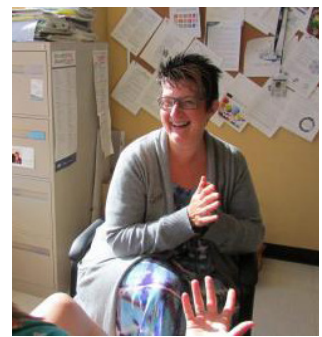


Plan de services en
français pour l'exercice
de **2018-2019**
Régie de la santé de la
Nouvelle-Écosse

2018-19
French-Language
Services Plan
Nova Scotia
Health Authority





Message de la présidente et directrice générale

Bonjour!

Au cours de l'exercice financier de 2017-2018, la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse a connu de nombreuses premières relativement aux services en français. Une structure organisationnelle a été créée pour appuyer la mise en œuvre uniforme des services en français au sein de la Régie tout en intégrant les commentaires reçus des différentes régions de la Nouvelle-Écosse. Plusieurs équipes et programmes ont commencé à collaborer pour intégrer les services en français dans notre travail quotidien qui est de fournir aux Néo-Écossais, notamment aux Acadiens et aux francophones, des soins axés sur les patients et les familles.

La Régie a interagi de plus en plus en français avec ses partenaires communautaires lors d'initiatives de mobilisation, de rencontres communautaires et de communications ordinaires. Elle a augmenté le nombre de messages en français sur les plateformes des médias sociaux et augmenté le contenu en français sur son site Web. Elle a donné à temps des informations à la communauté francophone sur des sujets variés, comme les interruptions de service, et des conseils pratiques sur la façon de se préparer à une visite dans ses établissements. De plus, elle a célébré ses succès dans la mise en œuvre des services en français. Mais surtout, elle a créé des canaux grâce auxquels les Acadiens et les francophones peuvent transmettre leurs préoccupations et leurs questions en français, ce qui a permis à la Régie de favoriser un dialogue entre la Régie et les patients francophones ainsi que leurs familles.

Tout au long de 2018-2019, la Régie continuera de désigner des champions des services en français dans l'organisation et d'appuyer des actions novatrices qui étendront l'offre active de services en français. Nous compterons sur l'expertise des employés, des médecins, des apprenants et des bénévoles de la Régie, de même que sur la détermination de nos partenaires communautaires. C'est avec plaisir que nous collaborerons avec un grand nombre de partenaires pour que les Acadiens et les francophones soient servis et soignés en français!

La présidente et directrice générale,
Janet Knox

Message from the President and CEO

Bonjour!

The 2017-18 fiscal year was one of firsts for Nova Scotia Health Authority (NSHA) regarding French-language services (FLS). An organizational structure was created to support implementation of services in French consistently across NSHA, while incorporating feedback from the various regions across Nova Scotia. Several teams and programs began collaborating to incorporate FLS into our daily work of providing individual- and family-centered care to Nova Scotians, including to Acadians and francophones.

NSHA increasingly interacted in French with its valued community partners through engagement initiatives, community meetings and regular communications. We increased postings in French on social media platforms and increased content in French on our webpages. We shared information in a timely way with the French-speaking community on subjects as varied as service disruptions, tips and advice to prepare for a visit to our facilities, and we celebrated our successes in implementing services in French. Most importantly, we created channels through which Acadians and francophones can relay their concerns and questions in French, enabling us to foster a dialogue between NSHA and French-speaking individuals and families.

Throughout 2018-19, we will continue to identify FLS champions within our organization and support innovative actions that broaden our active offer of services in French. We will rely on the expertise of NSHA employees, physicians, learners and volunteers, as well as on the dedication of community partners. We look forward to collaborating with many partners to ensure that Acadians and francophones are served and cared for *en français!*

Janet Knox, President and CEO

Réponses aux demandes en français

La Régie tire des leçons de l'expérience des patients et de leurs familles. Quand vous nous parlez de votre expérience, qu'elle soit bonne ou mauvaise, elle nous aide à améliorer les soins et les services que nous offrons. En 2017, le message sur la ligne téléphonique réservée au service des relations avec les patients a été enregistré en anglais et en français pour encourager les Acadiens et les francophones à faire leurs commentaires en français. Vous pouvez nous faire parvenir vos compliments ou préoccupations directement par l'entremise de votre fournisseur de soins de santé ou du gestionnaire de l'unité ou du service ou en composant le 1-844-884-4177. Vous pouvez aussi nous écrire en français à bonjour@nshealth.ca.

Quand une demande est reçue oralement en français, les unités et les programmes sont tout d'abord encouragés à trouver un employé, un médecin, un apprenant ou un bénévole qui parle français pour faire le suivi nécessaire. Quand ce n'est pas possible, on peut s'adresser au service d'interprétation pour qu'il réponde en français. Le service est offert jour et nuit, tous les jours de la semaine.

S'il y a lieu, les communications par écrit reçues en français peuvent être traduites en anglais pour aider les employés 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

La Régie continue d'étendre son offre de programmes et de services en français. Dans de nombreux établissements et de nombreux programmes, 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!** De plus, les affiches en français dans de nombreux établissements de la Régie aident les francophones à se rendre au bon endroit.

La traduction en français des publications continue. Les dépliants en français destinés aux patients peuvent être consultés à l'adresse suivante : <http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF>.

Le site Web de la Régie a un portail pour les renseignements, les publications et les services en français afin de faciliter la navigation en français : <http://www.nshealth.ca/les-services-en-francais-la-regie-de-la-sante-de-la-nouvelle-ecosse>.

Consultant provincial en services en français

Gaston Saulnier
bonjour@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 :

Responses to French Requests

NSHA learns from individuals and their families. When you tell us about your experience – good or bad – it helps us improve the care and services we provide. In 2017, the verbal greeting to our patient relations line was recorded in both English and French, encouraging Acadians and francophones to submit their feedback in French. You can share your compliments and/or concerns directly with your health care provider(s) or unit/department manager, or phone 1-844-884-4177. You may also write to us in French at bonjour@nshealth.ca.

