המחלקה לבריאות ולשירותי אנוש

המשרד לבריאות מהגרים,ארצות-הברית

National Standards on Culturally and Linguistically Appropriate Services (CLAS)

**תקנים לאומיים לשירותים הולמים תרבותית ולשונית בבריאות**

**ובשירותי בריאות**

תורגם על ידי: ד"ר מיכל שוסטר

התקנים הלאומיים לשירותים הולמים תרבותית ולשונית מיועדים לקדם שוויון, לשפר איכות ולסייע לצמצם אי-שוויון בבריאות, באמצעות תכנית שבה ארגוני בריאות:

**תקן ראשי**

1. יספקו טיפול ושירותים באופן יעיל, מובן ומכבד, ההולם אמונות והרגלי בריאות שונים, שפות מועדפות, רמת אוריינות בריאות וצרכי תקשורת אחרים.

**מינהל, מנהיגות ומשאבי אנוש**

1. לקדם ולשמר מינהל ומנהיגות ארגונית אשר מקדמת שירותים הולמים תרבותית ולשונית באמצעות מדיניות, התנהלות, והקצאת משאבים.
2. לגייס, לקדם ולתמוך במינהל, הנהגה וצוות מגוונים תרבותית ולשונית, אשר נענים לצרכי האוכלוסייה של אזור השירות.
3. לחנך ולהכשיר באופן קבוע את המינהל, ההנהגה, והצוות במדיניות ופרקטיקה של שירותים הולמים תרבותית ולשונית.

**תקשורת וסיוע לשוני**

1. להציע לאנשים בעלי שליטה מוגבלת באנגלית, ו/או בעלי צרכי תקשורת אחרים, סיוע לשוני ללא תשלום, כאמצעי נגישות בזמן סביר לכול הטיפולים והשירותים הרפואיים.
2. ליידע את האנשים לגבי זכותם לקבל שירותי סיוע לשוני. היידוע יתבצע באופן ברור ובשפה המועדפת, בעל פה ובכתב.
3. לבדוק את מידת הכשירות של הגורמים המספקים סיוע לשוני, מתוך הבנה כי יש להימנע משימוש באנשים ללא הכשרה ו/או בקטינים כמתורגמנים.
4. להציע חומרים מודפסים, אמצעי מולטי-מדיה ושילוט בשפות הנפוצות בקרב האוכלוסיות באזור השירות.

**מחויבות, שיפור מתמיד, חובת דיווח**

1. לפתח מדיניות, תכנית ביצוע, ומנגנוני דיווח למתן שירותים הולמים תרבותית ולשונית והטמיע אותם בתכנון ובביצוע של הארגון.
2. להנהיג הערכה מתמדת של הפעילויות הנוגעות להלימה תרבותית ולשונית ולשלב מדדים להלימה תרבותית ולשונית בפעילויות ההערכה ושיפור הביצועים.
3. לאסוף ולנהל מידע דמוגרפי מדויק ואמין כדי לבקר ולהעריך את השפעת השירותים ההולמים תרבותית ולשונית על השוויון בבריאות ועל תוצאות בריאות וכדי להתאים את מתן השירות.
4. לבצע הערכה שוטפת של משאבים וצרכים בקהילה ולהשתמש בנתונים על מנת לתכנן שירותים ולבצעם, תוך התאמה למאפיינים התרבותיים והלשוניים של אזור השירות.
5. לפתח שותפויות עם הקהילות השונות, כדי לתכנן, ליישם ולהעריך תוכניות,התנהגות ושירותים המבטיחים הלימה תרבותית ולשונית.
6. ליצור תהליכי ניהול משברים ותלונות המותאמים תרבותית ולשונית, על מנת לזהות, למנוע, ולפתור סכסוכים או תלונות.
7. להנגיש את המידע אודות התקדמות הארגון ביישום הכללים לשירותים הולמים תרבותית ולשונית, לכול בעלי העניין, הלקוחות והציבור הרחב.

קישורית למסמך המקורי: <https://www.thinkculturalhealth.hhs.gov/pdfs/EnhancedNationalCLASStandards.pdf>