

Plan de services en français de 2016-2017 de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse

Juin 2016



<p><i>Message de la présidente et directrice générale Janet Knox</i></p> <p>C'est avec plaisir que je présente le deuxième plan de services en français de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse, ci-après la Régie. Le plan porte sur l'exercice financier de 2016-2017 et souligne le travail important que la Régie entreprend pour que les services et les programmes en français restent au premier plan.</p> <p>En tant que nouvel organisme, la Régie s'est engagée à améliorer l'accès aux services en français et à bâtir et à renforcer les relations avec les collectivités acadiennes et francophones.</p> <p>Notre vision, « Des gens en santé, des collectivités en santé pour des générations », est claire, et ensemble, nous continuerons le travail de cerner les besoins de la population acadienne et francophone en Nouvelle-Écosse et d'y répondre.</p> <p>La Régie porte énormément d'attention aux besoins en santé des Néo-Écossais et des collectivités néo-écossaises parce que notre système de santé aide les particuliers, les familles et les collectivités à être le plus en santé possible et à le rester, ce qui consiste à avoir les bonnes personnes aux bons endroits pour offrir les bons services au bon moment. Nous nous engageons, au cours de l'année qui vient, à rencontrer les collectivités pour déterminer quels sont leurs besoins et leurs priorités pour la prochaine année et pour l'avenir, et en discuter avec elles.</p> <p>Je me réjouis à l'idée d'aller de l'avant ensemble.</p>	<p><i>Message from the President and CEO, Janet Knox</i></p> <p>On behalf of Nova Scotia Health Authority, I am pleased to present our second French-language Services Plan, which will cover the 2016-17 fiscal year. This plan outlines the important work Nova Scotia Health Authority is undertaking to ensure French-language services and programming remains at the forefront.</p> <p>As a new organization, Nova Scotia Health Authority is committed to improving access to French-language services and building on and strengthening relationships with our Francophone and Acadian communities.</p> <p>Our vision is <i>Healthy people, healthy communities – for generations</i>, and together we will work to ensure that we continue to identify and meet the needs of the Francophone and Acadian populations in Nova Scotia.</p> <p>Nova Scotia Health Authority is focused on the health needs of Nova Scotians and our communities—supporting individuals, families and communities to be healthy and stay as healthy as possible by ensuring we have the right people in the right places providing the right services at the right time. Over the next year we are committed to meeting with communities to identify and discuss priorities and needs for the coming year, and into the future.</p> <p>I look forward to moving forward together.</p>
<p><i>Réponses aux demandes en français</i></p> <p>La capacité de répondre aux demandes orales et écrites du public de communiquer en français varie. Dans de nombreux cas, quand un employé qui n'est pas bilingue reçoit une demande orale, il peut faire appel aux interprètes du service de téléassistance</p>	<p><i>Responses to French Requests</i></p> <p>Verbal and written requests from the public to communicate in French range across the province. In many cases, if a verbal request is received and the staff member is not bilingual, they have the ability to access the Nova Scotia Interpretation Services</p>

<p>linguistique « Language Line » qui sont accessibles tous les jours, 24 heures sur 24, et qui facilitent la communication entre les fournisseurs de soins et les patients de différents milieux linguistiques et culturels. Ce sont des professionnels spécialement formés qui connaissent bien la terminologie familière et la terminologie médicale et qui comprennent les valeurs culturelles et les pratiques de soins de différentes cultures.</p> <p>Pour les communications écrites, les employés s'adresseront au coordonnateur des services en français de leur région pour obtenir une réponse par écrit. La Régie s'adresse souvent à Communications Nouvelle-Écosse ou aux Affaires acadiennes pour obtenir de l'aide pour la traduction.</p>	<p>for on-site interpretation or Language Line interpreters, which are available 24/7 to facilitate communication between healthcare providers and patients from different linguistic and cultural backgrounds. They are specially trained professionals who are competent in both colloquial and medical terminology and understand cultural values and health care practices in different cultures.</p> <p>For written communication, employees will work with the French-language coordinator in their area to provide a written response. Often times, NSHA will reach out to Communications Nova Scotia or Acadian Affairs for assistance with translation.</p>
<p><i>Inventaire des services en français</i></p> <p>Il y a toute une gamme de programmes et de services qui sont offerts en français dans la province. Dans de nombreux établissements et de nombreux programmes, les services de santé cliniques et communautaires peuvent être offerts en français par du personnel bilingue ou par l'intermédiaire d'interprètes professionnels.</p> <p>Partout dans la province, le personnel participe au programme d'identification visuelle <i>Bonjour!</i> Le programme est inscrit dans les nouvelles séances d'orientation de nombreux secteurs de la Régie. De plus, de nombreux établissements dans la province ont un affichage bilingue pour les patients et les visiteurs.</p> <p>Tout en poursuivant la rationalisation des programmes et des services, la Régie est déterminée à élaborer une approche coordonnée sur la façon dont les programmes et les services sont offerts en français. Elle s'est engagée à communiquer ces changements au public.</p>	<p><i>French-language Services Inventory</i></p> <p>There are a range of programs and services that are offered in French across the province. In many facilities and program areas across the province, clinical and community-based health services can be offered in French through bilingual staff or the use of professional interpreters.</p> <p>Employees from across the province participate in the Bonjour! visual identification program. The program is showcased in new staff orientation in many of the zones within NSHA. In addition, signage in many facilities across the province provides a bilingual option for patients and visitors.</p> <p>As we continue to streamline programs and services, NSHA is committed to developing a coordinated approach to how programs and services are offered in French and we are committed to ensuring that these changes are communicated to the public.</p>
<p><i>Coordonnateurs des services en français</i></p>	<p><i>French-language Services Coordinator</i></p>