When a verbal request is received in French, units/programs are first and foremost encouraged to find an employee, physician, learner or volunteer who speaks French to complete the required follow-ups. When this is not possible, language interpretation services can be called upon to respond in French. These services are available 24/7.

Written communications received in French can be translated to English, if required, to help employees 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

NSHA continues to broaden its offer of programs and services in French. In many facilities and program areas, clinical and community-based health services can be offered in French through bilingual staff or by using professional language interpreters.

Employees, physicians, learners and volunteers participate in the **Bonjour!** Program to help French-speaking individuals and families identify NSHA representatives who are able to offer services and/or care in French. In addition, French-language signage in many facilities across the province helps French-speaking individuals navigate our buildings and grounds.

Publications continue to be translated to French. Patient brochures available in French may be accessed through the following link: <http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF>

The NSHA website hosts a portal for French-language information, publications and services, to facilitate navigation in French: <http://www.nshealth.ca/french-language-services-nova-scotia-health-authority>

Provincial French-Language Services Consultant

Gaston Saulnier
bonjour@nshealth.ca
902-473-2359

The Provincial French-Language Services Consultant is supported by a network of liaisons with the Acadian and francophone community in each of NSHA's four regions:

- Région de la Vallée-de-l'Annapolis, de la Côte-Sud et du Sud-Ouest : Hubert d'Entremont
- Région du Cap-Breton et des comtés de Guysborough et d'Antigonish : Brenda Poirier
- Région de Colchester-East Hants, de Cumberland et de Pictou : Lissa Lynch
- Région d'Halifax, de la Côte-Est et de West-Hants : Nicole Holland

Les agents de liaison avec la communauté acadienne et francophone sont les champions de l'expansion des services en français dans leur secteur respectif. Ils veillent à ce que les initiatives mises en place dans la région soient célébrées et reconnues partout au sein de la Régie. Ils entretiennent des liens avec les collectivités acadiennes et francophones pour que les préoccupations et les priorités de celles-ci soient prises en considération dans l'ensemble du cadre de travail pour les services en français.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2017-2018

Voir l'annexe A

Buts, objectifs et mesures pour 2018-2019

Voir l'annexe B

Priorités de la communauté acadienne et francophone

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.

Elle maintient un dialogue continu et des relations de collaboration avec les organismes, les gouvernements et ses partenaires partout dans la province en participant à des activités communautaires, en sollicitant la participation de la communauté acadienne et francophone et en créant des partenariats pour garantir le succès des initiatives et des programmes liés aux services en français.

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

En offrant des services en français, la Régie aide les francophones qui reçoivent des soins dans ses établissements à se sentir à l'aise, tout en contribuant à leur bien-être général, à leur sécurité et à leur santé. Faciliter l'interaction des Acadiens et des francophones avec les professionnels de la santé en français contribue à la préservation non seulement de la langue française mais aussi à celle des cultures acadiennes et francophones.

- Annapolis Valley, South Shore and South West: Hubert d'Entremont
- Cape Breton, Guysborough and Antigonish area: Brenda Poirier
- Colchester-East Hants, Cumberland and Pictou areas: Lissa Lynch
- Halifax area, Eastern Shore and West Hants: Nicole Holland

The Acadian and francophone community liaisons are champions in broadening the offer of services in French within their respective region, and they ensure FLS initiatives implemented regionally are celebrated and recognized throughout NSHA. They liaise with local Acadian and francophone communities to ensure concerns and priorities are addressed within the organization's broader framework for FLS.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-18

See Appendix C

Goals, Objectives and Measures for 2018-19

See Appendix D

Priorities of the Acadian and Francophone Community

NSHA collaborates 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 organizations, governments and partners across the province by participating in community events, engaging the Acadian and francophone community and building partnerships to ensure the success of FLS initiatives and programs.

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

By providing services in French, NSHA increases French-speaking individuals' comfort while in our care, while contributing to their overall well-being, safety and health. Enabling Acadians and francophones to interact with health professionals in French helps ensure the preservation not only of the French language, but also of the Acadian and francophone cultures.

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2017-2018

Buts généraux pour 2017-2018

- 1) Maintenir la capacité d'offrir des services en français à la Régie.
- 2) Encourager l'engagement communautaire de la communauté acadienne et francophone dans la planification et la prestation des services.
- 3) Être conséquent dans la prestation de services en français dans tous les établissements de la Régie.

Ce que la Régie avait prévu pour 2017-2018	Ce que la Régie a accompli en 2017-2018
Maintenir la capacité d'offrir des services en français à la Régie	
<p>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.</p> <p>b. Dresser une liste des documents, des programmes et des services offerts en français dans l'ensemble de la Régie.</p> <p>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 patients 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.</p>	<p>a. Un agent de liaison avec la communauté acadienne et francophone a été nommé dans chacun des quatre secteurs de la Régie. Le consultant provincial en services en français et ces agents se sont rencontrés à trois reprises, le 9 juin, le 22 septembre et le 30 janvier, et ils ont communiqué entre eux régulièrement par téléconférence et vidéoconférence.</p> <p>b. La traduction en français des publications a continué. Les dépliants en français ont été mis en ligne à http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF. Un portail pour les renseignements, les publications et les services en français a été créé sur le site Web de la Régie pour faciliter la navigation en français (http://www.nshealth.ca/french-language-services-nova-scotia-health-authority).</p> <p>c. Tout au long de l'année, la Régie a renforcé de différentes manières l'importance et les avantages d'offrir des services en français.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exposés présentés aux programmes dans toute l'organisation : Soins continus dans le secteur est, Santé mentale et traitement des dépendances dans le secteur ouest et Santé publique. • Célébrations de la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes (15 août) avec un stand d'information au Victoria General qui fait partie du QEII Health Sciences Centre et des mets acadiens servis dans les établissements Victoria General et Halifax Infirmary du QEII, de même qu'à l'hôpital général de Dartmouth. Le drapeau acadien a flotté aux établissements suivants : l'hôpital Roseway à Shelburne, l'hôpital régional de Yarmouth, l'hôpital général de Digby, l'hôpital régional South Shore à Bridgewater, le centre de soins de santé Cumberland Regional, le Victoria General, le Halifax Infirmary et l'hôpital général de Dartmouth.

