به زبان یا شکایات مربوط به خدمات دسترسی به زبان باید بدون تأخیر به هماهنگ‌کننده دسترسی به زبان گزارش شود. هماهنگ‌کننده دسترسی به زبان باید اطمینان حاصل کند که تمام شکایات مطابق با مفاد سیاست عدم تبعیض VDH بررسی و حل و فصل می‌شوند.

VDH قصد دارد از طریق پیاده‌سازی استراتژیک، نظارت و ارزیابی هر یک از اجزای LDAP، از مفاد دسترسی زبانی مشخص شده، پشتیبانی، افزایش و/یا آنها را اصلاح کند.

### خدمات کمک به زبان و معلولین برای اهالی ویرجینیا

VDH متعهد است خدمات دسترسی به زبان و امکانات معقول را برای آن دسته از ساکنان ویرجینیا که دارای معلولیت ذهنی (LEP) هستند و افراد دارای معلولیت ارائه دهد تا دسترسی معنادار به برنامه‌ها و خدمات تضمین شود. این شامل در دسترس بودن خدمات زبانی برای همه برنامه‌ها و فرآیندهای مربوطه، در صورت لزوم، می‌شود. VDH تمام تلاش خود را خواهد کرد تا اطمینان حاصل کند که خدمات درخواستی افراد نیازمند توسط مترجمان شفاهی، کتبی و/یا تأمین‌کنندگان کمک‌های کمکی و اجد شرایط ارائه می‌شود تا دسترسی معنادار به برنامه‌ها و خدمات مطابق با قوانین فدرال و ایالتی تضمین شود. VDH متعهد است با ایجاد روابط قوی‌تر با افراد و جوامع دارای LEP و/یا معلولیت، با فراهم کردن دسترسی معنادار به تمام برنامه‌ها و خدمات آژانس، بر موانع زبانی غلبه کند تا به بهبود صحت عمومی ادامه دهد.

### کارگروه زبان و دسترسی به معلولین

در تاریخ ۳ جون ۲۰۲۴، داکتر کارن شلتون، کمیسر صحت ایالت، یک گروه کاری برای ارزیابی، هدایت و ارائه بازخورد برای ایجاد VDH LDAP تشکیل داد. این کارگروه در مورد ساختار ارزیابی نیازها، که ابزاری ارزشمند برای جمع‌آوری معلومات در مورد نیازهای دفاتر و حوزه‌های صحت محلی در ارائه دسترسی زبانی به همه افرادی است که با خدمات ارائه شده توسط VDH در تماس هستند، بازخورد ارائه داد. این گروه همچنین ادعا می‌کند که LDAP راهنمایی‌های لازم را برای اطمینان از اینکه کارکنان VDH هنگام خدمت‌رسانی به جوامع دارای LEP تصمیمات آگاهانه‌ای می‌گیرند، ارائه می‌دهد. این کارگروه فضایی را برای گرد هم آمدن همه صداها با هدف یکسان بهبود دسترسی به زبان و خدمات معلولین در سراسر آژانس ایجاد خواهد کرد. این کارگروه با اعضای منصوب و یا منتخب از هفت اداره و یازده حوزه صحت محلی ایجاد شده است، و در صورت لزوم می‌تواند شامل مشارکت سایر اعضای سازمان و/یا ذینفعان نیز باشد.

دفاتر	حوزه‌های صحت محلی
دفتر اپیدمیولوژی	Blue Ridge
دفتر خدمات صحت خانواده	Central Shenandoah
دفتر خدمات صحت محیط	Central Virginia
دفتر آمادگی اضطراری	Eastern Shore
دفتر عدالت در صحت	Fairfax
دفتر مدیریت معلومات	Mount Rodgers
دفتر ثبت احوال	Piedmont
	Rappahannock Area
	Richmond/Henrico
	Three Rivers
	Virginia Beach

این کارگروه هر سه ماه یکبار تشکیل جلسه خواهد داد تا در مورد نیازهای واحدهای کاری در ارتباط با دسترسی به جوامع با پیشینه‌ها، زبان‌ها، فرهنگ‌های مختلف و نیازهای مربوط به تسهیلات مبتنی بر معلولیت، نظرات خود را ارائه دهد. این امر امکان پشتیبانی بهتر از دفاتر و مناطق را در زمینه اطلاع‌رسانی، ارتباطات و ارائه خدمات فراهم می‌کند. این کارگروه همچنین توصیه‌هایی در مورد سیاست‌ها، بهترین شیوه‌ها و رویه‌ها ارائه خواهد داد تا تعهد VDH به ارائه دسترسی معنادار به خدماتش را تضمین کند.

## عناصر و مراحل اقدام

VDH LDAP حول ده عنصر ساختار یافته است. این عناصر برای فراهم کردن دسترسی معنادار به افراد مبتلا به LEP بسیار مهم هستند. در هر عنصر، VDH گام‌های عملی را مشخص کرده است تا اطمینان حاصل شود که دفاتر و حوزه‌های صحت محلی، راهنمایی‌های روشنی در ارتباط با افراد مبتلا به LEP دارند. با همکاری هماهنگ‌کننده دسترسی زبانی، این مراحل اجرایی باید توسط دفاتر و حوزه‌های صحت محلی در سراسر سازمان اتخاذ شود.

### عنصر ۱: ارزیابی: نیازها و ظرفیت‌ها

VDH یک طرح شناسایی و ارزیابی از جوامع دارای LEP در سراسر سازمان انجام داد. دفاتر و حوزه‌های صحت محلی که به جوامع دارای LEP خدمات ارائه می‌دهند، این نظرسنجی را تکمیل کردند و معلوماتی در مورد رایج‌ترین زبان‌های گفتاری، انواع تعاملات، فراوانی و نیازهای خدمت‌رسانی به این جوامع ارائه دادند.

شناسایی و ارزیابی، معلومات دقیقی ارائه داد که به ایجاد سیاست‌ها و رویه‌هایی برای افزایش دسترسی به زبان و خدمات مربوط به معلولیت در سراسر سازمان کمک می‌کند.

این ارزیابی به عنوان ابزاری برای VDH عمل می‌کند تا به صورت دوره‌ای ظرفیت و نیازهای برنامه‌های ارائه شده توسط این بخش را ارزیابی کند. معلومات جمع‌آوری شده در مورد رایج‌ترین زبان‌های مورد استفاده در حوزه‌های صحت محلی در سراسر ایالت، برای برنامه‌ریزی منابع مورد نیاز جهت ارائه دسترسی زبانی به زبان‌هایی که به‌طور گسترده در معلومات سرشماری نشان داده نشده‌اند، استفاده می‌شود. این امر، فعالیت پیشگیرانه‌ی آژانس را در خدمت‌رسانی به افراد دارای LEP بهبود می‌بخشد.

### تحلیل چهار عاملی

VDH LDAP بر اساس تحلیل چهار عاملی است که برای ارزیابی خدمات زبانی در سراسر آژانس استفاده می‌شود. VDH از این ابزار برای شناسایی نیاز به ارائه دسترسی معنادار به افراد دارای معلولیت ذهنی (LEP) که خدمات دریافت می‌کنند در برنامه‌های ارائه شده توسط دفاتر و حوزه‌های صحت محلی در سراسر ایالت شرکت می‌کنند، استفاده می‌کند. این چهار عامل عبارتند از:

**عامل ۱: تعداد یا نسبت افراد دارای معلولیت دارای مجوز اقامت دائم (LEP) و افراد دارای معلولیت که قرار است به آنها خدمات ارائه شود یا با آنها برخورد شود**

حوزه‌های صحت محلی از منابع متنوعی برای تعیین تعداد افراد دارای معلولیت و افراد دارای معلولیت واجد شرایط دریافت خدمات در تمام برنامه‌های ارائه شده استفاده می‌کنند. این منابع شامل موارد زیر می‌شوند، اما محدود به آنها نیستند: ارائه برنامه، فرآیندهای پذیرش، سوابق بیمار، سوابق طبی، تقاطع‌ها، سیستم‌های توزیع و فروشندگان مختلفی که برای ارائه خدمات ترجمه شفاهی و کتبی استفاده می‌شوند و انواع زبان‌های درخواستی را ردیابی می‌کنند. ترجیح زبانی نیز در طول تماس‌های پذیرش/واجد شرایط بودن از طریق مرکز تماس VA MAP ثبت می‌شود. VDH از کارت‌های من صحبت می‌کنم « I Speak» برای تعیین زبان ترجیحی افرادی که در ساعات اداری به دنبال خدمات هستند، استفاده می‌کند. علاوه بر این، معلومات جمعیت‌شناختی از نظرسنجی‌ها برای پروژه‌های ویژه، ارزیابی نیازها، گروه‌های کانونی، بازدید از منازل و سایر اقدامات اطلاع‌رسانی جمع‌آوری می‌شود. این معلومات در Web Vision ذخیره می‌شوند تا امکان تجزیه و تحلیل بیشتر زبان‌های رایج بر اساس منطقه جغرافیایی فراهم شود.