La Régie a plusieurs coordonnateurs de services en français en poste dans différents établissements de la province.

Dans le secteur Est :

- La révérende Sandra Morrison - 902-567-7743
Sandra.Morrison@nshealth.ca
- Sarah MacDonald - 902-867-4500, poste 4262
Sarah.macdonald@nshealth.ca

Dans le secteur Nord :

- Eileen MacIsaac - 902-752-7600, poste 1124
Eileen.macisaac@nshealth.ca
- Dawn Ripley - 902-667-6238
Dawn.ripley@nshealth.ca
- Tracey Martin- 902 893-5554, poste 42419
Tracey.martin@nshealth.ca

Secteur du Centre :

- Nicole Holland – 902-473-1909
Nicole.holland@nshealth.ca

Dans le secteur Ouest :

- Louise Hopper – 902-354-5508
louise.hopper@nshealth.ca
- Hubert d'Entremont- 902-245-2502, poste 3219
Hubert.dEntremont@nshealth.ca

NSHA is pleased to have several French-language Coordinators stationed across the province. They include:

Eastern Zone:

- Rev. Sandra Morrison- (902) 567-7743
Sandra.Morrison@nshealth.ca
- Sarah MacDonald- (902) 867-4500 ext.4262
Sarah.macdonald@nshealth.ca

Northern Zone:

- Eileen MacIsaac- (902) 752-7600 ext.1124
Eileen.macisaac@nshealth.ca
- Dawn Ripley- (902) 667-6238
Dawn.ripley@nshealth.ca
- Tracey Martin- (902) 893-5554 ext. 42419
Tracey.martin@nshealth.ca

Central Zone:

- Nicole Holland- (902) 473-1909
Nicole.holland@nshealth.ca

Western Zone:

- Louise Hopper (902) 354-5508
louise.hopper@nshealth.ca
- Hubert d'Entremont- (902) 245-2502 ext.3219
Hubert.dEntremont@nshealth.ca

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2015-2016

Le 1^{er} avril 2015, les neuf régies régionales de la santé de la Nouvelle-Écosse ont été réunies pour ne former qu'une seule régie. L'année 2015-2016 en a été une d'importante transition et beaucoup de travaux de planification ont été entrepris pour la fusion des neufs régies régionales de la santé.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016

On April 1, 2015, Nova Scotia's district health authorities came together as one. The 2015-2016 year was one of great transition, as there was significant planning undertaken for the consolidation of the nine district health authorities.

Il est important de souligner que les activités et les projets varient d'un endroit à l'autre dans la province. Certaines régions de la province ont un pourcentage relativement faible de personnes qui s'identifient comme francophones ou Acadiens alors que d'autres régions ont un très grand nombre de francophones et d'Acadiens.

Buts et objectifs pour 2015-2016

1. Renforcement des capacités dans le domaine des services en français au sein de la Régie
2. Développement des compétences et des connaissances.
3. Intéressement communautaire et public
4. Établissement de partenariats et de relations
5. Offre de services uniformes

Mesures prévues en 2015-2016

Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse (approche provinciale)

1. **Renforcement des capacités dans le domaine des services en français au sein de la Régie**
 - a. Revoir la structure organisationnelle actuelle derrière la coordination des services en français dans la province et explorer la création d'une nouvelle structure avec une direction plus forte et une meilleure coordination des services en français tant au niveau provincial qu'au niveau des secteurs de la nouvelle régie.
 - b. Rédiger une politique sur les services en français pour l'ensemble de la province, qui appliquerait l'optique des services en français et qui explorerait les domaines pour améliorer le soutien à la prestation des services en français.
2. **Développement des compétences et des connaissances**
 - a. Élaborer une plateforme éducative uniforme et des exposés à utiliser lors de toutes les séances d'orientation des employés de la Régie. Le matériel expliquera la *Loi sur les services en français*, le plan de services en français de la Régie et les engagements de

It is important to note that activities and projects range across the province. Some areas of the province have a relatively small percentage of individuals who identify as Francophone or Acadian, while some have a very large population of Acadian or French-speaking populations.