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2017-2018

Ce que la Régie avait prévu pour 2017-2018	Ce que la Régie a accompli en 2017-2018
Maintenir la capacité d'offrir des services en français à la Régie	
<p>d. Promouvoir les outils et les programmes pour appuyer la prestation des services en français:</p> <ul style="list-style-type: none">• Organiser des activités comme des pauses-café, des dîners-causeries, etc.• Préparer et distribuer des communications pour diffusion à l'interne au moyen de bulletins, de l'intranet et de courriels. <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 étendre l'offre de cours spécifiques au secteur des services de santé.</p>	<p>d. La Régie a fait la promotion d'outils et de programmes dans tous ses établissements pour appuyer la prestation des services en français :</p> <ul style="list-style-type: none">• Communications de la part des premiers dirigeants.• 23 textes publiés dans le bulletin NSHA News sur des sujets variés, notamment les nouveaux documents en français, les activités organisées par des partenaires communautaires et la possibilité de suivre des cours de français.• La page intranet <i>Language Services</i> a été mise à jour régulièrement avec des informations sur les outils et les programmes qui appuient les services en français. <p>e. De nouveaux participants se sont joints au programme Bonjour! pour augmenter l'offre active de services en français au sein de la Régie. Parmi eux, des employés, des médecins et des apprenants des services de la santé mentale et du traitement des dépendances, de l'imagerie diagnostique ainsi que des bénévoles de partout dans la province.</p> <p>f. Des renseignements sur les services en français ainsi que des passages en français ont été ajoutés aux manuels d'orientation de la Régie pour les nouveaux employés. Toute nouvelle personne embauchée, peu importe où elle travaille, reçoit un lien au manuel d'orientation. Les nouveaux bénévoles à la Régie reçoivent aussi un lien au manuel d'orientation. La présentation de séances d'orientation en personne a été uniformisée au sein de la Régie et elle comprend désormais des informations sur les services en français.</p> <p>g. Les employés, les médecins et les apprenants ont profité de la possibilité de suivre des cours de français pour étendre l'offre active de services en français.</p> <ul style="list-style-type: none">• 164 places occupées aux cours de français (représentant plus de 3 690 heures de formation en français).• Des cours en ligne offerts aux employés, aux médecins et aux apprenants de la Régie qui travaillent dans des régions où des cours avec enseignants sur place ne sont pas offerts (sessions de l'automne 2017 et de l'hiver 2018).• Collaboration continue avec l'Université Sainte-Anne et le Réseau Santé-Nouvelle-Écosse pour créer des cours de français pertinents au secteur de la santé. Le travail se poursuivra en 2018-2019.• Analyse des meilleures pratiques en formation linguistique du Réseau de santé Horizon du Nouveau-Brunswick.

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs pour 2017-2018

Ce que la Régie avait prévu pour 2017-2018	Ce que la Régie a accompli en 2017-2018
Maintenir la capacité d'offrir des services en français à la Régie	
<p>h. 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.</p> <p>i. 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.</p> <p>j. 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 <i>Bonjour!</i> pour augmenter l'offre active de services en français au sein de la Régie.</p> <p>k. Collaborer avec Réseau Santé-Nouvelle-Écosse pour offrir une formation sur les compétences culturelles aux employés, aux médecins, aux apprenants et aux bénévoles, comme l'atelier <i>Coup d'œil sur la santé en français</i>, présenté en personne et en ligne.</p>	<p>h. La Régie a publié le profil des champions des services en français Rachael Surette (Santé publique) et Janelle Comeau (Santé mentale et traitement des dépendances). Le profil de Rachael Surette a été au deuxième rang des messages les plus lus dans les médias sociaux durant la semaine du 18 au 24 septembre, ce qui a grandement augmenté la sensibilisation aux services en français.</p> <p>i. Les initiatives de services en français ont été alignées avec les initiatives sur la diversité et l'intégration, et vice-versa, pour avoir plus d'effets, surtout après le lancement de la stratégie provinciale sur la diversité et l'inclusion. Le consultant provincial en services en français est membre du comité provincial sur la diversité et l'inclusion qui appuie la mise en œuvre de la stratégie. La plupart des agents de liaison avec la communauté acadienne et francophone sont membres de leur comité régional sur la diversité et l'inclusion. Le formulaire de demande pour le programme de bourses pour la diversité en 2018 a été traduit en français pour que les francophones puissent présenter leur demande en français (http://www.nshealth.ca/news/applications-now-open-2018-diversity-bursaries-halifax-area-and-west-hants)</p> <p>j. Des informations sur les outils et les programmes pour accroître l'offre active de services en français, notamment le programme <i>Bonjour!</i>, ont été distribuées aux employés, aux médecins et aux apprenants qui ont complété les niveaux intermédiaires et avancés des cours de français afin de faciliter l'utilisation de leurs nouvelles compétences en français dans la prestation de soins et de services en français.</p> <p>k. Neuf employés ont suivi l'atelier de compétences culturelles <i>Coup d'œil sur la santé en français</i> de Réseau Santé-Nouvelle-Écosse. Pour augmenter le nombre de séances en 2018-2019, le consultant provincial sur les services en français a reçu la formation nécessaire pour présenter cet atelier.</p>