در اکتوبر ۲۰۲۴، ارزیابی جامعه LEP زبان‌های زیر را به عنوان زبان‌های رایج در سراسر ایالت ویرجینیا شناسایی کرد: اسپانیایی، کره‌ای، چینی ساده‌شده، ویتنامی، عربی، فارسی (شامل فارسی و دری)، اردو، کریول هائیتی، تاگالوگ، امهری، روسی، فرانسوی، هندی، ژاپنی، پرتغالی، ترکی و سواحیلی. این معلومات با معلومات سرشماری سال ۲۰۲۰ در مورد زبان‌های رایج در ویرجینیا مطابقت دارد. (U.S. Census Bureau, 2025)

تیم Language Access با ادارات و حوزه‌های صحت محلی که خدمات مستقیمی برای کمک به ترجمه اسناد حیاتی ارائه می‌دهند، همکاری نزدیکی دارد. این منابع ترجمه شده سپس در [مرکز دسترسی زبان](#) ذخیره می‌شوند تا دسترسی به معلومات در برنامه‌ها، کمپین‌ها و منابع اجتماعی مختلف بهبود یابد.

### **عامل ۲: فراوانی تماس افراد دارای معلولیت و افراد دارای معلولیت با برنامه‌های VDH**

افراد دارای معلولیت جسمی (LEP) و افراد دارای معلولیت از طرق مختلف، از جمله حضوری، تلفنی، ایمیل یا از طریق وبسایت VDH، با VDH در تماس می‌شوند. این افراد به دنبال خدماتی مانند WIC، تنظیم خانواده، آزمایش‌های پزشکی و سل، واکسیناسیون، واجد شرایط بودن طبی و تعیین وقت ملاقات هستند. اعضای جامعه همچنین برای خدماتی مانند درخواست سوابق حیاتی، مجوزهای خدمات غذایی یا بازرسی‌ها در تماس می‌شوند.

VDH تلاش می‌کند با مراجعه به جامعه در هر جایی که باشند، از طریق ابتکارات آگاهی‌دهی مانند بازدید از مکاتب، بازدیدهای خانه‌به‌خانه، برنامه‌های آگاهی‌دهی با همکاری سایر ادارات و حکومت محلی، و همچنان اشتراک در جشنواره‌های گوناگون که توسط شرکای اجتماعی تنظیم می‌گردد، با آنان تعامل و ارتباط برقرار کند. علاوه بر این، VDH با تعقیب میزان استفاده از خدمات ترجمه شفاهی و کتبی از طریق فروشندگان مختلف، معلوماتی را در مورد میزان و فراوانی تعاملات جمع‌آوری می‌کند.

### **عامل ۳: ماهیت و اهمیت برنامه، فعالیت یا خدمات ارائه شده توسط VDH**

فراهم کردن دسترسی به زبان برای خدمات مستقیم ضروری است، به ویژه برای خدماتی که تأثیر مستقیمی بر صحت دارند. دسترسی ناکافی به زبان، به ویژه در مورد توضیح معلومات حیاتی در مورد پیشگیری، درمان، کنترل پزشکی، واکسیناسیون و ایمنی، می‌تواند بر صحت ویرجینیایی‌ها تأثیر منفی بگذارد.

برای تضمین دسترسی معنادار و خدمات باکیفیت، VDH خدمات ترجمه شفاهی و کتبی با کیفیت از رایج‌ترین اسناد را ارائه می‌دهد. این رویه از حق افراد برای دسترسی به معلومات به زبان دلخواهشان حمایت می‌کند و دسترسی عادلانه به خدمات و معلومات حیاتی صحت را تضمین می‌کند.

### **عامل ۴: منابع موجود برای کمک به افراد دارای معلولیت و افراد دارای معلولیت جسمی (LEP) را تعیین کنید.**

VDH از فروشندگانی که تحت قراردادهای ایالتی هستند و توسط ریاست خدمات عمومی (DGS) تأمین می‌شوند، برای خدمات ترجمه و تفسیر استفاده می‌کند. تحت این قراردادها، VDH تعداد فروشندگان ارائه دهنده خدمات زبانی، گروه زبان و شرکای OMNIA (یک قرارداد DGS برای خدمات زبانی با مجموع ۱۲ فروشنده) را گسترش داده است. این فروشندگان خدمات ترجمه شفاهی و کتبی با کیفیت بالا را به بیش از ۲۵۰ زبان ارائه می‌دهند. اسمارتلینگ همچنین یک پیمانکار ایالتی است که خدمات ترجمه با کیفیت بالا، از جمله ترجمه وبسایت VDH به ۱۱ زبان برتر، ارائه می‌دهد.

هر دفتر و منطقه صحت محلی می‌تواند پس از ایجاد حساب کاربری با فروشنده (فروشندگان) منتخب خود، به‌طور مستقل درخواست خدمات کند. هر کدام از آنها برای خدمات خود از یک شماره صورتحساب منحصر به فرد استفاده می‌کنند. اگرچه

فروشنندگان خدمات ترجمه زبان اشاره آمریکایی (ASL) ارائه می‌دهند، اما برای دریافت چنین خدماتی با اداره ناشنویان و کم‌شنوایان ویرجینیا (VDDHH) نیز تماس گرفته می‌شود. آنها فهرستی از مترجمان معتمد و واجد شرایط را نگهداری می‌کنند که هم ترجمه حضوری و هم ترجمه از راه دور ویدیویی زبان اشاره آمریکایی (ASL) را ارائه می‌دهند. علاوه بر این، برای اطمینان از ارتباط مؤثر با افراد دارای معلولیت و رفع هرگونه نیاز ارتباطی خاص دیگر، با اداره نابینایان و کم‌بینایان مشورت می‌شود.

اگرچه فهرست فروشنندگان گسترده است، کارکنان دوزبانه نیز نقش کلیدی در ترجمه شفاهی هنگام ارزیابی نیازهای زبانی افراد در طول جلسات حضوری و سناریوهای مختلف دیگر ایفا می‌کنند. برای اطمینان از اینکه کارکنان برای این وظایف به خوبی مجهز هستند، VDH یک برنامه آموزشی مترجم را با همکاری موسسه ترجمه شفاهی ویرجینیا ارائه می‌دهد. برنامه آموزش مترجم به گونه‌ای طراحی شده است که کارکنان دوزبانه منتخب را با مهارت‌ها و دانش لازم برای تبدیل شدن به مترجمان حرفه‌ای مجهز کند. این برنامه گامی مهم در جهت ارتقای قابلیت‌های حرفه‌ای کارمندان دوزبانه VDH است که به عنوان مترجم شفاهی خدمت می‌کنند و تضمین می‌کند که آنها تمام الزامات قانونی را رعایت می‌کنند.

