



Plan de services en français pour l'exercice de 2020-2021 Santé Nouvelle-Écosse

2020-2021 French-Language Services Plan Nova Scotia Health

Message du président et directeur général

Bonjour!

Je suis heureux de présenter notre plan de services en français pour l'année 2020-2021.

Le plan décrit les progrès réalisés pendant l'année 2019-2020 quant à la prestation de soins de grande qualité, sûrs et durables aux francophones de la Nouvelle-Écosse. Il expose aussi les initiatives que nous réaliserons tout au long de l'année 2020-2021 afin d'accroître notre capacité à mettre en œuvre des soins et des services qui correspondent aux besoins et aux priorités de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse.

En cette période de pandémie de COVID-19, nous espérons que de se faire saluer ou d'échanger des paroles en français créera un environnement accueillant pour les demandeurs de soins et les familles francophones qui fréquentent nos établissements. Voilà pourquoi nous encourageons les employés, les médecins, les apprenants et les bénévoles à offrir activement des services en français en participant au programme *Bonjour!* Nous appuyons les membres de l'équipe à améliorer leurs compétences en français en leur offrant des cours de langue. De plus, les ressources à l'intention des demandeurs de soins sont plus souvent traduites en français afin que les personnes et les familles puissent accéder aux renseignements dans la langue de leur choix pour prendre des décisions éclairées quant à leur santé et à leur mieux-être.

Message from the President and CEO

Bonjour!

I am pleased to present our 2020-21 French-language services (FLS) plan.

The plan outlines progress achieved during 2019-20 in providing quality, safe and sustainable care to French-speaking Nova Scotians. It also outlines initiatives we will implement throughout 2020-21 to expand our capacity to implement care and services that correspond to the needs and priorities of Nova Scotia's Acadian and francophone community.

In these times of COVID-19, we hope that hearing a friendly 'Bonjour!' or words of greeting in French creates a welcoming environment for French-speaking patients and families accessing our facilities. Accordingly, we encourage employees, physicians, learners and volunteers to actively offer services in French, by participating in the *Bonjour!* Program. We support team members in strengthening their French-language skills by offering French language courses. Patient materials are also increasingly translated to French, to ensure individuals and families can access information in their preferred language to make informed decisions about their health and wellness.

By working with government and community partners, we remain informed of the Acadian and francophone community's needs and priorities related to health and wellness. We will continue nurturing and expanding partnerships and collaboration with our valued partners throughout 2020-21. We also invite individuals and

En travaillant de concert avec des partenaires gouvernementaux et communautaires, nous restons au courant des besoins et des priorités en matière de santé et de mieux-être de la communauté acadienne et francophone. Nous continuerons à entretenir et à faire avancer le travail en partenariat et la collaboration avec nos précieux partenaires tout au long de l'année 2020-2021. Nous invitons aussi les personnes et les familles à nous faire part de leurs commentaires et suggestions en français, car cela nous permet de fournir des soins et des services de grande qualité aux francophones de la Nouvelle-Écosse.

C'est en collaborant avec des organismes partenaires acadiens et francophones ainsi qu'avec des personnes et des familles que nous pourrons atteindre l'excellence en santé, en rétablissement et en apprentissage.

Dr Brendan Carr
Président et directeur général

families to share their feedback with us in French as it enables us to provide quality care and services for French-speaking Nova Scotians.

By working together with Acadian and francophone partner organizations as well as with individuals and families, we achieve excellence in health, healing and learning.

Dr. Brendan Carr,
President and CEO

Réponses aux demandes en français

Nous tirons des leçons de l'expérience des personnes et des familles. L'expérience des demandeurs de soins nous aide à améliorer les soins et les services que nous offrons.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et suggestions en français en utilisant la ligne téléphonique réservée au service des relations avec les demandeurs de soins ou en envoyant un courriel. Vous pouvez transmettre vos compliments ou exprimer vos préoccupations en communiquant directement avec les fournisseurs de soins de santé ou les gestionnaires d'unités et de départements ou en composant le 1-844-884-4177. Vous pouvez aussi envoyer un courriel à l'adresse bonjour@nshealth.ca pour faire part de vos commentaires, de vos suggestions, de vos questions et de vos préoccupations en français.

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 cela n'est pas possible, on peut s'adresser aux services d'interprétation pour qu'ils répondent en français. 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.

Responses to French Requests

We learn from individuals and families. Patient experiences help us improve the care and services provided.

We welcome feedback in French through the patient relations line or by email. Compliments and/or concerns can be shared directly with health care providers or unit/department managers, or by phone at 1-844-884-4177. The bonjour@nshealth.ca email may also be used to share feedback, questions and/or concerns in French.

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. 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.

Inventaire des services en français

Dans un grand nombre de nos établissements et de nos programmes, les services de santé cliniques et communautaires peuvent être offerts en français par des membres bilingues de l'équipe ou par l'intermédiaire d'interprètes professionnels.

Les employés, les médecins, les apprenants et les bénévoles participent au programme *Bonjour!* pour aider les personnes et les familles francophones à repérer des représentants qui peuvent offrir des services ou des soins en français. De plus, des affiches en français aident les francophones à se rendre au bon endroit.

La traduction en français des publications continue. Les brochures pour l'éducation des demandeurs de soins en français sont accessibles en ligne à l'adresse library.nshealth.ca/Pamphlets/FF.

Notre site Web a un portail pour les renseignements, les publications et les services en français afin de permettre aux gens de mieux s'y retrouver en français : nshealth.ca/les-services-en-francais-sante-nouvelle-ecosse.

Consultant provincial en services en français

Gaston Saulnier
bonjour@nshealth.ca
902-220-7886

French-Language Services (FLS) Inventory

In many of our 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 representatives who are able to offer services and/or care in French. In addition, French-language signage helps French-speaking individuals navigate our facilities.