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs pour 2017-2018

Ce que la Régie avait prévu pour 2017-2018	Ce que la Régie a accompli en 2017-2018
<p>Encourager l'engagement communautaire de la communauté acadienne et francophone dans la planification et la prestation des services</p>	
<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réseau Santé–Nouvelle-Écosse, • le IWK, • l'Université Sainte-Anne, • l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, • le Ministère de la Santé et du Mieux-être, • le Consortium national de formation en santé, • le Conseil scolaire acadien provincial (CSAP), • d'autres organismes acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse. <p>b. Collaborer avec Réseau Santé–Nouvelle-Écosse et le Consortium national de formation en santé pour organiser des activités de réseautage pour les professionnels de la santé dans les collectivités néo-écossaises.</p>	<p>a. Pour accroître l'offre de services en français, la Régie a collaboré avec ses partenaires dans la communauté et au gouvernement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en participant aux réunions du comité de coordination des services en français (Office des affaires acadiennes et de la francophonie, gouvernement de la Nouvelle-Écosse); • en étant membre du conseil d'administration de Réseau Santé–Nouvelle-Écosse (sans droit de vote); • en présentant le discours principal lors de l'assemblée générale annuelle de Réseau Santé–Nouvelle-Écosse (26 mai 2017); • en poursuivant la collaboration avec le IWK Health Centre; • en rencontrant les organismes communautaires et leurs représentants ailleurs en Nouvelle-Écosse : Isle Madame (25 avril 2017), Centre communautaire de Truro (11 juillet 2017), Clare (15 septembre 2017), Centre communautaire Étoile de l'Acadie (10 octobre 2017) et Chéticamp (11 octobre 2017); • en ayant un dialogue avec la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) le 24 octobre 2017; • en participant au Rendez-vous Santé en français (du 1er au 3 novembre 2017) pour échanger sur les meilleures pratiques liées à la prestation de services en français avec plus de 350 partenaires du secteur de la santé, des partenaires communautaires et des partenaires gouvernementaux de partout au Canada; • en collaborant avec le CSAP pour que les élèves acadiens et francophones reçoivent en français des services de santé et des informations sur la santé; • en s'associant au Réseau Santé–Nouvelle-Écosse pour tenir un salon des carrières pour les élèves francophones, leurs parents et les adultes dans le but de promouvoir les carrières dans le domaine de la santé (10 février 2018). <p>b. La Régie a présenté un exposé lors d'activités de réseautage pour les professionnels de la santé dans Clare (15 septembre) et à Tusket (17 novembre 2017). Elle a aidé à promouvoir de telles activités à Port Hawkesbury et Chéticamp au sein de la Régie.</p>

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs pour 2017-2018

Ce que la Régie avait prévu pour 2017-2018	Ce que la Régie a accompli en 2017-2018
<p>Encourager l'engagement communautaire de la communauté acadienne et francophone dans la planification et la prestation des services</p>	
<p>c. Travailler avec les partenaires communautaires pour promouvoir les outils conçus pour augmenter l'offre active de services en français, comme le programme <i>Bonjour!</i></p> <p>d. Collaborer avec les partenaires communautaires pour renforcer parmi les patients et les familles l'importance de demander des services en français dans les établissements de la Régie.</p> <p>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.</p> <p>f. Recruter des bénévoles qui parlent français pour aider les francophones à se rendre où ils doivent aller dans les établissements de la Régie.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>c. La Régie a travaillé avec Réseau Santé–Nouvelle-Écosse pour promouvoir les outils conçus pour augmenter l'offre active de services en français. Des informations sur le programme <i>Bonjour!</i> sont affichées sur le site Web de Réseau Santé : http://www.reseausantene.ca/le-programme-bonjour. Réseau Santé a régulièrement retransmis dans ses médias sociaux, dans son bulletin et au conseil d'administration les annonces de la Régie sur les services en français.</p> <p>d. La Régie a travaillé avec l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie pour étudier la possibilité d'avoir une campagne à l'échelle de la province pour encourager les membres de la communauté acadienne et francophone à utiliser les services du gouvernement, y compris les services de santé, offerts en français. Le travail continuera en 2018-2019 avec des partenaires potentiels, notamment le ministère de la Santé et du Mieux-être, Réseau Santé et le CSAP</p> <p>e. La Régie a collaboré avec Réseau Santé pour veiller à ce que les initiatives de mobilisation publique tiennent compte des commentaires des Acadiens et des francophones de partout dans la province.</p> <p>f. Les pages Web sur le service des bénévoles ont été traduites en français pour encourager les Acadiens et les francophones à devenir des bénévoles dans les établissements de la Régie partout dans la province : http://www.nshealth.ca/volunteer-fr. Le 6 décembre 2017, la Régie a coanimé une séance d'information sur le bénévolat avec Réseau Santé à Halifax. Le profil de J.-P. Mineault, un bénévole bilingue, a été publié (http://www.nshealth.ca/news/way-give-back-community), et des informations sur le bénévolat ont été diffusées à la radio de Radio-Canada le 16 janvier 2018.</p> <p>g. Le formulaire de demande de subvention au Fonds pour le bien-être de 2017 a été traduit à l'intention des conseils communautaires de santé pour que les gens et les organismes puissent présenter leur demande en français. Le Plan communautaire de santé collaboratif de 2017-2019 des conseils communautaires de santé d'Antigonish, de Guysborough et de Strait Richmond a aussi été traduit en français.</p> <p>h. Le contenu Web des conseils communautaires de santé a été traduit en français pour informer la collectivité du travail des conseils et pour encourager les Acadiens et les francophones à devenir membres des conseils communautaires de santé (https://www.communityhealthboards.ns.ca).</p>