## مراحل اقدام:

- ارزیابی سالانه‌ای از جوامع دارای LEP و افراد دارای معلولیت انجام دهید تا نیازهای زبانی در تمام برنامه‌ها ارزیابی شود و اثربخشی خدمات فعلی مشخص گردد.
- شکاف‌هایی را که در آن‌ها نیازهای دسترسی به زبان برآورده نشده است، شناسایی کنید و استراتژی‌های مؤثرتری برای رسیدگی به این نیازها تدوین کنید.
- بر پیمانکارانی که خدمات ترجمه شفاهی و کتبی ارائه می‌دهند، نظارت کنید تا اثربخشی آنها را ارزیابی کرده و پروتکل‌ها را بهبود بخشید.
- فروشنده‌گانی که خدمات ترجمه شفاهی و کتبی ارائه می‌دهند، معلومات مربوط به میزان استفاده را به صورت فصلی به هماهنگ‌کننده دسترسی زبانی ارسال می‌کنند تا نیاز به افزودن زبان‌ها یا گویش‌های جدید شناسایی شود و دسترسی پذیری کلی افزایش یابد.
- با پرسیدن یک سوال از افراد دارای زبان اشاره انگلیسی (LEP) و افرادی که از ترجمه ASL استفاده می‌کنند و یک سوال از ارائه‌دهندگان خدمات ترجمه شفاهی گفتاری (VDH) پس از هر ترجمه انجام شده توسط فروشنده، بازخورد را لحاظ کنید تا کیفیت و کنترل خدمات ارزیابی شود.
- بهترین شیوه‌های ایجاد شده توسط ادارات صحت در سراسر کشور برای بهبود خدمات درون سازمانی را بررسی کنید.
- گزینه‌هایی را برای جبران خسارت کارکنان دوزبانه‌ای که آموزش صلاحیت مترجمی را گذرانده و وظایف ترجمه شفاهی را به عنوان بخشی از مسیر پیشرفت شغلی خود انجام می‌دهند، بررسی کنید.
- کارکنان، پیمانکاران، ذینفعان و داوطلبان را در مورد VDH LDAP و رویه‌های آن در سراسر سازمان آموزش دهید.

## عصر ۲: ارائه خدمات

کارکنان VDH می‌توانند از طریق اینترانت به مرکز دسترسی زبان دسترسی داشته باشند. مرکز دسترسی زبان، یک فضای آموزشی داخلی است که برای کمک به کارکنان VDH در گسترش درک خود از دسترسی به زبان و تقویت رشد به عنوان یک جامعه یادگیری طراحی شده است. با درک و اجرای دسترسی زبانی، VDH رعایت قوانین و دستورالعمل‌های فدرال و ایالتی

را تضمین می‌کند، ضمن اینکه از مأموریت سازمانی خود برای حفاظت از صحت و ارتقای رفاه همه افراد ساکن ویرجینیا نیز حمایت می‌کند.

مرکز دسترسی زبان به عنوان یک پلتفرم متمرکز برای تمام منابع کمک زبانی موجود برای افراد دارای معلولیت و دارای معلولیت زبان‌آموزی (LEP) عمل می‌کند. از فروشندگانی که دسترسی به زبان‌های مختلف را در سراسر آژانس ارائه می‌دهند، درخواست می‌شود که هر سه ماه یک بار گزارشی ارائه دهند که جزئیات تعداد افراد مبتلا به LEP و ASL را که توسط LHD منطقه صحت محلی تحت پوشش قرار گرفته‌اند، شرح دهد. فرآیند جمع‌آوری معلومات در دو مرحله انجام خواهد شد:

- فاز ۱: معلومات به‌منظور ردیابی و گزارش‌دهی ابتدایی در صفحات گسترده ذخیره می‌شوند.
- فاز ۲: معلومات در یک سیستم تعاملی ادغام خواهد شد و پیش‌بینی روندهای جدید مهاجرت، الگوهای استفاده از زبان و نیاز احتمالی به زبان اشاره آمریکایی یا سایر خدمات زبان اشاره برای افراد از کشورهای مختلف را ممکن می‌سازد. این سیستم همچنین به درک نیازهای مختلف دسترسی در بین جمعیت‌های مختلف کمک خواهد کرد.

این رویکرد دو مرحله‌ای به ردیابی مؤثرتر روندها و بهبود خدمات دسترسی به زبان در سراسر آژانس کمک خواهد کرد.

### مراحل اقدام:

- کارکنان را در مورد نحوه‌ی پیمایش مؤثر در پورتال Language Access Hub آموزش دهید. این امر کارکنان را قادر می‌سازد تا از ابزارها و منابع موجود بهتر استفاده کنند و خدمات را برای افراد دارای معلولیت ذهنی (LEP) و افراد دارای معلولیت بهبود بخشند.
- معیارهایی را برای ارزیابی منظم عملکرد برنامه و نظارت بر مؤثریت خدمات تدوین کنید. این ارزیابی مداوم به اصلاح راهبردها و بهبود ارائه خدمات به افراد دارای معلولیت ذهنی (LEP) و افراد دارای معلولیت کمک خواهد کرد.
- معلومات ارائه شده توسط فروشندگان مختلف که برای ارائه تفسیر استفاده می‌شوند را بررسی کنید تا زبان‌ها و مناطق پردرخواست را شناسایی کنید. این تجزیه و تحلیل، استراتژی‌های استخدام مترجم را شکل می‌دهد و تضمین می‌کند که منابع به جایی که بیشترین نیاز را دارند، اختصاص داده شوند.
- سیاست‌ها و دستورالعمل‌های روشنی برای شناسایی افراد دارای زبان اشاره انگلیسی (LEP) و نیاز به زبان اشاره آمریکایی (ASL) و ارزیابی نیازهای زبانی آنها وضع کنید. این امر توانایی خدمت‌رسانی مؤثر و عادلانه به جوامع محروم را بهبود می‌بخشد.

### عنصر ۳: خدمات کمک به زبان شفاهی

VDH خدمات ترجمه را از طریق کانال‌های مختلف ارائه می‌کند، از جمله مترجمان دوزبانه حضوری، مترجمان قراردادی حضوری، مترجمان از راه دور تلفنی یا تصویری، و در صورت نیاز، زبان اشاره آمریکایی. برای مراجعین غیرحضوری، کارکنان با استفاده از کارت «من صحبت می‌کنم» زبان مورد نظر را مشخص می‌کنند. پس از شناسایی زبان، کارمند بهترین گزینه را برای ارائه خدمات به آن زبان انتخاب خواهد کرد.

VDH از طریق فروشندگان طرف قرارداد خود به بیش از ۲۵۰ زبان دسترسی دارد. بهترین شیوه‌های VDH بیان می‌کند که فقط کارکنانی که آموزش ۴۰ ساعته مترجمی را گذرانده‌اند، مجاز به ارائه ترجمه شفاهی هستند. برای پشتیبانی از این استاندارد، VDH آموزش‌هایی را برای کارکنان دوزبانه خود ارائه می‌دهد تا به آنها در تبدیل شدن به مترجمان واجد شرایط کمک کند، کیفیت خدمات را در سراسر سازمان افزایش دهد و دسترسی معنادار را برای افراد دارای LEP تضمین کند.

VDH همچنین یک دوره ۸ ساعته ترجمه شفاهی برای افراد عادی از طریق یک سازمان همکار ارائه می‌دهد. این آموزش برای کارکنانی طراحی شده است که کاملاً دو زبانه نیستند اما دانش کافی از زبان دوم برای تسهیل ارتباط در شرایط اضطراری دارند.

خدمات ترجمه برای افراد دارای محدودیت زبان اشاره (LEP) و افرادی که متقاضی ترجمه زبان اشاره آمریکایی (ASL) هستند، به صورت رایگان ارائه می‌شود.

ترتیب ارائه خدمات ترجمه شفاهی به شرح زیر است:

1. مترجم دو زبانه حضوری.
2. مترجم حضوری قراردادی؛ یا
3. مترجم تلفنی/تصویری از راه دور؛ و
4. زبان اشاره آمریکایی (ASL) در صورت نیاز.

اگر نیاز به تعیین وقت ملاقات غیر اضطراری با شخصی باشد که به کمک زبانی یا ارتباطی نیاز دارد، کارکنان VDH خدمات مترجم را ترتیب خواهند داد.

اگر مترجم حضوری در دسترس باشد، این روش ترجیحی برای ترجمه است. در صورت عدم وجود گزینه دیگر، از ترجمه تلفنی و/یا ترجمه تصویری از راه دور استفاده خواهد شد. قبل از استفاده از ترجمه تلفنی، کارمند آژانس باید تلاش‌های معقولی را برای تأمین مترجم حضوری انجام دهد.

در طول عملیات واکنش اضطراری، VDH خدمات کمک زبانی و ارتباطی مناسب را برای افرادی که تسلط محدودی به زبان انگلیسی دارند، افرادی که درخواست زبان اشاره آمریکایی (ASL) دارند و یا دارای معلولیت‌های ارتباطی هستند، شناسایی و ترتیب خواهد داد. کارکنان VDH قراردادهای از پیش تعیین‌شده با مترجمان شفاهی واجد شرایط، خدمات ترجمه و ارائه دهندگان کمک‌های کمکی را فعال خواهند کرد تا دسترسی به موقع به معلومات و خدمات حیاتی تضمین شود. این منابع بر اساس نیازهای شناسایی‌شده جامعه و اولویت‌های پاسخگویی به کار گرفته خواهند شد تا ارتباطات مؤثر در طول شرایط اضطراری تسهیل شود.

