

Plan de services en
français pour l'exercice
de **2019-2020**
Régie de la santé de la
Nouvelle-Écosse

2019-20
French-language
Services Plan
Nova Scotia
Health Authority



Message de la présidente et directrice générale par intérim

Bonjour,

Je suis heureuse de présenter notre plan de services en français pour l'année 2019-2020. Vous y trouverez les faits saillants des progrès réalisés en 2018-2019 et nos plans pour l'exercice de 2019-2020.

Les services en français sont offerts de différentes façons au sein de notre organisme.

- Le programme d'identification visuelle **Bonjour!** pour le personnel et les fournisseurs de soins permet aux patients et aux clients de savoir qu'un membre de l'équipe peut communiquer avec eux en français.
- Les services d'interprétation par téléphone, par vidéo ou en personne (dans le secteur du centre seulement) contribuent à l'offre de soins de qualité qui sont sûrs.
- Le matériel imprimé est traduit en français pour communiquer des informations importantes sur la sécurité et les interruptions de service.
- Les documents destinés à l'éducation des patients, les renseignements sur les consultations publiques, les sondages et les pages Web les plus consultées sont aussi traduits pour promouvoir la communication avec les membres de la communauté acadienne et francophone.
- En 2018-2019, 77 dépliants informatifs pour l'éducation des patients ont été traduits, ce qui porte à plus de 250 le nombre de documents accessibles en français sur notre site Web.

Les services en français continuent d'être promus dans les quatre secteurs de gestion de la Régie. Ils continuent d'être intégrés dans les programmes et les services existants grâce à une approche collaborative. Nous communiquons fréquemment avec nos partenaires communautaires pour rester informés des besoins, des priorités et des préoccupations actuels. Nous apprécions vos commentaires en français, que ce soit par courrier électronique à bonjour@nshealth.ca ou par téléphone à 1-844-884-4177.

J'encourage tous ceux et celles qui travaillent pour la Régie, employés, médecins, apprenants et bénévoles, à continuer d'offrir activement des services en français à nos patients acadiens et francophones. L'offre active est un geste d'accueil important, qui montre à nos patients et à leurs familles qu'en plus de leur fournir un environnement sûr et sécuritaire, nous allons aussi veiller à leur confort pendant qu'ils sont sous nos soins.

La présidente et directrice générale par intérim,
Janet Davidson, O.C.

Message from the Interim President and CEO

Colleagues,

I am pleased to present our 2019-20 French-language services plan. In this plan, you will find highlights of progress in 2018-19 as well as our plans for 2019-20.

French-language services are offered in a number of different ways within our organization:

- **Bonjour!** a visual identification program for bilingual team members and caregivers, lets patients and clients know that a team member can communicate with them in French
- Language interpretation services by telephone, video or in person (in Central Zone only) help to ensure safe, quality care
- Written materials are translated into French to communicate important safety and service disruption information
- Patient education materials, information related to public consultation initiatives, surveys and high-traffic web pages are also translated to promote communication with members of the Acadian and francophone community
- In 2018-19, 77 patient education pamphlets were translated, bringing the total of documents available on our website in French to more than 250.

French-language services continue to be championed in all four management zones. These services continue to be integrated into existing programs and services using a collaborative approach. We communicate frequently with our community partners to remain informed of current needs, priorities and concerns. We welcome your feedback in French either by email at bonjour@nshealth.ca or by phoning us at 1-844-884-4177.

I encourage all members of the NSHA community: employees, physicians, learners and volunteers, to continue to actively offer services in French to our Acadian and francophone patients. Active offer is an important gesture of welcome, showing our patients and families that along with providing them with a safe and secure environment, we will also look after their comfort while they are in our care.

Janet Davidson, O.C.

Interim 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, vous nous aidez à améliorer les soins et les services que nous offrons.

La Régie apprécie recevoir des commentaires de particuliers et de leurs familles. Les communications avec la Régie peuvent être faites en utilisant la ligne téléphonique réservée au service des relations avec les patients ou par courrier électronique. Le message verbal a été enregistré en anglais et en français pour encourager les membres de la communauté acadienne et francophone à faire leurs commentaires en français. Vous pouvez nous faire parvenir directement vos compliments ou préoccupations par l'entremise de votre fournisseur de soins de santé ou du gestionnaire de l'unité ou du service ou encore en composant le 1-844-884-4177. Vous pouvez aussi nous écrire en français à bonjour@nshealth.ca. La page *Bonjour* de site Web public donne aussi accès à ces renseignements.

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 aux services d'interprétation pour qu'ils répondent en français. Les services d'interprétation sont accessibles par téléphone ou par vidéo à toute heure du jour et de la 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'élargir 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!* pour aider les patients et leurs familles à reconnaître les représentants de la Régie qui peuvent offrir des services ou des soins en français. 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 informatifs 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>

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.

