

Depatman Sante Virginia
Plan Aksè Lengwistik ak Aksè pou Moun Andikape
2025-2027

Tab Matyè

Tab Matyè	2
Apèsi sou Plan Aksè Lengwistik ak Aksè pou Moun Andikape	3
Entwodiksyon	3
Kiyès Nou Ye	3
Dimansyon Ajans lan	3
Objektif ak Otorite	5
Elaborasyon ak Aplikasyon Plan	6
Apèsi/Chan Aplikasyon Plan Aksè Lengwistik ak Aksè pou Moun Andikape	6
Kowòdonatè Plan Aksè Lengwistik ak Aksè pou Moun Andikape nan VDH	6
Sèvis Èd Lengwistik ak Èd pou Moun Andikape pou Abitan Virginia yo	7
Gwoup Travay sou Lang ak Aksè pou Moun Andikape	7
Eleman ak Mezi pou Pran	8
Eleman 1: Evalyasyon: Bezwen ak Kapasite	8
Eleman 2: Sèvis Livrezon yo	11
Eleman 3: Sèvis Asistans Lang Oral	12
Eleman 4: Tradiksyon Ekri	14
Eleman 5: Estrateji Kominikasyon Efikas Ak Moun ki Andikape	15
Eleman 6: Notifikasyon sou Disponibilite yon Asistans Lengwistik Gratis	16
Eleman 7: Fòmasyon Pèsonèl la	17
Eleman 8: Evalyasyon: Aksè ak kalite	18
Eleman 9: Enfòmasyon Dijital	19
Eleman 10: Konsiltasyon Entèvenan yo	20
KONKLIZYON	21
Konfòmite ak Plan Aksesibilite Nimerik VDH la	21
Anèks A: Definisyon:	22
Anèks B: Gid Resous Lang VDH	25

Apèsi sou Plan Aksè Lengwistik ak Aksè pou Moun Andikape

Depatman Sante Virginia (Virginia Department of Health, VDH) respekte tout lwa aplikab nan kesyon dwa sivil, ni nan nivo federal ni nan nivo etatik, epi li pa pratike okenn diskriminasyon ki baze sou ras, koulè, laj, orijin nasyonal, relijyon, andikap oubyen sèks (ki gen ladan oryantasyon seksyèl ak idantite sèks).

Misyon VDH se "pwoteje sante epi ankouraje byennèt tout abitan Virginia yo", sa gen ladan moun ki gen yon metriz limite nan anglè (Limited English Proficiency, LEP) ak moun ki andikape. Plan Aksè Lengwistik ak Aksè pou moun Andikape (LDAP) sa a ap ede ajans lan ranpli misyon li. Li dekri mezi VDH ap pran pou garanti yon aksè siyifikatif ak sèvis lengwistik yo ak sèvis ki fèt pou moun andikape nan tout pwogram VDH yo, sa gen ladan pa sèvis sante lokal nan Commonwealth yo.

Entwodiksyon

VDH te prepare LDAP sa a nan objektif pou defini pwotokòl ak pwosedi l ap suiv yo pou garanti yon aksè efektiv epi inivèsèl ak sèvis, pwogram ak aktivite li yo. Sa aplikab pou moun andikape yo ak/oubyen moun ki gen yon metriz limite nan anglè (LEP), oubyen moun ki prefere jwenn dokiman ak sèvis nan yon lòt lang ki pa Anglè.

Daprè Biwo Dwa Sivil nan Depatman Sante ak Sèvis Sosyal nan Etazini (Health and Human Services, HHS), moun ki gen yon metriz limite nan anglè (LEP) yo defini kòm "moun ki pa pale Anglè kòm lang prensipal ak/oubyen ki gen yon kapasite limite nan li, ekri, pale oubyen konprann Anglè."¹ Sa gen ladan moun ki bezwen yon èd nan Lang Siy Ameriken American (Sign Language, ASL). VDH gen ladan moun ki gen dwa pou idantifye tèt yo kòm moun ki gen yon metriz limite nan anglè (LEP), menm jan an tou, dwa pou endike ki lang prefere yo pou tout sèvis, pwogram ak aktivite VDH yo.

Kiyès Nou Ye

VDH konsakre tèt li nan pwoteksyon ak pwomosyon sante abitan Virginia yo. VDH gen yon Biwo Santral ki plase nan Richmond ki kouvri tout eta a, ak 35 distri sanite lokal. Antite sa yo ap travay ansanm pou ranpli misyon ajans lan pandan y ap ankouraje chwa lavi an sante ki kapab anpeche maladi grav, pandan n ap sensibilize piblik la pou preparayon sitiyasyon ijans yo ak menas pou sante yo, epi pandan n ap mennen ankèt sou epidemi nan Virginia, pou n site kèk domèn aktivite sèlman.

Dimansyon Ajans lan

3 800 Anplwaye

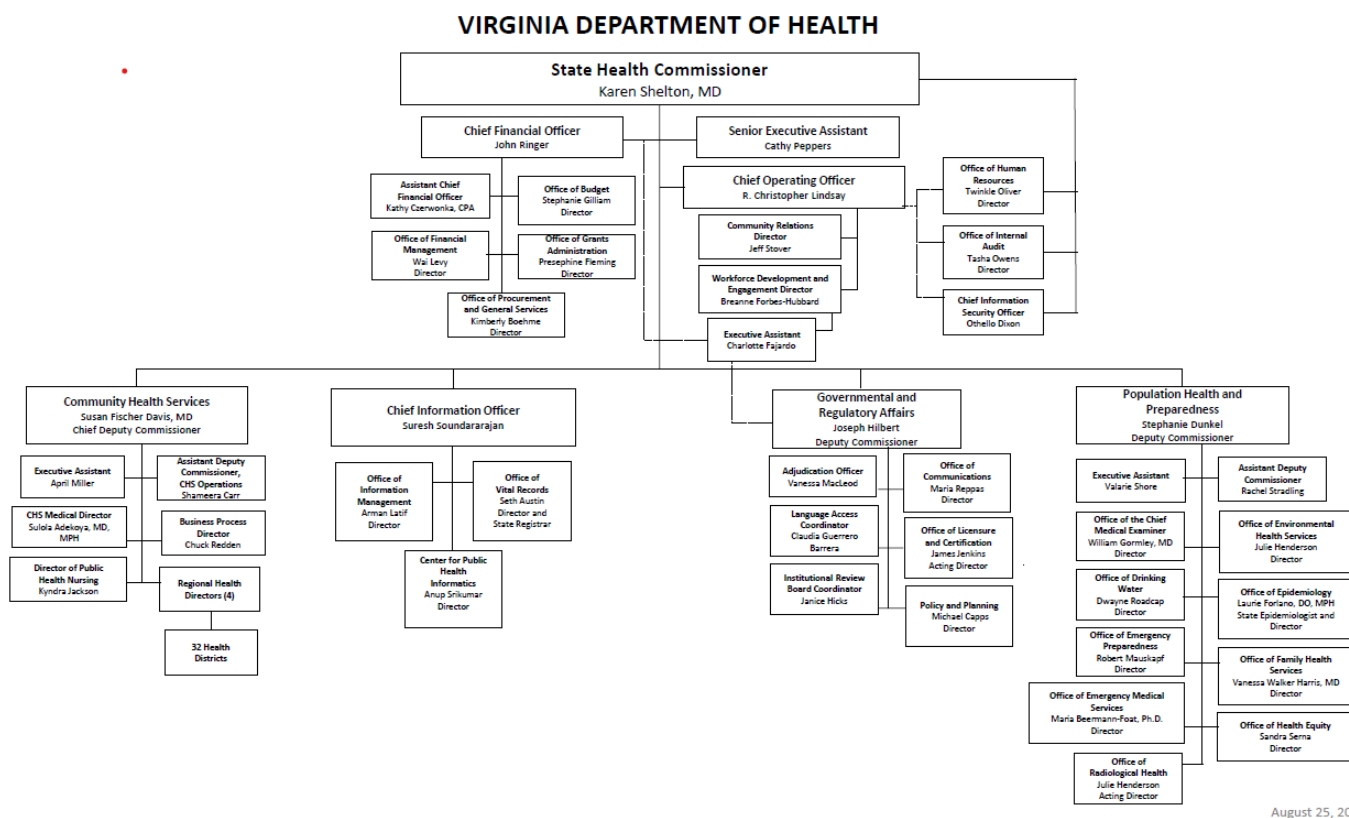
35 - Distri Sanite Lokal

¹ Biwo Dwa Sivil Depatman Sante ak Sèvis Sosyal nan Etazini, <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/laws-regulations-guidance/guidance-federal-financial-assistance-title-vi/index.html>

119 - Sèvis Sante Lokal

161 - Sit Travay

Se Komisè sante eta a gouvènè Virginia a nome a k ap dirije VDH. Komisè a ap sipèvize direksyon ajans lan epi pote rapò bay gouvènè a pa mwayen Sekretè Sante ak Resous Imèn nan. Komisè a ap travay bò kote anpil Komisè Adjwen ak lòt pèsonalite enpòtan nan ekip direksyon an pou gide VDH nan efò li yo pou navige nan mond konplèks sante a epi ankouraje byennèt tout abitan nan Virginia.