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>

Our website hosts a portal for French-language information, publications and services, to facilitate navigation in French: <http://www.nshealth.ca/les-services-en-francais-la-regie-de-la-sante-de-la-nouvelle-ecosse>

Provincial French-Language Services Consultant

Gaston Saulnier
bonjour@nshealth.ca
902-220-7886

Le consultant provincial en services en français est appuyé par un agent ou une agente de liaison avec la communauté acadienne et francophone dans chaque secteur :

- Secteur du centre : Nicole Holland
- Secteur de l'est : Johanne Doucet
- Secteur du nord : Kerry Heather
- Secteur de l'ouest : Hubert d'Entremont

Les agents de liaison avec la communauté acadienne et francophone sont des champions de l'élargissement des services en français dans leur secteur respectif et veillent à ce que les initiatives de services en français mises en œuvre dans la région soient soulignées et reconnues partout au sein de Santé Nouvelle-Écosse. 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.

Priorités de la communauté acadienne et francophone

Nous collaborons avec des partenaires communautaires pour cerner les besoins et les priorités de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse et tenons compte de ces éléments dans l'offre de soins et de services.

Nous maintenons un dialogue continu et des relations de collaboration avec les organismes, les gouvernements et les partenaires partout dans la province en participant à

The Provincial French-Language Services Consultant is supported by a network of liaisons within the Acadian and francophone community in each zone:

- Central Zone: Nicole Holland
- Eastern Zone: Johanne Doucet
- Northern Zone: Kerry Heather
- Western Zone: Hubert d'Entremont

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

Priorities of the Acadian and Francophone Community

We collaborate with community partners to capture the needs and priorities of the Acadian and francophone community of Nova Scotia and to integrate these into the care and services provided.

We maintain ongoing dialogue and collaborative relationships with organizations, governments and partners across the province by participating in community events, engaging the Acadian and

| | |
|---|---|
| <p>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.</p> <p>Contribution à l’essor de la communauté acadienne et francophone</p> <p>Le principe des soins axés sur la personne et la famille guide nos actions, et il fait partie intégrante des services de santé offerts. En fournissant des services et des documents en français, nous augmentons l’accès à des services de santé et de mieux-être de grande qualité qui sont sûrs et durables pour les francophones de la Nouvelle-Écosse. Ainsi, nous donnons aux Acadiens et aux francophones la possibilité de communiquer avec des professionnels des services de santé dans leur langue maternelle ou dans la langue de leur choix.</p> | <p>francophone community and building partnerships to ensure the success of FLS initiatives and programs.</p> <p>Contribution to the Growth of the Acadian and Francophone Community</p> <p>The principle of person- and family-centered care guides our actions and is embedded in the health services provided. By offering services and documents in French, we increase access to high-quality, safe and sustainable health and wellness services for French-speaking Nova Scotians. In doing so, we enable Acadians and francophones to interact with health services professionals in their mother tongue, or in their language of choice.</p> |
|---|---|

| | |
|---|----|
| Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs pour 2019–2020 | 8 |
| Buts, objectifs et mesures pour l’année 2020–2021 | 19 |
| Progress in Reaching Goals and Objectives for 2019-20 | 23 |
| Goals, Objectives and Measures for 2020-21 | 33 |

PROGRÈS RÉALISÉS PAR RAPPORT AUX BUTS ET AUX OBJECTIFS POUR 2019–2020

Objectifs généraux pour 2019–2020 :

- 1) Renforcer les structures de fonctionnement internes, notamment les cadres politiques et administratifs au sein de Santé Nouvelle-Écosse.
- 2) Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité supérieure au public.
- 3) Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté acadienne et francophone.

| Ce que nous avons prévu pour 2019–2020 | Ce que nous avons accompli en 2019–2020 |
|--|--|
| 1) Renforcer les structures de fonctionnement internes, notamment les cadres politiques et administratifs au sein de Santé Nouvelle-Écosse. | |
| <p>a. Suivre les progrès et 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. Au moyen de communications et d’initiatives de sensibilisation et de participation internes, faire la promotion des outils et des programmes pour soutenir la prestation de services en français.</p> | <p>a. Dans chacun des quatre secteurs, une personne ayant des responsabilités de gestion agit comme agent de liaison entre nous et la communauté acadienne et francophone. Le consultant provincial en services en français et ces agents se sont rencontrés par téléconférence et vidéoconférence pour élaborer le plan de services en français et veiller à sa mise en œuvre. Ce plan est rédigé en collaboration avec les agents de liaison et les premiers dirigeants.</p> <p>b. On a régulièrement fait part des outils, des programmes et des ressources pour appuyer la prestation de services en français, comme les cours de français, par le bulletin <i>NSHA News</i>. De plus, on a affiché ces informations sur la page intranet <i>Language Services</i>, qui peut être consultée par les employés, les médecins, les apprenants et les bénévoles.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>c. Lancer la politique sur la traduction et la politique sur l'interprétation en 2019-2020. Mettre en œuvre un plan de communication pour veiller à ce que le personnel comprenne les politiques et leurs lignes directrices.</p> <p>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 bilingues.</p> <p>e. Présenter des informations sur la prestation des services en français de façon uniforme pendant les séances d'orientation à l'intention des nouveaux employés et dirigeants au sein de tous les secteurs de Santé Nouvelle-Écosse.</p> <p>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.</p> | <p>c. Le travail s'est poursuivi pour que les unités et les équipes de Santé Nouvelle-Écosse soient au courant des procédures à suivre pour faire traduire des documents en français et pour avoir accès aux services d'interprétation en français.</p> <p>d. On a suivi de près l'utilisation en français des services d'interprétation à distance.</p> <p>e. Pendant des séances d'orientation à l'intention des nouveaux employés dans tous les secteurs, on a présenté des renseignements sur des outils et des programmes pour appuyer la prestation de services en français. Des informations sur ces services figurent aussi dans le manuel d'orientation fourni aux nouveaux employés.</p> <p>f. 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, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 163 places occupées aux cours de français (représentant plus de 3 600 heures de formation en français). - Des cours en ligne offerts aux employés, aux médecins et aux apprenants qui travaillent dans des régions où des cours avec enseignants sur place ne sont pas offerts (sessions de l'automne 2019 et de l'hiver 2020). - Collaboration continue avec le Réseau Santé-Nouvelle-Écosse pour créer des cours de français pertinents au secteur de la santé. Ce travail se poursuivra en 2020-2021. |
|---|---|