موکلان حق دارند در طول تمام خدمات/برنامه‌های ارائه شده، مترجمان بی‌طرف، بی‌غرض و واجد شرایط را به صورت رایگان در اختیار داشته باشند. این مترجمان فقط باید معلومات را تفسیر کنند و نباید از موکلان خارج از محیط تعیین‌شده‌شان سؤال بپرسند. اطلاعاتی‌ها و اسناد مربوط به جلسات رسیدگی و اقدامات نامطلوب باید افراد را از حق خود برای داشتن یک مترجم واجد شرایط، بی‌طرف و بی‌طرف بدون نیاز به پرداخت هیچ هزینه‌ای آگاه کند. همچنین باید دستورالعمل‌های واضحی در مورد نحوه درخواست ترجمه ارائه شود. اطلاعاتی‌ها و اسناد باید به زبان مناسب برای افرادی که تسلط محدودی به زبان انگلیسی دارند/به آن مسلط نیستند (L/NEP) ارائه شوند و باید شامل عبارات زیر باشند:

- بدینوسیله صراحتاً به VDH اجازه می‌دهم تا مطابق با تنظیمات برگزیده من، به معلومات زبانی دسترسی داشته باشد، آنها را بازیابی کند و از آنها استفاده کند. من متوجه هستم که این امر استفاده از زبان مورد نظر من، همانطور که با کد زبان «\_\_» برای زبان مورد نظر من مشخص شده است، را برای ارتباطات و درک مطالب مربوط به خدمات VDH مجاز می‌کند. این مجوز تا زمانی که صریحاً توسط من لغو نشود، معتبر خواهد بود.
- من اذعان می‌کنم که زبان مورد علاقه‌ام ممکن است در هر زمانی تغییر کند و VDH سیستم‌های خود را به سرعت به روزرسانی خواهد کرد تا تغییرات مذکور را منعکس کند.

➤ من متوجه هستم که موظف به ارائه این مجوز نیستم، اما متوجه هستم که بدون آن، VDH ممکن است نتواند تمام خدمات را با همان کارایی یا دقتی که به زبان‌های غیر از انگلیسی ارائه می‌شود، ارائه دهد.

#### مراحل اقدام:

- VDH فهرستی از کارکنان و پیمانکاران دوزبانه ایجاد خواهد کرد. در شرایطی که ارائه دهندگان خدمات زبانی در دسترس نباشند، از این کارکنان/پیمانکاران دوزبانه درخواست می‌شود تا زمان استفاده از منابع جایگزین، ترجمه شفاهی را تسهیل کنند.
- VDH یک راهنمای منابع زبانی تک صفحه‌ای تهیه و بین همه کارکنان توزیع خواهد کرد. این راهنما شامل بهترین شیوه‌ها برای کار با مترجمان شفاهی خواهد بود.
- کارکنان در مورد فرآیند کار با مترجمان برای اطمینان از ارتباط مؤثر، آموزش خواهند دید.
- ابزاری برای جمع‌آوری معلومات در مورد کیفیت هر جلسه ترجمه شفاهی ایجاد خواهد شد تا ارائه خدمات به طور مداوم بهبود یابد.
- برای افزایش محرمانگی در طول ترجمه‌های سه‌جانبه، VDH در تجهیزات ترجمه سرمایه‌گذاری خواهد کرد.
- VDH معلومات مربوط به خدمات کمک به زبان شفاهی را با همه کارکنان، صرف نظر از اینکه آیا آنها ارتباط مستقیمی با مردم دارند یا خیر، به اشتراک خواهد گذاشت.

#### عنصر ۴: ترجمه‌های کتبی

ایجاد اعتماد در جوامع دارای L/NEP مستلزم بررسی دقیق کیفیت تمام مطالب ترجمه شده است تا از صحت معلومات برنامه اطمینان حاصل شود. تضمین کیفیت برای این فرآیند بسیار مهم است. مطالبی که باید ترجمه شوند می‌توانند شامل انواع مختلفی باشند، مانند نامه‌هایی که افراد را در مورد مشارکت در برنامه مطلع می‌کنند، مطالب آموزشی، اطلاعیه‌های مربوط به تأیید یا عدم تأیید مزایا، معلومات مربوط به حقوق تجدیدنظر، اطلاعیه‌هایی که مستلزم پاسخ از سوی ذینفعان هستند، و هشدارهایی که به افراد غیر انگلیسی زبان و افراد با زبان انگلیسی محدود در مورد در دسترس بودن کمک‌های زبانی رایگان اطلاع می‌دهند، و سایر مطالب اطلاع‌رسانی. ترجمه‌ها ممکن است شامل کل سند یا بخشی از آن باشند.

در مرکز دسترسی زبان VDH، کارکنان می‌توانند اسناد پرکاربردی را که به ۱۲ زبان رایج ترجمه شده‌اند، پیدا کنند. ترتیب اولویت زبان به منطقه‌ای که خدمات در آن ارائه می‌شود بستگی دارد. هدف از کتابخانه ترجمه، اطمینان از دسترسی آسان این اسناد به کل سازمان و حذف تلاش‌های تکراری است. با ذخیره تمام مطالب ترجمه شده در یک مکان، دفاتر و حوزه‌های صحت محلی می‌توانند به سرعت ترجمه‌های موجود را مشاهده کنند و هم کارایی و هم دسترسی به خدمات دسترسی به زبان را بهبود بخشند.

مدیریت و کارکنان در دفاتر و مناطق باید به صورت موردی تعیین کنند که کدام اسناد را ترجمه کنند. آنها باید ترجمه هر سندی را که حاوی معلومات مهم برای دسترسی به برنامه‌ها، خدمات یا مزایای VDH است، یا در مواردی که ترجمه طبق قانون الزامی است، در نظر بگیرند. دفاتر و مناطق VDH اطمینان حاصل خواهند کرد که مترجمی که مطالب را ترجمه می‌کند، صلاحیت‌های لازم را دارد و ترجمه‌ها به درستی معلومات مورد نیاز را منتقل می‌کنند. برخی از ترجمه‌های کلمه به کلمه ممکن است نتوانند پیام مورد نظر از مطالب نوشتاری اصلی را منتقل کنند و بازآفرینی بهترین جایگزین است.

#### مراحل اقدام:

- حوزه‌ها و دفاتر صحت محلی باید اسناد ضروری را که برای ارتباط مؤثر با افراد مبتلا به LEP بیشتر توزیع می‌شوند، شناسایی کنند. این اسناد باید ترجمه شده و در مرکز دسترسی زبان ذخیره شوند. مثال‌ها می‌توانند شامل فرم‌های رضایت‌نامه، درخواست‌ها، سیاست‌ها، اطلاعیه‌ها و سایر معلومات عمومی مهم باشند.
- حفظ کنترل نسخه سند: سیستمی برای پیگیری نسخه‌های ترجمه‌شده اسناد ایجاد کنید و اطمینان حاصل کنید که آنها مرتباً بررسی و به‌روزرسانی می‌شوند تا هرگونه تغییر در اسناد منبع را منعکس کنند.
- استفاده از ابزارها یا نرم‌افزارهای مدیریت ترجمه را برای ساده‌سازی فرآیند ترجمه، بهبود کارایی و نگهداری مجموعه‌ای متمرکز از اسناد ترجمه شده بررسی کنید.
- سیستمی ایجاد کنید که به اعضای کلیدی کارکنان اجازه دهد به راحتی ترجمه‌ها را از کتابخانه ترجمه آپلود و دانلود کنند تا سایت به‌روز بماند و کارایی افزایش یابد.
- انجام آزمایش کاربری با افراد دارای معلولیت روی اسناد ترجمه‌شده برای تعیین انطباق با قانون توانبخشی ۱۹۷۳ (بخش ۵۰۸) و کاهش موانع دسترسی به فناوری کمی.
- با توجه به اینکه استفاده از ترجمه ماشینی/هوش مصنوعی در حال افزایش است، دستورالعمل‌هایی برای استفاده از آن ایجاد کنید.