August 25, 2025

Biwo VDH

Biwo Komisè a

Jesyon Finansyèl

Bidjè

Administrasyon Sibvansyon

Resous Imèn

Acha ak Sèvis Jeneral

Jesyon Enfòmasyon

Rejis Eta Sivil
 Lisans ak Sètifikasyon
 Kominikasyon
 Epidemyoloji
 Sèvis Sante Familyal
 Sèvis Sante Anviwonmantal
 Dlo Trete
 Doktè Lejis an Chef
 Ekite nan Kesyon Sante
 Sèvis Medikal Ijans
 Preparasyon Sitiyasyon Ijans
 Sante Radyolojik
 Sèvis Sante Kominotè

Objektif ak Otorite

Aksè Siyifikatif la defini kòm sèvis lengwistik ki pèmèt yon kominikasyon egzat, rapid, epi efikas ak moun ki gen yon metrize limite nan Anglè (LEP) ak moun ki andikape yo. VDH pran angajman pou garanti yon aksè siyifikatif ak sèvis, pwogram ak aktivite pou moun ki gen yon metrize limite nan anglè (LEP) ak/oubyen moun ki andikape.

Dokiman sa a gen objektif etabli yon estrateji pou bay moun ki gen yon metrize limite nan anglè yo (LEP) ak/oubyen moun ki andikape yo garanti yon aksè siyifikatif ak sèvis, pwogram ak aktivite VDH ap administre yo. VDH ap revize epi mete LDAP sa a ajou chak de lane pou garanti yon repons regilye ak bezwen kominote a epi kontinye respekte lwa federal ak etatik yo.

Sous	Sitasyon
Lwa Federal	Tit VI Lwa sou Dwa Sivil 1964 la
	Lwa sou Swen Abòdab, Règ 1557 (ACA)
	Lwa Amerikèn sou Moun Andikape (ADA)
Lwa Virginia	Lwa sou Moun Andikape nan Virginia
Lòt Ankò	Lwa sou Posibilite Transfè ak Responsabilite nan kesyon Asirans Maladi (HIPAA)

Elaborasyon ak Aplikasyon Plan

Apèsi/Chan Aplikasyon Plan Aksè Lengwistik ak Aksè pou Moun Andikape

LDAP sa a ap ede pèsonèl VDH la konprann wòl ak responsabilite konsènan èd y ap pote bay moun ki gen konpetans limite nan anglè (LEP) yo ak moun ki andikape yo pou yo kapab fè fas ak obstak yo jwenn lè pou yo jwenn aksè ak sèvis ajans lan chak jou ak pandan operasyon ijans yo. Plan an se yon dokiman jesyon ki dekri tach asistans lengwistik Ajans lan responsab yo, avèk priyorite ak delè yo, ni fason resous nesesè yo kapab atribiye pou garanti respè lwa federal ak etatik yo nan kesyon aksè lengwistik ak aksè pou moun andikape.

Plan an defini prensip ak enstriksyon ki aplike ak avantaj sèvis lengwistik yo ak aksè pou moun andikape. Plan an disponib pou piblik la pou moun ki gen yon metriz limite nan anglè yo ak moun andikape yo konprann ke yo ba yo sèvis asistans ak soutyen yo gratis.

Plan an sèvi kòm gid pratik pou moun Ajans lan ak konsène yo. Li dekri etap pou suiv pou w kolekte done, bay sèvis lengwistik ak sèvis pou andikap, epi ofri sèvis bay moun ki gen yon metriz limite nan anglè ak moun andikape. Pwotokòl ak pwosedi yo defini kòm gid entèn pèsonèl VDH yo dwe respekte epi pataje nan entèn pa mwayen mesajri elektwonik ajans lan ak aksè ak Intranet santral .

Men yon lis sèvis VDH pwopoze nan kesyon aksè lengwistik ak aksè pou moun andikape:

- Yon plan aksè lengwistik ak aksè pou moun andikape ki gen ladan politik ak pwosedi ekri aplikab nan tout biwo ak distri yo.
- Sèvis lengwistik ak sèvis pou moun andikape gratis, rapid epi bon jan kalite pou moun ki gen yon metriz limite nan anglè ak moun andikape.
- Yon Kowòdonatè Entèn ki responsab aksè lengwistik, jesyon sèvis lengwistik.
- Rejis pasyan ak kliyan ki gen yon lang yo ekri ak pale yo prefere ki pa Anglè pandan entèpretasyon an.
- Bwochi, flayèz ak dokiman enpòtan yo fenk itilize yo kapab tradui sou demann.
- Moun ki gen yon metriz limite nan anglè (LEP) ak moun andikape yo jwenn enfòmasyon sou dwa yo genyen pou benefisye sèvis lengwistik gratis yo nan chak pwen kontak ak VDH.
 - Eslogan lengwistik yo te genyen kominikasyon esansyèl pou manm yo, paj wèb ak zòn akèy VDH la.
 - Afich sou aksè lengwistik ak kat "I Speak" ("M ap Pale") yo disponib nan sant travay VHD yo.

Kowòdonatè Plan Aksè Lengwistik ak Aksè pou Moun Andikape nan VDH

Kowòdonatè VDH ki Responsab kesyon Lengwistik yo ak aksè pou moun ki andikape yo se pwen kontak yo dezinye pou Ajans lan k ap jere elaborasyon, aplikasyon ak suivi plan

VDH la ak eleman li yo. Nou kapab adrese kòmantè ak/oubyen kesyon oubyen plent konsènan Plan an bay:

Claudia Guerrero Barrera

Kowòdonatè Aksè Lengwistik VDH
109 Governor Street
Richmond, VA 23219

Telefòn: 804-489-7269

Imèl: claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov

Tout vyolasyon yo sispèk konsènan egzijans nan kesyon aksè lengwistik yo dwe rapòte san delè bay kowòdonatè aksè lengwistik la. Kowòdonatè Aksè Lengwistik la veye pou tout plent yo egzamine epi rezoud dapre dispozisyon politik kont diskriminasyon VDH la.

VDH gen entansyon kontinye sipòte, ranfòse ak/oubyen pèfeksyone dispozisyon konsènan aksè lengwistik yo ki endike nan kad aplikasyon estratejik, suivi ak evalyasyon chak konpozan LDAP yo.

Sèvis Èd Lengwistik ak Èd pou Moun Andikape pou Abitan Virginia yo

VDH pran angajman pou l bay abitan Virginia yo ki gen yon metriz limite nan Anglè ak moun andikape yo, sèvis aksè lengwistik ak amenajman rezonab pou garanti yon aksè siyifikatif ak pwogram sèvis yo. Sa gen ladan disponiblite sèvis lengwistik pou pwogram ak pwosesis ki koresponn yo, si sa nesesè. VDH ap mete tout bagay an aplikasyon pou l asire l ke yo reponn ak sèvis moun ki gen bezwen yo mande yo pa mwayen entèprèt, tradiktè ak/oubyen moun k ap bay èd siplemantè ki kalifye pou garanti yon aksè siyifikatif ak pwogram ak sèvis yo, dapre lwa federal ak etatik la. VDH pran angajman pou l fè fas ak baryè lengwistik yo pou kontinye amelyore sante piblik la pandan l ap ranfòse relasyon ak moun yo ak kominote ki gen konpetans lengwistik limite ak/oubyen andikap, pandan l ap ofri yon aksè siyifikatif ak tout pwogram ak sèvis ajans lan.

Gwoup Travay sou Lang ak Aksè pou Moun Andikape

Nan dat 3 Jen 2024 la, Komisè Sante Eta a, Doktè Karen Shelton, te kreye yon gwoup travay ki responsab pou evalye, dirije epi bay kòmantè pou kreyasyon VDH LDAP. Gwoup travay la te bay kòmantè sou estrikti evalyasyon bezwen yo, ki konstitiye yon zouti enpòtan pou kolekte enfòmasyon sou bezwen biwo ak distri sanite lokal yo nan kesyon aksè lengwistik pou tout moun ki antre an kontak ak sèvis VDH bay yo. Gwoup la deklare tou LDAP ap bay oryantasyon nesesè pou garanti pèsònèl VDH la pran desizyon eklere lè y ap sèvi kominote ki gen yon metriz limite nan anglè yo. Gwoup travay sa a kreye yon espas kote tout vwa yo kapab reyini nan menm objektif la: amelyore aksè lengwistik ak aksè pou moun andikape yo nan tout ajans lan. Gwoup travay la te kreye ak manm ki nome ak/oubyen ki sòti nan sèt biwo ak onz distri sanite lokal yo. Li ka gen ladan patisipasyon lòt manm ajans lan ak/oubyen konsène yo si sa nesesè.