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs pour 2017-2018

Ce que la Régie avait prévu pour 2017-2018	Ce que la Régie a accompli en 2017-2018
Être conséquent dans la prestation de services en français dans tous les établissements de la Régie	
<p>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.</p> <p>b. Augmenter le contenu en français sur le site Web de la Régie.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>a. La Régie a créé des canaux grâce auxquels les Acadiens et les francophones peuvent transmettre leurs préoccupations et leurs questions en français. Elle a aussi mis du contenu en français sur la page Web portant sur les relations avec les patients (http://www.nshealth.ca/contact-us/patient-feedbackcommentaires-des-patients) et enregistré un message bilingue sur la ligne réservée au service des relations avec les patients (1-844-884-4177). Des affiches encourageant les patients et leurs familles à faire des commentaires ont aussi été traduites en français et installées à différents endroits dans les établissements de la Régie.</p> <p>b. En tout, 22 pages Web ont été traduites en français en 2017-2018. Un portail Web a été créé sur la page d'accueil de la Régie avec des aides à la navigation en français dans les marges (http://www.nshealth.ca/les-services-en-francais-la-regie-de-la-sante-de-la-nouvelle-ecosse). En 2017-2018, la Régie a publié 23 communications bilingues (messages sur les réseaux sociaux, profils d'employés et de bénévoles et annonces) pour informer les Néo-Écossais qui parlent français des services offerts en français, des interruptions de service ou de fermetures temporaires et pour donner des conseils pour que leur séjour dans un établissement de la Régie soit le plus confortable possible.</p> <p>c. La Régie a poursuivi son travail pour veiller à la prestation uniforme de services d'interprétation partout au sein de la Régie.</p> <p>d. La Régie a établi des critères de priorité pour guider la traduction des documents. La priorité est accordée aux dossiers des patients, aux annonces publiques et aux avis concernant la santé et la sécurité des Néo-Écossais, et aux réponses aux demandes reçues en français. En deuxième lieu viennent les contenus Web, les affiches et les documents informatifs et éducationnels destinés aux patients.</p> <p>e. Des publications et des documents ont été traduits en français pour veiller à ce que les francophones aient accès aux renseignements dans la langue de leur choix. En tout, 80 dépliants destinés aux patients ont été traduits en français. Ils portaient sur des sujets tels que le diabète, le mal de dos, l'extraction des dents et la sécurité des patients et des familles. Les dépliants en français sont accessibles en ligne à http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF. Des ateliers sur la gestion du stress et l'activité physique ont été tenus en français à Isle Madame les 28 février et 7 mars 2018.</p>

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs pour 2017-2018

Ce que la Régie avait prévu pour 2017-2018	Ce que la Régie a accompli en 2017-2018
Être conséquent dans la prestation de services en français dans tous les établissements de la Régie	
<p>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.</p> <p>g. Surveiller les progrès de la mise en œuvre de l'initiative « une personne, un dossier » pour que l'élément « langue » soit bel et bien inscrit au dossier des patients et suivi.</p> <p>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.</p> <p>i. Distribuer des sondages en français sur la satisfaction des patients et d'autres sondages au public.</p>	<p>f. À partir du mois d'avril 2017, la langue des patients est prise en note au moment de leur enregistrement dans un établissement de la Régie. Les données compilées sont utilisées pour la mise en œuvre des services en français. De plus, le contenu en français dans les kiosques Patientway Express a été mis à jour pour que les gens puissent s'enregistrer en français au centre de réadaptation et de traitement de l'arthrite du QEII Health Sciences Centre ainsi qu'aux établissements Dickson, Halifax Infirmary, Centennial et centre de santé communautaire de Cobequid.</p> <p>g. La Régie a continué de surveiller les premières étapes de l'initiative « une personne, un dossier » pour veiller à l'inscription de l'élément « langue ». Elle a travaillé avec les intervenants au sein de la Régie pour que la langue demeure un élément de cette initiative.</p> <p>h. En collaboration avec les équipes de gestion et de soutien des établissements et de mobilisation publique et de communication, un panneau extérieur qui indique où se trouve le service d'urgence a été installé au centre de soins de santé Cumberland Regional et à l'hôpital Lillian Fraser Memorial de Tatamagouche. L'affichage bilingue a été mis à jour au centre de santé communautaire Sacré-Cœur de Chéticamp. Des affiches et des répertoires bilingues ont été préparés à l'hôpital régional de Yarmouth pour aider les gens à s'orienter. En 2018-2019, plus de panneaux signalant le service d'urgence seront installés dans les établissements de la Régie pour que les Acadiens et les francophones puissent s'y rendre facilement. En 2018-2019, la Régie poursuivra l'affichage intérieur en français (ou bilingue).</p> <p>i. Les patients et leurs familles ont été encouragés à faire leurs commentaires (compliments, inquiétudes, questions) en utilisant l'adresse électronique du service des relations avec les patients (http://www.nshealth.ca/contact-us/patient-feedbackcommentaires-des-patients) et les lignes téléphoniques. Un message bilingue a été enregistré sur la ligne téléphonique réservée aux relations avec les patients pour que les Acadiens et les francophones puissent continuer à s'exprimer en français.</p>

Annexe B – Buts, objectifs et mesures pour l’année 2018-2019

Objectifs généraux pour 2018-2019

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

Ce que la Régie entreprendra en 2018-2019

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

- a. Suivre les progrès de la mise en œuvre du plan de services en français en collaboration avec le consultant provincial en services en français, le réseau d’agents de liaison avec la communauté acadienne et francophone et les premiers dirigeants.
- b. Collaborer avec les services des ressources humaines et du recrutement des médecins pour mettre en œuvre des stratégies et des initiatives pour faciliter le recrutement d’employés, de médecins et d’apprenants bilingues (anglais et français) dans les régions où il y a une forte proportion d’Acadiens et de francophones.
- 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 patients et aux familles.
- d. Au moyen de communications internes et d’activités de mobilisation, faire la promotion des outils et des programmes pour appuyer la prestation de services en français.
- e. Augmenter 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 constamment et de façon uniforme les informations sur la prestation des services en français durant les séances d’orientation pour les nouveaux venus et les nouveaux gestionnaires dans tous les secteurs de la Régie.
- g. Créer des occasions novatrices d’apprentissage du français pour les employés, les médecins et les apprenants. Mettre au point des mécanismes pour faciliter l’utilisation de leurs nouvelles compétences dans la prestation des services et des soins en français.
- h. 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 collaboration avec Réseau Santé–Nouvelle-Écosse.
- i. Maintenir la synergie entre les services en français et les initiatives pour la diversité et l’inclusion pour avoir plus d’effets et assurer la complémentarité.
- j. Célébrer et faire connaître les succès dans la prestation de services en français.