NSHA welcomes feedback from individuals and their families. Contact with NSHA can be made through the patient relations line or by email. The verbal greeting to our patient relations line has been recorded in both English and French in order to encourage members of the Acadian and francophone communities 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. Access to this information is also available through the public website on the “*Bonjour*” page.

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. Language interpretation services are available by telephone and/or video 24 hours per day seven days per week.

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 team members 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 education 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>

Consultant provincial en services en français

Gaston Saulnier, consultant provincial en services en français
bonjour@nshealth.ca
902-473-2359

Le consultant provincial en services en français est appuyé par un agent ou une agente de liaison avec la communauté acadienne et francophone dans chacune des quatre régions de la Régie :

- Région de la Vallée-de-l'Annapolis, de la Côte-Sud et du Sud-Ouest : Hubert d'Entremont
- Régions du Cap-Breton, de Guysborough et d'Antigonish : Johanne Doucet
- Région de Colchester-East Hants, de Cumberland et de Pictou : À désigner
- 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 région respective. Ils veillent à ce que les initiatives mises en place dans la région soient soulignées 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 pour 2018-2019

Voir l'annexe A

Buts, objectifs et mesures pour 2019-2020

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.

Provincial French-Language Services Consultant

Gaston Saulnier, Provincial French-Language Services Consultant
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 zones:

- Annapolis Valley, South Shore and South West: Hubert d'Entremont
- Cape Breton, Guysborough and Antigonish area: Johanne Doucet
- Colchester-East Hants, Cumberland and Pictou areas: Vacant
- 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 French-language services (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 2018-19

See Appendix C

Goals, Objectives and Measures for 2019-20

See Appendix D

Priorities of the Acadian and Francophone Community

NSHA collaborates with its 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 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.

En offrant des services en français aux Acadiens et aux francophones en Nouvelle-Écosse, la Régie contribue à améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients qui rencontrent des obstacles langagiers. Pour les patients qui sont stressés, la possibilité d'être traités dans leur langue maternelle améliore la communication et leur confort.

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 des cultures acadiennes et francophones.

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.

By providing services in French to Acadians and francophones living in Nova Scotia, NSHA contributes to improving the quality of care and the safety of patients facing language barriers. For patients, the ability to be treated in their mother tongue improves communication and comfort in times of stress.

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 aux objectifs pour 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 des services en français dans tous les établissements de la Régie.

Ce que la Régie avait prévu pour 2018-2019	Ce que la Régie a accompli en 2018-2019
Maintenir la capacité d'offrir des services en français à la Régie	
<p>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.</p> <p>b. Collaborer avec le service 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.</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.</p>	<p>a. Dans chacun des quatre secteurs de la Régie, une personne ayant des responsabilités de gestion agit comme agent de liaison entre la Régie et la communauté acadienne et francophone. Le consultant provincial en services en français et ces agents se sont rencontrés régulièrement par téléconférence et vidéoconférence pour élaborer le plan de services en français et veiller à son application. Le plan de service en français est élaboré en collaboration avec les agents de liaison et les premiers dirigeants.</p> <p>b. En collaboration avec le service des ressources humaines, les annonces pour les postes pour lesquels le français est requis sont traduites en français et promues dans les réseaux acadiens et francophones pour encourager les gens à postuler. Le matériel pour la version française du nouveau site Web pour le recrutement des médecins a été traduit en français. La deuxième étape de la création du site Web pour le recrutement de médecins commencera en 2019-2020.</p> <p>c. Plusieurs exposés ont été faits aux équipes dirigeantes des secteurs est, centre et ouest.</p>

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2018-2019

Ce que la Régie avait prévu pour 2018-2019	Ce que la Régie a accompli en 2018-2019
Maintenir la capacité d'offrir des services en français à la Régie	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>f. Présenter les informations sur la prestation des services en français de façon uniforme durant les séances d'orientation pour les nouveaux venus et les nouveaux agents de liaison dans tous les secteurs de la Régie.</p> <p>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.</p>	<p>d. Plusieurs initiatives sont en cours pour élaborer et promouvoir des outils et des programmes pour appuyer la prestation des services en français.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Régie a élaboré une politique sur la traduction pour le matériel écrit, de même qu'une politique d'interprétation pour les communications verbales. Les politiques devraient être approuvées durant l'exercice de 2019-2020. Les lignes directrices relatives à ces deux politiques ont été rédigées pour aider les membres du personnel à les appliquer. • Un plan de communication a été élaboré pour promouvoir la publication du plan de services en français de 2018-2019. • La vice-présidente des ressources humaines et du développement organisationnel a envoyé un message pour annoncer la publication du plan de services en français (mai 2018) et un autre sur la célébration de la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes (15 août). • Les cours de français gratuits sont annoncés au sein de l'organisme au moyen de ressources comme NSHA News. • La page intranet <i>Language Services</i> est régulièrement renouvelée avec des nouvelles et des outils. <p>e. L'équipe des services en français continue de promouvoir le programme Bonjour! avec diverses stratégies, notamment en encourageant le personnel bilingue à offrir activement le service en français. Les membres du personnel sont encouragés à porter l'épinglette Bonjour! pour plus de visibilité auprès des patients. Les personnes qui étudient le français et qui sont aux niveaux intermédiaire et avancé sont invitées à participer au programme.</p> <p>f. L'équipe des services langagiers participe aux séances d'orientation pour les nouveaux venus en personne et à distance. Durant ces séances, on présente le programme Bonjour!, les services d'interprétation et les services de traduction.</p> <p>g. Les membres du personnel désireux d'en savoir plus sur les services d'interprétation langagière ont la possibilité de suivre des séances de formation en petits groupes.</p>