Distri Sanitè Lokal	Biwo
Blue Ridge	Biwo Epidemyoloji
Central Shenandoah	Biwo Sèvis Sante Familyal
Central Virginia	Biwo Sèvis Anviwonmantal
Eastern Shore	Biwo Preparasyon Sitiyasyon Ijans
Fairfax	Biwo Ekite nan Kesyon Sante
Mount Rodgers	Biwo Jesyon Enfòmasyon
Piedmont	Biwo Rejis Eta Sivil
Rappahannock Area	
Richmond/Henrico	
Three Rivers	
Virginia Beach	

Gwoup travay la ap reyini chak trimès pou bay enfòmasyon sou bezwen sant travay yo konsènan aksè ak kominote ki sòti nan divès zòn, ki gen lang, ak kilti diferan, epi sou bezwen nan kesyon amenajman ki lye ak andikap. Sa ap pèmèt yo pote pi bon èd bay biwo ak distri yo nan kesyon sansibilizasyon, kominikasyon ak sèvis. Gwoup travay la ap fòmile rekòmandasyon sou politik yo, pi bon pratik ak pwosedi pou adopte pou garanti angajman VDH pou bay aksè siyifikatif ak sèvis yo.

Eleman ak Mezi pou Pran

VDH LDAP òganize selon dis eleman sa yo. Eleman sa yo esansyèl pou ofri yon aksè siyifikatif ak moun ki gen yon metriz limite nan anglè. Nan chak eleman yo, VDH te idantifye mezi pou pran pou garanti biwo ak distri sanitè lokal yo genyen enstriksyon klè pou kominike ak moun ki gen yon metriz limite nan anglè. Nan kolaborasyon ak kowòdonatè aksè lengwistik la, mezi sa yo dwe adopte nan biwo ak distri sanitè lokal yo nan tout ajans lan.

Eleman 1: Evalyasyon: Bezwen ak Kapasite

VDH te reyalize yon idantifikasyon ak yon evalyasyon kominote ki prezante yon nivo anglè limite (LEP) yo nan tout ajans lan. Biwo ak distri sanitè lokal k ap sèvi kominote kote manm yo gen yon metriz limite nan anglè yo te reponn ak ankèt la, pandan yo bay enfòmasyon sou lang yo plis pale yo, tip enteraksyon yo, frekans ak bezwen pou sèvi kominote sa yo.

Idantifikasyon ak evalyasyon an te bay enfòmasyon detaye ki ede nan elabore politik ak pwosedi pou amelyore aksè lengwistik ak aksè pou moun andikape yo nan tout ajans lan.

Evalyasyon sa a sèvi kòm zouti pou VDH evalye kapasite ak bezwen pwogram depatman an pwopoze yo nan chak peryòd. Done distri sanitè lokal yo kolekte sou lang yo pale pi souvan yo nan eta a, yo itilize yo pou planifye resous nesès pou asire aksè lengwistik

pou lang ki pa byen reprezante nan done resansman an. Sa amelyore kapasite ajans lan nan reponn ak bezwen moun ki gen yon metriz limite nan anglè yo.

Analiz Kat Faktè

LDAP VDH la baze sou analiz kat faktè yo itilize pou evalye sèvis lengwistik nan tout ajans lan. VDH itilize zouti sa a pou idantifye nesosite pou bay moun ki gen LEP aksè siyifikatif pou resevwa sèvis epi patisipe nan pwogram yo ofri nan biwo yo ak distri sante lokal yo atravè Eta a. Kat faktè sa yo se:

Faktè 1: Kantite oswa pwopòsyon moun ki gen LEP ak moun ki gen andikap pou yo sèvi oswa pou yo rankontre

Distri sante lokal yo itilize plizyè sous pou detèmine kantite moun ki gen LEP ak moun ki andikape ki elijib pou sèvis nan tout pwogram yo ofri yo. Sous sa yo enkli, men yo pa limite, livrezon pwogram, pwosesis admisyon, dosye pasyan, dosye medikal, kafou, sistèm distribisyon, ak diferan vandè yo itilize pou bay sèvis entèpretasyon ak tradiksyon, ki swiv kalite lang yo mande yo. Yo pran an kont preferans lang lan tou pandan apèl admisyon/elijiblite atravè Sant Apèl VA MAP la. VDH itilize kat I Speak yo pou detèmine lang moun k ap chèche sèvis pandan lè ouvèti yo prefere. Anplis de sa, yo kolekte done demografik nan sondaj pou pwojè espesyal, evalyasyon bezwen, gwoup diskisyon, vizit adomisil ak lòt inisyativ pou kontakte moun. Done sa yo estoke sou Web Vision pou pèmèt plis analiz sou lang ki plis pale yo selon zòn jewografik.

Nan mwa Oktòb 2024, evalyasyon kominote LEP a te idantifye lang sa yo kòm lang ki pi pale nan tout eta Vijini an: Espanyòl, Koreyen, Chinwa senplifye, Vyetnamyen, Arab, Pès (ki gen ladan Farsi ak Dari), Ourdou, Kreyòl Ayisyen, Tagalog, Amarik, Ris, Fransè, Hindi, Japonè, Pòtigè, Tik, ak Swahili. Done sa yo konsistan avèk done resansman 2020 an konsènan lang ki plis pale nan Vijini. (U.S. Census Bureau, 2025)

Ekip Aksè Lang lan travay kole kole ak distri epi biwo sante lokal yo ki bay sèvis dirèk pou ede nan tradiksyon dokiman enpòtan yo. Resous tradui sa yo estoke nan [Language Access Hub](#) pou amelyore aksè ak enfòmasyon atravè divès pwogram, kanpay, ak resous kominotè yo.

Faktè 2: Frekans moun ki gen LEP ak moun ki andikape yo antre an kontak ak pwogram VDH yo

Moun ki gen LEP ak moun ki andikape yo kontakte VDH nan plizyè fason, tankou an pèsòn, nan telefòn, imèl, oswa atravè sit entènèt VDH la. Moun sa yo ap chèche sèvis tankou WIC, Planifikasyon Fanmi, tès pou MST ak TB, vaksinasyon, elijiblite medikal, ak pran randevou. Manm kominote a kontakte tou pou sèvis tankou demann dosye vital, pèmi sèvis manje, oswa enspeksyon.

VDH fè anpil efò pou angaje ak kominote a lè li rankontre yo kote yo ye a, atravè inisyativ sansibilizasyon tankou vizit lekòl, vizit adomisil, pwogram sansibilizasyon an patenarya ak lòt Ajans ak gouvènman lokal la, epi patisipasyon nan divès festival patnè kominotè yo òganize. Anplis de sa, VDH kolekte done sou frekans entèraksyon yo lè li swiv itilizasyon sèvis entèpretasyon ak tradiksyon atravè plizyè founisè.

Faktè 3: Nati ak enpòtans pwogram nan, aktivite, oswa sèvis VDH bay la

Li esansyèl pou bay aksè ak lang pou sèvis dirèk yo, sitou pou sèvis ki gen yon enpak dirèk sou sante. Aksè ensifizan nan lang, sitou lè li rive pou eksplike enfòmasyon vital sou prevansyon, tretman, kontwòl maladi, vaksinasyon, ak sekirite, ka gen yon enpak negatif sou sante moun Vijini yo.

Pou asire yon aksè ki valab ak sèvis de kalite, VDH bay entèpretasyon ak tradiksyon kalifye pou dokiman ki plis itilize yo. Pratik sa a respekte dwa moun yo pou jwenn aksè ak enfòmasyon nan lang yo prefere a, sa ki asire yon aksè ekitab ak sèvis epi enfòmasyon sante esansyèl.

Faktè 4: Detèmine resous ki disponib pou ede moun ki gen LEP ak moun ki andikape

VDH itilize founisè ki gen kontra ak leta Depatman Sèvis Jeneral yo (Department of General Services, DGS) te jwenn pou sèvis tradiksyon ak entèpretasyon. Selon kontra sa yo, VDH ogmante kantite vandè k ap bay sèvis lengwistik, The Language Group, ak OMNIA Partners (yon kontra DGS pou sèvis lengwistik ak yon total 12 founisè). Founisè sa yo ofri sèvis entèpretasyon ak tradiksyon kalite siperyè nan plis pase 250 lang. Smartling se yon kontraktè nan tout eta a tou ki bay sèvis tradiksyon kalite siperyè, tankou tradiksyon sit entènèt VDH la nan 11 lang ki pi popilè yo.