| | |
|---|--|
| <p>g. Augmenter la participation des employés, des médecins, des apprenants et des bénévoles au programme <i>Bonjour!</i> pour soutenir l'offre active de services en français.</p> <p>h. Offrir une formation sur les compétences culturelles aux employés, aux médecins, aux apprenants et aux bénévoles, comme l'atelier « Coup d'œil sur la santé en français » 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 afin de maximiser l'incidence positive et de veiller à la complémentarité.</p> <p>j. Célébrer et faire connaître les succès relatifs à la prestation de services en français.</p> <p>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 demandeurs de soins et suivi.</p> <p>l. Continuer de travailler pour mettre sur pied une façon de mieux connaître les compétences linguistiques des employés de Santé Nouvelle-Écosse.</p> | <p>g. Promouvoir le programme <i>Bonjour!</i> pendant les séances d'orientation des nouveaux employés, ainsi que de façon plus générale au sein de Santé Nouvelle-Écosse afin de renforcer l'offre active de services en français. On encourage les membres du personnel bilingues à porter l'épinglette <i>Bonjour!</i> pour plus de visibilité auprès des personnes et des familles francophones.</p> <p>h. Huit employés ont participé à l'atelier « Coup d'œil sur la santé en français » en 2019–2020. On continuera de promouvoir cette formation auprès des membres de l'équipe de Santé Nouvelle-Écosse tout au long de 2020–2021.</p> <p>i. Le consultant provincial en services en français est membre du comité provincial sur la diversité et l'inclusion.</p> <p>j. Les profils des champions et des initiatives des services en français ont été publiés, y compris un profil de l'agent de liaison avec la communauté acadienne et francophone du secteur ouest et du responsable du site de l'hôpital régional de Digby (août 2019), et d'un coordinateur des soins continus (octobre 2019).</p> <p>k. Continuer de surveiller les premières étapes de l'initiative « une personne, un dossier » pour que l'élément « langue » soit bel et bien inscrit au dossier des demandeurs de soins.</p> <p>l. Collaborer avec le service des ressources humaines afin de cerner des moyens qui permettent de mieux connaître les compétences linguistiques des employés, des médecins et des apprenants.</p> |
|---|--|

2) Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité supérieure au public.

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 personnes et à leur famille.

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 demandeurs de soins 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

a. Tout au long de l'année, on a renforcé l'importance et les avantages de l'offre active de services en français :

- On a régulièrement fait part des outils, des programmes et des ressources pour appuyer la prestation de services en français grâce au bulletin *NSHA News*.

- On a affiché des informations sur la page intranet *Language Services*, qui peut être consultée par les employés, les médecins, les apprenants et les bénévoles.

- On a donné des présentations et des conseils à diverses équipes et unités pour les aider à élaborer et à offrir des services en français.

- À l'occasion de la Fête nationale des Acadiens (15 août), on a organisé des activités dans divers établissements, notamment au service du Halifax Infirmary, au service du Victoria General, à l'hôpital général de Dartmouth et au Centre de santé communautaire Sacré-Cœur.

b. On a étudié les possibilités d'établissement de relations et de collaboration entre les conseils communautaires de santé et la communauté acadienne et francophone.

c. On a collaboré avec le service des ressources humaines afin de s'assurer que les politiques et les processus de recrutement cernent les postes qui exigent des compétences en français, et que les offres d'emploi

| | |
|--|--|
| <p>quand ils offrent des services au Conseil scolaire acadien provincial. Élaborer et mettre en œuvre des initiatives pour soutenir cet objectif.</p> <p>d. Recruter des bénévoles qui parlent français dans toutes les régions de la Nouvelle-Écosse et leur apporter du soutien.</p> <p>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).</p> | <p>connexes sont traduites en français et diffusées au sein des réseaux acadiens et francophones pour encourager les candidatures.</p> <p>d. On a continué de collaborer avec les services bénévoles pour recruter des bénévoles francophones et promouvoir les possibilités de bénévolat au sein de la communauté acadienne et francophone. Il est possible de consulter le site Web des services bénévoles en français au http://www.nshealth.ca/volunteer-fr.</p> <p>e. On a mis des tablettes électroniques à la disposition des gens dans des établissements au sein ou au service des communautés acadiennes et francophones, afin de fournir des services d'interprétation par vidéo en français lorsque les employés, les médecins, les apprenants ou les bénévoles francophones n'étaient pas immédiatement disponibles. Des tablettes électroniques pour obtenir des services d'interprétation par vidéo ont été désignées pour les 16 établissements suivants de la Nouvelle-Écosse :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hôpital Aberdeen, New Glasgow - Centre de santé communautaire Buchanan Memorial, Neils Harbour - Hôpital régional du Cap-Breton, Sydney - Centre de santé Colchester East Hants, Truro - Centre de santé régional de Cumberland, Amherst - Hôpital général de Dartmouth, Dartmouth - Hôpital général de Digby, Digby - Halifax Infirmary – centre des sciences de la santé QEII, |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | <p>Halifax</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hôpital Roseway, Shelburne - Hôpital régional St. Martha's, Antigonish - Centre de santé communautaire Sacré-Cœur, Chéticamp - Hôpital régional South Shore, Bridgewater - Hôpital Strait Richmond, Evanston - Hôpital régional Valley, Kentville - Hôpital Victoria County Memorial, Baddeck - Hôpital régional de Yarmouth, Yarmouth <p>Des services d'interprétation en français sont aussi offerts jour et nuit par téléphone dans nos établissements. Des services d'interprétation en français en personne sont offerts aux établissements du secteur du centre.</p> <p>- Afin d'améliorer l'accès et la qualité des soins à domicile pour les communautés acadiennes et francophones, on a organisé des séances de consultation publique dans les collectivités de Clare, d'Argyle, d'Isle Madame, de Pomquet, de Truro, d'Halifax, de Chéticamp et de Sydney. Des sondages téléphoniques auprès des clients francophones sont en cours pour recueillir des informations sur les expériences des clients et des soignants.</p> |
|--|---|

f. Recueillir les compliments, les préoccupations et les questions des demandeurs de soins et des familles francophones et y répondre en français.

