

Plan de services en
français pour l'exercice
de 2017-2018
Régie de la santé de la
Nouvelle-Écosse

2017-18
French-language
Services Plan
Nova Scotia
Health Authority



Message de la présidente et directrice générale

Bonjour!

C'est avec plaisir que je présente le plan de services en français de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse pour l'exercice de 2017-2018.

Ce plan servira de guide pour que la prestation et l'administration des services en français demeurent à l'avant-plan des activités et des initiatives de la Régie.

Je vous invite à prendre connaissance des progrès réalisés en 2016-2017 grâce à la conscience professionnelle et à la collaboration des employés, des gestionnaires, des médecins, des apprenants et des bénévoles et grâce à nos précieux partenaires communautaires. Les faits saillants comprennent la mise en place d'une structure centrale pour coordonner les services en français afin d'assurer une élaboration et une prestation de services uniformes au sein de toute la Régie. Pour accroître l'offre active de services en français, nous avons aidé les employés en leur offrant la possibilité de suivre des cours de français et en mettant en œuvre le programme *Bonjour!*. Nous avons publié de nouveaux documents en français pour aider les particuliers et leurs familles à se préparer aux procédures et aux services pour lesquels ils se présentent dans nos établissements.

Nous célébrons ces succès et tous les autres qui sont indiqués dans le plan, et nous sommes prêts à poursuivre sur notre lancée en 2017-2018.

À la Régie, nous tenons au plus haut point au principe des soins axés sur la personne et la famille. En fournissant des services et des documents en français, nous augmentons, pour les Néo-Écossais qui parlent français, l'accès à des services de santé et de mieux-être de grande qualité et qui sont sûrs, équitables et durables.

En travaillant ensemble, nous pourrions atteindre l'excellence en santé, en rétablissement et en apprentissage.

La présidente et directrice générale

Janet Knox

Message from the President and CEO

Bonjour!

I am pleased to present Nova Scotia Health Authority's (NSHA) French-language services plan for the 2017-18 fiscal year.

This plan acts as a guide to ensure that the delivery and administration of French-language services remain at the forefront of NSHA's activities and initiatives.

I invite you to read about the progress we have made in 2016-17, thanks to the dedication and collaboration of NSHA employees, managers, physicians, learners and volunteers, as well as valued community partners. Highlights include implementing a central co-ordination of French-language services to ensure consistent development and delivery across all of NSHA. We supported staff in increasing the active offer of services in French through language training and the implementation of the *Bonjour!* Program. We published new documents in French to help individuals and their families prepare for procedures and services they receive at our facilities.

We celebrate these successes, and the many more listed below, and we look forward to building upon them in 2017-18.

At NSHA, we hold highest the principle of person- and family-centred care. By providing services and documents in French, we increase access to high-quality, safe, equitable and sustainable health and wellness services for French-speaking Nova Scotians.

By working *ensemble* (together) we will achieve excellence in health, healing and learning.

Janet Knox, President and CEO

Réponses aux demandes en français

Quand un employé, un médecin, un apprenant ou un bénévole qui ne parle pas français reçoit une demande orale en français, il peut faire appel au service d'interprétation ou faire appel au service de téléassistance linguistique. Ce service est offert jour et nuit, tous les jours de la semaine.

Les communications par écrit reçues en français peuvent être traduites en anglais, au besoin, pour aider le personnel et l'administration à faire le suivi et à rédiger une réponse. La réponse est ensuite traduite en français et envoyée à l'expéditeur initial.

Inventaire des services en français

Dans de nombreux établissements et de nombreux programmes de la Régie, les services de santé cliniques et communautaires peuvent être offerts en français par des employés bilingues ou par l'intermédiaire d'interprètes professionnels.

Les employés, les médecins, les apprenants et les bénévoles de la Régie participent au programme *Bonjour!*. Ce programme est inscrit dans les nouvelles séances d'orientation. De plus, il y a des affiches en français dans de nombreux établissements de la Régie pour aider les francophones à se rendre au bon endroit.

Des dépliants, des brochures, des guides et des documents sont traduits en français. Les dépliants et les brochures en français destinés aux patients sont accessibles en ligne à <http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF>.

La Régie continue d'élargir son offre de programmes et de services en français. En 2017-2018, elle dressera une liste des services et des documents offerts en français et la communiquera à la communauté acadienne et francophone.