Goals and Objectives 2015-2016

1. Building capacity within the French-language Services portfolio within the NSHA
2. Education and Capacity Building
3. Community and Public Engagement
4. Partnerships and Relationship Building
5. Consistent Services

Planned Measures for 2015-2016

NSHA (provincial approach):

1. **Building Capacity within the French-language Services Portfolio within the NSHA**
 - a. Review of current organizational structure supporting French-language Coordination across the province and explore developing a new structure with stronger leadership and better coordination of French-language services at both the provincial and the zone level within the new organization.
 - b. Develop a provincial French-language approach that would apply a French-language lens and explore areas to enhance supports for French-language service delivery.
2. **Education and Capacity Building**
 - a. Develop a standardized education deck and presentations to be used at all NSHA employee orientation sessions. The materials will outline the French-language Services Act, the NSHA French-language Services Plan and commitments (including

cette dernière (projets et activités).

- b. Promouvoir la participation au programme d'identité visuelle *Bonjour!* et augmenter la participation des employés, des bénévoles, des apprenants et des médecins. Encourager de nouvelles personnes à participer au programme et appuyer les personnes qui y participent actuellement. Pour pouvoir rendre compte, la Régie mettra sur pied une banque de données sur les participants au programme d'identité visuelle *Bonjour!* et la tiendra à jour.
- c. Créer plus d'occasions pour former et sensibiliser le personnel en offrant des séances comme *Coup d'œil sur la santé en français*, *Coup d'œil sur l'Acadie* et d'autres programmes de formation. Cela comprend des possibilités de formation en ligne pour les employés et les médecins.
- d. Élaborer et tenir à jour une base de données provinciale sur les employés et les médecins qui parlent français pour que soient en place les jalons nécessaires pour améliorer l'accès à des services de traduction et d'interprétation sur place.

3. Intéressement communautaire et public

- a. Tenir des séances d'intéressement avec les collectivités acadiennes et francophones dans la province pour cerner les besoins continus et émergents et y répondre, aider à planifier les prochains plans des services en français, bâtir des relations et les renforcer. Les efforts seront à l'échelle provinciale mais ils cibleront les régions où sont situées les collectivités acadiennes et francophones .
- b Augmenter la sensibilisation du public aux programmes et aux services en français offerts dans les établissements de la Régie.

4. Établissement de partenariats et de relations

- a. Continuer à entretenir (et dans certains cas à établir) des

projects and activities).

- b. Promote and increase employee, volunteer, learner and physician participation in the *Bonjour!* visual identity program. Encourage both new and existing individuals to participate in the program. To ensure accountability, a provincial database of *Bonjour!* visual identity program participants will be created and maintained by the NSHA.
- c. Create more opportunities for staff training and awareness with sessions such as *Health Care at a Glance*, *Acadie at a Glance* and other training programs. This includes online training options for staff and physicians.
Develop and maintain a provincial database of French-speaking and bilingual staff and physicians to ensure supports are in place to enhance access to local interpretation and translation

3. Community/Public Engagement

- a. Host engagement sessions with Acadian and Francophone communities across the province to identify and address ongoing and emerging needs, help shape future French-language Service Plans and build and strengthen relationships. Though efforts will be provincial in nature, they will target the areas of the province where the Acadian and Francophone communities are present.
- b. Increase the public's awareness of the French-language programs and services available throughout the NSHA.

c.

4. c. Partnerships and Relationship Building

- a. Continue to maintain (and in some areas build new) relationships and partnerships with:

relations et des partenariats avec :

- i. le Réseau Santé
 - ii. l'Université Sainte-Anne
 - iii. les Affaires acadiennes, le ministère de la Santé et du Mieux-être, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse
 - iv. le Consortium national de formation en santé
 - v. le Conseil scolaire acadien provincial
 - vi. d'autres associations et groupes francophones et acadiens.
- b. Créer une relation plus forte avec les médias francophones et désigner des porte-parole de la Régie qui sont francophones.

5. Offre de services uniformes

- a. Élaborer une stratégie pour en venir à ce que tous les établissements, tous les programmes et tous les services de la Régie aient accès au service de téléassistance pour la traduction et l'interprétation. Cela signifie entre autres d'éduquer et d'informer le personnel et les médecins pour qu'ils puissent l'utiliser avec succès.
- b. Élaborer une approche et un processus coordonnés et uniformes au sein de l'organisation pour la traduction en français de textes et d'affiches pour le public, les employés, les bénévoles, les apprenants et les médecins dans un but de sensibilisation, d'éducation ou de recrutement.
- c. Explorer la façon d'utiliser la technologie pour améliorer les services offerts à la communauté acadienne et francophone.
- d. Recruter activement des bénévoles acadiens et francophones qui peuvent aider les gens à circuler dans les établissements de la Régie et prêter assistance aux patients acadiens et francophones, à leurs familles et à leurs visiteurs.

Survol des activités dans les secteurs

- i. Réseau Santé;
- ii. Université Sainte Anne;
- iii. Acadian Affairs and Department of Health and wellness, Government of Nova Scotia;
- iv. Le Consortium national de formation en santé;
- v. Conseil scolaire acadien provincial; and
- vi. Other Francophone and/or Acadian groups and associations.