g. Encourager les Acadiens et les francophones à présenter leurs commentaires et suggestions en français.

h. Augmenter le contenu en français sur le site Web de Santé Nouvelle-Écosse.

i. Insérer du contenu en français dans les communications que Santé Nouvelle-Écosse diffuse au public, notamment dans les annonces liées à la santé, à la sécurité, aux interruptions de service et aux fermetures temporaires.

f. Les Acadiens et les francophones peuvent faire part de leurs préoccupations, de leurs questions et de leurs commentaires et suggestions en français avec le service des relations avec les demandeurs de soins, soit en consultant la page Web (<http://www.nshealth.ca/contact-us/patientfamily-feedback-commentaires-des-patients-et-des-familles>), soit en envoyant un courriel à l'adresse bonjour@nshealth.ca. Les gens peuvent aussi utiliser la ligne téléphonique réservée aux relations avec les demandeurs de soins (1-844-884-4177).

g. En collaboration avec le Réseau Santé Nouvelle-Écosse, on a diffusé les coordonnées du service des relations avec les demandeurs de soins au sein de la communauté acadienne et francophone afin d'inviter les demandeurs de soins et les familles à nous faire part de leurs commentaires et suggestions en français.

h. Notre site Web a un portail pour les renseignements, les publications et les services en français afin de permettre aux gens de mieux s'y retrouver en français : www.nshealth.ca/les-services-en-francais-la-regie-de-la-sante-de-la-nouvelle-ecosse.

i. On a diffusé des interruptions de service, des fermetures temporaires et des annonces liées à la santé et à la sécurité au public en français. On a publié des parties de notre rapport annuel de 2018-2019 en français (www.nshealth.ca/AnnualReport2018-19/fr.html).

On a aussi publié des messages sur les réseaux sociaux sur un éventail de sujets et on a transmis ceux des organismes partenaires afin d'informer les Acadiens et les

| | |
|---|--|
| <p>j. Obtenir auprès de l'ensemble des établissements de Santé Nouvelle-Écosse des données pertinentes aux visites des personnes et des familles 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>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.</p> <p>l. Augmenter le nombre de documents et de publications en français qui sont les plus pertinents pour les francophones et leur famille. Distribuer dans les établissements de Santé Nouvelle-Écosse et au sein de la communauté acadienne et francophone des documents et des publications en français qui s'adressent aux demandeurs de soins.</p> | <p>francophones des initiatives et des annonces liées à la santé et au mieux-être.</p> <p>j. Dans tous nos établissements partout en Nouvelle-Écosse, on saisit au moment de l'inscription la langue parlée par les demandeurs de soins. Les rapports générés aident à planifier et à fournir des services en français.</p> <p>k. En collaboration avec les équipes de gestion et de soutien des établissements, des panneaux extérieurs en français qui indiquent où se trouve le service d'urgence sont maintenant installés aux 12 établissements partout dans la province.</p> <p>l. Des dépliants destinés aux demandeurs de soins ont été traduits en français, notamment 19 portant sur différents sujets comme l'opération de la cataracte, l'alimentation riche en fibres, la gestion du diabète et la pneumonie. Plus de 170 dépliants sont désormais offerts en français et peuvent être consultés à http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF et imprimés.</p> |
| <p>3) Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté acadienne et francophone.</p> | |
| <p>a. Cultiver les relations collaboratives avec les partenaires communautaires et gouvernementaux pour faire des progrès continus et mesurés dans la prestation des services en français :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Réseau Santé-Nouvelle-Écosse · IWK Health Centre · Université Sainte-Anne | <p>a. Tout au long de l'année 2019-2020, on a collaboré avec des partenaires communautaires et gouvernementaux afin d'accroître l'offre de services en français :</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. |

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> · Affaires acadiennes et Francophonie · Ministère de la Santé et du Mieux-être · Consortium national de formation en santé · Conseil scolaire acadien provincial · Autres organismes acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse | <ul style="list-style-type: none"> · Séance de travail conjointe entre Santé Nouvelle-Écosse, le Réseau Santé-Nouvelle-Écosse et le IWK Health Centre en janvier 2020. · Participation aux réunions du comité de coordination des services en français (Affaires acadiennes et Francophonie, gouvernement de la Nouvelle-Écosse). · Collaboration continue avec le coordonnateur des services en français du ministère de la Santé et du Mieux-être. · 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 acadiennes et francophones. · Séances de consultation publique avec des organismes communautaires et des représentants partout en Nouvelle-Écosse en novembre 2019, en collaboration avec Réseau Santé-Nouvelle-Écosse à Truro, à Pomquet, à Bridgewater et à Greenwood (quatre séances, 64 participants). <p>Le personnel des soins continus de Santé Nouvelle-Écosse a collaboré avec le Réseau Santé-Nouvelle-Écosse, le Regroupement des aînés de la Nouvelle-Écosse et la Fédération des femmes acadiennes de la Nouvelle-Écosse pour élaborer et lancer l'initiative « L'endroit où nous vivons : comprendre les besoins en soins à domicile de la population acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse ».</p> |
|---|---|