Chak biwo ak distri sanità Lokal ka mande sèvis poukont yo apre yo fin kreye yon kont ak founisè yo chwazi a (yo). Yo chak itilize yon nimewo faktirasyon inik pou sèvis yo. Malgre founisè yo bay sèvis entèpretasyon ASL, yo kontakte Depatman pou moun soud ak moun ki gen difikilte pou tande nan Vijini (VDDHH) tou pou sèvis sa yo. Yo kenbe yon lis entèprèt kalifye epi ou ka fè konfyans ki bay sèvis entèpretasyon ASL sou plas ak entèpretasyon videyo a distans. Anplis de sa, yo konsilte Depatman pou Moun Avèg ak Moun ki Gen Pwoblèm Vizyon pou asire yon kominikasyon efikas ak moun ki andikape yo epi pou reponn ak tout lòt bezwen kominikasyon espesifik.

Malgre lis founisè yo long, anplwaye bileng yo jwe tou yon wòl kle nan entèpretasyon lè y ap evalye bezwen lang moun yo pandan vizit san randevou ak nan divès lòt senaryo. Pou asire anplwaye yo byen ekipe pou travay sa yo, VDH ofri yon pwogram fòmasyon entèprèt an kolaborasyon avèk Virginia Institute of Interpreting. Pwogram fòmasyon entèprèt la fèt pou bay anplwaye bileng yo konpetans ak konesans nesèsè pou yo vin entèprèt pwofesyonèl. Pwogram sa a se yon gwo pa annavan nan efò nou pou amelyore kapasite

pwofesyonèl anplwaye bileng VDH yo ki sèvi kòm entèprèt, pou asire yo satisfè tout egzijans legal yo.

Etap Pou Swiv:

- Fè yon evalyasyon anyèl sou kominote ki gen LEP ak moun ki andikape pou evalye bezwen lang nan tout pwogram yo epi detèmine efikasite sèvis aktyèl yo.
- Idantifye lakin ki genyen kote bezwen aksè lang yo pa satisfè epi etabli estrateji ki pi efikas pou reponn ak bezwen sa yo.
- Siveye kontraktè k ap bay entèpretasyon ak tradiksyon pou evalye efikasite yo ak amelyorasyon pwotokòl yo.
- Founisè ki bay sèvis entèpretasyon ak tradiksyon lang ap soumèt done itilizasyon chak twa mwa bay Kowòdonatè Aksè Lang pou idantifye nesosite pou ajoute nouvo lang oswa dyalèk, pou amelyore aksè jeneral.
- Entegre kòmantè a lè w poze yon kesyon pou moun ki gen LEP ak moun ki itilize entèpretasyon ASL epi yon kesyon pou founisè VDH apre chak entèpretasyon yon founisè fè, pou evalye kalite sèvis la ak kontwòl la.
- Fè rechèch sou pi bon pratik depatman sante yo etabli atravè peyi a pou amelyore sèvis nan ajans lan.
- Eksplòre opsyon pou konpanse anplwaye bileng ki fini fòmasyon kalifikasyon entèprèt epi ki fè travay entèpretasyon kòm yon pati nan chemen devlopman karyè yo.
- Fòme anplwaye yo, kontraktè yo, moun ki gen enterè yo, ak volontè yo sou LDAP VDH la ak pwosedi yo nan tout ajans lan.

Eleman 2: Sèvis Livrezon yo

Anplwaye VDH yo ka jwenn aksè nan Language Access Hub atravè entranèt la. Language Access Hub se yon espas aprantisaj entèn ki fèt pou ede anplwaye VDH yo elaji konpreyansyon yo sou aksè lang epi ankouraje kwasans kòm yon kominote aprantisaj. Lè VDH konprann epi aplike aksè lang, li asire konfòmite avèk lwa epi direktiv federal ak leta yo, pandan l ap sipòte misyon òganizasyonèl nou an pou pwoteje sante epi ankouraje byennèt tout moun k ap viv nan Vijini.

Language Access Hub sèvi kòm yon platfòm santralize pou tout resous asistans lang ki disponib pou moun ki gen LEP ak moun ki andikape. Yo mande founisè ki bay aksè lang atravè ajans lan pou soumèt yon rapò chak twa mwa ki detaye kantite moun ki gen LEP ak ASL Distri Sante Lokal la (LHD) sèvi. Pwosesis koleksyon done a ap fèt an de faz:

- **FAz 1:** Done yo pral estoke nan fichye kalkil pou swivi ak rapò inisyal yo.
- **FAz 2:** Done yo pral entegre nan yon sistèm entèaktif, sa ki pral pèmèt prevwa nouvo tandans migrasyon yo, modèl itilizasyon lang yo, ak bezwen potansyèl pou

ASL oswa lòt sèvis lang siy pou moun ki soti nan diferan peyi. Sistèm sa a pral ede tou pou konprann divès bezwen aksè nan divès popilasyon yo.

Apwòch an de faz sa a pral ede swiv tandans yo pi efikasan epi amelyore sèvis aksè lang nan tout ajans lan.

Etap Pou Swiv:

- Fòme anplwaye yo sou kijan pou itilize efikasan pòtal Language Access Hub la. Sa pral bay anplwaye yo mwayen pou yo pi byen itilize zouti ak resous ki disponib yo, pou amelyore sèvis pou moun ak LEP ak moun ki andikape.
- Devlope mezi pou evalye pèfòmans pwogram nan regilyèman epi kontwòle efikasite sèvis la. Evalyasyon kontinyèl sa a pral ede amelyore estrateji yo epi amelyore sèvis yo bay moun ak LEP ak moun ki andikape.
- Revize done diferan founisè yo bay pou bay sèvis entèpretasyon pou idantifye lang ak rejyon ki plis mande yo. Analiz sa a pral enfòme estrateji anbochaj entèprèt yo epi asire resous yo ap plase kote yo plis nesesè yo.
- Etabli règleman ak direktiv klè pou idantifye moun ak LEP epi ki bezwen ASL epi evalye bezwen lengwistik yo. Sa ap amelyore kapasite pou sèvi kominote ki pa jwenn ase sèvis yo yon fason efikas e ekitab.

Eleman 3: Sèvis Asistans Lang Oral

VDH ofri sèvis entèpretasyon atravè plizyè chanèl, tankou entèprèt bileng an pèsòn, entèprèt ekstèn an pèsòn, entèprèt telefòn/videyo a distans, ak Lang Siy Ameriken lè sa nesesè. Pou moun ki vini san randevou, anplwaye yo ap idantifye lang yo prefere a lè yo sèvi ak kat "I Speak" la. Yon fwa yo fin idantifye lang lan, manm pèsònèl la ap kontinye ak pi bon opsyon pou bay sèvis nan lang sa a.

VDH gen aksè ak plis pase 250 lang atravè founisè li yo ki gen kontra. Pi bon pratik VDH yo fè konnen se sèlman manm pèsònèl ki fini fòmasyon 40 èdtan nan entèpretasyon ki otorize pou bay sèvis entèpretasyon. Pou sipòte estanda sa a, VDH ap ofri fòmasyon pou anplwaye bileng li yo pou ede yo vin entèprèt kalifye, amelyore kalite sèvis nan tout ajans lan epi asire aksè ki enpòtan pou moun ki gen LEP. VDH ofri tou yon kou entèpretasyon 8 èdtan pou novis yo atravè yon òganizasyon patnè. Fòmasyon sa a fèt pou anplwaye ki pa totalman bileng men ki gen ase konnesans nan yon dezyèm lang pou fasilite kominikasyon nan sitiyasyon ijans.

Sèvis entèpretasyon pou moun ak LEP limite ak moun ki mande entèpretasyon ASL yo ofri gratis.

Men nan ki lòd sèvis entèpretasyon yo pral bay:

1. Entèprèt bileng an prezansyèl.

2. Entèprèt kontraktè an prezansyèl; oswa
3. Entèprèt telefòn/videyo a distans; epi
4. ASL jan sa nesesè.

Si yo bezwen pwograme yon reyinyon ki pa ijan avèk yon moun ki bezwen asistans lang oswa kominikasyon, anplwaye VDH yo ap fè aranjman pou sèvis entèprèt.

Si gen yon entèprèt ki disponib an prezansyèl, se metòd entèpretasyon ki privilejye. Y ap itilize entèpretasyon atravè telefòn ak/oswa entèpretasyon videyo a distans lè pa gen okenn lòt opsyon. Anvan ou itilize entèpretasyon atravè telefòn, manm pèsònèl Ajans lan dwe fè efò rezonab pou jwenn yon entèprèt an prezansyèl.

Pandan entèvansyon ijans yo, VDH ap idantifye epi fè aranjman pou sèvis asistans lang ak kominikasyon ki apwopriye pou moun ki pa pale anglè byen, moun ki mande ASL, ak/oswa ki gen andikap kominikasyon. Anplwaye VDH yo ap aktive kontra ki pre-etabli avèk entèprèt kalifye, sèvis tradiksyon, ak founisè èd oksilyè pou asire aksè alè a enfòmasyon ak sèvis enpòtan yo. Yo pral deplwaye resous sa yo dapre bezwen kominote a idantifye ak priyorite repons yo pou fasilite yon kominikasyon efikas pandan tout ijans lan.