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2018-2019

Ce que la Régie avait prévu pour 2018-2019	Ce que la Régie a accompli en 2018-2019
Maintenir la capacité d'offrir des services en français à la Régie	
<p>h. Offrir une formation sur les compétences culturelles aux employés, aux médecins, aux apprenants et aux bénévoles, comme <i>Coup d'œil sur la santé en français</i> en collaboration avec Réseau Santé–Nouvelle-Écosse.</p> <p>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.</p> <p>j. Célébrer et faire connaître les succès de la prestation de services en français.</p>	<p>h. Aucun atelier de <i>Coup d'œil sur la santé en français</i> n'a été offert cette année. La présentation des ateliers reprendra en 2019-2020 après la révision du programme éducatif <i>Coup d'œil sur l'Acadie</i> parrainé par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie.</p> <p>i. Le consultant provincial en services en français est membre du comité provincial sur la diversité et l'inclusion.</p> <p>j. Le profil de l'infirmière praticienne Gavriela Vellego a été publié le 2 octobre 2108. Elle travaille au centre de santé communautaire de Digby et au centre de santé Islands. Le drapeau acadien a flotté aux hôpitaux partout dans la province pour célébrer la Journée de la fête nationale des Acadiens et des Acadiennes le 15 août.</p>

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2018-2019

Ce que la Régie avait prévu pour 2018-2019	Ce que la Régie a accompli en 2018-2019
Encourager l'engagement communautaire de la communauté acadienne et francophone dans la planification et la prestation des services	
<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réseau Santé – Nouvelle-Écosse • IWK Health Centre • Université Sainte-Anne • Office des affaires acadiennes et de la francophonie • Ministère de la Santé et du Mieux-être • Consortium national de formation en santé • Conseil scolaire acadien provincial (CSAP) • 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 des services de 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"> • Membre du conseil d'administration de Réseau Santé–Nouvelle-Écosse (sans droit de vote). • Poursuite de la collaboration avec le IWK Health Centre. • Promotion continue des cours de français de l'Université Sainte-Anne offerts à tous les ministères du gouvernement et appui continu de la participation du personnel de la Régie à ces cours. Les cours de français offrent des séances en hiver, au printemps et à l'automne et ils sont payés par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie. Au total, 148 membres du personnel ont suivi des cours de français en 2018-2019. • Participation aux réunions du comité de coordination des services en français (Office des affaires acadiennes et de la francophonie, gouvernement de la Nouvelle-Écosse). • Collaboration continue avec la coordonnatrice des services en français du ministère de la Santé et du Mieux-être. • Partenariat avec le Consortium national de formation en santé (CNFS) pour encourager les étudiants en médecine de la Nouvelle-Écosse qui étudient en français à offrir activement leurs services en français et à effectuer leurs stages d'observation et leurs rotations dans les régions acadiennes et francophones de la province. • Collaboration continue avec le Conseil scolaire acadien provincial et la Santé publique pour veiller à ce que les services fournis soient offerts en français dans les écoles francophones. • Rencontres avec les organismes communautaires et les représentants de la communauté partout en Nouvelle-Écosse en mars 2019 avec Réseau Santé. Des rencontres ont eu lieu à Tusket (6 mars), en Clare (7 mars), à Chéticamp (12 mars), à Sydney (13 mars) et à Isle Madame (14 mars). • Déjeuner-causerie pour les élèves francophones du Centre scolaire communautaire Étoile de l'Acadie à Sydney en partenariat avec Réseau Santé Nouvelle-Écosse et l'Université Sainte-Anne pour promouvoir les possibilités de carrière dans le secteur de la santé (13 mars). <p>b. La Régie a fait la promotion des activités de Réseau Santé dans les différents secteurs en communiquant avec l'agent(e) de liaison avec la communauté acadienne et francophone de chacun des secteurs.</p>