| | |
|---|---|
| <p>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 partout en Nouvelle-Écosse.</p> <p>c. Collaborer avec des partenaires communautaires et gouvernementaux pour renforcer parmi les personnes et les familles francophones l'importance de demander des soins et des services en français.</p> <p>d. Collaborer pour encourager activement les Acadiens et les francophones à participer aux activités publiques et aux demandes de commentaires et de suggestions en français de Santé Nouvelle-Écosse.</p> | <p>b. Aucune activité de réseautage n'a été organisée en 2019–2020.</p> <p>c. On a collaboré avec le Réseau Santé–Nouvelle-Écosse, le Conseil scolaire acadien provincial et d'autres organismes partenaires pour distribuer des sondages afin d'obtenir des commentaires de la communauté acadienne et francophone.</p> <p>d. En plus des séances mentionnées précédemment, les équipes de Santé Nouvelle-Écosse ont fait appel à la communauté acadienne et francophone pour recueillir ses commentaires et suggestions sur l'élaboration des soins et des services en français, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le Projet pour un meilleur accès à l'immunisation de la Nouvelle-Écosse a permis de recueillir des données sur les dossiers et les services de vaccination des enfants auprès des parents. Des documents, des publicités et des communications, entre autres, étaient offerts en français et en anglais. Des lettres à l'intention des parents, le sondage, le site Web Engage4Health ainsi que des communications avec le Conseil scolaire acadien provincial et des affiches étaient offerts en français. - Entre octobre et décembre 2019, le Programme de santé mentale et de traitement des dépendances a lancé un sondage en ligne en français pour aider à développer un site Web mieux adapté et plus riche en informations. L'objectif visait à connaître les différents points de vue, antécédents et expériences de vie des personnes de toute |
|---|---|

| | |
|--|--|
| | <p>la province, y compris ceux des Acadiens et des francophones.</p> <p>- Le sondage <i>Your Voice Matters</i> a été traduit en français (« Votre voix est importante! ») et diffusé au sein de la communauté acadienne et francophone. Diffusé par les équipes de santé communautaire, le sondage constitue une initiative d'engagement visant à recueillir les commentaires et suggestions de la collectivité. Cette rétroaction contribue à élaborer des programmes et des services de l'équipe de santé communautaire.</p> <p>- La Santé publique a aussi diffusé un sondage afin de mieux comprendre si les livres de la série « Tendres soins » répondent aux besoins des familles francophones.</p> |
|--|--|

BUTS, OBJECTIFS ET MESURES POUR L'ANNÉE 2020–2021

Objectifs généraux pour 2020–2021 :

- 1) Accroître la capacité à offrir des services en français au sein de Santé Nouvelle-Écosse.
- 2) Assurer la participation de la communauté acadienne et francophone quant à la planification des services de santé en français.
- 3) Être conséquent dans la prestation de services en français au sein de Santé Nouvelle-Écosse.

Accroître la capacité à offrir des services en français au sein de Santé Nouvelle-Écosse.

- a. Suivre les progrès et 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. Présenter les informations sur la prestation des services en français de façon uniforme pendant les séances d'orientation pour les nouveaux employés et dirigeants dans tous les secteurs de Santé Nouvelle-Écosse.
- c. Au moyen d'initiatives de sensibilisation et de mobilisation et de communications internes, faire connaître régulièrement les différents outils et programmes pour appuyer la prestation de services en français.
- d. Communiquer avec les différentes unités, équipes du personnel et équipes dirigeantes et faire des présentations pour s'assurer que la prestation des services en français soit ajoutée aux éléments à considérer dans l'élaboration, la prestation et l'évaluation des soins et des services.
- e. Collaborer avec le service des ressources humaines afin de cerner des moyens qui permettent de mieux connaître les compétences linguistiques des employés.

- f. Collaborer avec le service des ressources humaines afin de s'assurer que les politiques et les processus de recrutement cernent les postes qui exigent des compétences en français. Faire traduire les offres d'emploi en français. Promouvoir les offres d'emploi au sein des réseaux acadiens et francophones pour encourager les gens à postuler. Élaborer et mettre en œuvre des lignes directrices et des initiatives pour soutenir cet objectif.
- g. Soutenir les services de recrutement des médecins en communiquant avec les médecins francophones afin qu'ils envisagent d'exercer leur profession en Nouvelle-Écosse.
- h. Mettre en œuvre 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 soins et des services en français.
- i. Offrir une formation en matière de sécurisation culturelle pour aider les employés, les médecins, les apprenants et les bénévoles à comprendre les expériences vécues par les Acadiens et les francophones en Nouvelle-Écosse et les obstacles à l'accès aux services de santé et de mieux-être. Travailler en collaboration avec des partenaires communautaires et gouvernementaux pour offrir cette formation.
- j. 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.
- k. Obtenir auprès de l'ensemble des établissements de Santé Nouvelle-Écosse des données pertinentes aux visites des personnes et des familles francophones et les analyser pour qu'elles servent à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des services en français.
- l. Surveiller la mise en œuvre des initiatives et des systèmes en matière de gestion de l'information et de technologie, y compris l'initiative « une personne, un dossier » pour que l'élément « langue » soit bel et bien inscrit au dossier des demandeurs de soins et suivi.

Assurer la participation de la communauté acadienne et francophone quant à la planification des services de santé en français.

a. Cultiver les relations collaboratives avec les partenaires communautaires et gouvernementaux pour faire des progrès continus et mesurés dans la prestation des services en français :

- Réseau Santé–Nouvelle-Écosse
- IWK Health Centre
- Université Sainte-Anne
- Affaires acadiennes et Francophonie
- Ministère de la Santé et du Mieux-être
- Consortium national de formation en santé
- Conseil scolaire acadien provincial
- 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 promouvoir les possibilités de carrière dans le secteur de la santé auprès des jeunes Acadiens et francophones. En collaboration avec les services de recrutement du personnel et des médecins, entretenir des liens avec des francophones inscrits dans des professions en santé et en médecine afin de promouvoir la Nouvelle-Écosse comme un endroit où ils peuvent exercer leur profession ou développer leur carrière.

c. Soutenir les unités et les programmes afin de faire participer les intervenants acadiens et francophones. Encourager les Acadiens et les francophones à participer aux activités publiques et aux demandes de commentaires et de suggestions en français.

d. Encourager les Acadiens et les francophones à présenter une demande pour devenir membre des conseils communautaires de santé, des groupes de défense des demandeurs de soins et d'autres comités liés à la santé.