Patisipan yo gen dwa a sèvis entèprèt net, enpasyal, epi kalifye gratis pandan tout sèvis/pwogram yo ofri. Entèprèt sa yo ta dwe sèlman entèprete enfòmasyon epi yo pa ta dwe poze patisipan yo kesyon andeyò anviwònman etabli yo a. Avi ak dokiman konsènan odyans ak mezi negatif yo ta dwe enfòme moun yo sou dwa yo genyen pou yo gen yon entèprèt kalifye, enpasyal epi net san yo pa oblije peye okenn pri. Yo ta dwe bay enstriksyon klè tou sou kijan pou mande yon sèvis entèpretasyon. Yo ta dwe bay avi ak dokiman yo nan lang ki apwopriye pou moun ki gen konpetans limite nan lang anglè a/ki pa pale anglè a (L/NEP), epi yo ta dwe genyen tèms sa yo:

- Mwen otorize VDH pou jwenn aksè, rekipere epi itilize done lang yo selon preferans mwen yo. Mwen konprann sa otorize itilizasyon lang mwen prefere a, jan kòd langaj "___" ki itilize pou lang mwen prefere a endike sa, pou kominikasyon ak konpreyansyon konsènan sèvis VDH yo. Otorizasyon sa a ap rete an vigè jiskaske mwen revoke li klèman.
- Mwen rekonèt preferans lang mwen an ka chanje nenpòt ki lè, epi VDH ap mete sistèm li yo ajou san pèdi tan pou reflete chanjman sa yo.
- Mwen konprann mwen pa oblije bay otorizasyon sa a, men mwen konprann san li, VDH ka pa kapab bay tout sèvis yo avèk menm efikasite oswa presizyon tankou sa yo bay nan lòt lang apa anglè.

Etap Pou Swiv:

- VDH pral kreye yon anyè anplwaye ak kontraktè bileng. Nan sitiyasyon kote founisè Sèvis Lang yo pa disponib, y ap mande anplwaye/kontraktè bileng sa yo pou fasilite entèpretasyon jiskaske yo ka itilize lòt resous.
- VDH pral kreye epi distribye yon Gid Resous Lang yon sèl paj bay tout anplwaye yo. Gid sa a ap gen ladan l pi bon pratik pou travay avèk entèprèt yo.
- Anplwaye yo ap resevwa fòmasyon sou pwosesis pou travay avèk entèprèt yo pou asire yon kominikasyon efikas.
- Y ap mete an plas yon zouti pou kolekte done sou kalite chak rankont entèpretasyon pou amelyore sèvis yo san rete.
- Pou amelyore konfidansyalite pandan entèpretasyon twa vwa, VDH pral investi nan ekipman entèpretasyon.
- VDH ap pataje enfòmasyon sou sèvis asistans lang oral ak tout anplwaye yo, kit yo gen kontak dirèk ak piblik la oswa non.

Eleman 4: Tradiksyon Ekri

Kontwi yon konfyans nan kominote yo ak L/NEP mande yon egzamen kritik de kalite tout sipò tradiksyon yo pou garanti egzaktitid enfòmasyon ki gen rapò ak pwogram yo. Asirans kalite a enpòtan anpil nan pwosesis sa. Dokiman ki pou tradwi yo ka gen ladan yo diferan kalite sipò, tankou lèt ki enfòm moun yo de patisipasyon yo nan pwogram nan, sipò edikatif, notifikasyon konsènan apwobasyon an oswa refi prestasyon an, enfòmasyon ki gen rapò ak dwa pou mande èd, notifikasyon ki egziye yon repons nan men benefisyè yo, ak avi ki enfòm moun ki pa anglofòn yo oswa ki gen yon metriz limite nan anglè, disponiblite sèvis gratis pou asistans lengwistik yo, ak lòt sipò sansibilizasyon. Tradiksyon yo ka konsène tout oswa yon pati nan yon dokim an.

Nan VDH Language Access Hub, pèsonèl la ka jwenn dokiman ki itilize souvan ki te tradwi nan 12 lang yo plis pale yo. Lòd priorite lang yo ap depann de zòn kote yo bay sèvis yo. Objektif bibliyotèk tradiksyon an se garanti dokiman sa yo fasil pou tout ajans lan jwenn epi elimine efò diplikasyon yo. Lè yo santralize tout dokiman ki tradwi yo nan yon sèl kote, biwo yo ak distri sanite lokal yo ka konsilte tradiksyon ki disponib yo byen rapid, sa ki amelyore non sèlman efikasite men tou aksesibilite sèvis aksè lengwistik yo.

Direksyon an ak pèsonèl biwo yo ak distri yo dwe elimine endivizyèlman ki dokiman ki dwe tradwi. Yo dwe tradwi tout dokiman ki gen enfòmasyon enpòtan pou aksede ak pwogram yo, sèvis oswa avantaj VDH yo oswa lè lwa a egziye sa. Biwo ak distri VDH yo ap asire l tradiktè ki responsab dokiman yo gen kalifikasyon nesèsè yo epi tradiksyon yo transmèt byen enfòmasyon yo mande yo. Gen kèk tradiksyon literal ki ka pa byen transmèt message dokiman orijinal la vle , epi trankreyasyon se pi bon chwa a.

Etap Pou Swiv:

- Distri sanite lokal yo ak biwo yo dwe idantifye dokiman esansyèl ki difize pi souvan yo pou asire yon kominikasyon efikas ak moun avèk LEP yo. Dokiman sa yo dwe tradiwi epi konsève nan Language Access Hub. Li ka gen ladan pa egzant fòmilè konsantman, demann, politik, avi ak lòt enfòmasyon piblik ki enpòtan.
- Asire kontwòl vèsyon dokiman yo: Mete an plas yon sistèm k ap pèmèt ou swiv vèsyon tradwi dokiman yo epi asire yo egzamine epi mete ajou regilyèman pou ka reflekte tout modifikasyon dokiman sous yo.
- Eksplòre itilizasyon zouti oswa lojisyèl jesyon tradiksyon pou ka rasyonnalize pwosesis tradiksyon an, amelyore efikasite epi konsève yon koleksyon dokiman tradwi ki santralize.
- Mete an plas yon sistèm ki pèmèt manm enpòtan pèsònèl telechaje epi download tradiksyon yo apati bibliyotèk tradiksyon an byen fasil, pou ka kenbe sit la ajou epi amelyore efikasite.
- Fè tès itilizatè yo ak moun ki andikape sou dokiman tradwi yo pou verifye konfòmite ak lwa sou reyadaptasyon 1973 la (seksyon 508) epi redwi obstak pou aksè nan teknoloji asistans yo.
- Mete an plas direktiv pou itilizasyon tradiksyon otomatik la ak IA nan tradiksyon yo, kòm itilizasyon yo vin pi komen.

Eleman 5: Estrateji Kominikasyon Efikas Ak Moun ki Andikape

VDH ap fè efò pou asire yon aksè reyèl nan sèvis yo pou moun ki andikape yo. Menm si VDH pwopoze entèpretasyon ASL ak lòt estrateji pou ede moun ki avèg, pa wè byen, soud-bèbè, soud oswa pa tandè byen, ak lòt moun kote andikap la enpakte kominikasyon an, men nou konnen rete anpil pwogrè ki pou fèt toujou.

Pou pi byen konprann obstak kominote sa yo rankontre epi elabore estrateji kominikasyon ki pi efikas pou reponn ak sa, VDH la an fè echanj ak Depatman Virginia pou Moun Soud epi Ki pa Tandè Byen(Virginia Department for the Deaf and Hard of Hearing,VDDHH),Depatman Virginia pou Moun Avèk epi ki Pa Byen Wè(the Virginia School for the Deaf and the Blind,DBVI), ak Lekòl Virginia pou Soud ak Avèg(VSDB). Yon zouti ekspè ajans yo mansyone souvan se fonksyonalite aksesibilite entegre pou ipads ak Telefòn entèlijàn. Soti nan fonksyon Voiceover a rive nan soutit ak transliterasyon, teknoloji a evolye pou rann aparèy konvivial sa yo epi fè de yo zouti kominikasyon ki efikas ak moun andikape yo.

Diskisyon sa yo montre a klè pa gen solisyon ki inik. Li esansyèl pito pou konbine plizyè apwòch epi etabli yon patenarya solid ak ajans sa yo, kote se moun ki fè eksperyans ki gide epi reyalize travay yo.