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2018-2019

Ce que la Régie avait prévu pour 2018-2019	Ce que la Régie a accompli en 2018-2019
Encourager l'engagement communautaire de la communauté acadienne et francophone dans la planification et la prestation des services	
<p>c. Travailler avec les partenaires communautaires pour promouvoir les outils conçus pour accroître 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 soins et des services en français dans les établissements de la Régie.</p> <p>e. Veiller à ce que les initiatives de mobilisation cernent les besoins en services de santé et les priorités de la communauté</p> <p>f. Recruter des bénévoles qui parlent français dans toutes les régions de la Nouvelle-Écosse et leur apporter du soutien.</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 qui comptent une forte population acadienne et francophone.</p> <p>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.</p>	<p>c. Des informations sur le programme <i>Bonjour!</i> sont affichées sur le site Web de Réseau Santé pour augmenter l'offre active des services en français www.reseausantene.ca/le-programme-bonjour Réseau Santé a régulièrement retransmis les annonces de la Régie sur les services en français dans ses médias sociaux, dans son bulletin et au conseil d'administration.</p> <p>d. Les représentants qui ont assisté aux rencontres communautaires coanimées par Réseau Santé dans les collectivités acadiennes et francophones en mars 2019 ont été encouragés à demander à recevoir les services de santé en français.</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. La Régie a aussi invité le public à faire ses commentaires sur les valeurs organisationnelles dans le cadre du processus de révision du plan stratégique de la Régie. Les membres de la communauté acadienne et francophone ont été invités à nous faire part de leurs commentaires en français au sujet de la page Engage4Health du site Web de la Régie. Le sondage sur le service de prélèvements sanguins a été traduit en français pour que les gens puissent faire leurs commentaires en français.</p> <p>f. Des informations sur le programme d'été des étudiants bénévoles ont été distribuées à deux écoles secondaires francophones dans le secteur du centre et publiées dans leurs bulletins d'informations. Les pages Web du service des bénévoles sont en français pour encourager les membres de la communauté acadienne et francophone à devenir bénévoles dans les établissements de la Régie partout en Nouvelle-Écosse (http://www.nshealth.ca/volunteer-fr).</p> <p>g et h. Le contenu Web sur les conseils communautaires de santé a été affiché en français sur le site Web de la Régie pour promouvoir le travail des CCS et pour encourager la communauté acadienne et francophone à devenir membres des CCS (https://www.communityhealthboards.ns.ca).</p>

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2018-2019

Ce que la Régie avait prévu pour 2018-2019	Ce que la Régie a accompli en 2018-2019
Être conséquent dans la prestation de services en français dans tous les établissements de la Régie	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Afin d’offrir des services d’interprétation aux personnes qui ont une connaissance limitée ou aucune connaissance de l’anglais, notamment des francophones, des tablettes électroniques sur des stands ont été distribuées à 10 services d’urgence dans la province. Six autres tablettes ont été achetées en mars 2019. L’hôpital général de Digby et l’hôpital Strait Richmond ont reçu des tablettes dans la deuxième distribution augmentant ainsi l’offre des services d’interprétation dans les régions acadiennes et francophones de la province. Les services d’interprétation qui utilisent les tablettes sont offerts en 35 langues avec la technologie vidéo et en 240 langues par téléphone. Les services d’interprétation qui utilisent les tablettes sont offerts à nos patients francophones dans le secteur du centre, à Truro, à Sydney, à Chéticamp, à Yarmouth et dans la Vallée. Des services d’interprétation en personne sont disponibles dans les établissements du secteur centre de la Régie. b. Les Acadiens et les francophones peuvent nous faire part de leurs préoccupations, de leurs questions et de leurs commentaires en français, notamment sur les relations avec les patients sur la page Web (http://www.nshealth.ca/contact-us/patient-feedbackcommentaires-des-patients) ou par courrier électronique à bonjour@nshealth.ca. Les gens peuvent aussi utiliser la ligne téléphonique réservée aux relations avec les patients (1-844-884-4177). Un message bilingue invite les appelants à faire leurs commentaires en français. Des affiches encourageant les patients et leurs familles à faire des commentaires ont été traduites en français et installées à différents endroits dans les établissements de la Régie. c. Des renseignements divers ont été traduits pour le site Web. Par exemple, du matériel pour le recrutement de médecins et pour la participation du public, comme sur la page d’accueil Engage4Health. Des renseignements pour les conseils communautaires de santé et sur les analyses d’eau de puits ont été traduits, tout comme le sondage sur les services de prélèvements sanguins. d. Les interruptions de service, les fermetures temporaires, de même que les annonces relatives à la santé et à la sécurité sont communiquées au public en français.