- b. Create a strengthened relationship with Francophone media and identify appropriate French-language speaking spokespeople for NSHA.

5. Consistent Services

- a. Develop a strategy to work towards ensuring that all NSHA facilities, programs and services have access to a provincial and consistent Language Interpretation and Translation Telephone Service. This includes appropriate education and information for staff and physicians to ensure they are able to successful access and utilize the service.
- b. Develop a coordinated and consistent approach and process within the organization for the French translation of materials and signage for the public, as well as for employees, learners, volunteers and physicians for the purposes of awareness, education and/or recruitment.
- c. Explore how we can utilize technology to enhance services to Francophone and Acadian communities.
- d. Actively recruit Acadian and Francophone volunteers to assist with facility navigation and support Acadian and Francophone patients and visitors.

Highlights of Zone-based Activities:

Secteur est :

- Placer des affiches bilingues dans des secteurs désignés, tels les services d'urgence.
- Tenir, tous les trois mois, des séances communautaires d'intéressement du public à Chéticamp, à Isle Madame, à Sydney et à Pomquet.
- Recruter activement des bénévoles acadiens et francophones pour aider les gens à circuler dans les établissements situés dans le secteur.
- Célébrer la Fête nationale des Acadiens et des Acadiennes et les Rendez-vous de la francophonie pour sensibiliser les employés.

Secteur du centre :

- Continuer de tenir le compte du nombre de fois que les kiosques Patientway sont utilisés. Les kiosques ont maintenant une composante en français intégrée aux écrans.
- Former le personnel clinique et le personnel de première ligne en décrivant les pratiques exemplaires pour la prestation de services de santé en français.

Secteur ouest :

- Continuer de travailler avec les conseils communautaires de santé pour aider à compléter les arbres d'aide des conseils communautaires de santé avec les ressources et le matériel bilingues accessibles dans les régions qu'ils servent.
- Promouvoir le rôle des services des bibliothèques pour trouver les ressources appropriées qui existent en français.
- Continuer à s'associer en partenariat avec le groupe local South Shore Welcoming Communities et la Tri-County Multicultural Association.
- Tenir, tous les trois mois, des séances communautaires d'intéressement du public dans Clare et Argyle.

Secteur nord :**Eastern Zone:**

- Bilingual signage in designated areas such as Emergency Departments.
- Host quarterly community/public engagement sessions in the communities of Cheticamp, Isle Madame, Sydney and Pomquet.
- Actively recruit Acadian and Francophone volunteers to support facility navigation within regional hospitals.
- Celebrate Acadian Day and Rendez-vous de la francophonie to create awareness.

Central Zone:

- Continue to monitor the Patientway Kiosks, which now have a built in French-language component to the kiosk screens.
- Educate frontline, clinical staff by outlining best practices when providing healthcare services in French.

Western Zone:

- Continue to work with local Community Health Boards (CHBs) to assist with populating CHB Helping Trees with bilingual resources and material available for the areas they serve.
- Promote the role of library services in sourcing appropriate, existing French-language resources.
- Continuing to partner with the local South Shore Welcoming Communities group and the Tri-County Multicultural Association.
- Host quarterly community/public engagement sessions in Clare and Argyle.

Northern Zone:

- Continue to produce bilingual signage throughout community based service offices (Public Health Services, Addictions and Mental Health Services).

- Continuer d'installer des affiches bilingues dans tous les points de service communautaires (Services de la santé publique, Services de santé mentale et de traitement des dépendances).
- Continuer de veiller à ce que les ressources soient accessibles en français sur demande des clients.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2015-2016

Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse (approche provinciale)

- 1. Renforcement des capacités dans le domaine des services en français au sein de la Régie**
 - a. La Régie a revu la structure organisationnelle actuelle derrière la coordination des services en français dans la province et continue d'explorer la création d'une nouvelle structure pour mieux appuyer la coordination des services en français au sein de ce nouvel organisme.
 - b. La Régie a rédigé une version préliminaire d'une politique sur les services en français qui porte sur la standardisation des services de traduction et d'interprétation au sein de la Régie. La politique est à l'étape de la révision.
- 2. Développement des compétences et des connaissances.**
 - a. La Régie travaille à l'élaboration d'une plateforme éducative uniforme qui sera utilisée dans toutes les séances d'orientation des employés de la Régie. La plateforme fournit des renseignements sur la *Loi sur les services en français* et le plan de services en français de la Régie et décrit la nouvelle ébauche de politique sur les services de traduction et d'interprétation.
 - b. La Régie continue de promouvoir la participation au programme d'identité visuelle *Bonjour!* et d'augmenter la participation des employés, des bénévoles, des apprenants et des médecins. Les employés reçoivent de l'information sur le programme lors des séances

- Continue to make sure resources are available in French for clients on request.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2015-2016

NSHA (provincial approach):