Etap Pou Swiv:

- VSDB a ap fòme pèsonèl VDH la pou itilizasyon zouti aksesibilite sa yo. Y ap anrejistre fòmasyon sa epi mete li an liy sou entranèt pou yon aksè fasil lè oryantasyon an ak chak fwa sa nesèsè.
- Veye pou chak distri sanite ak biwo gen yon kontite ipads ki ase pou itilize fonksyonalite aksesibilite yo chak fwa sa nesèsè.
- Krete yon fòmasyon ki baze sou komunikasyon efikas ak moun ki andikape, ki abòde diferan sitiyasyon ak pi bon apwòch pou reponn ak bezwen espesifik chak kominote.
- Asire distri sanite yo konnen patenarya ak VDH ak VDDHH yo, DBVI ak VSDB epi konnen kijan pou kontakte pou yon konsiltasyon oswa yon asistans.
- Enfòme pèsonèl VDH la epi mete l an relasyon ak ekip Aksesibilite Nimerik la pou l ka konprann li enpòtan pou l verifye konfòmite dokiman yo nan seksyon 508 la,
- Kolabore ak Biwo Kominikasyon VDH la pou soutni fòmasyon sou langaj klè, pandan w ap rekonèt enpòtans li pou rann dokiman yo pi aksesib epi pi fasil pou konprann pou tout kominote a.

Eleman 6: Notifikasyon sou Disponibilite yon Asistans Lengwistik Gratis

VDH la ap asire l moun ki gen LEP yo ak sa k ap mande ASL yo okouran de sèvis entèpretasyon ki bay la. Pèsonèl la ap konnen yo bay sèvis sa yo gratis. Notifikasyon yo ka gen ladan yo afich, bwochi, pano, fòmilè elektwonik pou biwo ak sivil yo sou sitwèb la, ak lòt dokiman esansyèl. Pandan y ap garanti yon aksè lengwistik ki konstan, depi nan akeyi moun yo pou mennen nan yo nan randevou swivi ak sèvis yo, kominote a ap abitye ak sèvis sa yo epi ap fy yo konfyans.

Pou asire moun ak LEP yo ak moun andikape yo konprann, VDH la dwe enfòme yo nan lang yo ke yo ka benefisye de yon entèprèt gratis. Konsa, y ap itilize avi pou pasyan yo, ki gen yon tèks an anglè ak plizyè lòt lang. Sa ap pèmèt pasyan yo endike lang yo pi renmen an epi ede VDH la jwenn yon entèprèt ki metrize lang sa, ak lang ASL tou.

Anplis, VDH la ap enfòme epi ankouraje patenè yo pou yo ofri menm nivo aksè lengwistik lè y ap kolabore nan evenman tankou kanpay vaksinasyon, inisyativ VIH, salon sante ak tout lòt evenman ki pou moun ak LEP yo. Tout dokiman ki gen rapò ak epidemi sante piblik oswa ki gen objektif pou pwoteje sante kominote a dwe tradwi an espanyòl ak nan lòt lang sou demann, epi prè pou yo anplwaye yo avan evenman an.

Etap Pou Swiv:

- Afiche avi konsènan disponibilite sèvis asistans lengwistik yo nan zòn kote piblik la ak pèsonèl la frekante.

- Kreye yon fich enfòmasyon yon paj ki prezante resous aksè lengwistik yo pou moun ki gen metriz anglè limite yo. Dokiman sa yo dwe aksesib nan espas piblik ki frekante pi souvan yo.
- Devlope itilizasyon eslogan sa: "Si w pale yon lang ki pa anglè, sèvis asistans lengwistik yo disponib gratis. Mande pou yon entèprèt pou chak lè w ap kontakte pèsònèl Idepatman sante a oswa lèw bezwen asistans.
Eslogan sa gen pou objektif pou enfòmasyon moun ki gen metriz limite nan anglè yo de disponiblite sèvis asistans lengwistik gratis la ak dwa yo genyen pou yo depoze yon plent si sa nesesè. Y ap tradwi eslogan an nan 12 lang yo plis pale yo.
- Estandadize pwosedi a pou kapay maketin yo ak evenman an prezansyèl yo, tankou salon sante ak kanpay aksinasyon pou garanti disponiblite sèvis tradiksyon ak entèpretasyon yo pandan tout evenman an. Asire patisipan yo resevwa enfòmasyon yo nan lang yo chwazi yo.
- Òganize gwoup diskisyon ak òganizasyon ki vin ede moun ak LEP yo pou yo ka gen retou sou sèvis aksè lengwistik VDH la bay yo, nan objektif pou amelyore kalite sèvis la.

Eleman 7: Fòmasyon Pèsònèl la

VDH la rekòmande nan mezi sa posib pou itilize entèprèt medikal kalifye ki resevwa yon fòmasyon pwofesyonèl nan klinik yo. An plis li rekòmande pou manm pèsònèl bileng lan ki aji kòm entèprèt nan espas ki pa klinik swiv omwen 40 èdtan fòmasyon pwofesyonèl pou entèprèt kalifye. Pou soutni demach sa, VDH la pwopoze yon pwogram fòmasyon pou entèprèt an kolaborasyon ak Virginia Institute of Interpreting. Pwogram sa fèt pou bay moun ki bileng nan VdH yo konpetans ak konesans nesesè pou yo ka vin entèprèt pwofesyonèl. Pèsònèl bileng lan ka ranpli fòmilè kandidati ki disponib sou Language Access Hub yon fwa yon sipèvizè apwouve patisipasyon l lan.

pwogram fòmasyon an pwopoze de opsyon:

1. **Entèprèt Pwofesyonèl:** Yon pwogram fòmasyon 40 èdtan ki fèt pou bay patisipan yo konpetans ak konesans nesesè pou yo ka vin entèprèt pwofesyonèl nan yon kontèks sèvis piblik.
2. **Entèprèt Medikal pwofesyonèl:** Yon pwogram fòmasyon entansif 60 èdtan ki fèt pou entèprèt ki eksperimente. Pwogram sa rekòmande pou moun ki gen omwen dezan eksperyans nan entèpretasyon pwofesyonèl oswa kominotè, oswa ki gen yon sètifika entèprèt jeneral tout enstitisyon rekonèt.

An plis de sa, VDH la asosye ak Depatman Sante Konpòtmantal ak Sèvis Devlopman Virginia pou pwopoze yon kou entèpretasyon ki fèt pou moun ki pa pwofesyonèl yo. Kou sa ofri yon fòmasyon entwodiksyon pou entèprèt pa okazyon ki pa fòmasyon yo, sa ki ap ede yo vin entèprèt ki efikas nan kontèks ki enfòmèl. Li fèt pou manm pèsònèl la ki gen yon metriz konvèsasyonèl nan yon dezyèm lang, ak pèsònèl bileng ki pa fòmasyon yo, pwomotè

sante yo ak benevòl kominotè ki ap ede moun ak LEP yo. Kou a abòde prensip fondamantal entèpretasyon an, etik, konfidansyalite ak kijan pou jere enpasyalite.

Biwo kominikasyon VDH la fenk pwopoze yon pwogram fòmasyon detaye sou itilizasyon langaj klè. Plis pase 70 anplwaye swiv sis mwa fòmasyon sou enpòtans langaj klè pou kominike byen sou sante piblik. Youn nan sesyon yo trete espesifikman enpòtans langaj klè a nan tradiksyon yo.

VDH la ap pwopoze yon wèbinè tou sou imilite kiltirèl pou tout ajans lan. Konprann divèsite kominote VDH la ap sèvi a esansyèl pou kenbe yon nivo kalite sèvis ki wo, epi wèbinè sa ranfòse angajman VDH la nan kesyon enklizyon ak sansibilite kiltirèl.

Etap Pou Swiv:

- Kreye yon pwogram fòmasyon konplè ki baze sou avantaj sèvis ki adapte kiltirèlman ak kominote otoktòn Amerik latin yo, lè yo mete aksan yo lang, pratik kiltirèl yo ak defi espesifik kominote sa yo ap konfwonte.
- Devlope yon modil sou aksè lengwistik al sèvis pou moun andikape yo, entegre pwogram entegrasyon nouvo anplwaye yo. Konsa nouvo anplwaye yo ap ka genyen konesans ak zouti nesèsè pou ede ak efikasite moun ki gen bezwen lengwistik ak aksesibilite yo.
- Kolabore ak ekip devlopman konpetans pou entegre aksè lengwistik la nan fòmasyon ki ap fèt yo. Sa ap pèmèt pèsònèl la fòme toutan pou amelyore aksesibilite lengwistik la nan travay yo.
- Òganize atelye regilyèman pou pèsònèl la sou imilite kiltirèl ak aksè lengwistik nan sèvis pou moun andikape yo.
- Fòme pèsònèl la pou pi bon pratik yo pou itilizasyon sèvis entèpretasyon a distans yo.
- Mete an plas yon bwat kesyon nan Language Access Hub kote pèsònèl la ka bay avi l sou pwogram fòmasyon aktyèl yo epi sigjere sijè pou abòde nan fòmasyon ki gen pou fèt yo sou aksè lengwistik ak sèvis pou moun andikape yo. Sa ap kreye yon retou enfòmasyon toutan epi pèmèt pwopozisyon kontni ki plis adapte epi pètinan.