## عنصر ۵: راهکارهای ارتباط مؤثر با افراد دارای معلولیت

VDH تلاش می‌کند تا دسترسی معناداری به خدمات را برای افراد دارای معلولیت فراهم کند. در حالی که VDH ترجمه زبان اشاره آمریکایی (ASL) و سایر راهکارها را برای رفع موانع پیش روی افراد نابینا، کم‌بینا، ناشنوا، ناشنوا/کم‌شنوا و سایر جوامع دارای معلولیت که بر ارتباط تأثیر می‌گذارند، ارائه می‌دهد، ما اذعان داریم که کارهای بیشتری باید انجام شود. برای درک عمیق‌تر موانعی که این جوامع با آن مواجه هستند - و برای تدوین استراتژی‌های ارتباطی مؤثرتر برای رفع این موانع - VDH با اداره ناشنوایان و کم‌شنوایان ویرجینیا (VDDHH)، اداره نابینایان و کم‌بینایان ویرجینیا (DBVI) و مدرسه ناشنوایان و نابینایان ویرجینیا (VSDB) گفتگوهای انجام داد. یکی از ابزارهای رایجی که کارشناسان این آژانس‌ها به آن اشاره کردند، ویژگی‌های دسترسی تعبیه‌شده در آی‌پدها و گوشی‌های هوشمند است. از صدای خارج از قاب گرفته تا زیرنویس و آوانگاری، فناوری تکامل یافته تا این دستگاه‌ها را به ابزارهایی کاربرپسند و مؤثر برای ارتباط با افراد دارای معلولیت تبدیل کند.

این بحث‌ها روشن کرد که هیچ راه حل واحدی وجود ندارد. در عوض، ترکیبی از رویکردها و مشارکت قوی با این آژانس‌ها، که کارشان توسط کسانی که تجربه زیسته دارند، اطلاع‌رسانی و اجرا می‌شود، ضروری است.

### مراحل اقدام:

- VSDB آموزش‌هایی را برای کارکنان VDH در مورد نحوه استفاده از این ویژگی‌های دسترسی ارائه خواهد داد. این آموزش ضبط و در اینترنت بارگذاری خواهد شد تا در طول جلسه توجیهی و هر زمان که نیاز باشد، به راحتی قابل دسترسی باشد.
- اطمینان از اینکه هر منطقه و دفتر صحت، آی‌پد کافی برای استفاده از ویژگی‌های دسترسی در صورت نیاز در اختیار دارد.
- آموزش‌هایی را با تمرکز بر ارتباط مؤثر با افراد دارای معلولیت ایجاد کنید که شرایط مختلف و بهترین رویکردها را برای رفع نیازهای خاص هر جامعه پوشش دهد.

- اطمینان حاصل کنید که حوزه‌های صحت از همکاری‌های VDH با DBVI،VDDHH و VSDB مطلع هستند تا بدانند چگونه برای مشاوره یا کمک با این سازمان‌ها تماس بگیرند .
- کارکنان VDH را با تیم دسترسی دیجیتال آشنا و مرتبط کنید تا از اهمیت بررسی اسناد برای انطباق با استاندارد ۵۰۸ اطمینان حاصل شود .
- با دفتر ارتباطات VDH همکاری کنید تا از آموزش آنها به زبان ساده پشتیبانی شود و اهمیت آن در قابل دسترسی‌تر و آسان‌تر کردن درک اسناد برای همه جوامع به رسمیت شناخته شود .

## عنصر ۶: اطلاع‌رسانی در مورد در دسترس بودن کمک زبانی رایگان

VDH با اطلاع‌رسانی به افراد دارای زبان اشاره انگلیسی (LEP) و افراد متقاضی زبان اشاره آمریکایی (ASL) در مورد خدمات ترجمه موجود، دسترسی معنادار را تضمین خواهد کرد . به اطلاع کارکنان خواهد رسید که این خدمات بدون هیچ هزینه‌ای ارائه می‌شوند . اعلان‌ها ممکن است شامل پوستر، بروشور، تابلو، فرم‌های الکترونیکی برای دفتر ثبت وقایع حیاتی در وبسایت و سایر اسناد مهم باشد . با فراهم کردن مداوم دسترسی به زبان، از لحظه ورود افراد به مطب تا قرار ملاقات‌ها و خدمات بعدی، جامعه به این خدمات اعتماد کرده و از آنها انتظار خواهد داشت .

برای اطمینان از اینکه افراد دارای معلولیت و دارای معلولیت زبان مادری خود را می‌فهمند، VDH باید به زبان خودشان به آنها اطلاع دهد که می‌توانند مترجم رایگان دریافت کنند . برای این منظور، از اطلاعیه‌های بیمار استفاده خواهد شد که شامل یک عبارت انگلیسی و همچنین چندین زبان است . این امر به بیماران امکان می‌دهد زبان مورد نظر خود را مشخص کنند و به VDH کمک می‌کند تا مترجمی را پیدا کند که به آن زبان، از جمله ASL، مسلط باشد .

علاوه بر این، VDH ذینفعان را مطلع و تشویق خواهد کرد که هنگام مشارکت در رویدادهایی مانند کمپین‌های واکسیناسیون، ابتکارات HIV، نمایشگاه‌های صحت و هرگونه رویداد دیگری که به افراد مبتلا به LEP خدمت‌رسانی می‌کند، سطح یکسانی از دسترسی به زبان را ارائه دهند . تمام مطالب مربوط به شیوع مریضی‌های صحت عمومی یا پرداختن به صحت جامعه باید بنا به درخواست به اسپانیایی و سایر زبان‌ها ترجمه شده و قبل از رویداد آماده استفاده باشند .

### مراحل اقدام:

- اطلاعیه‌هایی در مورد در دسترس بودن خدمات کمک زبانی در مناطقی که موکلان و کارکنان با هم در تعامل هستند، نصب کنید .
  - یک فهرست تک صفحه‌ای از منابع دسترسی به زبان که برای افراد با مهارت محدود در زبان انگلیسی در دسترس است، ایجاد کنید . چنین اسنادی باید در حوزه‌های کلیدی که اغلب مورد دسترسی عموم قرار می‌گیرند، در دسترس قرار گیرند .
  - استفاده از شعار زیر را گسترش دهید: «اگر به زبانی غیر از انگلیسی صحبت می‌کنید، خدمات کمک زبانی به صورت رایگان در دسترس است . در طول هرگونه تماس با کارکنان بخش صحت یا هر زمان که به کمک نیاز دارید، درخواست مترجم کنید .»
- هدف از این شعار، آگاه‌سازی افرادی است که تسلط محدودی به زبان انگلیسی دارند، در مورد دسترسی به خدمات کمک زبانی رایگان و حقوق آنها برای طرح شکایت در صورت نیاز . این شعار به ۱۲ زبان برتر ترجمه خواهد شد .

- رویه‌های مربوط به ابتکارات بازاریابی و رویدادهای حضوری، مانند نمایشگاه‌های صحت و کمپین‌های واکسیناسیون، را استانداردسازی کنید تا از ارائه خدمات ترجمه و تفسیر در سراسر رویداد اطمینان حاصل شود.
- اطمینان حاصل کنید که شرکت‌کنندگان معلومات را به زبان مورد علاقه خود دریافت می‌کنند.
- با سازمان‌هایی که به افراد دارای زبان دوم (LEP) کمک می‌کنند، گروه‌های متمرکز تشکیل دهید تا در مورد خدمات دسترسی به زبان ارائه شده توسط VDH بازخورد جمع‌آوری کنند و کیفیت خدمات را افزایش دهند.

## عنصر ۷: آموزش کارکنان

VDH توصیه می‌کند در صورت امکان از مترجمان طبی واجد شرایط که آموزش حرفه‌ای در کلینیک‌ها دیده‌اند، استفاده شود. علاوه بر این، توصیه می‌شود کارکنان دوزبانه‌ای که به عنوان مترجم در محیط‌های غیربالینی خدمت می‌کنند، حداقل ۴۰ ساعت آموزش مترجمی واجد شرایط را بگذرانند. برای پشتیبانی از این امر، VDH یک برنامه آموزش مترجم شفاهی را با همکاری موسسه ترجمه شفاهی ویرجینیا ارائه می‌دهد. این برنامه به گونه‌ای طراحی شده است که افراد دوزبانه VDH را به مهارت‌ها و دانش لازم برای تبدیل شدن به مترجمان حرفه‌ای مجهز کند. کارکنان دوزبانه می‌توانند پس از تأیید مشارکتشان توسط سرپرستان، فرم درخواست موجود در مرکز دسترسی زبان را تکمیل کنند.