Être conséquent dans la prestation des services en français dans tous les établissements de Santé Nouvelle-Écosse.

- a. Renforcer l'offre active de services en français par les employés, les médecins, les apprenants et les bénévoles en soulignant les avantages et les effets positifs de la prestation de services en français, y compris la réduction des risques et l'amélioration des soins fournis aux personnes et à leur famille.
- b. Augmenter la participation des employés, des médecins, des apprenants et des bénévoles au programme *Bonjour!* pour soutenir l'offre active de services en français dans tous les établissements de Santé Nouvelle-Écosse.
- c. Recruter des bénévoles qui parlent français dans toutes les régions de la Nouvelle-Écosse et leur apporter du soutien.
- d. Mettre en œuvre des moyens novateurs pour fournir des soins et des services en français partout au sein de Santé Nouvelle-Écosse, par exemple, en utilisant la technologie comme les services d'interprétation par téléphone et vidéo, de même que Virtual Care (soins virtuels).
- e. Recueillir les compliments, les préoccupations et les questions des personnes et des familles francophones et y répondre en français.
- f. Augmenter le contenu en français sur le site Web de Santé Nouvelle-Écosse.
- g. Insérer du contenu en français dans les communications au public, notamment dans les annonces liées à la santé, à la sécurité, aux interruptions de service et aux fermetures temporaires.
- h. Installer des affiches en français dans les endroits les plus achalandés (services d'urgence et des consultations externes), en particulier dans les régions où il y a une forte population acadienne et francophone.
- i. Augmenter le nombre de documents et de publications en français qui sont les plus pertinents pour les francophones. Distribuer dans nos établissements et au sein de la communauté acadienne et francophone des documents et des publications en français qui s'adressent aux demandeurs de soins.
- j. Célébrer et faire connaître les succès de la prestation de services en français.

PROGRESS IN REACHING GOALS AND OBJECTIVES FOR 2019-20

Overall Goals for 2019-20:

- 1) Strengthen internal operational structures including policy and administration frameworks within Nova Scotia Health
- 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 we planned for 2019-20 | What we accomplished in 2019-20 |
|--|---|
| 1) Strengthen internal operational structures including policy and administrative frameworks within Nova Scotia Health | |
| <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. 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 our four zones, a manager acts as a liaison between us and Acadian and francophone communities. The Provincial FLS Consultant and the Acadian and francophone community liaisons met via tele- and video-conferencing to develop and monitor implementation of the FLS plan. The FLS plan is developed in collaboration with the community liaisons and senior leadership.</p> <p>b. FLS tools, programs and resources, such as French language courses, were regularly communicated via the provincial <i>NSHA News/Nova Scotia Health News</i> newsletter, and posted on the Language Services intranet page accessed by employees, physicians, learners and volunteers.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>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.</p> <p>d. Promote and monitor the French-language usage of remote language interpretation services by telephone and video where bilingual health personnel are not available.</p> <p>e. Present information about FLS delivery consistently during orientation sessions for new hires and for new leaders across all regions of Nova Scotia Health.</p> <p>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.</p> <p>g. Increase employee, physician, learner and volunteer participation in the <i>Bonjour!</i> Program to bolster the active offer of FLS.</p> | <p>c. Work continued to ensure units and teams within Nova Scotia Health are aware of processes to have documents translated to French and to access language interpretation in French.</p> <p>d. Use of remote language interpretation in French was monitored.</p> <p>e. Information on tools and programs to assist in FLS development and delivery was presented during orientation sessions for new employees across all zones. Information is also included in the orientation manual provided to new employees.</p> <p>f. Employees, physicians and learners accessed French language training opportunities to broaden the active offer of services in French, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 163 seats of French language training (representing more than 3,600 hours of training in French) - Online courses offered to employees, physicians, and learners working outside of regions in which in-person courses are delivered (Fall 2019 and Winter 2020 sessions). - Ongoing collaboration with Réseau Santé-Nouvelle-Écosse to develop health sector specific language training. This work will continue in 2020-21. <p>g. The <i>Bonjour!</i> Program is promoted during orientation sessions for new employees, as well as more broadly internally within Nova Scotia Health to bolster the active offer of services in French. Bilingual team members are</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| <p>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.</p> <p>i. Maintain synergy between FLS and diversity and inclusion initiatives to leverage impact and ensure complementarity.</p> <p>j. Celebrate and communicate successes in FLS delivery.</p> <p>k. 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.</p> <p>l. Continue work to develop an understanding of the composition of Nova Scotia Health's workforce in terms of language capacity.</p> | <p>encouraged to wear <i>Bonjour!</i> pins to be more visible to French-speaking individuals and families.</p> <p>h. Eight (8) employees attended a <i>Health Care in French at a Glance</i> session in 2019-20. Promotion of the training to Nova Scotia Health team members will continue throughout 2020-21.</p> <p>i. The Provincial FLS Consultant is a member of the Provincial Diversity and Inclusion Committee.</p> <p>j. Profiles of FLS champions and initiatives were published, including a profile of Western Zone Acadian and francophone community liaison and Digby Regional Hospital Site Lead (August 2019), and of a Continuing Care Coordinator (October 2019).</p> <p>k. Continued to monitor the early stages of the One Person, One Record (OPOR) initiative to ensure that the element of language is incorporated in patient records.</p> <p>l. Collaborated with People Services/Human Resources to identify means to capture French-language capacity among employees, physicians and learners.</p> |
| 2) Develop and deliver quality French-language services and programs to the public | |
| <p>a. Promote the tools designed to increase the active offer of FLS – such as the <i>Bonjour!</i> 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 –</p> | <p>a. The importance and benefits of the active offer of services in French was reinforced throughout the year:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FLS tools, programs and resources appeared regularly in <i>NSHA News/Nova Scotia Health News</i> newsletter. |