Annexe A – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2018-2019

Ce que la Régie avait prévu pour 2018-2019	Ce que la Régie a accompli en 2018-2019
Être conséquent dans la prestation de services en français dans tous les établissements de la Régie	
<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>f. Obtenir auprès de l'ensemble des établissements de la Régie des données 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>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. Des dépliants destinés aux patients ont été traduits en français, notamment 33 portant sur différents sujets comme la scintigraphie pulmonaire, rénale et osseuse, la grossesse extra-utérine, les tests de médecine nucléaire et l'imagerie par résonance magnétique. Les dépliants en français destinés aux patients peuvent être consultés à http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF et imprimés. Des affiches près des kiosques ont été traduites en français pour aider les patients à s'orienter dans les établissements de la Régie.</p> <p>f. Dans tous les établissements de la Régie, on continue de saisir au moment de l'inscription la langue parlée par les patients. On saisit également les données sur l'utilisation des services d'interprétation dans tous les établissements de la Régie.</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 ».</p> <p>h. En collaboration avec les équipes de gestion et de soutien des établissements, de mobilisation publique et de communication, un panneau extérieur qui indique où se trouve le service d'urgence a été installé en 2018-2019 à l'hôpital régional Valley, à l'hôpital régional Cape Breton et à l'hôpital Musquodoboit Valley Memorial. Au cours de l'année précédente, des panneaux similaires avaient été installés au centre de soins de santé Cumberland Regional à Amherst et à l'hôpital Lillian Fraser Memorial de Tatamagouche. En 2019-2020, la Régie poursuivra l'affichage intérieur en français (ou bilingue).</p>

Annexe B – Buts, objectifs et mesures pour l’année 2019-2020

Objectifs généraux pour 2019-2020

- 1) Renforcer les structures de fonctionnement internes notamment les cadres politique et administratif.
- 2) Élaboration et prestation au public de services et de programmes de qualité en français.
- 3) Consultation et dialogue continu avec la communauté acadienne et francophone.

Ce que la Régie entreprendra en 2019-2020

Renforcer les structures de fonctionnement internes notamment les cadres politique et administratif

- 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. 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.
- c. Lancer la politique sur la traduction et la politique sur l’interprétation. Mettre en œuvre un plan de communication pour veiller à ce que le personnel comprenne les politiques et les lignes directrices.
- d. Promouvoir et suivre de près l’utilisation en français des services d’interprétation à distance par téléphone et par vidéo dans les endroits où il n’y a pas des employés de la Régie bilingues.
- e. Présenter les informations sur la prestation des services en français de façon uniforme durant les séances d’orientation pour les nouveaux venus et les nouveaux agents de liaison dans tous les secteurs de la Régie.
- f. 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.
- g. Augmenter la participation des employés, des médecins, des apprenants et des bénévoles au programme *Bonjour!* pour soutenir l’offre active de services 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 veiller à la complémentarité.
- j. Célébrer et faire connaître les succès dans la prestation de services en français.
- k. 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.
- i. Continuer de travailler pour mettre sur pied une façon de mieux connaître les compétences linguistiques des employés de la Régie.

Élaboration et prestation au public de services et de programmes de qualité en français

- a. Promouvoir les outils conçus pour accroître l’offre active de services en français, comme le programme *Bonjour!* 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.
- b. Promouvoir la sensibilisation à la prestation de services en français auprès des conseils communautaires de santé, en particulier dans les régions qui comptent une forte population acadienne et francophone. 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.
- c. Sensibiliser les gens à l’importance d’avoir des employés, des médecins et des apprenants bilingues (anglais et français), en particulier dans les régions où il y a une forte proportion d’Acadiens et de francophones, et quand ils offrent des services au Conseil scolaire acadien provincial. Élaborer et mettre en œuvre des initiatives pour appuyer cet objectif.

Ce que la Régie entreprendra en 2019-2020

Élaboration et prestation au public de services et de programmes de qualité en français

- d. Recruter des bénévoles qui parlent français dans toutes les régions de la Nouvelle-Écosse et leur apporter du soutien.
- e. 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 comme les services d’interprétation par téléphone et vidéo, de même que Virtual Care (soins virtuels).
- f. Recueillir les compliments, les préoccupations et les questions des patients et des familles francophones et y répondre en français.
- g. Encourager les Acadiens et les francophones à présenter leurs commentaires en français.
- h. Augmenter le contenu en français sur le site Web de la Régie.
- i. 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.
- j. Obtenir auprès de l’ensemble des établissements de la Régie des données 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.
- k. 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.
- l. 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.