- 1. Building Capacity within the French-language Portfolio within the NSHA**
 - a. NSHA has been reviewing the organizational structure supporting French-language coordination across the province and continues to explore developing a new structure to support better coordination of French-language services within the new organization.
 - b. NSHA has drafted a provincial French-language services policy that focuses on standardizing translations and interpretive services within the NSHA. The policy is currently in the review stage.
- 2. Education and Capacity Building**
 - a. NSHA is working towards the development of a standardized education deck to be used at all NSHA employee orientation sessions. The deck provides information on the French-language Services Act, the NSHA French-language Services Plan and outlines the new draft policy around translation and interpretive services.
 - b. NSHA continues to promote and increase staff, volunteers, learners and physician participation in the *Bonjour!* visual identity program. Staff are provided information on the program during NSHA staff orientation and encouraged to self identify as French-speaking and participate in the Bonjour

d'orientation pour les employés de la Régie et ils sont encouragés à indiquer qu'ils parlent français et à participer au programme *Bonjour!*

- c. La Régie continue de créer des occasions pour former le personnel. Cela comprend travailler avec Réseau Santé pour offrir l'atelier *Coup d'œil sur la santé en français* en personne ou en ligne.

3. Intéressement communautaire et public

- a. Dans le cadre de la stratégie d'intéressement du public de la Régie, *Parlons santé*, la Régie a communiqué avec des Néo-Écossais partout dans la province pour discuter de la façon dont les personnes, les groupes communautaires, les entreprises et les gouvernements peuvent vivre ensemble pour avoir une Nouvelle-Écosse en meilleure santé. La Régie a créé un partenariat avec Réseau Santé pour offrir trois ateliers en français pour les Acadiens et les francophones dans les régions d'Argyle, de Sydney et de Dartmouth.
- b. Dans le cadre d'efforts continus pour bâtir de forts partenariats communautaires, la Régie continue de tenir des rencontres de discussion communautaires dans les secteurs est et ouest.

4. Établissement de partenariats et de relations

- a. La Régie continue d'entretenir des relations et des partenariats avec :
 - i. le Réseau Santé,
 - ii. l'Université Sainte-Anne
 - iii. Les Affaires acadiennes, gouvernement de la Nouvelle-Écosse
 - iv. Le Consortium national de formation en santé
 - v. le Conseil scolaire acadien provincial
 - vi. d'autres associations et groupes francophones et acadiens.
- b. L'équipe des communications et des relations publiques de la Régie continue, dans la mesure du possible, de

program.

- c. NSHA continues to create opportunities for staff training. This includes working with Réseau Santé to offer *Health Care at a Glance* both in person, as well as online.

3. Community/Public Engagement

- a. As part of the NSHA public engagement strategy, *Talk About Health*, NSHA has been connecting with Nova Scotians across the province to discuss how individuals, community groups, businesses and governments can work together to achieve a healthier Nova Scotia. NSHA partnered with Réseau santé to host three sessions for Acadian and French-speaking Nova Scotians in French in Argyle, Sydney and Dartmouth.
- b. As part of an ongoing effort to continue to build strong community partnerships, NSHA continues to host community discussion sessions in the eastern zone and western zones.

4. Partnerships and Relationship Building

- a. NSHA continues to maintain relationships and partnerships with:
 - i. Réseau Santé;
 - ii. Université Sainte Anne;
 - iii. Acadian Affairs, Government of Nova Scotia;
 - iv. Le Consortium national de formation en santé;
 - v. Conseil scolaire acadien provincial; and
 - vi. Other Francophone and/or Acadian groups and associations.
- b. NSHA's Communications and Public Relations Team continues, where possible, to respond to French-

répondre en français aux demandes des médias. Elle travaille fort pour que le personnel qui parle français puisse répondre aux demandes portant sur les services et l'assistance de la Régie.

5. Offre de services uniformes

- a. La Régie a élaboré une stratégie pour veiller à ce que tous ses établissements, tous ses programmes et tous ses services aient accès à des services de traduction et d'interprétation provinciaux uniformes.
- b. La Régie a passé en revue ses établissements, ses programmes et ses services pour savoir lesquels avaient accès à des services téléphoniques de traduction et d'interprétation provinciaux uniformes. Après l'étude, une formation a été offerte dans les établissements qui n'avaient pas eu auparavant accès aux services de traduction et d'interprétation en ligne et par téléphone. Cela a signifié entre autres d'éduquer et d'informer le personnel et les médecins pour qu'ils puissent utiliser le service avec succès.
De plus, pour appuyer l'utilisation des services d'interprétation de Language Line dans le secteur est, 50 trousse de traduction ont été assemblées et distribuées dans les établissements de la Régie. Les trousse comprennent des appareils téléphoniques, des coupleurs réception, des dictionnaires anglais-français, une feuille d'inscription et du matériel à lire sur le service *Language Line*.
- c. La Régie continue d'explorer la façon d'utiliser la technologie pour améliorer les services offerts à la communauté acadienne et francophone. Cela comprend les possibilités d'éducation et de formation

Activités particulières aux secteurs

Secteur est :

- Des affiches ont été créées et sont maintenant installées au

language media requests. They work hard to ensure that French-speaking staff responds to requests related to NSHA services and supports.