Consultant provincial en services en français

Gaston Saulnier

gaston.saulnier@nshealth.ca
902-473-2359

Le consultant provincial en services en français est appuyé dans son travail par des employés qui ont des responsabilités liées aux services en français dans chacun des quatre secteurs de la Régie :

- le secteur nord qui comprend les régions de Colchester-East Hants, de Cumberland et de Pictou,
- le secteur ouest qui comprend les régions de la Vallée de l'Annapolis, de la Côte-Sud et du Sud-Ouest,
- le secteur centre, qui comprend les régions d'Halifax, de la Côte-Est et de West Hants,
- le secteur est, qui comprend les régions du Cap-Breton, de Guysborough et d'Antigonish.

Responses to French Requests

When a verbal request is received in French and the staff member, physician, learner or volunteer does not speak French, they have the ability to access either on-site or telephone interpretation services. These services are available 24/7.

Written communications received in French can be translated to English, if required, to help staff and/or management follow up on the request and prepare a response. The response is then translated to French and sent to the individual or organization that made the initial request.

French-language Services Inventory

In many NSHA facilities and program areas, clinical and community-based health services can be offered in French through bilingual staff or by using professional interpreters.

NSHA staff, physicians, learners and volunteers participate in the *Bonjour!* Program. This program is showcased in new staff orientation sessions. In addition, French-language signage in many facilities across the province facilitates navigation for French-speaking individuals.

Pamphlets, brochures, guides and documents are translated to French. Brochures available in French may be accessed through the following link: <http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF>

NSHA continues to broaden its offer of programs and services in French. Throughout 2017-2018, the organization will compile an inventory of services and documents available in French, and communicate these with the Acadian and francophone community.

Provincial French-Language Services Consultant

Gaston Saulnier

gaston.saulnier@nshealth.ca
902-473-2359

The Provincial French-Language Services Consultant is supported by staff with French-language services responsibilities in each of NSHA's four regions :

- Colchester-East Hants, Cumberland and Pictou areas
- Annapolis Valley, South Shore and South West
- Halifax area, Eastern Shore and West Hants; and
- Cape Breton, Guysborough and Antigonish area

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2016-2017

Voir l'annexe A

Buts, objectifs et mesures pour 2017-2018

Voir l'annexe B

Priorités de la communauté acadienne et francophone

Guidée par sa vision, « *Des gens en santé, des collectivités en santé, pour des générations* », la Régie travaille avec ses partenaires communautaires pour découvrir les besoins et les priorités de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse et les intégrer dans les services et les soins offerts.

La Régie maintient un dialogue continu et des relations de collaboration avec les parties intéressées partout dans la province. Les initiatives de sensibilisation et d'engagement auprès de la communauté acadienne et francophone se poursuivront tout au long de 2017-2018.

Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone

Le principe des soins axés sur la personne et la famille guide les actions de la Régie, et il fait partie intégrante des services de santé offerts. En fournissant des services et des documents en français, nous augmentons, pour les Néo-Écossais qui parlent français, l'accès à des services de santé et de mieux-être de grande qualité et qui sont sûrs, équitables et durables. Ainsi, la Régie donne aux Acadiens et aux francophones la possibilité de communiquer avec les professionnels des services de santé dans leur langue maternelle ou dans la langue de leur choix.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-17

See Appendix C

Goals, Objectives and Measures for 2017-18

See Appendix D

Priorities of the Acadian and Francophone Community

Guided by its vision, *Healthy people, healthy communities – for generations*, NSHA works with its valued community partners to capture the needs and priorities of the Acadian and francophone community of Nova Scotia and to integrate these into the services and care provided.

NSHA maintains ongoing dialogue and collaborative relationships with stakeholders across the province. Outreach and engagement initiatives will continue with the Acadian and francophone community throughout 2017-18.

Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community

The principle of person- and family-centered care guides NSHA's actions and is embedded in the health services provided. By offering services and documents in French, NSHA increases access to high-quality, safe, equitable and sustainable health and wellness services for French-speaking Nova Scotians. In doing so, NSHA enables Acadians and francophones to interact with health services professionals in their mother tongue, or in their language of choice.

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs pour 2016-2017

Objectifs généraux pour 2016-2017

- 1) Création d'une gamme de services en français au sein de la Régie
- 2) Développement des compétences et des connaissances
- 3) Intéressement communautaire et public
- 4) Établissement de partenariats et de relations
- 5) Offre de services uniformes

