

Plan de services en  
français pour l'exercice  
de **2021-2022**  
Santé Nouvelle-Écosse

**2021-22**  
French-language  
Services Plan  
Nova Scotia Health



## Table des matières

Message du président et directeur général	2
Réponses aux demandes en français	3
Inventaire des services en français	3
Priorités de la communauté acadienne et francophone	4
Contribution à l'essor de la communauté acadienne et francophone	4
Consultant provincial en services en français	4
Travail réalisé en 2020-2021	5
Buts, objectifs et mesures pour l'année 2021-2022	8

## Table of Contents

Message from the President and CEO	2
Requests for Information and Feedback in French	3
French-Language Services (FLS) Inventory	3
Priorities of the Acadian and Francophone Community	4
Contribution to the Growth of the Acadian and Francophone Community	4
Contacting French-Language Services	4
Successes in 2020-21	5
Goals, Objectives and Measures for 2021-22	8

## Message du président et directeur général



## Message from the President and CEO

### *Bonjour!*

Je suis heureux de présenter notre plan de services en français pour l'année 2021-2022.

En cette année sans précédent, les membres de notre équipe ont fait preuve de beaucoup de force et de résilience pour répondre à la pandémie et prendre soin des Néo-Écossais, y compris les Acadiens et les francophones.

Bien que certaines initiatives aient pu être interrompues ou retardées en raison de la COVID-19, nous avons obtenu des succès quant à la prestation de soins et de services en français (voir la première partie du présent rapport). Voici quelques points saillants : Les équipes responsables de la santé publique ainsi que de l'engagement du public et de la communication se sont efforcées de faire en sorte que les documents et le matériel liés à la COVID-19 soient disponibles en français. Les équipes des soins continus ainsi que de la santé mentale et du traitement des dépendances ont eu recours à des stratégies fondées sur de bonnes pratiques pour faire participer la communauté acadienne et francophone au travail d'élaboration de services et de soins adaptés à ses besoins.

Nous tirerons parti de ces succès tout au long de l'année 2021-2022 (voir la deuxième partie du rapport). L'amélioration et le maintien de notre capacité à fournir des services en français nécessitent non seulement le soutien des nombreux membres et dirigeants de Santé Nouvelle-Écosse, mais également celui des partenaires communautaires. Les clients, les patients, les familles et les organismes sont essentiels pour communiquer les priorités et les besoins de la communauté acadienne et francophone ainsi que pour fournir une rétroaction très utile sur les soins et les services fournis. Fidèles à notre mission, c'est en travaillant ensemble que nous atteindrons l'excellence en matière de santé et d'apprentissage.

Nous tenons à souligner l'aide financière et les conseils fournis par l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, lesquels nous permettent de continuer à améliorer les soins et la prestation de services en français.

Prenez soin de vous!

**Dr Brendan Carr**

Président et directeur général

### *Bonjour!*

I am pleased to present our 2021-22 French-language services (FLS) plan.

In a year like no other, our team members have shown great resilience and strength in responding to the COVID-19 pandemic and caring for Nova Scotians, including for Acadians and francophones

While some initiatives may have been paused or delayed to focus attention on the COVID-19 response, we have achieved successes regarding French-language care and services delivery. I invite you to read about these in the first section of this report. Among the highlights: The Public Health and Public Engagement and Communications teams have endeavored to ensure documents and materials related to COVID-19 were made available in French. The Continuing Care and Mental Health and Addictions teams adopted best practice approaches to engage the Acadian and francophone community in developing services and care adapted to the community's needs.

We will build on these successes throughout 2021-22, as outlined in the second section of this report. Increasing and maintaining our French-language capacity requires support not only from the many team members and leaders within Nova Scotia Health, but also the support of community partners. Clients, patients, families and organizations are key in relaying the priorities and needs of the Acadian and francophone community, as well as providing invaluable feedback on care and services provided. True to our mission, it is by working together that we will achieve excellence in health, healing and learning.

We wish to acknowledge the financial support and guidance received from the Office of Acadian Affairs and Francophonie, which enables us to continue bolstering French-language care and services delivery.

Stay well!

**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](mailto: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.

## 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 se poursuit. Les brochures pour l'éducation des demandeurs de soins en français sont accessibles en ligne à l'adresse : <http://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 : <http://www.nshealth.ca/les-services-en-francais-la-regie-de-la-sante-de-la-nouvelle-ecosse>.

## Requests for Information and Feedback in French

We learn from individuals and families. Patient experiences help us improve 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](mailto: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 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 leadership follow up on the request and prepare a response. The response is then translated to French and sent to the individual or organization that made the initial request.

## French-Language Services (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>.

## Priorités de la communauté acadienne et francophone

Nous collaborons avec des partenaires communautaires pour comprendre 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 des activités communautaires, en sollicitant la participation de la communauté acadienne et francophone et en créant des partenariats pour garantir le succès des initiatives et des programmes liés aux services en français.

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

Le principe des soins axés sur la personne et la famille guide nos actions et 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. Nous donnons ainsi 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.

## Consultant provincial en services en français

**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.

## 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 francophone community and building partnerships to ensure the success of FLS initiatives and programs.

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

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.

## Contacting French-Language Services

**Gaston Saulnier**, Provincial French-Language Services Consultant  
bonjour@nshealth.ca  
902-220-7886

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.