برنامه آموزشی دو گزینه ارائه می‌دهد:

1. **مترجم حرفه‌ای**: یک برنامه آموزشی ۴۰ ساعته که به منظور فراهم کردن مهارت‌ها و دانش لازم برای تبدیل شدن به مترجمان حرفه‌ای در یک محیط عمومی طراحی شده است.
2. **مترجم طبی حرفه‌ای**: یک برنامه آموزشی فشرده ۶۰ ساعته که برای مترجمان باتجربه طراحی شده است. این برای کسانی که حداقل دو سال تجربه ترجمه شفاهی حرفه‌ای یا عمومی دارند یا دارای گواهینامه عمومی ترجمه از هر موسسه‌ای هستند، توصیه می‌شود.

علاوه بر این، VDH با دپارتمان خدمات صحت رفتاری و توسعه ویرجینیا برای ارائه یک دوره ترجمه شفاهی برای افراد غیرمتخصص همکاری کرده است. این دوره، آموزش مقدماتی برای مترجمان آموزش ندیده و موقت ارائه می‌دهد و به آنها کمک می‌کند تا در محیط‌های غیررسمی به مترجمان مؤثری تبدیل شوند. این برنامه برای کارکنانی در نظر گرفته شده است که به زبان دوم تسلط کامل دارند، از جمله کارکنان دوزبانه آموزش ندیده، مروجان صحت و داوطلبان اجتماعی که به افراد دارای LEP کمک می‌کنند. این دوره اصول اساسی تفسیر، اخلاق، محرمانگی و نحوه مدیریت بی‌طرفی را پوشش می‌دهد.

دفتر ارتباطات VDH اخیراً یک برنامه آموزشی مفصل در مورد استفاده از زبان ساده ارائه داده است. بیش از ۷۰ کارمند در شش ماه متوالی آموزش شرکت کردند که بر اهمیت زبان ساده برای اطلاع‌رسانی مؤثر به جامعه در مورد مسائل صحت عمومی تمرکز داشت. یکی از جلسات به طور خاص به اهمیت استفاده از زبان ساده در ترجمه‌ها پرداخت.

VDH همچنین یک وبینار فروتنی فرهنگی برای کل آژانس ارائه خواهد داد. درک جامعه متنوعی که VDH به آنها خدمت رسانی می‌کند، برای حفظ سطح بالای کیفیت خدمات ضروری است و این وبینار تعهد VDH به فراگیری و حساسیت فرهنگی را تقویت می‌کند.

### مراحل اقدام:

- ایجاد یک برنامه آموزشی جامع که بر ارائه خدمات فرهنگی حساس به جوامع بومی آمریکای لاتین تمرکز داشته باشد، با تأکید بر زبان، شیوه‌های فرهنگی و چالش‌های منحصر به فرد پیش روی این جوامع.

- یک ماژول اختصاصی که به زبان و دسترسی به معلولین می‌پردازد، تهیه کنید تا در مطالب آموزشی برای همه کارمندان جدید گنجانده شود. این امر تضمین می‌کند که افراد استخدام‌شده جدید به دانش و ابزار لازم برای کمک مؤثر به افراد در زمینه نیازهای زبانی و دسترسی‌پذیری مجهز هستند.
- با تیم توسعه نیروی کار همکاری کنید تا مباحث مرتبط با دسترسی به زبان را در فرصت‌های آموزشی مداوم بگنجانید. این امر به تضمین یادگیری مداوم کارکنان در مورد چگونگی بهبود دسترسی به زبان در کارشان کمک خواهد کرد.
- کارگاه‌های منظمی را برای کارکنان در مورد فروتنی فرهنگی و طرح دسترسی به زبان و معلولیت ترتیب دهید.
- آموزش کارکنان در بهترین شیوه‌ها برای استفاده از خدمات ترجمه از راه دور
- یک کادر پرسش و پاسخ در مرکز دسترسی زبان تعبیه کنید که در آن کارکنان بتوانند در مورد برنامه‌های آموزشی فعلی بازخورد ارائه دهند و موضوعاتی را که مایلند در آموزش‌های آینده زبان و دسترسی به معلولین پوشش داده شود، پیشنهاد دهند. این کار یک حلقه بازخورد ایجاد می‌کند و امکان محتوای متناسب‌تر و مرتبط‌تر را فراهم می‌کند.

## عصر ۸: ارزیابی: دسترسی و کیفیت

داشتن طیف وسیعی از فروشندگان خدمات ترجمه و تفسیر برای انتخاب مفید است، اما همچنین نیاز به ایجاد سیستمی برای سنجش اثربخشی ارائه خدمات دارد. برای این منظور، VDH مجموعه‌ای از سوالات را برای هر فروشنده طرف قرارداد ارسال کرد و در مورد اعتبار مترجمان شفاهی و کتبی آنها، شیوه‌های سنجش کیفیت آنها و روند رسیدگی به شکایات پرسوجو کرد. این اولین قدم برای اطمینان از رعایت بالاترین استانداردها و الزامات قانونی توسط همه فروشندگان بود. شش فروشنده معلوماتی در مورد استانداردهای کیفی خود برای استخدام و آموزش مترجمان جدید، از جمله مدارک تحصیلی، آزمون مهارت و ارزیابی و آموزش مداوم، ارائه دادند. آنها همچنین صلاحیت‌های مورد نیاز برای مترجمان خود را تشریح کردند و تأیید کردند که آنها زبان مادری‌شان زبان (زبان‌های) مقصد است، و همچنین فرآیند ویرایش ترجمه‌ها برای اطمینان از دقت بیشتر را شرح دادند. علاوه بر این، آنها مراحل ارسال، بررسی و حل شکایات را به تفصیل شرح دادند.

تیم زبان و دسترسی معلولین همچنین بحثی را در داخل آژانس در مورد بهترین رویکرد برای جمع‌آوری معلومات در مورد کارایی هر مواجهه آغاز کرده است. کارکنان باید در هر تعامل از مشتری بازخورد بخواهند. علاوه بر این، باید از کارکنان طرف دیگر تفسیر خواسته شود تا فروشنده را از نظر وقت‌شناسی، برنامه‌ریزی و قابلیت اطمینان ارزیابی کنند. پاسخ‌های این دو سوال در یک پایگاه داده ذخیره خواهد شد که برای مدیران حوزه‌های صحت، مدیران دفاتر و سایر کارکنان VDH که در فرآیند ارزیابی کیفیت دخیل هستند، قابل دسترسی خواهد بود.

VDH سیستمی را برای ارزیابی دقت ترجمه، زمان‌بندی و کیفیت کلی در بین فروشندگانی که برای این پروژه‌ها استخدام شده‌اند، پیاده‌سازی خواهد کرد. این امر از پاسخگویی پشتیبانی می‌کند و به حفظ استانداردهای بالای خدمات در بین فروشندگان تحت قرارداد کمک می‌کند. پس از دریافت بازخورد از کارگروه زبان و دسترسی به معلولین، یک روش ارزیابی جامع انتخاب خواهد شد.

### مراحل اقدام:

- جمع‌آوری معلومات در مورد درخواست‌های دسترسی به زبان و موانع پیش روی افراد دارای معلولیت و افراد دارای LEP برای شناسایی حوزه‌هایی که نیاز به بهبود دارند.
- با مشتریان/مراجع LHD که LEP دارند، نظرسنجی انجام دهید تا تجربیات آنها در مورد خدمات دسترسی به زبان، به ویژه ترجمه شفاهی، ارزیابی شود.

- از بازخوردهای حاصل از نظرسنجی‌ها و تعاملات برای بهبود مداوم سیاست‌ها و شیوه‌های دسترسی به زبان استفاده کنید و خدمات بهتری را برای افراد دارای LEP تضمین کنید .
- مرتباً اثر بخشی اقدامات کیفی انجام شده برای فروشندگان VDH را ارزیابی کنید و تغییرات لازم را برای بهبود کیفیت خدمات زبانی ارائه شده اعمال کنید .
- به طور منظم رضایت مشتری را از فروشندگانی که خدمات زبانی ارائه می‌دهند ارزیابی کنید تا مطمئن شوید که نیازها و انتظارات مشتریان را برآورده می‌کنند .
- تحقیق و اجرای بهترین شیوه‌ها در دسترسی به زبان، ضمن به‌روز ماندن با روندها و فناوری‌های جدید برای افزایش مداوم کیفیت خدمات .