Consultation et dialogue continu avec la communauté acadienne et francophone

- 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
 - IWK Health Centre
 - Université Sainte-Anne
 - Office des affaires acadiennes et de la francophonie
 - Ministère de la Santé et du Mieux-être
 - Consortium national de formation en santé
 - Conseil scolaire acadien provincial (CSAP)
 - 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 et de perfectionnement pour les professionnels des services de santé dans les collectivités néo-écossaises.
- c. Collaborer avec les partenaires communautaires pour renforcer chez les patients et les familles l’importance de demander des soins et des services en français dans les établissements de la Régie.
- d. Collaborer pour encourager activement les Acadiens et les francophones à participer aux activités publiques et aux demandes de commentaires en français.

Appendix C – Progress in Reaching Goals and Objectives 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 planned for 2018-19	What NSHA accomplished in 2018-19
Maintain French-language services capacity within NSHA	
<p>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.</p> <p>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.</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.</p> <p>d. Promote tools and programs to support FLS delivery via internal outreach and engagement initiatives, as well as internal communications.</p>	<p>a. In each of the four NSHA zones, an individual with management responsibilities acts as a liaison between NSHA and the Acadian and francophone communities. The Provincial FLS Consultant and the Acadian and francophone community liaisons met regularly via tele- and video-conferencing to develop and monitor the FLS plan. The FLS plan is developed in collaboration with the community liaisons and senior leadership.</p> <p>b. In partnership with People Services, job postings for bilingual required positions are translated into French and promoted within Acadian and francophone networks to encourage applications. Materials for the French version of the new physician recruitment website were translated into French. The physician recruitment website development is ongoing and will continue into 2019-20 with a second phase.</p> <p>c. Several presentations were made to leadership forums in Eastern, Central and Western Zones.</p> <p>d. Several initiatives are currently underway to develop and promote tools and programs to support FLS delivery :</p> <ul style="list-style-type: none"> • NSHA has developed a translation policy for written materials as well as a language interpretation policy for verbal communications. These policies are expected to be approved in the 2019-20 fiscal year. Guidelines have been created for both policies to help team members apply the policies. • A communications plan was developed to promote the release of the 2018-19 FLS plan. • The Vice-President of People and Organizational Development sent a message announcing the release of the FLS plan (May 2018) and another one celebrating National Acadian Day (August 15). • Free French-language training was promoted within the organization using resources such as NSHA News. • The Language Services intranet page was regularly updated with news and tools.

Appendix C - Progress in Reaching Goals and Objectives for 2018-19

What NSHA planned for 2018-19	What NSHA accomplished in 2018-19
Maintain French-language services capacity within NSHA	
<ul style="list-style-type: none"> e. Increase employee, physician, learner and volunteer participation in the <i>Bonjour!</i> 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. <i>Health Care in French at a Glance</i>, 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. 	<ul style="list-style-type: none"> e. The Language Services team continues to promote the <i>Bonjour!</i> Program using a variety of strategies including encouraging bilingual personnel make an active offer of service in French. Bilingual team members are also encouraged to wear <i>Bonjour!</i> pins in order to be more visible to our patients. French-language students at the intermediate and advanced levels are invited to participate in the program. f. The Language Services team participates in Orientation sessions for new hires both in person and remotely. During these sessions, the <i>Bonjour!</i> Program, language interpretation services and translation services are presented. g. Team members interested in learning more about language interpretation services are offered small group training sessions. h. No sessions for <i>Health Care in French at a Glance</i> were offered this year. Presentations will resume in 2019-2020 following a refresh of <i>Acadie at a Glance</i> education program sponsored by the Office of Acadian Affairs and Francophonie. i. The FLS Consultant is a member of the Provincial Diversity and Inclusion Committee. j. A profile of nurse practitioner Gabriela Vellego was published on October 2, 2018. She works in the Digby Community Health Centre and Islands Health Centre. Also the Acadian Flag was raised at hospitals around the province in celebration of National Acadian Day on August 15.