| Ce que la Régie avait prévu pour 2016-2017 | Ce que la Régie a accompli en 2016-2017 |
|---|---|
| Création d'une gamme de services en français au sein de la Régie | |
| <p>a. Continuer de revoir la structure organisationnelle derrière la coordination des services en français dans la province.</p> <p>b. Créer un poste de coordination des services en français à l'échelle provinciale pour diriger l'élaboration et l'application des plans, déterminer stratégiquement les priorités pour mieux servir les patients et les collectivités et servir de première personne-ressource pour les organismes acadiens et francophones.</p> <p>c. Obtenir l'approbation pour la politique provinciale sur les services en français axée sur la normalisation des services de traduction et d'interprétation au sein de la Régie et appliquer la politique au sein de la Régie.</p> <p>d. Créer une section de soutien aux services en français sur le site intranet de la Régie pour le personnel et les médecins. La nouvelle section présenterait les possibilités de formation internes et externes, les ressources en français et les documents traduits, les activités organisées par la communauté acadienne et francophone, des renseignements sur les services d'assistance linguistique par téléphone et des renseignements propres aux différents secteurs.</p> | <p>a. La structure organisationnelle a été modifiée pour incorporer la coordination centrale des services en français, appuyée par les informations fournies par les secteurs de la Régie.</p> <p>b. Le consultant provincial des services en français est entré en poste en novembre 2016 pour diriger l'élaboration et l'application des plans, déterminer les priorités stratégiques pour mieux servir les particuliers et leurs familles en français et servir de première personne-ressource pour les organismes acadiens et francophones. Le consultant provincial des services en français est assisté par des employés qui ont des responsabilités liées aux services en français, et ce, partout dans la province.</p> <p>c. Le travail s'est poursuivi pour finaliser la politique sur la traduction du matériel électronique et imprimé afin que la Régie soit conséquente dans ses décisions sur la traduction des documents.</p> <p>d. La page sur les services en français a été ajoutée au site intranet de la Régie pour fournir aux employés, aux médecins, aux apprenants et aux bénévoles des informations sur les services d'interprétation et de traduction, les possibilités de suivre des cours de français, et les outils et les ressources comme le programme <i>Bonjour!</i>.</p> |

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs pour 2016-2017

| Ce que la Régie avait prévu pour 2016-2017 | Ce que la Régie a accompli en 2016-2017 |
|---|--|
| Développement des compétences et des connaissances | |
| <p>a. Terminer la préparation du matériel éducatif normalisé et s'en servir pour les séances d'orientation du personnel de la Régie.</p> <p>b. Continuer de promouvoir la participation au programme d'identité visuelle <i>Bonjour!</i> et d'augmenter la participation des employés et des médecins.</p> <p>c. Continuer de créer des occasions pour former le personnel. Cela comprend travailler avec Réseau Santé pour offrir l'atelier <i>Coup d'œil sur la santé en français</i> en personne et en ligne.</p> <p>d. Avec le service des bénévoles, élaborer du matériel et des stratégies pour recruter activement des bénévoles acadiens et francophones pour aider les gens à se rendre où ils doivent aller dans les établissements et aider les patients et les visiteurs acadiens et francophones.</p> | <p>a. Des informations sur la <i>Loi sur les services en français</i>, les services d'interprétation et de traduction et le programme <i>Bonjour!</i> ont été insérées dans le manuel d'orientation de la Régie remis aux personnes nouvellement embauchées. Ces informations ont aussi été données lors des ateliers d'orientation pour les personnes nouvellement embauchés dans les régions d'Halifax, de la Côte-Est et de West Hants.</p> <p>b. La Régie a fait la promotion du programme <i>Bonjour!</i>, conçu pour appuyer l'offre active de services en français, auprès des employés, des médecins, des apprenants et des bénévoles, plus précisément :</p> <ul style="list-style-type: none"> - auprès des personnes qui ont suivi avec succès les niveaux intermédiaire et avancé des cours de français (sessions de l'automne 2016 et de l'hiver 2017) ; - dans les bulletins du 10 janvier et du 17 janvier 2017 de la Régie. <p>c. En 2016-2017, 196 employés, médecins et apprenants ont suivi des cours de français totalisant plus de 4 100 heures de cours, ce qui aide la Régie à augmenter sa capacité de fournir des services en français. En 2016-2017, 15 membres du personnel ont suivi l'atelier <i>Coup d'œil sur la santé en français</i> offert par Réseau Santé Nouvelle-Écosse et qui porte sur la compétence culturelle.</p> <p>d. Dans les régions d'Halifax, de la Côte-Est et de West Hants, des bénévoles, qui agissent comme des ambassadeurs et qui parlent français, ont porté des épinglettes <i>Bonjour!</i> pour aider les francophones à se rendre où ils devaient aller dans les établissements de la Régie.</p> |
| Intéressement communautaire et public | |
| <p>a. Travailler avec l'équipe des communications et des relations publiques de la Régie et les Affaires acadiennes pour faire traduire des éléments du site Web de la Régie afin que tous, c'est-à-dire patients, familles et clients de la Régie, aient accès aux renseignements dont ils ont besoin sur les programmes, les services et les établissements de la Régie.</p> <p>b. Dans le cadre d'efforts continus pour bâtir de forts partenariats communautaires, continuer de tenir des discussions communautaires dans les secteurs est, centre et ouest où se trouvent les plus grandes concentrations d'Acadiens et de francophones.</p> <p>c. Continuer de travailler avec Réseau Santé sur la stratégie d'intéressement du public « Parlons santé » pour promouvoir la vision à long terme d'une province en meilleure santé et d'un statut de santé amélioré.</p> | <p>a. Des renseignements sur le programme <i>Bonjour!</i> et sur les services en français ont été affichés sur le site Web de la Régie accessible au public : http://www.nshealth.ca/les-services-en-francais-la-regie-de-la-sante-de-la-nouvelle-ecosse.</p> <p>b. Les discussions communautaires proposées ont été intégrées à l'initiative « Parlons santé » (http://www.engage4health.ca/parlons-sant).</p> <p>c. Les résultats de la première étape de « Parlons santé » ont été publiés en français et communiqués à la communauté acadienne et francophone.</p> |