Ce que la Régie entreprendra en 2018-2019

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 partenaires 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 Health Centre,
 - l’Université Sainte-Anne,
 - l’Office des affaires acadiennes et de la francophonie,
 - le ministère de la Santé et du Mieux-être,
 - le Consortium national de formation en santé,
 - le Conseil scolaire acadien provincial (CSAP),
 - d’autres organismes acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse.
- 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 accroître l’offre active de services en français, comme le programme *Bonjour!*
- d. Collaborer avec les partenaires communautaires pour renforcer parmi les patients et les familles l’importance de demander des soins et des services en français dans les établissements de la Régie.
- e. Veiller à ce que les initiatives de mobilisation cernent les besoins en services de santé et les priorités de la communauté.
- f. Recruter des bénévoles qui parlent français dans toutes les régions de la Nouvelle-Écosse et leur apporter du soutien.
- g. Travailler avec les conseils communautaires de santé pour promouvoir la sensibilisation à la prestation de services en français, en particulier dans les régions qui comptent une forte population acadienne et francophone.
- h. Aider les conseils communautaires de santé, les groupes de défense des patients et d’autres comités liés à la santé à recruter des Acadiens et des francophones comme membres.

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

- a. Mettre en œuvre des moyens novateurs pour fournir des services et des soins en français partout en Nouvelle-Écosse, par exemple, en utilisant la technologie.
- b. Recueillir les compliments, les préoccupations et les questions des patients et des familles francophones et y répondre en français. Encourager les Acadiens et les francophones à présenter leurs commentaires en français.
- c. Augmenter le contenu en français sur le site Web de la Régie.
- d. Insérer du contenu en français dans les communications que la Régie fait au public, notamment dans les annonces liées à la santé, à la sécurité, aux interruptions de service et aux fermetures temporaires.
- 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 que l’élément « langue » soit bel et bien inscrit au dossier des patients et 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.

Appendix C - Progress in Reaching Goals and Objectives 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 planned for 2017-18	What NSHA accomplished in 2017-18
Maintain French-language services capacity within NSHA	
<p>a. Hold quarterly meetings for individuals having FLS responsibilities and the Provincial FLS Consultant to monitor progress and implementation of the FLS plan.</p> <p>b. Compile an inventory of documents, programs and services available in French across NSHA.</p> <p>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.</p>	<p>a. An Acadian and francophone community liaison was named in each of the four NSHA regions. The Provincial FLS Consultant and the Acadian and francophone community liaisons met three (3) times: June 9, September 22 and January 30, as well as interacted and met regularly via tele- and video-conferencing.</p> <p>b. Publications continued to be translated to French. Patient brochures available in French were posted to http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF. A portal for French-language information, publications and services was created on the NSHA website to facilitate navigation in French: http://www.nshealth.ca/french-language-services-nova-scotia-health-authority.</p> <p>c. The importance and benefits of providing services in French was reinforced throughout the year by different means:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentations to program areas across the organization: Continuing Care Eastern Zone, Mental Health and Addictions Western Zone and Public Health • Celebrations of National Acadian Day (August 15) by way of an information kiosk hosted at the Victoria General (VG) site of the QEII Health Sciences Centre and Acadian dishes served at the VG and Halifax Infirmary (HI) sites of the QEII as well as at the Dartmouth General Hospital. The Acadian flag was flown at facilities across Nova Scotia: Roseway Hospital in Shelburne, Yarmouth Regional Hospital, Digby General Hospital, South Shore Regional Hospital in Bridgewater, Cumberland Regional Health Care Centre in Amherst, the VG, the HI and Dartmouth General Hospital.

Appendix C - Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-18

What NSHA planned for 2017-18	What NSHA accomplished in 2017-18
Maintain French-language services capacity within NSHA	
<p>d. Promote tools and programs to support FLS delivery:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organize outreach activities (such as French coffee breaks, lunch and learns, etc.) • Prepare and distribute communications internally via newsletters, the intranet and email communications. <p>e. Increase employee, physician, learner and volunteer participation in the <i>Bonjour!</i> Program to bolster the active offer of FLS.</p> <p>f. Present information about FLS delivery consistently during orientation sessions for new hires across all geographic regions of NSHA.</p> <p>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.</p>	<p>d. Tools and programs to support FLS delivery were promoted throughout NSHA, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communications from senior leadership • Twenty-three (23) publications in the NSHA News newsletter on subjects as varied as new documents in French, events organized by community partners and language training opportunities • The <i>Language Services</i> intranet page was regularly updated with information on tools and programs to support FLS. <p>e. New participants joined the <i>Bonjour!</i> Program to increase the active offer of services in French across NSHA, including employees, physicians and learners from mental health and addictions, diagnostic imaging as well as volunteers from across the province.</p> <p>f. Information on FLS was included in an NSHA-wide orientation manual for new-hires, including passages in French. All new-hires, irrespective of their region, receive a link to the orientation manual. The orientation manual is also shared with new volunteers to NSHA. The delivery of in-person orientation sessions was standardized across NSHA, and now includes information on FLS.</p> <p>g. Employees, physicians and learners benefited from French language training opportunities to broaden the active offer of services in French:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 164 seats of French language training (representing more than 3,690 hours of training in French) • Online courses offered to NSHA employees, physicians, and learners working outside of regions in which in-person courses are delivered (Fall 2017 and Winter 2018 sessions) • Ongoing collaboration with Université Sainte-Anne and Réseau Santé–Nouvelle-Écosse to develop health sector specific language training. This work will continue in 2018-19. • Exploration of best practices in language training offered at Horizon Health Network (New Brunswick).