## عنصر ۹: معلومات دیجیتالی

وبسایت VDH حاوی معلومات ضروری برای عموم، از جمله خدمات ترجمه در قالبی قابل دسترس است . این معلومات شامل جزئیات حوزه قضایی برای هر منطقه صحتی، دستورالعمل‌های نحوه ثبت شکایات، معلومات تماس کارکنان برنامه و منابع آموزشی در مورد حقوق قانونی می‌شود، اما محدود به این موارد نیست . هدف VDH تضمین وضوح، دسترسی پذیری و درک جامع برای همه کاربران است .

سازمان‌های ایالتی ویرجینیا در حال حاضر با همکاری آژانس فناوری معلومات ویرجینیا (VITA) در حال ترجمه وبسایت‌های خود هستند . تیم زبان و دسترسی معلولین نقش کلیدی در انتخاب پیمانکار (اسمارت‌لینگ) برای انجام این ابتکار عمل داشت . تیم دسترسی به زبان (Language Access) توانایی شناسایی، اطلاع‌رسانی به VITA و در نهایت اصلاح هرگونه ترجمه‌ای که فاقد دقت یا وضوح در متن وبسایت باشد را خواهد داشت . کارکنان کلیدی سایر سازمان‌ها نیز برای اطمینان از بالاترین کیفیت ترجمه محتوا، مشارکت دارند . مدیر ترجمه و تفسیر VDH یک راهنمای سبک اسپانیایی ایجاد کرد که برای بهبود دقت و ثبات ترجمه‌های اسپانیایی در نظر گرفته شده است .

سوالات یا نگرانی‌های خود را باید به [vccc@vita.virginia.gov](mailto:vccc@vita.virginia.gov) ارسال کنید . تمام وبسایت‌های VDH همچنین باید با بخش ۵۰۸ و دستورالعمل‌های دسترسی به محتوای وب (WCAG) ۱.۲ سطح AA مطابقت داشته باشند . این استانداردها توسط VITA نیز پشتیبانی می‌شوند .

VDH تلاش می‌کند تا از طریق بررسی‌های دستی، آموزش کارکنان و خدمات نظارتی از طریق [SiteImprove](#)، به طور مداوم دسترسی به وبسایت را بهبود بخشیده و حفظ کند . معلومات بیشتر در این مورد را می‌توانید در [طرح دسترسی دیجیتال آژانس](#) بیابید . هرگونه مشکل دسترسی هنگام استفاده از وبسایت باید به نیکلاس هورتون، مدیر برنامه دسترسی VDH، از طریق [nicholas.horton@vdh.virginia.gov](mailto:nicholas.horton@vdh.virginia.gov) اطلاع داده شود تا فوراً به آن رسیدگی شود .

## مراحل اقدام:

- کارکنان VDH را در مورد ترجمه‌های وبسایت مطلع کنید و در مورد نحوه درخواست ترجمه از طریق Smartling راهنمایی ارائه دهید .
- به ارائه مشاوره به VITA در مورد بهترین شیوه‌ها و بهبودها برای ترجمه‌های وب ادامه دهید .
- طرح دسترسی پذیری دیجیتال را در گروه‌های قانونی و سایر فرصت‌های اطلاع‌رسانی مرتبط با دسترسی پذیری معنادار بگنجانید .
- از رویکردی با زبان ساده در تمام اسناد تولید شده حمایت کنید . با دفتر ارتباطات همکاری کنید تا وینارهای بیشتری به زبان ساده برای کارکنان VDH ارائه دهید .

## عصر ۱۰ : مشاوره با ذینفعان

تیم زبان و دسترسی به معلولین، اولین پیش‌نویس را برای دریافت بازخورد اولیه به کارگروه زبان و دسترسی به معلولین ارائه خواهد داد. پس از گنجاندن این ورودی، طرح با تیم رهبری استراتژیک به اشتراک گذاشته خواهد شد. در مرحله بعد، ارائه سوم به مدیران مناطق ارائه خواهد شد. متعاقباً، LDAP در انجمن هفتگی آژانس VDH معرفی خواهد شد تا کارکنان را در مورد این طرح آگاه کرده و راه‌هایی برای ارائه بازخورد فراهم کند. در نهایت، LDAP برای مشورت به ذینفعان ارائه خواهد شد. این طرح در مرکز دسترسی زبان بارگذاری خواهد شد، جایی که کارکنان VDH می‌توانند پیشنهادات خود را ارائه دهند.

تیم دسترسی به زبان و معلولیت همچنین سازمان‌های کلیدی که با افراد دارای معلولیت و دارای معلولیت در سراسر ویرجینیا کار می‌کنند را شناسایی خواهد کرد تا گروه‌های متمرکزی را برای ارائه طرح و جمع‌آوری بازخوردهای بیشتر برنامه‌ریزی کند.

نسخه نهایی نیز در وبسایت منتشر خواهد شد و به عموم مردم اجازه می‌دهد تا پیشنهادات خود را ارائه دهند تا اطمینان حاصل شود که این طرح فراگیر است و نیازهای دسترسی به زبان همه ویرجینیایی‌ها را برآورده می‌کند.

### مراحل اقدام:

- زمانی را برای ارائه طرح به تیم رهبری استراتژیک تعیین کنید.
- زمانی را در انجمن آژانس برای ارائه طرح به آژانس تعیین کنید.
- گروه‌های کانونی تشکیل دهید تا طرح را به سازمان‌های کلیدی که با افراد دارای معلولیت و افراد دارای معلولیت کار می‌کنند، ارائه دهند.
- یک صندوق پیشنهادات در مرکز دسترسی زبان ایجاد کنید تا کارکنان بتوانند نظرات خود را در مورد طرح دسترسی زبان و معلولین ارسال کنند.
- کادر پیشنهادات را در وبسایت VDH نیز قرار دهید تا عموم مردم بتوانند نظرات خود را در مورد این طرح ارائه دهند.
- به طور مداوم فرصت‌هایی را برای مشارکت ذینفعان در تدوین سیاست‌هایی که تعهد VDH را به ارائه دسترسی به زبان و دسترسی به معلولین تقویت می‌کند، شناسایی کنید و مردم را تشویق کنید تا با بخش صحت محلی خود تماس بگیرند.

### نتیجه‌گیری

این LDAP تعهد VDH را برای فراهم کردن دسترسی معنادار برای افراد دارای معلولیت جسمی حرکتی (LEP) و افراد دارای معلولیت مجدداً تأیید می‌کند. VDH از قوانین ایالتی و فدرال که تبعیض بر اساس نژاد، رنگ پوست، ملیت، جنسیت، سن، معلولیت و مذهب را ممنوع می‌کنند، پیروی می‌کند. این طرح هر دو سال یکبار مورد بررسی قرار خواهد گرفت تا از هماهنگی با این مقررات و هرگونه قانون جدید اطمینان حاصل شود.

همانطور که در این طرح آمده است، حوزه‌ها و دفاتر صحت محلی در تلاشند تا اطمینان حاصل کنند که زبان یا معلولیت مانعی برای دسترسی به خدمات ارائه شده روزانه نباشد. این طرح از تلاش‌های آنها پشتیبانی می‌کند و به عنوان راهنمایی برای کل آژانس عمل می‌کند. این برنامه برای همه اعضای که مرتباً با مردم در تعامل هستند، از جمله کسانی که در برنامه‌ریزی،

هدایت برنامه‌ها، اجرای کمپین‌ها، ارتباط با مردم و تصمیم‌گیری‌ها نقش دارند، در نظر گرفته شده است. این نشان دهنده نگرانی مشترک در مورد موانعی است که افراد دارای معلولیت و دارای معلولیت ذهنی هنگام پیمایش در سیستم مراقبت‌های صحتی با آن روبرو هستند.

VDH از بازخورد استقبال می‌کند و برای آن ارزش قائل است. نظرات و پیشنهادات خود را می‌توانید به هماهنگ‌کننده دسترسی به زبان ارسال کنید [claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov](mailto:claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov) یا از طریق پست به آدرس 109 Governor Street, Richmond, VA 2321.