Appendix C - Progress in Reaching Goals and Objectives for 2018-19

What NSHA planned in 2018-19	What NSHA accomplished in 2018-19
Foster Acadian and francophone community engagement in French-language services planning and delivery	
<p>a. Nurture collaborative relationships with the following community and government partners to achieve continued and measured progress in FLS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>b. Collaborate with Réseau Santé–Nouvelle-Écosse and CNFS to organize networking events for French-speaking health services professionals in communities across Nova Scotia.</p>	<p>a. NSHA collaborated with community and government partners throughout 2018-19 to increase the offer of services in French:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membership on the Board of Directors of Réseau Santé–Nouvelle-Écosse (non-voting) • Ongoing collaboration with the IWK Health Centre • Ongoing promotion and facilitation of NSHA employee participation in Université Sainte-Anne’s French-language training to all government departments. French-language training sessions are offered in the winter, spring and fall and paid by the Office of Acadian Affairs and Francophonie. A total of 148 team members took part in French language training in 2018-19. • Membership on the French-language Services Coordinating Committee (Acadian Affairs and Francophonie, Government of Nova Scotia) • Continued collaboration with FLS Coordinator at Department of Health and Wellness • Partnership with the Consortium national de formation en santé (CNFS) to encourage medical students from Nova Scotia who are studying in French to practice active offer of service in French and to perform observerships and rotations in the Acadian and francophone regions of the province. • Continued collaboration with the Conseil scolaire acadien provincial (CSAP) and Public Health to ensure that services are provided in French in the francophone schools. • Meetings with community organizations and representatives across Nova Scotia in March 2019 in partnership with Réseau Santé. A series of meetings took place in Tusket (March 6, 2019), Clare (March 7, 2019), Chéticamp (March 12, 2019), Sydney (March 13, 2019) and Isle Madame (March 14, 2019). • In partnership with Réseau Santé–Nouvelle-Écosse and Université Sainte-Anne (CNFS), hosted a Lunch and Learn activity for French-speaking students at École Étoile de l’Acadie in Sydney to promote career opportunities in the health sector (March 13, 2019). <p>b. NSHA promotes Réseau Santé’s activities in the different zones through contact with the Acadian and francophone community liaison in each zone.</p>

Appendix C - Progress in Reaching Goals and Objectives for 2018-19

What NSHA planned in 2018-19	What NSHA accomplished in 2018-19
Foster Acadian and francophone community engagement in French-language services planning and delivery	
<p>c. Work with community partners to promote the tools designed to increase the active offer of FLS – such as the Bonjour! Program.</p> <p>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.</p> <p>e. Ensure outreach and engagement initiatives capture the health services needs and priorities of the Acadian and francophone community.</p> <p>f. Recruit and support French-speaking volunteers throughout Nova Scotia.</p> <p>g. Reach out to community health boards (CHBs) to promote awareness of FLS delivery, particularly in regions with large Acadian and francophone populations.</p> <p>h. Assist Community Health Boards, patient advisory groups and other health-related committees in recruiting Acadians and francophones as members.</p>	<p>c. Information on the Bonjour! Program is posted on Réseau Santé’s website to help increase the active offer of FLS: www.reseausantene.ca/bonjour-program. Réseau Santé regularly redistributed NSHA announcements on FLS via its social media, newsletter and Board of Directors.</p> <p>d. Representatives attending community engagements sessions co-hosted by Réseau Santé in Acadian and francophone communities in March 2019 were encouraged to request health services in French.</p> <p>e. NSHA collaborated with Réseau Santé to ensure public engagement initiatives incorporated feedback from the Acadian and francophone communities from across Nova Scotia. NSHA also invited the public to comment on organizational values as part of NSHA strategic plan renewal process. Members of the Acadian and francophone communities of the province were invited to give feedback in French on the Engage4Health page of NSHA website. The Blood Collection Survey was translated into French to accommodate feedback in French.</p> <p>f. Information on Student Summer volunteer program was distributed to two francophone high schools in Central Zone and published in their information bulletins. Volunteer Services’ webpages are available in French to encourage Acadian and francophone community members to become volunteers in NSHA facilities across Nova Scotia: http://www.nshealth.ca/volunteer-fr.</p> <p>g & h. Web content for Community Health Boards was posted in French on the NSHA website in order to promote the work of CHBs, as well as to encourage Acadian and francophone communities to volunteer as members (https://www.communityhealthboards.ns.ca).</p>

Appendix C - Progress in Reaching Goals and Objectives for 2018-19

What NSHA planned for 2018-2019	What NSHA accomplished in 2018-19
Deliver consistent French-language services throughout NSHA	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> a. In order to provide language interpretation services to individuals with limited or no knowledge of English, including French speakers, electronic tablets on stands were distributed to ten (10) Emergency Departments across the province. Six (6) additional units were purchased in March 2019. Digby Regional Hospital and the Strait Richmond Hospital received units in the second allotment thus increasing coverage to the Acadian and francophone regions of the province. Language interpretation services are available on these units for more than 35 languages using video technology and 240 languages by telephone. Language interpretation services on these devices are available for our French-speaking patients in Halifax area, Eastern Shore, West Hants, Truro, Sydney, Chéticamp, Yarmouth and the Valley. In-person language interpretation services are available in Central Zone facilities. b. Acadians and francophones can share their concerns, questions and feedback in French, including French-language content on the patient relations either on the webpage (http://www.nshealth.ca/contact-us/patient-feedbackcommentaires-des-patients) or by using the bonjour@nshealth.ca. Individuals may also contact the patient relations phone line (1-844-884-4177) where a bilingual greeting invites callers to leave their feedback in French. Posters encouraging individuals and families to share their feedback have been translated to French and posted in various locations throughout NSHA. c. A variety of information was translated for the website. Examples include materials for physician recruitment and public engagement as found on the Engage4Health landing page. Information for Community Health Boards, Well Water Testing as well as the Blood Collection Survey were translated. d. Service disruptions, temporary closures, as well as announcements related to health and safety are communicated to the public in French. 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 into French included 33 information brochures on subjects such as lung, kidney and bone scans, ectopic pregnancy, nuclear medicine tests and magnetic resonance imaging (MRI). Patient brochures available in French can be read and printed at: http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF. Kiosk wayfinding signs have also been translated into French to help patients orient themselves inside NSHA