Appendix C - Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-18

What NSHA planned for 2017-18	What NSHA accomplished in 2017-18
Maintain French-language services capacity within NSHA	
<p>h. Encourage employees, physicians and learners who have completed intermediate and advanced levels of French language training to participate in the <i>Bonjour!</i> Program to increase the active offer of FLS throughout NSHA.</p> <p>i. Collaborate with Réseau Santé–Nouvelle-Écosse to offer cultural competency training to employees, physicians, learners and volunteers. An example is <i>Health Care in French at a Glance</i>, both in person as well as online.</p> <p>j. Celebrate successes in FLS delivery by compiling stories and features in newsletters as well as nominating staff for awards.</p> <p>k. Align FLS development and delivery with NSHA diversity and inclusion initiatives (as appropriate), to ensure they complement one another, and to leverage impact.</p>	<p>h. Information on tools and programs to increase the active offer of services in French – such as the <i>Bonjour!</i> Program – was distributed to employees, physicians and learners having completed intermediate and advanced levels of French language training to facilitate the application of their learning to care and service delivery in French.</p> <p>i. Nine (9) employees completed <i>Health Care in French at a Glance</i> cultural competency training delivered by Réseau Santé–Nouvelle-Écosse. The Provincial FLS Consultant was trained to deliver the workshop, to increase the number of sessions in 2018-19.</p> <p>j. NSHA published profiles of FLS champions Rachael Surette (Public Health) and Janelle Comeau (Mental Health and Addictions). The profile of Surette was the second most viewed social media posting during the week of September 18-24, 2017, greatly increasing awareness of FLS.</p> <p>k. FLS initiatives were aligned with diversity and inclusion initiatives, and vice-versa, to leverage impact, particularly following the launch of the Provincial Diversity and Inclusion Framework. The Provincial FLS Consultant is a member of the Provincial Diversity and Inclusion Committee, supporting the implementation of the Framework. Most Acadian and francophone community liaisons are members of their region’s Diversity and Inclusion Committee. The application form for the 2018 Diversity Bursary program was translated to French, enabling French-speaking individuals to submit their application in this language (http://www.nshealth.ca/news/applications-now-open-2018-diversity-bursaries-halifax-area-and-west-hants).</p>

Appendix C - Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-18

What NSHA planned for 2017–18	What NSHA accomplished in 2017–18
Foster Acadian and francophone community engagement in French-language services planning and delivery	
<p>a. Nurture collaborative relationships with community and government stakeholders to achieve continued and measured progress in FLS development and delivery, including with:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>b. Collaborate with Réseau Santé–Nouvelle-Écosse and CNFS to organize networking events for French-speaking health professionals in communities across NSHA.</p> <p>c. Work with community partners to promote the tools designed to increase the active offer of FLS – such as the <i>Bonjour!</i> Program.</p>	<p>a. NSHA collaborated with community and government partners throughout 2017-18 to increase the offer of services in French, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membership on the French-language Services Coordinating Committee (Acadian Affairs and Francophonie, Government of Nova Scotia) • Membership on the Board of Directors of Réseau Santé–Nouvelle-Écosse (non-voting) • Delivery of the keynote address during the annual general meeting of Réseau Santé–Nouvelle-Écosse (May 26, 2017) • Ongoing collaboration with the IWK Health Centre • Meetings with community organizations and representatives across Nova Scotia: Isle Madame (April 25, 2017), Centre communautaire de Truro (July 11, 2017), Clare (September 15, 2017), Centre communautaire Étoile de l’Acadie (October 10, 2017) and Chéticamp (October 11, 2017) • Dialogue with Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) on October 24, 2017 • Participation to the Rendez-vous Santé en français (November 1-3, 2017) to share and learn FLS best practices with more than 350 health sector, community and government partners from across Canada • Collaboration with Conseil scolaire acadien provincial (CSAP) to ensure delivery of health services and information to Acadian and francophone students • Partnership with Réseau Santé–Nouvelle-Écosse to host a career fair for French-speaking students, their parents and adults, to promote career opportunities in the health sector (February 10, 2018). <p>b. NSHA presented during networking events for French-speaking health professionals in Clare (September 15, 2017) and Tusket (November 17, 2017). Helped promote networking events in Port Hawkesbury and Chéticamp within NSHA.</p> <p>c. Reached out to Réseau Santé to help promote tools designed to increase the active offer of FLS. Information on the <i>Bonjour!</i> Program is posted on Réseau Santé’s website: http://www.reseausantene.ca/bonjour-program. Réseau Santé regularly redistributed NSHA announcements on FLS via its social media, newsletter and Board of Directors.</p>

Appendix C - Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-18

What NSHA planned for 2017–18	What NSHA accomplished in 2017–18
Foster Acadian and francophone community engagement in French-language services planning and delivery	
<p>d. Collaborate with community partners to reinforce, among French-speaking individuals and families, the importance of requesting services in French when visiting NSHA facilities.</p> <p>e. Ensure Phase 2 of <i>Parlons santé</i> includes French-language sessions held in Acadian and francophone regions of Nova Scotia, to capture the health services needs and priorities of the community.</p> <p>f. Recruit French-speaking volunteers to help Acadian and francophone individuals and their families navigate NSHA facilities.</p> <p>g. Outreach to community health boards (CHBs) to promote awareness of FLS delivery, particularly in geographic areas with large Acadian and francophone populations.</p> <p>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.</p>	<p>d. Reached out to Acadian Affairs and Francophonie to explore the possibility of a province-wide campaign to encourage members of the Acadian and francophone community to use government services – including health services – in French. Work will continue in 2018-19, with potential partners including Health and Wellness, Réseau Santé and the CSAP.</p> <p>e. NSHA collaborated with Réseau Santé to ensure public engagement initiatives incorporate feedback from the Acadian and francophone communities from across Nova Scotia.</p> <p>f. Volunteer Services’ webpages were translated to French to encourage Acadians and francophones to become volunteers in NSHA facilities across Nova Scotia: http://www.nshealth.ca/volunteer-fr. NSHA co-hosted, with Réseau Santé, an information session on volunteering (Halifax, December 6, 2017). A profile of bilingual volunteer JP Mineault was published (http://www.nshealth.ca/news/way-give-back-community), and information on volunteering was broadcast on Radio-Canada radio on January 16, 2018.</p> <p>g. Community Health Boards’ (CHBs) 2017 Wellness Fund grant applications were translated to French, enabling individuals and organizations to apply in French. The Antigonish, Guysborough and Strait Richmond CHBs’ 2017-19 Collaborative Community Health Plan was also translated to French.</p> <p>h. CHB web content was translated to French, to inform the community of the work of CHBs, as well as encourage Acadians and francophones to volunteer as members (https://www.communityhealthboards.ns.ca).</p>