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs pour 2016-2017

| Ce que la Régie avait prévu pour 2016-2017 | Ce que la Régie a accompli en 2016-2017 |
|--|--|
| Établissement de partenariats et de relations | |
| <p>a. Continuer d’entretenir des relations et des partenariats avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réseau Santé–Nouvelle-Écosse - l’Université Sainte-Anne - les Affaires acadiennes, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse - le Consortium national de formation en santé - le Conseil scolaire acadien provincial - d’autres associations et groupes francophones et acadiens | <p>a. La Régie a maintenu un dialogue et des relations continus avec les intervenants du gouvernement et de la communauté. La Régie a siégé entre autres au conseil d’administration de Réseau Santé Nouvelle-Écosse à titre de membre non votant ou d’observateur. Le 24 mai 2016, la Régie a présenté un exposé à l’assemblée générale annuelle de Réseau Santé.</p> <p>b. La Régie et l’Université Sainte-Anne ont signé un contrat d’affiliation pour faciliter les possibilités de stage dans les établissements de la Régie pour les étudiants inscrits aux programmes en français d’infirmière auxiliaire autorisée, d’aide-ergothérapeute et d’aide-physiothérapeute (fin du contrat : 2021).</p> <p>c. La Régie et La Cité (un établissement post-secondaire francophone en Ontario) ont signé un contrat d’affiliation pour faciliter les possibilités de stages dans les établissements de la Régie pour les étudiants inscrits aux programmes en services de santé offerts par La Cité (fin du contrat : 2021).</p> |
| Offre de services uniformes | |
| <p>a. Appliquer la politique de la Régie sur la traduction et l’interprétation et en surveiller l’application pour assurer un accès à des services normalisés et uniformes.</p> <p>b. Augmenter l’accès au matériel pertinent destiné aux patients en élaborant une stratégie coordonnée et uniforme pour prioriser, élaborer, gérer et distribuer le matériel en français au sein de la Régie.</p> <p>c. Élaborer des affiches en français pour aider le public à circuler dans les endroits les plus achalandés (service d’urgence et des consultations externes) et pour sensibiliser, éduquer ou recruter des employés, des médecins, des apprenants et des bénévoles.</p> | <p>a. Le travail s’est poursuivi pour finaliser la politique sur la traduction du matériel électronique et imprimé afin que la Régie soit conséquente dans ses décisions sur la traduction des documents.</p> <p>b. La Régie a traduit des documents et des publications en français pour veiller à ce que les francophones aient accès aux renseignements dans la langue de leur choix. Parmi les documents traduits en français qui sont destinés aux patients, il y a 30 dépliants sur des sujets aussi variés que les chutes, une visite au service d’urgence et les soins à prendre quand on porte un plâtre. Les dépliants en français sont accessibles en ligne à http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF.</p> <p>c. Des affiches en français ont été installées au service d’urgence à l’hôpital général de Digby pour aider les francophones à circuler dans l’établissement.</p> <p>d. Les sondages auprès des patients et portant sur les soins actifs, les soins de longue durée, les soins ambulatoires, la santé mentale et le traitement des dépendances étaient offerts en français.</p> |

Annexe B – Buts, objectifs et mesures pour l’année 2017-2018

Objectifs généraux pour 2017-2018

- a) Maintenir la capacité d’offrir des services en français à la Régie
- b) Encourager l’engagement communautaire de la communauté acadienne et francophone dans la planification et la prestation des services
- c) Être conséquent dans la prestation de services en français dans tous les établissements de la Régie