5. Consistent Services

- a. NSHA has drafted a policy to ensure that all NSHA facilities, programs and services have access to a provincial and consistent language interpretation and translation services.
- b. NSHA conducted a review of what NSHA facilities, programs and services had access to a provincial and consistent language interpretation and translation telephone services. Upon completing the review, training was offered to facilities that did not previously have access to online and telephone translation and interpretive services. This includes providing the appropriate education and information for staff and physicians to ensure they are able to successfully access and utilize the service.
In addition, to support the use of language line and interpretive services in the eastern zone, 50 interpretation kits were assembled and disseminated to NSHA facilities. Kits included phone handsets, splitters, French-English dictionaries, sign-in sheet and literature related to language line.
- c. NSHA continues to explore how we can utilize technology to enhance services to Francophone and Acadian communities. This includes education and training opportunities.

Zone-based Activities:

Eastern Zone:

- Bilingual signage was created and is now available in the

service d'urgence de l'hôpital régional St. Martha's pour aider les patients et leurs familles à circuler dans l'hôpital.

- L'atelier *Coup d'œil sur la santé en français* a été offert deux fois en anglais pour le personnel et les médecins. Il devait être offert une troisième fois, mais la présentation a été annulée.
- La Régie a tenu des séances communautaires d'intéressement du public à Pomquet et à Isle Madame (avril et septembre 2015), à Sydney (avril, juin et octobre 2015) et à Chéticamp (juin 2015).
- La Fête nationale des Acadiens et des Acadiennes en août 2015 a été célébrée. Des représentants du CSAP avaient installé une table avec de la documentation pour les employés, les médecins, les patients et les membres de leur famille.

Secteur du centre

- La Régie continue de tenir le compte du nombre de fois que les kiosques Patientway sont utilisés. Ces kiosques ont maintenant une composante en français intégrée aux écrans. L'installation d'autres kiosques Patientway pourrait avoir lieu à Cobequid (avril 2016) et à l'édifice Centennial à Halifax (2016).
- Des séances de formation qui décrivent les pratiques exemplaires pour la prestation de services en français ont été offertes au personnel de première ligne et au personnel clinique.

Secteur ouest

- La Régie continue de travailler avec les conseils communautaires de santé pour aider à compléter les arbres d'aide des conseils communautaires de santé avec les ressources et le matériel bilingues accessibles dans les régions qu'ils servent. Les arbres d'aide des conseils communautaires de santé sont mis à jour régulièrement et affichés en ligne.
- À Yarmouth, à Digby et à Shelburne, le personnel de la

emergency department at St. Martha's Regional Hospital to support way-finding for patients and families.

- *Healthcare at a Glance* in French has been provided twice in the zone for staff and physicians. A third session was scheduled but had to be cancelled.
- NSHA continues to host community/public engagement sessions in the communities of Pomquet and Isle Madame (April 2015 and September 2015), Sydney (April 2015, June 2015 and October 2015) and Chéticamp (June 2015).
- Acadian Day was celebrated in Sydney in August 2015, with representatives from CSAP setting up a table with information for staff, physicians, patients and family members.

Central Zone:

- NSHA continues to monitor and track user numbers of the Patientway Kiosks, which now have a built in French-language component to the kiosk screens. More Patientway Express Patient Kiosks are being discussed including Cobequid (April 2016) and Centennial Building (2016).
- Ongoing Education Sessions for frontline, clinical staff continue with a goal of outlining best practices when providing services in French.

Western Zone:

- NSHA continues to work with local Community Health Boards (CHBs) to assist with populating CHB Helping Trees with bilingual resources and material available for the areas they serve. The CHB Helping Tree is regularly updated with new resources and posted online.
- In Yarmouth, Digby and Shelburne, NSHA staff are regularly directed to Library Services for patient information in French. Acadian Affairs and the Department of Health & Wellness French Language Services Coordinator have been