| | |
|---|--|
| <p>including reducing risks and improving care provided to individuals and their families.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>d. Recruit and support French-speaking volunteers throughout Nova Scotia.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Information was posted on the <i>Language Services</i> intranet page accessed by employees, physicians, learners and volunteers. - Presentations were carried out and advice was provided to various teams and units to help them develop and deliver services in French. - National Acadian Day (August 15) events were held in various facilities, including Halifax Infirmiry site, Victoria General site, Dartmouth General and Sacred Health Community Health Centre. <p>b. Explored opportunities for relationship building and collaboration between CHBs and the Acadian and francophone community.</p> <p>c. Collaborated with People Services/Human Resources to ensure recruitment policies and processes identify positions requiring French-language skills, and that related job postings were translated into French and promoted within Acadian and francophone networks to encourage applications.</p> <p>d. Ongoing collaboration with Volunteer Services to recruit French-speaking volunteers and to promote volunteer opportunities within the Acadian and francophone community. Volunteer Services' webpage is available in French: http://www.nshealth.ca/volunteer-fr</p> |
|---|--|

e. Implement innovative means to provide services and care in French across Nova Scotia Health, e.g. using technology such as telephone and video interpretation services as well as Virtual Care (Telehealth).

e. Electronic tablets were implemented in facilities within or serving Acadian and francophone communities, to provide video language interpretation services in French when French-speaking employees, physicians, learners or volunteers were not immediately available. Electronic tablets for video language interpretation have been designated for the following sixteen (16) facilities across Nova Scotia:

- Aberdeen Hospital (New Glasgow)
- Buchanan Memorial Community Health Centre (Neils Harbour)
- Cape Breton Regional Hospital (Sydney)
- Colchester East Hants Health Centre (Truro)
- Cumberland Regional Health Care Centre (Amherst)
- Dartmouth General Hospital (Dartmouth)
- Digby General Hospital (Digby)
- Halifax Infirmary – QEII Health Sciences Centre (Halifax)
- Roseway Hospital (Shelburne)
- St. Martha’s Regional Hospital (Antigonish)
- Sacred Heart Community Health Centre (Chéticamp)
- South Shore Regional Hospital (Bridgewater)
- Strait Richmond Hospital (Evanston)
- Valley Regional Hospital (Kentville)
- Victoria County Memorial Hospital (Baddeck)

| | |
|---|---|
| <p>f. Gather and respond – in French – to compliments, concerns and questions from French-speaking individuals and families.</p> <p>g. Encourage Acadians and francophones to submit their feedback in French.</p> <p>h. Increase French-language content on Nova Scotia Health’s public website.</p> | <p>- Yarmouth Regional Hospital (Yarmouth)</p> <p>Language interpretation services in French are also available 24/7/365 by telephone in all our facilities. In-person language interpretation services in French are available in Central Zone facilities.</p> <p>- To improve access and quality of home care services for Acadian and francophone communities, engagement sessions were carried out in the communities of Clare, Argyle, Isle Madame, Pomquet, Truro, Halifax, Chéticamp and Sydney. Telephone surveys among French-speaking clients are ongoing to gather information about client and caregiver experiences.</p> <p>f. Acadians and francophones can share their concerns, questions and feedback in French with Patient Relations either on the webpage (http://www.nshealth.ca/contact-us/patientfamily-feedback-commentaires-des-patients-et-des-familles) or by emailing bonjour@nshealth.ca. Individuals may also contact the patient relations phone line at 1-844-884-4177.</p> <p>g. In collaboration with Réseau Santé–Nouvelle-Écosse, the contact information for Patient Relations was distributed within the Acadian and francophone community to invite individuals and families to share their feedback with us in French.</p> <p>h. Our website hosts a portal for French-language information, publications and services, to facilitate navigation in French: http://www.nshealth.ca/les-services-en-francais-la-regie-de-la-sante-de-la-nouvelle-ecosse</p> |
|---|---|

i. Embed French-language content in Nova Scotia Health's communications to the public, including in announcements related to health and safety and service disruptions or temporary closures.

j. Gather and analyse Nova Scotia Health-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 Nova Scotia Health facilities and within the Acadian and francophone community.

i. Service disruptions, temporary closures, as well as announcements related to health and safety were communicated to the public in French. Portions of our 2018-19 annual report were published in French (<http://www.nshealth.ca/AnnualReport2018-19/fr.html>).

We published social media posts on a variety of subjects, and re-shared those of partner organizations to inform Acadians and francophones of health and wellness related initiatives and announcements.

j. Patients' language is compiled when registering to our facilities across Nova Scotia. Reports generated help plan and deliver services in French.

k. In collaboration with Facility Management and Support, French-language exterior signage indicating the location of emergency services is now present at 12 facilities throughout the province.

l. Patient material translated into French included 19 information brochures on subjects such as cataract surgery, high fibre eating, managing diabetes and pneumonia. Over 170 patient brochures are now available in French and can be read and printed at: <http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF>.