## همسویی با طرح دسترسی دیجیتال VDH

طرح دسترسی دیجیتال تضمین می‌کند که محتوا و خدمات دیجیتال VDH برای همه افراد، از جمله افراد دارای معلولیت، مطابق با الزامات قانونی مانند قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت (ADA) و بخش ۵۰۸ قابل دسترسی باشد. این طرح، استراتژی‌ها، اهداف و جدول زمانی را برای دسترسی‌پذیر کردن منابع دیجیتال آژانس، شامل وبسایت‌ها، برنامه‌های تلفن همراه، اسناد و سایر ابزارهای آنلاین، برای افراد دارای معلولیت‌های مختلف، از جمله افراد دارای اختلالات بینایی، شنوایی، حرکتی و شناختی، تشریح می‌کند.

این طرح همچنین نقش‌ها و مسئولیت‌های کارکنان را در اجرای اقدامات دسترسی‌پذیری مشخص می‌کند. این استاندارد، استانداردهای روشنی را برای رعایت دستورالعمل‌های دسترسی به محتوای وب (WCAG) ۱.۲ AA تعیین می‌کند، تلاش‌های اصلاحی را بر اساس تأثیر کاربر اولویت‌بندی می‌کند و تضمین می‌کند که رابط‌های دیجیتال آژانس با فناوری‌های کمکی مانند صفحه‌خوان‌ها، دستگاه‌های ورودی جایگزین و نرم‌افزار تشخیص گفتار آزمایش می‌شوند. علاوه بر این، این قانون مستلزم ارائه قالب‌های جایگزین، مانند زیرنویس برای ویدیوها و تبدیل متن به گفتار برای اسناد، است تا اطمینان حاصل شود که افراد دارای معلولیت می‌توانند به طور برابر به معلومات دسترسی داشته باشند و با منابع دیجیتال تعامل داشته باشند.

این طرح شامل فرآیندی برای جمع‌آوری بازخورد از افراد دارای معلولیت برای شناسایی و رفع هرگونه شکاف در دسترسی‌پذیری، و همچنین پروتکل‌هایی برای اطمینان از دسترسی‌پذیر بودن تمام محتوای دیجیتال جدید از ابتدا است. این طرح همچنین شامل آموزش تمام کارکنانی است که در تولید و مدیریت محتوای دیجیتال فعالیت دارند تا اطمینان حاصل شود که آنها نقش خود را در ارتقای دسترسی دیجیتال درک می‌کنند و برای رعایت استانداردهای دسترسی‌پذیری آژانس مجهز هستند.

هدف هر دو طرح، تضمین دسترسی عادلانه افراد دارای معلولیت به خدمات و معلومات آژانس‌ها است. در حالی که LDAP بر ارائه کمک‌های زبانی و وسایل کمکی برای افراد دارای معلولیت و دارای معلولیت‌های خاص تمرکز دارد، طرح دسترسی دیجیتال این تعهد را از طریق موارد زیر گسترش می‌دهد:

- تأیید سازگاری محتوای دیجیتال سازمان با فناوری‌های کمکی.
- اطمینان از اینکه محتوای ترجمه شده در قالب‌های قابل دسترس موجود است.
- تسهیل شمول خدمات زبانی با تضمین اینکه ارتباطات دیجیتال برای افراد دارای معلولیت ذهنی (LEP) قابل تطبیق است.
- تقویت تعهد آژانس به دسترسی‌پذیری برای همه کاربران، صرف نظر از توانایی یا زبان اصلی آنها.

## پیوست الف: تعاریف

**دسترسی یا مشارکت** - توانایی تعامل با خدمات، برنامه‌ها یا عملکردهای VDH در سطح برابر، صرف نظر از سطح تسلط فرد به زبان انگلیسی، به طوری که همه از فرصت‌های یکسانی برای بهره‌مندی از این خدمات برخوردار باشند.

**قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت:** دولت‌های ایالتی و محلی را ملزم می‌کند در صورت لزوم، کمک‌ها و خدمات کمکی مناسبی را برای تضمین ارتباط مؤثر با افراد دارای معلولیت ارائه دهند (عنوان دوم)

**قانون حقوق مدنی سال ۱۹۶۴:** قانون جامع ایالات متحده با هدف ممنوعیت تبعیض بر اساس نژاد، رنگ، مذهب یا ملیت وضع شده است. عدم تبعیض در توزیع بودجه تحت برنامه‌های کمک فدرال را تضمین می‌کند (عنوان ششم)

**معلولیت:** وضعیتی که به طور قابل توجهی فعالیت‌های اصلی زندگی مانند مراقبت از خود، انجام کارهای دستی، راه رفتن، دیدن، صحبت کردن، تنفس، یادگیری، بلند کردن اجسام، خوابیدن و کار کردن را محدود می‌کند.

**تبعیض:** رفتار ناعادلانه یا تبعیض‌آمیز با افراد و گروه‌ها بر اساس ویژگی‌هایی مانند نژاد، جنسیت، سن یا گرایش جنسی.

**تفسیر** - ترجمه شفاهی و کلامی محتوای یک گفتگو از یک زبان (زبان مبدا) به زبان دیگر (زبان مقصد) با حفظ معنای اصلی آن. ترجمه شفاهی می‌تواند حضوری یا از راه دور انجام شود. دو نوع متمایز از این نوع عبارتند از **تفسیر متوالی** و **تفسیر همزمان**.

**کارت‌های من صحبت می‌کنم:** افراد مبتلا به LEP می‌توانند برای کمک به اثبات زبان ترجیحی خود برای برقراری ارتباط، به زبان ترجیحی خود اشاره کنند برای دریافت خدمات در هر منطقه، دفتر یا رویداد صحت محلی VDH.

**فرد با مهارت محدود در زبان انگلیسی (LEP)** - کسی که به زبان انگلیسی به عنوان زبان اصلی خود ارتباط برقرار نمی‌کند یا انگلیسی را کمتر از «خیلی خوب» صحبت می‌کند، می‌خواند، می‌نویسد و می‌فهمد.

**کارمند/پیمانکار چندزبانه/دوزبانه** - کسی که به هر دو زبان انگلیسی و هر زبان دیگری مسلط است و توانایی زبانی خود را نشان داده است.

**فرد غیر مسلط به زبان انگلیسی (NEP)** - فردی که تسلطی بر زبان انگلیسی ندارد. این به فردی اشاره دارد که نمی‌تواند به زبان انگلیسی صحبت کند، بخواند، بنویسد و/یا آن را بفهمد.

**زبان اصلی** - T زبانی که فرد بیشتر برای اهداف ارتباطی از آن استفاده می‌کند.

**برنامه یا فعالیت** - هر یک یا تمام عملیات آژانس.

**کنترل کیفیت** - مجموعه‌ای از فعالیت‌ها (مانند تحلیل طراحی و بازرسی برای یافتن نقص‌ها) که برای اطمینان از کیفیت مناسب طراحی شده‌اند.

**زبان اشاره:** سیستمی برای ارتباط با استفاده از حرکات و نشانه‌های بصری، همانطور که توسط افراد ناشنوا استفاده می‌شود.

**ترجمه** - تبدیل متن به زبان دیگر ضمن حفظ معنی، هدف و ارتباط فرهنگی اصلی آن در تمام زبان‌های مربوطه.

## ریاست صحت و خدمات انسانی ایالات متحده - (HHS) دفتر حقوق مدنی

آژانس فدرالی که مسئول رعایت مقررات فدرال توسط ریاستخانه‌ها از جمله اما نه محدود به عنوان ششم قانون حقوق مدنی مصوب ۱۹۶۴، با اصلاحات بعدی، است. مصالحه سال ۱۹۸۱، با اصلاحات انجام شده.

## ریاست دادگستری ایالات متحده - (DOJ) دفتر حقوق مدنی

آژانس فدرال مسئول رعایت مقررات فدرال توسط ریاستخانه، از جمله اما نه محدود به عنوان ششم - ممنوعیت تبعیض علیه منشأ ملی، زیرا بر افراد با مهارت محدود انگلیسی تأثیر می‌گذارد

**مرکز تماس VA MAP:** مرکز تماس برنامه کمک دارویی ویرجینیا (VA MAP) منبعی برای افراد مبتلا به HIV است تا از برنامه‌های VA MAP کمک بگیرند.

**اسناد حیاتی** - اوراق ضروری صادر شده توسط VDH، که ممکن است فرم‌های ملموس (کاغذی یا الکترونیکی)، اطلاعیه‌ها، درخواست‌های مربوط به مزایا و شرایط لازم برای مشارکت، قرار دادهای قانونی و/یا مطالب اطلاع‌رسانی برای اطلاع رسانی به افراد در مورد حقوق مدنی‌شان باشد.



## 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