Eleman 8: Evalyasyon: Aksè ak kalite

Genyen plizyè founisè tradiksyon ak entèpretasyon gen benefis ladabn, men sa bezwen tou yon sistèm pou evalye efikasite sèvis yo. Konsa, VDH la voye yon seri kesyon bay chak founisè kontraktiyèl sou kalifikasyon entèprèt ak tradiktè sa yo, metòd kontwol kalite yo ak pwosesis tretman plent li yo. Sa se premye etap pou asire tout founisè yo respekte nòm ki pi wo yo epi konfòme yop ak egzijans legal yo. Gen sis founisè ki bay enfòmasyon sou nòm kalite yo pou rekritman ak fòmasyon nouvo entèprèt yo, ki gen ladan kalifikasyon, tèz konpetans ak evalyasyon ak fòmasyon toutan. Yo presize tradiktè yo se lokitè natif

lang sib yo epi dekri pwosesis relekti yo a pou garanti egzaktitud tradiksyon yo. An plis, yo detaye pwosedi soumisyon yo, egzamen ak rezolisyon plent yo.

Ekip ki responsab aksè lengwistik ak sèvis pou moun andikape yo fè yon diskisyon tou nan ajans lan sou pi bon apwòch pou kolekte done sou efikasite chak entèraksyon. Pèsonèl la dwe mande kliyan an yon retou enfòmasyon nan chak entèraksyon. Anplis, yo dwe mande manm pèsonèl ki nan lòt kote entèpretasyon an pou l evalye founisè a sou ponktyalite, planifikasyon ak fyabilite. Repons pou de kesyon sa ap estoke nan yon baz done ki aksesib ak direktè distri sanite a, direktè biwo yo ak lòt manm pèsonèl VDH ki enplike nan pwosesis evalyasyon kalite a.

VDH la ap mete an plas yon sistèm pou evalye presizyon tradiksyon yo, delè ak kalite global founisè ki angaje pou pwojè sa yo. sa ap ranfòse responsablite epi garanti estanda sèvis ki pi wo yo pou founisè ki sou kontra yo. Y ap chwazi yon metòd evalyasyon konplè lè yo fin rekeyi retou Gwoup Travay la sou Aksè Lengwistik ak sèvis yo pou moun Andikape yo

Etap Pou Swiv:

- Kolekte done sou demann aksè lengwistik ak sou obstak moun ak LEP yo rankontre ak mun andikape yo pou idantifye domèn ki nesese amelyorasyon.
- Reyalize ankèt bò kot kliyan distri sanite lokal yo(LHD) ki gen yon LEP pou evalye eksperyans yo ak sèvis aksè lengwistik yo, an patikilye entèpretasyon.
- Itilize fidbak ankèt yo ak entèraksyon yo pou amelyore politik ak pratik aksè lengwistik yo, pou ofri yon pi bon sèvis pou moun ki gen LEP yo.
- Evalye regilyèman efikasite mezi kalite ki mete an plas yo pou founisè VDH la, epi pote modifikasyon ki nesese yo pou amelyore kalite sèvis lengwistik ki bay yo.
- Evalye regilyèman satisfaksyon kliyan yi pou founisè sèvis lengwistik yo pou asire yo reponn ak bezwen epi atant kliyan yo.
- Chèche epi mete an aplikasyon pi bon pratik nan kesyon aksè lengwistik pandan w ap enfòme sou nouvo tandans ak teknoloji yo, pou amelyore kalite sèvis yo toutan.

Eleman 9: Enfòmasyon Dijital

Sitwèb VDH la gen ladan enfòmasyon esansyèl pou piblik la, tankou sèvis tradiksyon nan yon fòm ki aksesib. Enfòmasyon sa yo gen ladan yo sa yo pa limite ak sa yo, detay konpetans chak distri sanite, enstriksyon pou depoze yon plent, kowòdone pèsone pwogram ak resous edikatif y sou dwa legal yo. Objektif VDH la se garanti klate, aksesibilite ak konpreyansyon konplè pou tout itilizatè yo.

Ajans eta Virginia a ap travay aktyèlman nan tradiksyon sitwèb yo an kolaborasyon ak Ajans Teknoloji Enfòmasyon Nan Virginia (Virginia Information Technologies Agency (VITA)). Ekip ki responsab aksè lengwistik ak sèvis pou moun andikape yo jwe yon wòl enpòtan nan chwa founisè a (Smartling) ki responsab pwojè sa. Ekip ki responsab aksè

lengwistik la ak gen posiblite pou idantifye, notifiye VITA, epi korije tout tradiksyon ki manke preizyon oswa klase nan kontèks sou sitwèb la. Pèsonèl esansyèl nan lòt ajans yo patisipe tou pou asire kalite maksimal tradiksyon yo. Responsab Tradiksyon ak entèpretasyon VDH la kreye yon gid estik pou espanyòl, ki te entegre pou amelyore prezizyon ak koyerans tradiksyon an espanyòl yo.

Pou kesyon oswa enkyetid kontakte vccc@vita.virginia.gov. Tout sitwèb VDH yo dwe respekte seksyon 508 la ak deirektif pou aksesibilite kontni Wèb (WCAG) 2.1 Nivo AA. VITA soutni estanda sa yo tou.

VDH ap fè efò pou amelyore epi kenbe toutan aksesibilite sitwèb li a gras ak verifikasyon manyèl, fòmasyon pèsonèl la ak swivi sèvis yo atravè SiteImprove. Ou ka jwenn plis enfòmasyon sou sa nan [Agency's Digital Accessibility Plan](#). Tout pwoblèm aksesibilite ki rankontre lè itilizasyon sitwèb la dwe adrese bay Nicholas Horton, Responsab Pwogram Aksesibilite VDH la, nan nicholas.horton@vdh.virginia.gov poul ka trete byen rapid. ^(OBJ)

Etap Pou Swiv:

- Enfòme pèsonèl VDH la de tradiksyon ki disponib sou sitwèb la epi bay enstriksyon sou kijan pou mande tradiksyon atravè Smartling.
- Kontinye konseye VITA sou pii bon pratik ak amelyorasyon konsènan tradiksyon Web yo.
- Entegre plan aksesibilite nimerik la nan gwoup diskisyon ak lòt aktivite sansibilizasyon ki gen rapò ak aksesibilite efektif yo.
- Pwomouvwa itilizasyon yon langaj klè nan tout dokiman ki pwodwi yo. Kolabore ak biwo komunikasyon yo pou pwopoze wèbinè siplemanntè sou langaj klè pou pèsonèl VDH la.

Eleman 10: Konsiltasyon Entèvenan yo

Ekip ki responsab aksè lengwistik ak sèvis pou moun andikape yo ap prezante premye vèsyon pou gwoup travay la sou aksè lengwistik ak sèvis pou resevwa fidbak yo. After Lè kòmantè sa yo fin entegre y ap pataje plan an ak Ekip Direksyon Estratejik la. Après, yon twazyèm prezantasyon ap fèt pou Direktè Distri yo. Konsa, LDAP ap prezante lè fowòm chak semèn ajans VDH la pou enfòme pèsonèl sou plan an pou bay mwayen pou soumèt kòmantè. Finalman, y ap prezante LDAP bay pati yo pou konsiltasyon. Y ap mete plan an anliy sou Language Access Hub, kote pèsonèl VDH la ap ka soumèt sigjesyon.

Ekip Ki responsab Aksè Lengwistik ak Sès pou moun Andikape yo ap idantifye òganizasyon enpòtan tou k ap travay ak moun ak LEP yo epi moun andikape yo nan Virginia, pou òganize gwoup diskisyon pou prezante plan an epi resevwa fidbak siplemanntè.

Vèsyon final la ap pibliye tou sou sitwèb la, sa ki ap pèmèt piblik la soumèt sigjesyon epi asire yo plan an reponn ak bezwen lengwistik tout abitan Virginia yo.

Etap Pou Swiv:

- Planifye yon tan prezantasyon de plan an pou Ekip Direksyon Estratejik la.
- Planifye yon prezantasyon de plan an lè fowòm Ajans lan pou prezante l bay tout ajans lan.
- Kreye gwoup diskisyon pou oprezante plan an bay òganizasyon enpòtan k ap travay ak moun ki gen LEP yo ak moun andikape yo.
- Kreye yon bwat sigjesyon sou Language Access Hub pou resevwa fidbak pèsònèl la sou Plan Aksè Lengwistik ak Andikap la
- Mete an plas yon bwat sigjesyon sou sit VDH la pou resevwa avi piblik la sou plan an.
- Chèche an pèmanans okazyon pou enplike pati yo nan elaborasyon politik k ap ranfòse angajman VDH la an favè de aksè lengwistik la ak aksè pou moun andikape yo, pandan n ap ankouraje moun yo pou yo kontakte depatman sante lokal la.