3) 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
- 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

a. We collaborated with community and government partners throughout 2019-20 to increase the offer of services in French:

- Membership on the Board of Directors of Réseau Santé–Nouvelle-Écosse (non-voting)
- Ongoing collaboration with IWK Health Centre
- Joint work session between Nova Scotia Health, Réseau Santé and IWK Health Centre held in January 2020
- Membership on the French-language Services Coordinating Committee (Office of Acadian Affairs and Francophonie, Government of Nova Scotia)
- Continued collaboration with FLS Coordinator at Department of Health and Wellness.
- Continued collaboration with the Conseil scolaire acadien provincial (CSAP) and Public Health to ensure services are provided in French in Acadian and francophone schools.
- Engagement sessions with community organizations and representatives across Nova Scotia in November 2019, in collaboration with Réseau Santé, in Truro, Pomquet, Bridgewater and Greenwood (four sessions; 64 participants).

| | |
|---|---|
| <p>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.</p> <p>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.</p> <p>d. Collaborate to actively encourage Acadians and francophones to participate in Nova Scotia Health engagement activities and feedback processes in French.</p> | <ul style="list-style-type: none"> · Nova Scotia Health Continuing Care collaborated with Réseau Santé– Nouvelle-Écosse, Regroupement des aînés de la Nouvelle-Écosse and Fédération des femmes acadiennes de la Nouvelle-Écosse to develop and implement <i>The Place Where We Live: Understanding the Home Care Needs of Nova Scotia’s Acadian and Francophone Population</i> initiative. <p>b. No networking events were held during 2019-20.</p> <p>c. Collaborated with Réseau Santé, CSAP and other partner organizations to distribute surveys to capture feedback from the Acadian and francophone community.</p> <p>d. In addition to the sessions mentioned previously, Nova Scotia Health teams engaged the Acadian and francophone community to capture its feedback in the development of care and services in French, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nova Scotia’s Enhanced Immunization Access project collected parent data on children’s immunization records and services. Documentation, advertising, communications, etc., were available in both official languages. Parent letters, the survey, the Engage4Health website as well as communication with CSAP and posters were available in French. - Between October and December 2019, the Mental Health and Addictions Program (MHAP) launched a French-language online survey to help develop a more responsive and information-packed website. The goal was to hear |
|---|---|

| | |
|--|---|
| | <p>from people all over the province with different views, backgrounds and life experiences, including from Acadians and francophones.</p> <ul style="list-style-type: none">- The <i>Your Voice Matters</i> survey was translated to French and distributed within the Acadian and francophone community. Issued by the Community Health Teams, the survey is an engagement initiative with the intent of gathering feedback from the community. This feedback helps shape Community Health Team programs and services.- Public Health issued a survey in French to better understand if the Loving Care series books meet the needs of French-speaking families. |
|--|---|

GOALS, OBJECTIVES AND MEASURES FOR 2020-21

Overall Goals for 2020-21:

- 1) Expand French-language services capacity within Nova Scotia Health
- 2) Engage the Acadian and francophone community in French-language services planning
- 3) Deliver consistent French-language services throughout Nova Scotia Health

Expand French-language services capacity within Nova Scotia Health

- 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. Present information about FLS delivery consistently during orientation sessions for new hires and for new leaders across Nova Scotia Health.
- c. Regularly communicate the various tools and programs to support FLS delivery via internal outreach and engagement initiatives, as well as internal communications.
- d. Reach out and present to various units, teams and leadership forums to ensure FLS delivery remains a consideration in care and services development, delivery and evaluation.
- e. Collaborate with Human Resources to identify means to capture French-language capacity among employees.

- f. Collaborate with Human Resources to ensure recruitment policies and processes identify positions requiring French-language skills. Translate related job postings to French. Promote job postings within Acadian and francophone networks to encourage applications. Develop and implement guidelines and initiatives to support this objective.
- g. Support Physician Recruitment Services in reaching out to French-speaking physicians to consider practicing in Nova Scotia.
- h. Implement innovative French language training opportunities for employees, physicians and learners. Develop mechanisms to facilitate the application of their learning into the delivery of care and services in French.
- i. Offer cultural safety training to help employees, physicians, learners and volunteers understand the lived experiences of Acadians and francophones in Nova Scotia and barriers to accessing health and wellness services. Work in collaboration with community and government partners to deliver.
- j. Maintain synergy between FLS and diversity and belonging initiatives to leverage impact and ensure complementarity.
- k. Gather and analyze Nova Scotia Health-wide statistics relevant to visits by French-speaking individuals and families to inform the development, implementation and evaluation of FLS services.
- l. Monitor the implementation of information management and information technology (IM/IT) initiatives and systems, including *One Person, One Record*, to ensure language is an element identified and tracked in patient related systems.

Engage the Acadian and francophone community in French-language services planning

a. Nurture collaborative relationships to achieve continued and measured progress in FLS with community and government partners:

- Réseau Santé-Nouvelle-Écosse
- IWK Health Centre
- Université Sainte-Anne
- Office of 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 promote career opportunities in the health sector among Acadian and francophone youth. In collaboration with Recruitment Services and Physician Recruitment, liaise with French-speaking individuals enrolled in health and medical professions to promote Nova Scotia as a place to practice and/or develop their career.
- c. Support units and programs in engaging Acadian and francophone stakeholders. Invite Acadians and francophones to participate in engagement activities and feedback processes in French.
- d. Encourage Acadians and francophones to apply to become members of community health boards (CHBs), patient advisory groups and other health-related committees.

Deliver consistent French-language services throughout Nova Scotia Health

- a. Strengthen the active offer of FLS by employees, physicians, learners and volunteers 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. Increase employee, physician, learner and volunteer participation in the *Bonjour!* Program to bolster the active offer of FLS throughout Nova Scotia Health.
- c. Recruit and support French-speaking volunteers across Nova Scotia.
- d. Implement innovative means to provide care and services in French across Nova Scotia Health, e.g. using technology such as telephone and video interpretation services as well as Virtual Care (Telehealth).

- e. Gather and respond – in French – to compliments, concerns and questions from French-speaking individuals and families.
- f. Increase French-language content on Nova Scotia Health’s public website.
- g. Embed French-language content in communications to the public, including in announcements related to health and safety and service disruptions or temporary closures.
- 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. 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 our facilities and within the Acadian and francophone community.
- j. Celebrate and communicate successes in FLS delivery.