Ce que la Régie entreprendra en 2017-2018

Maintenir la capacité d’offrir des services en français à la Régie

- a. Tenir des réunions trimestrielles avec le consultant provincial sur les services en français et les personnes qui ont des responsabilités liées aux services en français pour évaluer les progrès réalisés et la mise en œuvre du plan de service en français.
- b. Dresser une liste des documents, des programmes et des services offerts en français dans l’ensemble de la Régie.
- c. Faire participer les employés, les médecins, les apprenants et les bénévoles à l’élaboration et à la prestation des services en français en soulignant les avantages et les répercussions positives d’offrir des services en français, y compris la réduction des risques et l’amélioration des soins fournis aux particuliers et aux familles. Les activités peuvent comprendre des rencontres de discussions ouvertes pour les employés, les médecins, les apprenants et les bénévoles partout dans la province pour cerner les succès, les défis, les idées, etc.
- d. Promouvoir les outils et les programmes pour appuyer la prestation des services en français :
 - Organiser des activités comme des pauses-café, des dîners-causeries, etc.
 - Préparer des communications pour diffusion à l’interne et les diffuser par courriel, dans des bulletins ou sur l’intranet.
- e. Accroître la participation des employés, des médecins, des apprenants et des bénévoles au programme **Bonjour!** pour soutenir l’offre active de services en français.
- f. Présenter les informations sur la prestation des services en français de façon conséquente durant les séances d’orientation pour les nouveaux venus dans toutes les régions couvertes par la Régie.
- g. Donner la possibilité aux employés, aux médecins et aux apprenants de suivre des cours de français. Explorer des façons d’innover pour offrir la formation (p. ex. en ligne) et élargir l’offre de cours spécifiques au secteur des services de santé.
- h. Encourager les employés, les médecins et les apprenants qui ont suivi avec succès les niveaux intermédiaires et avancés des cours de français à participer au programme **Bonjour!** pour augmenter l’offre active de services en français au sein de la Régie.
- i. Collaborer avec Réseau Santé Nouvelle-Écosse pour offrir une formation sur les compétences culturelles aux employés, aux médecins, aux apprenants et aux bénévoles, comme **Coup d’œil sur la santé en français**, en personne et en ligne.
- j. Célébrer les succès de la prestation des services en français en compilant des récits et des articles dans les bulletins et en présentant la candidature de membres du personnel à des prix.
- k. Aligner l’élaboration et la prestation des services en français avec les initiatives sur la diversité et l’intégration (s’il y a lieu) pour qu’il y ait complémentarité et augmentation des retombées.

Ce que la Régie entreprendra en 2017-2018

Encourager l’engagement communautaire de la communauté acadienne et francophone dans la planification et la prestation des services

- a. Cultiver les relations collaboratives avec les intervenants de la communauté et du gouvernement pour faire des progrès continus et mesurés dans l’élaboration et la prestation des services en français :
 - Réseau Santé – Nouvelle-Écosse,
 - le IWK,
 - l’Université Sainte-Anne,
 - Affaires acadiennes et Francophonie,
 - le ministère de la Santé et du Mieux-être,
 - le Consortium national de formation en santé (CNFS),
 - le Conseil scolaire acadien provincial (CSAP),
 - d’autres organismes acadiens et francophones de partout dans la province.
- b. Collaborer avec Réseau Santé Nouvelle-Écosse et le Consortium national de formation en santé pour organiser des activités de réseautage pour les professionnels des services de santé dans les collectivités néo-écossaises.
- c. Travailler avec les partenaires communautaires pour promouvoir les outils conçus pour augmenter l’offre active de services en français, comme le programme *Bonjour!*.
- d. Collaborer avec les partenaires communautaires pour renforcer parmi les particuliers et les familles l’importance de demander des services en français dans les établissements de la Régie.
- e. Veiller à ce que la 2^e étape de « Parlons santé » comprenne des ateliers en français tenus dans les régions acadiennes et francophones de la Nouvelle-Écosse pour cerner les besoins en services de santé et les priorités de la communauté.
- f. Recruter des bénévoles qui parlent français pour aider les francophones à se rendre où ils doivent aller dans les établissements de la Régie.
- g. Travailler avec les conseils communautaires de santé pour promouvoir la sensibilisation à la prestation de services en français, en particulier dans les régions géographiques qui comptent une forte population acadienne et francophone.
- h. Collaborer avec les conseils communautaires de santé pour qu’ils recrutent des Acadiens et des francophones comme membres et encourager ces derniers à devenir membres des conseils communautaires de santé et d’autres comités et organismes liés à la santé.