Appendix C - Progress in Reaching Goals and Objectives for 2018-19

What NSHA planned for 2018-2019	What NSHA accomplished in 2018-19
Deliver consistent French-language services throughout NSHA	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>f. Patients' language continues to be compiled when registering to NSHA facilities across Nova Scotia. Use of language interpretation services is also compiled.</p> <p>g. Continued to monitor the early stages of the One Person, One Record (OPOR) initiative to ensure that language is incorporated.</p> <p>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 in 2018-19 at the Valley Regional Hospital, Cape Breton Regional Hospital and the Musquodoboit Valley Memorial Hospital. These signs are in addition to those installed at the Cumberland Regional Health Care Centre in Amherst and at the Lillian Fraser Memorial Hospital in Tatamagouche in the previous year. Work to develop interior way-finding signage in French (or bilingual) will continue in 2019-20.</p>

Appendix D – Goals, Objectives and Measures for 2019-20

Overall Goals for 2019-20:

- 1) Strengthen internal operational structures including policy and administration frameworks within NSHA
- 2) Develop and deliver quality French-language services and programs to the public
- 3) Maintain on-going dialogue and consultation with the Acadian and francophone community

What NSHA will do during 2019-20

Strengthen internal operational structures including policy and administrative frameworks 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. Promote tools and programs to support FLS delivery via internal outreach and engagement initiatives, as well as internal communications.
- c. Launch both the translation policy and the interpretation policy in 2019-20. Implement a communications plan to ensure team members understand the policies and their guidelines.
- d. Promote and monitor the French-language usage of remote language interpretation services by telephone and video where bilingual health personnel are not available.
- e. Present information about FLS delivery consistently during orientation sessions for new hires and for new leaders across all regions of NSHA.
- f. 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.
- g. Increase employee, physician, learner and volunteer participation in the *Bonjour!* Program to bolster the active offer of FLS.
- 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.
- k. 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.
- i. Continue work to develop an understanding of the composition of NSHA's workforce in terms of language capacity.

Appendix D – Goals, Objectives and Measures for 2019-20

What NSHA will do during 2019-20

Develop and deliver quality French-language services and programs to the public

- a. Promote the tools designed to increase the active offer of FLS – such as the *Bonjour!* Program. 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.
- b. Promote awareness of FLS delivery to Community Health Boards (CHBs) particularly in regions with large Acadian and francophone populations. Assist CHBs, patient advisory groups and other health-related committees in recruiting Acadians and francophones as members.
- c. Raise awareness of the importance of having bilingual (English and French) employees, physicians and learners especially in regions of high concentrations of Acadians and francophones and when providing services to the French first-language school board, the Conseil scolaire acadien provincial. Develop and implement initiatives to support this objective.
- d. Recruit and support French-speaking volunteers throughout Nova Scotia.
- e. Implement innovative means to provide services and care in French across NSHA, e.g. using technology such as telephone and video interpretation services as well as Virtual Care (telehealth).
- f. Gather and respond – in French – to compliments, concerns and questions from French-speaking individuals and families.
- g. Encourage Acadians and francophones to submit their feedback in French.
- h. Increase French-language content on the NSHA (public) website.
- i. Embed French-language content in NSHA communications to the public, including in announcements related to health and safety and service disruptions or temporary closures.
- j. 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.
- k. Prioritize and install French-language signage in critical areas (e.g. emergency and outpatient), particularly in regions with high concentrations of Acadians and francophones.
- l. 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.

Appendix D – Goals, Objectives and Measures for 2019-20

What NSHA will do during 2019-20

Maintain on-going dialogue and consultation with the Acadian and francophone community

- a. Nurture collaborative relationships to achieve continued and measured progress in FLS with the following community and government partners :
 - 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 and skills development events for French-speaking health services professionals in communities across Nova Scotia.
- c. Collaborate with community and government partners to reinforce, among French-speaking individuals and families, the importance of requesting health services and care in French.
- d. Collaborate to actively encourage Acadians and francophones to participate in NSHA engagement activities and feedback processes in French.