KONKLIZYON

LDAP sa konfime angajman VDH la pou garanti yon aksè efektif pou moun ki gen LEP yo epi pou moun ki andikape yo. VDH la respekte lwa federal ak etatik ki entèdi diskriminasyon ki fonde sou ras, koulè, orijin nasyonal, sèks, laj, andikap ak relijyon. Y ap revize plan an chak dezan pou granti konfòmite l ak règlemantasyon sa yo ak tout nouvo lwa.

Jan sa endike nan plan an, distri sanitè lokal yo ak biwo yo fè efò pou garanti lang oswa andikap la pa konstitiye yon obstak pou aksè nan sèvis ki ofri chak jou yo. Plan sa soutni efò epi sèvi gid pou tout ajans lan. Li konsène tout manm ki an kontak regilye ak piblik la, tankou sa ki responsab planifikasyon, direksyon pwogram, kanpay, komunikasyon ak priz desizyon. Li ekspozè difikilte moun LEP yo ak andikape yo ap konfwonte nan sistèm sante a.

VDH la akeyi epi valorize fidbak enfòmasyon yo. Ou ka transmèt kòmantè ak sigjesyon w yo bay kowòdinatè aksè lengwistik la pa lapòs nan claudia.guerrero-barrera@vdh.virginia.gov 109 Governor Street, Richmond, VA 2321.

Konfòmite ak Plan Aksesibilite Nimerik VDH la

Plan aksesibilite nimerik la garanti kontni ak sèvis nimerik VDH la aksesib pou tout moun, menm moun andikape yo, dapre egzijans legal yo tankou atik Ameriken Ak Andikap (ADA) ak seksyon 508 la. Plan an dekri estrateji, objektif ak delè ki gen pou objektif pou rann

resous nimerik ajans yo aksesib, tankou sitwèb yo, aplikasyon mobil yo, dokiman yo ak lòt zouti an liy yo, pou moun ki prezante diferan limit, tankou vizyèl, oditif, motris ak konitif.

Plan espesifye tou wòl ak responsablite pèsonèl la nan aplikasyon mezi aksesibilite yo. Li etabli nòm klè pou konfòmite pou direktif pou aksesibilite kontni wèb (WCAG) 2.1 AA la, priyorize efò koreksyon yo an fonksyon de enpak sou itilizatè yo epi garanti entèfas nimerik ajans lan teste ak teknoloji asistans tankou lektè ekran, dispozitif antre altènatif ak lojisyèl rekonesans vokal. Anplis de sa, li egzije pou yo bay lòt fòm, tankou soutit pou videyo ak sentèz vokal pou dokiman, pou asire moun ki andikape yo ka jwenn aksè ak enfòmasyon epi kominike avèk resous dijital yo egalman.

Plan an gen ladan l yon pwosesis pou kolekte kòmantè nan men moun ki andikape pou idantifye epi konble tout lakin ki genyen nan aksè, ansanm ak pwotokòl pou asire tout nouvo kontni dijital aksesib depi nan kòmansman. Plan an gen ladan l tou fòmasyon pou tout anplwaye ki enplike nan kreyasyon ak jesyon kontni dijital pou asire yo konprann wòl yo nan pwomosyon aksè dijital epi yo ekipe pou satisfè estanda aksè ajans lan.

Toude plan yo vize asire aksè ekitab epi sèvis ak enfòmasyon ajans lan pou moun ki andikape yo. Pandan LDAP a konsantre sou bay asistans lang ak èd oksilyè pou moun ak LEP epi andikap, Plan Aksè Dijital la pwolonje angajman sa a pa:

- Verifye kontni dijital ajans lan konpatib ak teknoloji asistans yo.
- Asire kontni tradui a disponib nan fòm aksesib
- Fasilite enklizyon sèvis lengwistik yo lè w asire kominikasyon dijital yo adaptab pou moun ki gen metriz limite nan lang anglè (LEP) yo.
- Ranfòse angajman ajans lan pou aksè pou tout itilizatè, kèlkeswa kapasite yo oswa lang prensipal yo.

Anèks A: Definisyon:

Aksè oswa patisipe – Kapasite pou angaje w ak sèvis, pwogram, oswa fonksyon VDH yo sou yon nivo egal kèlkeswa nivo konpetans yon moun nan lang anglè, pou tout moun gen menm opòtinite pou benefisye de sèvis sa yo.

Lwa Ameriken sou Moun Andikape : Egzije gouvènman eta ak lokal yo pou bay èd ak sèvis oksilyè apwopriye kote sa nesesè pou asire yon kominikasyon efikas avèk moun ki andikape yo (Tit II)

Lwa sou Dwa Sivil 1964 la: Lejislasyon Etazini konplè ki gen entansyon entèdi diskriminasyon ki baze sou ras, koulè, relijyon, oswa orijin nasyonal. Li asire pa gen diskriminasyon nan distribisyon lajan nan kad pwogram asistans federal yo (Tit VI)

Andikap: Depi sa limite anpil yon aktivite enpòtan nan lavi tankou pran swen tèt ou, fè travay manyèl, mache, wè, pale, respire, aprann, leve chay, dòmi ak travay.

Diskriminasyon: Tretman enjis oswa dezavantaje pou moun ak gwoup ki baze sou karakteristik tankou ras, sèks, laj, oswa oryantasyon seksyèl.

Entèpretasyon - Tradui kontni yon dyalòg oralman ak vèbalman soti nan yon lang (lang sous) nan yon lòt (lang sib) tout pandan y ap prezève siyifikasyon orijinal li. Entèpretasyon an ka fèt an prezansyèl oswa a distans. De kalite distenk sa yo se **entèpretasyon konsekitif** ak **entèpretasyon similtane**.

Kat I Speak yo: Yo itilize li pou ede afime lang prefere yon moun pou kominikasyon, moun ak LEP ka montre lang yo prefere a pou resevwa sèvis nan nenpòt Distri Sante Lokal VDH, biwo, oswa evènman.

Moun ki gen metriz limite nan anglè (Limited English proficient, LEP) - Yon moun ki pa pale anglè kòm lang prensipal li oswa ki pale, li, ekri epi konprann anglè mwens pase "trè byen".

Anplwaye/kontraktè Miltileng/bileng - Yon moun ki konpetan nan lang anglè ak nenpòt lòt lang, epi ki demontre kapasite lengwistik.

Moun ki pa pale anglè byen (Non-English proficient, NEP) - Yon moun ki pa metrize lang anglè a. Se yon moun ki pa ka pale, li, ekri, ak/oswa konprann lang anglè a.

Lang Prensipal - Lang yon moun itilize pi souvan pou kominike.

Pwogram oswa Aktivite - Nenpòt oswa tout operasyon Ajans lan.

Kontwòl Kalite - Yon total aktivite (tankou analiz konsepsyon ak enspeksyon pou domaj) ki fèt pou asire yon bon jan kalite.

Lang Siy: Yon sistèm kominikasyon ki itilize jès ak siy vizyèl, menm jan ak sa moun soud yo itilize.

Tradiksyon - Konvèti tèks nan yon lòt lang tout pandan y ap prezève siyifikasyon orijinal li, entansyon li, ak enpòtans kiltirèl li nan tout lang ki enplike yo.

Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Ameriken (Health and Human Services, HHS) - Biwo pou Dwa Sivil

Ajans federal ki responsab pou konfòmite Atravè Depatman règlemantasyon federal yo, ki gen ladan men san l pa limite, Tit VI nan Lwa sou Dwa Sivil 1964 la, jan yo te amande li. Rekonsilyasyon 1981 an, jan li te modifye a.

Depatman Jistis Ameriken (DOJ) - Biwo pou Dwa Sivil

Ajans federal ki responsab pou konfòmite Atravè Depatman règlemantasyon federal yo, ki gen ladan men san l pa limite, Tit VI- Entèdiksyon kont Diskriminasyon Orijin Nasyonal jan li afekte moun ki pa pale anglè byen.

Sant Apèl VA MAP: Sant Apèl Pwogram Asistans Medikaman Vijini (VA MAP) la se yon resous pou moun k ap viv ak VIH pou yo ka jwenn asistans ak pwogram VA MAP yo.

Dokiman Vital - Dokiman esansyèl VDH bay yo, ki kapab fòmilè materyèl (papyè oswa elektwonik), avi, aplikasyon pou avantaj ak kondisyon elijiblite pou patisipasyon, kontra legal, ak/oswa materyèl sansibilizasyon pou enfòmè moun sou dwa sivil yo.

Anèks B: Gid Resous Lang VDH (Pou Izaj Entèn Sèlman)



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

→ **Ana Trigueros-Merritt**
Translation and Interpretation Manager
804-664-4962
Ana.trigueros-merritt@vdh.virginia.gov

Created By:
VDH Language Access Team
09/2025

VDH VIRGINIA
DEPARTMENT
OF HEALTH