Annexe B – Buts, objectifs et mesures pour l’année 2017-2018

Ce que la Régie entreprendra en 2017-2018

Être conséquent dans la prestation de services en français dans tous les établissements de la Régie

- a. Mettre en place un protocole commun dans tous les établissements de la Régie pour répondre aux demandes, à la correspondance, aux demandes de renseignements et aux plaintes reçues du public en français.
- b. Augmenter le contenu en français sur le site Web de la Régie.
- c. Mettre à jour la politique sur l’utilisation des services d’interprétation pour qu’elle soit appliquée uniformément dans tous les établissements de la Régie; la promouvoir au sein de la Régie et surveiller son application.
- d. Mettre en œuvre la politique sur la traduction du matériel électronique et imprimé pour veiller à ce que la priorisation pour la traduction des documents en français soit appliquée uniformément dans tous les établissements de la Régie.
- e. Augmenter le nombre de documents et de publications en français qui sont les plus pertinents pour les francophones. Distribuer dans les établissements de la Régie et au sein de la communauté acadienne et francophone les documents et les publications en français qui s’adressent aux patients.
- f. Obtenir auprès de l’ensemble des établissements de la Régie des statistiques pertinentes aux visites des francophones et les analyser pour qu’elles servent à l’élaboration, à la mise en œuvre et à l’évaluation des services en français.
- g. Surveiller les progrès de la mise en œuvre de l’initiative « une personne, un dossier » pour inclure la langue comme élément inscrit au dossier des patients et constamment suivi.
- h. Installer des affiches en français dans les endroits les plus achalandés (services d’urgence et des consultations externes), en particulier dans les régions où il y a une forte population acadienne et francophone.
- i. Distribuer des sondages en français sur la satisfaction des patients et d’autres sondages au public.

Appendix C – Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-17

Overall Goals for 2016-2017:

- 1) Building capacity within the French-language portfolio within NSHA
- 2) Education and capacity building
- 3) Community/public engagement
- 4) Partnerships and relationship building
- 5) Consistent services

| What NSHA planned for 2016–17 | What NSHA accomplished in 2016 –17 |
|--|--|
| Building capacity within the French-language services portfolio within NSHA | |
| <p>a. Continue to review the organizational structure supporting French-language services co-ordination across the province.</p> <p>b. Establish a provincial French-language services co-ordination role to provide leadership for development and implementation of plans, strategically identify priorities to better serve patients and communities and serve as primary contact for provincial francophone and Acadian organizations.</p> <p>c. Obtain approval for the provincial French-language services policy that focuses on standardizing translations and interpretation services within NSHA and implement the policy within the organization.</p> <p>d. Create a French-language supports section on the NSHA intranet for staff and physicians. The new section would showcase upcoming internal and external educational opportunities, French-language resources and translated documents, Acadian and francophone community events and information about language line services and zone-specific info.</p> | <p>a. NSHA’s organizational structure was modified to incorporate central co-ordination of French-language services (FLS), supported by input from across NSHA.</p> <p>b. A new Provincial French-Language Services Consultant began in November 2016 to provide leadership for the development and implementation of plans, identify strategic priorities to serve French-speaking individuals and their families and act as the primary contact for Acadian and francophone organizations. The Provincial FLS Consultant is supported by individuals with FLS responsibilities throughout the province.</p> <p>c. Work continued to finalize the “<i>Translation of Electronic and Written Material Policy</i>” which is intended to consistently guide the translation of documents throughout the organization.</p> <p>d. The Language Services page has been added to the NSHA intranet to provide employees, physicians, learners and volunteers information on interpretation and translation services, language training opportunities as well as tools and resources such as the <i>Bonjour!</i> Program.</p> |