<p>Régie est régulièrement avisé de s'adresser aux services de la bibliothèque pour obtenir des renseignements en français pour les patients. Les Affaires acadiennes et la coordonnatrice des services en français du ministère de la Santé et du Mieux-être ont fait traduire des documents qui n'étaient pas accessibles par l'intermédiaire de la bibliothèque.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Régie continue son partenariat avec le groupe South Shore Welcoming Communities et la Tri-County Multicultural Association, qu'elle rencontre régulièrement. • Une séance de l'atelier <i>Parlons santé</i> a été présentée à Tusket en janvier 2016. • La Régie a rencontré les représentants locaux de Réseau Santé à Yarmouth en mars 2016 pour discuter des façons de renouveler le partenariat et d'éduquer et de former le personnel et les médecins de la Régie et de leur fournir des ressources. <p>Secteur nord</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Régie continue de produire des affiches bilingues pour les points de service dans les collectivités et veille à ce que des ressources soient accessibles en français sur demande pour les clients. • Une formation à l'utilisation du service Language Line a été offerte en février pour veiller à ce que le personnel et les médecins comprennent le service et la façon de s'en servir et qu'ils sachent comment aider le mieux possible les patients et les familles. 	<p>essential in translating information not available through Library Services.</p> <ul style="list-style-type: none"> • NSHA continues to partner with the local South Shore Welcoming Communities group and the Tri-County Multicultural Association and meets on a regular basis. • Talk about Health session was held in Tusket in January 2016. • NSHA met with local representatives of Réseau Santé in Yarmouth (March 2016) to discuss ways to renew partnership and provide education/training/resources to NSHA staff and physicians. <p>Northern Zone:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NSHA continues to produce bilingual signage throughout community based service offices and ensure resources are available in French for clients on request. • Language Line training took place throughout February to ensure staff and physicians understood the service, how to access the service and how to best support patients and families.
<p><i>Buts, objectifs et mesures pour 2016-2017</i></p> <p><i>Buts et objectifs pour 2016-2017</i></p> <p>1. Renforcement des capacités dans le domaine des services</p>	<p><i>Goals, Objectives, and Measures for 2016-2017</i></p> <p><i>Department's Goals and Objectives 2016-2017</i></p> <p>1. Building Capacity within the French-language Portfolio</p>

- 2. Développement des compétences et des connaissances.
- 3. intéressement communautaire et public
- 4. Établissement de partenariats et de relations
- 5. Offre de services uniformes

Mesures prévues en 2016-2017

1. Création d'une gamme de services en français au sein de la Régie

- a. Continuer de revoir la structure organisationnelle derrière la coordination des services en français dans la province.
- b. Créer un poste de coordination des services en français à l'échelle provinciale pour diriger l'élaboration et l'application des plans, déterminer stratégiquement les priorités pour mieux servir les patients et les collectivités et servir de première personne-ressource pour les organismes acadiens et francophones.
- c. Obtenir l'approbation pour la politique provinciale sur les services en français axée sur la normalisation des services de traduction et d'interprétation au sein de la Régie et appliquer la politique au sein de la Régie.
- d. Créer une section de soutien aux services en français sur le site intranet de la Régie pour le personnel et les médecins. La nouvelle section présenterait les possibilités de formation internes et externes, les ressources en français et les documents traduits, les activités dans la communauté acadienne et francophone et des renseignements sur les services de la *Language Line* et des renseignements propres aux différents secteurs.

2. Développement des compétences et des connaissances

- a. Terminer la préparation du matériel éducatif normalisé et s'en servir pour les séances d'orientation du personnel de la Régie.
- b. Promouvoir la participation au programme d'identité

within the NSHA

- 2. Education and Capacity Building
- 3. Community/Public Engagement
- 4. Partnerships and Relationship Building
- 5. Consistent Services

Department's Planned Measures for 2016-2017

6. Building the French-language Portfolio within the NSHA

- a. Continue to review the organizational structure supporting French-language service coordination across the province.
- b. Establish a provincial French Language Services Coordination role to provide leadership for development and implementation of plans, strategically identify priorities to better serve patients and communities, and serve as primary contact for provincial Francophone and Acadian organizations.
- c. Obtain approval for the provincial French-language services policy that focuses on standardizing translations and interpretive services within the NSHA and implement the policy within the organization.
- d. Create a French-language Supports section on the NSHA intranet for staff and physicians. The new section would showcase upcoming internal and external educational opportunities, French-language resources and translated documents, Acadian and Francophone community events and information about language line services and zone-specific information.

7. Education and Capacity Building

- a. Finalize and implement the standardized education materials for NSHA staff orientation sessions.
- b. Continue to promote and increase staff and

visuelle *Bonjour!* et augmenter la participation des employés et des médecins.

c. Continuer de créer des occasions pour former le personnel. Cela comprend travailler avec Réseau Santé pour offrir l'atelier *Coup d'œil sur la santé* en français en personne ou en ligne.

d. Avec le service des bénévoles, élaborer du matériel et des stratégies pour recruter activement des bénévoles acadiens et francophones pour aider les gens à circuler dans les établissements et aider les patients et les visiteurs acadiens et francophones.

3. Intéressement communautaire et public

a. Travailler avec l'équipe des communications et des relations publiques de la Régie et les Affaires acadiennes pour faire traduire des éléments du site Web de la Régie pour que les patients, les familles et les clients aient accès aux renseignements dont ils ont besoin sur les programmes, les services et les établissements de la Régie.

b. Dans le cadre d'efforts continus pour bâtir de forts partenariats communautaires, continuer de tenir des rencontres de discussion communautaires dans les secteurs est, centre et ouest où se trouvent les plus grandes concentrations d'Acadiens et de francophones.

c. Continuer de travailler avec Réseau Santé sur la stratégie d'intéressement du public *Parlons santé* pour promouvoir la vision à long terme d'une province en meilleure santé et d'un statut de santé amélioré.