Appendix C - Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-18

What NSHA planned for 2017-18	What NSHA accomplished in 2017-18
Deliver consistent French-language services throughout NSHA	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Channels through which Acadians and francophones can share their concerns, questions and feedback in French were created, including French-language content on the patient relations webpage (http://www.nshealth.ca/contact-us/patient-feedbackcommentaires-des-patients), and a bilingual verbal greeting on the patient relations phone line (1-844-884-4177). Posters encouraging individuals and families to share their feedback were also translated to French and posted in various locations throughout NSHA. b. Twenty-two (22) webpages were translated to French in 2017-18. A web portal was created on the NSHA homepage, along with navigational aids in French in the website’s margins to facilitate navigation for French-speaking visitors (http://www.nshealth.ca/french-language-services-nova-scotia-health-authority). In 2017-18, NSHA issued 23 bilingual/French-language communications (i.e. social media posts, employee/volunteer profiles and announcements), informing French-speaking Nova Scotians of services offered in French, of service disruptions or temporary closures and providing advice to help make their stay at an NSHA facility more comfortable. c. NSHA pursued work to ensure consistent delivery of language interpretation services across the organization. d. Priority criteria were established to guide the translation of publications to French. First priority is given to patient files, public announcements and notices pertaining to the health and safety of Nova Scotians and to responses to inquiries received in French. Secondary priority is given to web content, posters and to information and education documents for patients. e. A variety of documents and publications were translated to French to ensure French-speaking individuals and their families have access to information in their language of choice. Patient material translated to French included 80 information brochures on subjects such as diabetes, back pain, dental extractions and patient and family safety. Patient brochures available in French can be read at: http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF. Workshops on managing stress and on physical activity were hosted in French in Isle Madame on February 28 and March 7, 2018.

Appendix C - Progress in Reaching Goals and Objectives for 2017-18

What NSHA planned for 2017-18	What NSHA accomplished in 2017-18
Deliver consistent French-language services throughout NSHA	
<ul style="list-style-type: none"> 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 <i>One Person, One Record</i> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> f. As of April 2017, patients' language is captured when registering to NSHA facilities across Nova Scotia. The data compiled helps inform implementation of services in French. Additionally, French-language content on Patientway Express kiosks was updated to enable individuals to register, in French, at the QEII Health Sciences Centre Rehabilitation and Arthritis Centre, Dickson, Halifax Infirmary and Centennial buildings as well as at the Cobequid Community Health Centre. g. Continued to monitor the early stages of the <i>One Person, One Record</i> (OPOR) initiative to ensure that language is incorporated. Reached out to stakeholders within NSHA to ensure the language component remains among the elements built into OPOR. h. In collaboration with the Facilities Management and Support and the Public Engagement and Communications teams, exterior signage indicating the location of emergency services were installed at the Cumberland Regional Health Care Centre in Amherst and at the Lillian Fraser Memorial Hospital in Tatamagouche. Bilingual signage was updated at Sacred Heart Community Health Centre in Chéticamp. Bilingual interior way-finding signs and directories were updated at Yarmouth Regional Hospital. More 'Urgence' signage will be installed during 2018-19 at facilities throughout NSHA, to ensure Acadians and francophones can easily locate emergency services. Work to develop interior way-finding signage in French (or bilingual) will continue in 2018-19. i. Patients and families were encouraged to submit their feedback (i.e. compliments, concerns and questions) via the patient relations emails and phone lines: http://www.nshealth.ca/contact-us/patient-feedbackcommentaires-des-patients. A bilingual, verbal greeting was recorded for the patient relations phone line, enabling Acadians and francophones to continue in French.

Appendix D – Goals, Objectives and Measures for 2018-19

Overall Goals for 2018-19:

- 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 2018-19

Maintain French-language services capacity within NSHA

- a. Monitor the progress and implementation of the FLS plan in collaboration with the Provincial FLS Consultant, the Network of Acadian and Francophone Community Liaisons and senior leadership.
- b. Collaborate with People Services and Physician Recruitment to implement strategies and initiatives to facilitate the recruitment of bilingual (English and French) employees, physicians and learners in regions of high concentrations of Acadians and francophones.
- 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.
- d. Promote tools and programs to support FLS delivery via internal outreach and engagement initiatives, as well as internal 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 and for new leaders across all regions of NSHA.
- g. Create innovative French language training opportunities for employees, physicians and learners. Develop mechanisms to facilitate the application of their learning into the delivery of services and care in French.
- h. Offer cultural competency training to employees, physicians, learners and volunteers, e.g. *Health Care in French at a Glance*, in collaboration with Réseau Santé–Nouvelle-Écosse.
- i. Maintain synergy between FLS and diversity and inclusion initiatives to leverage impact and ensure complementarity.
- j. Celebrate and communicate successes in FLS delivery.

Appendix D – Goals, Objectives and Measures for 2018-19

What NSHA will do during 2018-19

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

- a. Nurture collaborative relationships with community and government partners to achieve continued and measured progress in FLS, including with:
 - Réseau Santé–Nouvelle-Écosse
 - The IWK Health Centre
 - 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 Nova Scotia.
- 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 and government partners to reinforce, among French-speaking individuals and families, the importance of requesting health services and care in French.
- e. Ensure outreach and engagement initiatives capture the health services needs and priorities of the Acadian and francophone community.
- f. Recruit and support French-speaking volunteers throughout Nova Scotia.
- g. Reach out to community health boards (CHBs) to promote awareness of FLS delivery, particularly in regions with large Acadian and francophone populations.
- h. Assist CHBs, patient advisory groups and other health-related committees in recruiting Acadians and francophones as members.

Deliver consistent French-language services throughout NSHA

- a. Implement innovative means to provide services and care in French across NSHA, e.g. using technology.
- b. Gather and respond – in French – to compliments, concerns and questions from French-speaking individuals and families. Encourage Acadians and francophones to submit their feedback in French.
- c. Increase French-language content on the NSHA (public) website.
- d. Embed French-language content in NSHA communications to the public, including in announcements related to health and safety and service disruptions or temporary closures.
- e. Increase the number of documents and publications in French that are most relevant to French-speaking individuals and their families. Distribute French-language patient documents and publications within NSHA facilities and within the Acadian and francophone community.
- 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.