Appendix C – Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-17

| What NSHA planned for 2016–17 | What NSHA accomplished in 2016 –17 |
|---|--|
| Education and capacity building | |
| <p>a. Finalize and implement the standardized education materials for NSHA staff orientation sessions.</p> <p>b. Continue to promote and increase staff and physician participation in the <i>Bonjour!</i> visual identity program.</p> <p>c. Continue to create opportunities for staff training. This includes working with Réseau Santé to offer <i>Health Care in French at a Glance</i> both in person, as well as online.</p> <p>d. Through Volunteer Services, develop materials and strategies to actively recruit Acadian and francophone volunteers to assist with facility navigation and support Acadian and francophone patients and visitors.</p> | <p>a. Information on the <i>French-language Services Act</i>, interpretation and translation services and the <i>Bonjour!</i> Program were included in the NSHA orientation manual distributed to new hires. Information on these subjects was also presented during orientation sessions for new hires in the Halifax, Eastern Shore and West Hants areas.</p> <p>b. The <i>Bonjour!</i> Program – to support the active offer of FLS services – was promoted to employees, physicians, learners and volunteers, more specifically:</p> <ul style="list-style-type: none"> • To individuals who completed the intermediate and advanced levels of French language training (fall 2016 and winter 2017 sessions); and • In the January 10 and January 17, 2017 editions of the NSHA News newsletter. <p>c. In 2016-17, 196 employees, physicians and learners completed French language training (representing more than 4,100 hours of training), helping to increase NSHA’s capacity to provide services in French. In 2016-17, 15 staff completed the cultural competency training <i>Health Care in French at a Glance</i>, offered by Réseau Santé–Nouvelle-Écosse.</p> <p>d. Ambassador volunteers in Halifax, Eastern Shore and West Hants areas who speak French wore <i>Bonjour!</i> Program pins, to help French-speaking individuals and their families navigate NSHA facilities.</p> |
| Community/public engagement | |
| <p>a. Work with NSHA Communications and Public Relations Team and Acadian Affairs to translate components of NSHA website to ensure that patients, clients and families have access to the information they need about NSHA programs, services and facilities.</p> <p>b. As part of an ongoing effort to continue to build strong community partnerships, NSHA will continue to host community discussions in the Eastern Zone, Central Zone and Western Zone, where we have larger Acadian communities and francophone populations.</p> <p>c. Continue to work with Réseau Santé on the public engagement strategy entitled <i>Parlons santé</i> to promote the longer-term vision of a healthier province and improved health status.</p> | <p>a. Information on the <i>Bonjour!</i> Program and information about FLS services were added to the NSHA (public) website: http://www.nshealth.ca/french-language-services-nova-scotia-health-authority</p> <p>b. The proposed community discussions were integrated into the <i>Parlons santé</i> public engagement initiative (http://www.engage4health.ca/parlons-sant).</p> <p>c. Results of phase 1 of <i>Parlons santé</i> were published in French and shared with the Acadian and francophone community.</p> |

Appendix C – Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-17

| What NSHA planned for 2016–17 | What NSHA accomplished in 2016 –17 |
|--|---|
| Partnerships and relationship building | |
| <p>a. NSHA will continue to maintain relationships and partnerships with:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réseau Santé–Nouvelle-Écosse • Université Sainte-Anne • Acadian Affairs, Government of Nova Scotia • Le Consortium national de formation en santé • Conseil scolaire acadien provincial • Other francophone and/or Acadian groups and associations | <p>a. NSHA maintained ongoing dialogue and relationships with community and government stakeholders. Among others, NSHA sat on the Board of Directors of Réseau Santé–Nouvelle-Écosse as a non-voting member/observer. NSHA presented during Réseau Santé’s 2016 Annual General Meeting on May 24, 2016.</p> <p>b. NSHA and Université Sainte-Anne signed an affiliation agreement to facilitate internship opportunities at NSHA facilities for students enrolled in the university’s French-language licensed practical nursing, assistant occupational therapy and assistant physiotherapy programs (expiry in 2021).</p> <p>c. NSHA and La Cité (a French-language post-secondary institution in Ontario) signed an affiliation agreement to facilitate internship opportunities at NSHA facilities for students enrolled in La Cité’s French-language health services programs (set to expire in 2021).</p> |
| Consistent services | |
| <p>a. Implement and monitor NSHA translation and interpretation policy to ensure access to standardized and consistent services.</p> <p>b. Increase access to relevant patient materials by developing a co-ordinated and consistent strategy for prioritizing, developing, managing and distributing French materials within the health authority.</p> <p>c. Develop French wayfinding signage in critical areas (i.e. emergency and outpatient) for the public, as well as for employees, physicians, learners and volunteers for the purposes of awareness, education and/or recruitment.</p> | <p>a. Work continued to finalize the “Translation of Electronic and Written Material Policy” which is intended to consistently guide the translation of documents throughout the organization.</p> <p>b. NSHA translated documents and publications in French to ensure French-speaking individuals and their families have access to information in their language of choice. Patient material translated to French included 30 information brochures on subjects such as preventing falls, visiting the emergency room and caring for a cast. Patient brochures available in French can be read at: http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF</p> <p>c. Signage in French was installed in the Emergency Department of the Digby General Hospital to help French-speaking individuals, families and students navigate the facility.</p> <p>d. Patient surveys for Acute Care, Long Term Care, Ambulatory Care and Mental Health and Addictions were available in French.</p> |

Appendix D – Goals, Objectives and Measures for 2017-18

Overall Goals for 2017-18:

- 1) Maintain French-language services capacity within NSHA
- 2) Foster Acadian and francophone community engagement in French-language services planning and delivery
- 3) Deliver consistent French-language services throughout NSHA