4.

a. Continuer d'entretenir des relations et des partenariats avec :

- i. le Réseau Santé,
- ii. l'Université Sainte-Anne
- iii. les Affaires acadiennes, gouvernement de la Nouvelle-Écosse

physician participation in the *Bonjour!* visual identity program.

c. Continue to create opportunities for staff training. This includes working with Réseau Santé to offer *Health Care at a Glance* both in person, as well as online.

d. Through Volunteer services, develop materials and strategies to actively recruit Acadian and Francophone volunteers to assist with facility navigation and support Acadian and Francophone patients and visitors

8. Community/Public Engagement

a. Work with the NSHA Communications and Public Relations Team and Acadian Affairs to translate components of the NSHA website to ensure that all NSHA patients, clients and families have access to the information they need about NSHA programs, services and facilities.

b. As part of an ongoing effort to continue to build strong community partnerships, NSHA will continue to host community discussion sessions in the eastern zone, central zone and western zones, where we have larger Acadian communities and Francophone populations.

c. Continue to work with Réseau santé on the public engagement strategy entitled *Parlons-Santé* to promote the longer-term vision of a healthier province and improved health status.

9. Partnerships and Relationship Building

a. NSHA will continue to maintain relationships and partnerships with:

- i. Réseau Santé;
- ii. Université Saint Anne;
- iii. Acadian Affairs, Government of Nova Scotia;
- iv. Le Consortium national de formation en

<p>iv. le Consortium national de formation en santé le Conseil scolaire acadien provincial vi. d'autres associations et groupes francophones et acadiens.</p> <p>5. Offre de services uniformes</p> <p>a. Appliquer la politique de la Régie sur la traduction et l'interprétation et en surveiller l'application pour assurer un accès à des services normalisés et uniformes. b. Augmenter l'accès au matériel pertinent destiné aux patients en élaborant une stratégie coordonnée et uniforme pour prioriser, élaborer, gérer et distribuer le matériel en français au sein de la Régie. c. Élaborer des affiches en français pour aider le public à circuler dans les endroits les plus achalandés (service d'urgence et des consultations externes) et pour sensibiliser, éduquer ou recruter des employés, des apprenants, des bénévoles et des médecins.</p>	<p>santé; v. Conseil scolaire acadien provincial; and vi. Other Francophone and/or Acadian groups and associations.</p> <p>10. Consistent Services</p> <p>a. Implement and monitor the NSHA translation and interpretive policy to ensure access to standardized and consistent services. b. Increase access to relevant patient materials by developing a coordinated and consistent strategy for prioritizing, developing, managing and distributing French materials within the health authority. c. Develop French wayfinding signage in critical areas (i.e. emergency and outpatient) for the public, as well as for employees, learners, volunteers and physicians for the purposes of awareness, education and/or recruitment.</p>
<p><i>Priorités de la communauté acadienne et francophone</i></p> <p>La Régie s'est engagée à une mobilisation continue auprès des collectivités acadiennes et francophones de la province. Que ce soit avec la stratégie d'intéressement du public de la Régie, <i>Parlons santé</i>, ou dans le cadre de conversations avec les collectivités, la Régie s'est engagée à travailler avec les collectivités pour découvrir les obstacles linguistiques à l'accès aux programmes et aux services offerts par la Régie et pour connaître les besoins des patients et des familles et y répondre.</p> <p>Le plan de services en français servira de guide pour que la prestation et l'administration des services en français et les priorités demeurent à l'avant-plan et que la Régie continue de travailler avec les collectivités pour trouver les meilleures solutions pour elles.</p>	<p><i>Priorities of the Acadian and Francophone Community</i></p> <p>NSHA is committed ongoing engagement with Francophone and Acadian communities across the province. Whether it is through NSHA's <i>Talk About Health</i> public engagement strategy or through local community conversations, NSHA is committed to working with communities to identify and address language barriers and needs for patients and families accessing programs and services offered through NSHA.</p> <p>The French-language Services Plan will act as a guide to ensure that the delivery and administration of French-language services and priorities remain at the forefront and that NSHA continues to work together with communities to help find the best solutions for communities.</p>

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

La Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse a l'obligation de rendre compte aux collectivités qu'elle sert. En améliorant l'accessibilité aux services et aux ressources bilingues, nous pouvons travailler avec les collectivités acadiennes et francophones de la province pour contribuer à la préservation de la langue et de la culture. À la Régie, nous tenons au plus haut point au principe des soins axés sur le patient et la famille. En fournissant à nos patients des services et des ressources dans leur langue maternelle, nous augmentons la sécurité, le confort et l'accessibilité aux soins de nos patients et de leurs familles.

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

NSHA is accountable to the communities we serve. By improving the accessibility of services and bilingual material, we can work with Francophone and Acadian communities across the province to preserve language and culture. At NSHA, we hold highest, the principal of patient and family centered care. By providing services and materials in a patient's first language, we increase safety, comfort and access for our patients and their families.