What NSHA will do during 2017-18

Maintain French-language services capacity within NSHA

- a. Hold quarterly meetings for individuals having FLS responsibilities and the Provincial FLS Consultant to monitor progress and implementation of the FLS plan.
- b. Compile an inventory of documents, programs and services available in French across NSHA.
- c. Engage employees, physicians, learners and volunteers in the development and delivery of FLS by reinforcing the benefits and the positive impacts of providing services in French – including reducing risks and improving care provided to individuals and their families. Activities could include ‘town hall’ style meetings for employees, physicians, learners and volunteers across the province to identify successes, challenges, ideas, etc.
- d. Promote tools and programs to support FLS delivery:
 - Organize outreach activities (such as French coffee breaks, lunch and learns, etc.)
 - Prepare and distribute communications internally via newsletters, the intranet and email communications.
- e. Increase employee, physician, learner and volunteer participation in the *Bonjour!* Program to bolster the active offer of FLS.
- f. Present information about FLS delivery consistently during orientation sessions for new hires across all geographic regions of NSHA.
- g. Create opportunities for French language training for employees, physicians and learners. Explore innovative ways to deliver training (e.g. online) and broaden the offer of courses specific to the health services sector.
- h. Encourage employees, physicians and learners who have completed intermediate and advanced levels of French language training to participate in the *Bonjour!* Program to increase the active offer of FLS throughout NSHA.
- i. Collaborate with Réseau Santé–Nouvelle-Écosse to offer cultural competency training to employees, physicians, learners and volunteers. An example is *Health Care in French at a Glance*, both in person as well as online.
- j. Celebrate successes in FLS delivery by compiling stories and features in newsletters as well as nominating staff for awards.
- k. Align FLS development and delivery with NSHA diversity and inclusion initiatives (as appropriate), to ensure they complement one another, and to leverage impact.

What NSHA will do during 2017-18

Foster Acadian and francophone community engagement in French-language services planning and delivery

- a. Nurture collaborative relationships with community and government stakeholders to achieve continued and measured progress in FLS development and delivery, including with:
 - Réseau Santé–Nouvelle-Écosse
 - The IWK
 - Université Sainte-Anne
 - Acadian Affairs and Francophonie
 - Department of Health and Wellness
 - Consortium national de formation en santé (CNFS)
 - Conseil scolaire acadien provincial (CSAP)
 - Other Acadian and francophone organizations across Nova Scotia
- b. Collaborate with Réseau Santé–Nouvelle-Écosse and CNFS to organize networking events for French-speaking health services professionals in communities across NSHA.
- c. Work with community partners to promote the tools designed to increase the active offer of FLS – such as the *Bonjour!* Program.
- d. Collaborate with community partners to reinforce, among French-speaking individuals and families, the importance of requesting services in French when visiting NSHA facilities.
- e. Ensure Phase 2 of *Parlons santé* includes French-language sessions held in Acadian and francophone regions of Nova Scotia, to capture the health services needs and priorities of the community.
- f. Recruit French-speaking volunteers to help Acadian and francophone individuals and their families navigate NSHA facilities.
- g. Outreach to community health boards (CHB) to promote awareness of FLS delivery, particularly in geographic areas with large Acadian and francophone populations.
- h. Collaborate with CHBs to recruit Acadians and francophones as members, and encourage Acadians and francophones to become members of CHBs and health-related committees and organizations.

Appendix D – Goals, Objectives and Measures for 2017-18

What NSHA will do during 2017-18

Deliver consistent French-language services throughout NSHA

- a. Implement a standardized, NSHA-wide protocol for responding to community requests, correspondence, inquiries and complaints received in French.
- b. Increase French-language content on the NSHA (public) website.
- c. Update policy on the use of interpretation services to ensure consistency across NSHA. Promote policy across the organization and monitor implementation.
- d. Implement the “**Translation of Electronic and Written Material Policy**” to ensure that prioritization for translation of documents to French is consistently applied across NSHA.
- e. Increase the number of documents and publications in French that are most relevant to French-speaking individuals and their families. Distribute, within NSHA facilities and within the Acadian and francophone community, French-language patient documents and publications.
- f. Gather and analyse NSHA-wide statistics relevant to visits by French-speaking individuals and families to inform the development, implementation and evaluation of FLS services.
- g. Monitor progress on the implementation of the *One Person, One Record* initiative to include language as an element consistently identified and tracked in patient records.
- h. Prioritize and install French-language signage in critical areas (e.g. emergency and outpatient), particularly in regions with high concentrations of Acadians and francophones.
- i. Distribute patient satisfaction surveys, and other surveys to the public, in French.