## Travail réalisé en 2020-2021

Bien que certaines initiatives aient pu être interrompues ou retardées en raison de la COVID-19, nous avons obtenu des succès quant à la prestation de soins et de services en français.

### Répondre à la pandémie de COVID-19

Diffuser aux Néo-Écossais des informations précises sur la COVID-19, faire des tests de dépistage et prendre des mesures de santé publique ont été des éléments importants des mesures d'intervention, de même que la diffusion d'informations en français. Nous avons fait traduire en français des documents importants sur la COVID-19 et nous les avons diffusés le plus largement possible en collaboration avec des partenaires communautaires. Les communiqués de presse et les affiches concernant par exemple les restrictions imposées aux visiteurs, les consignes de dépistage et les panneaux de distanciation sociale ont été traduits en français. Vous pouvez consulter certains documents en français sur le site [www.nshealth.ca/coronavirus-home/coronavirus-covid-19-resources](http://www.nshealth.ca/coronavirus-home/coronavirus-covid-19-resources)

En ce qui concerne les tests de dépistage de la COVID-19, il est particulièrement important d'envoyer aux Néo-Écossais des instructions claires dans les courriels de confirmation. Nous avons donc collaboré avec un fournisseur pour envoyer des courriels de confirmation de rendez-vous à la fois en anglais et en français. Les documents remis dans les centres de dépistage qui portent sur ce à quoi il faut s'attendre après un test sont également disponibles en français.

Des dépliants ont de plus été traduits en français pour fournir aux clients et à leur famille des renseignements sur l'accès à nos installations ainsi que sur les soins après une intervention ou une chirurgie. Au total, 96 dépliants pour patients ont été traduits en français, sur des sujets aussi divers que la prise en charge des maux de dos, les exercices après une chirurgie et le rétablissement après une fracture de la hanche. Les dépliants pour patients en français se trouvent sur le site <http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF>

Les services d'interprétation ont été adaptés aux rendez-vous virtuels en collaboration avec le fournisseur de services.

### Collaboration avec des partenaires communautaires pour améliorer la prestation des services en français

Les équipes des soins continus et du Programme de santé mentale et de traitement des dépendances ont eu recours à des stratégies fondées sur des pratiques exemplaires pour faire participer directement les partenaires communautaires et les patients et clients acadiens et francophones à l'élaboration et à la mise en œuvre de nouvelles initiatives dans deux domaines prioritaires : les soins à domicile et les services de santé mentale et de traitement des dépendances.

## Successes in 2020-21

While some initiatives may have been paused or delayed to focus attention on the COVID-19 response, we have achieved successes regarding French-language care and services delivery.

### Responding to COVID-19

Ensuring Nova Scotians receive accurate information about COVID-19, testing and public health measures has been an important part of the pandemic response, including issuing information in French. We translated key COVID-19-related documents to French, and distributed them as widely as possible in collaboration with community partners. Media releases and posters such as visitor restrictions, screening guidelines and welcome signs with social distancing guidelines have been translated into French. A selection of documents in French may be accessed at: [www.nshealth.ca/coronavirus-home/coronavirus-covid-19-resources](http://www.nshealth.ca/coronavirus-home/coronavirus-covid-19-resources)

It is particularly vital when Nova Scotians schedule COVID-19 tests that they receive clear direction via confirmation email. We worked with the online booking vendor to provide online appointment booking email confirmation in both English and French. In addition, handouts provided at primary assessment centres about what to expect after testing are also available in French.

Pamphlets were translated to French to provide patients/clients and their families information on accessing our facilities or to guide care after a procedure or surgery. A total of 96 patient pamphlets were translated to French, on subjects as diverse as managing back pain, exercises after surgery and hip fracture recovery. Patient pamphlets in French are posted at: <http://library.nshealth.ca/Pamphlets/FF>

In collaboration with the service provider, language interpretation was adapted to virtual care appointments, when required.

### Collaborating with Community Partners to Increase French-Language Services Delivery

The Continuing Care and Mental Health and Addictions Program (MHAP) teams adopted best practice approaches in engaging community partners and Acadian and francophone patients and clients directly in developing and implementing new initiatives in two priority sectors: home care and mental health and addiction services.

## Soins et services à domicile

Le projet *L'endroit où nous vivons* a donné lieu à une collaboration entre l'équipe des soins continus de Santé Nouvelle-Écosse et des représentants du Réseau Santé - Nouvelle-Écosse (Réseau Santé), des municipalités des régions acadiennes et francophones, des clients et des aidants naturels pour déterminer les obstacles au soutien du concept visant avant tout à rester dans son propre domicile.

Cette collaboration a mené à des consultations auprès des bénéficiaires de soins à domicile et de leurs aidants, ainsi que des fournisseurs de soins à domicile et des dirigeants municipaux, de même qu'à des sondages auprès des bénéficiaires de soins à domicile et de leurs aidants. Les résultats serviront à orienter la formation des fournisseurs de soins à domicile afin d'améliorer l'accès des clients acadiens et francophones aux soins. À ce jour, quelque 1 930 clients et 220 aidants se sont exprimés (les réponses en anglais et en français ont été regroupées).

Un court métrage a également été créé pour présenter l'expérience des clients et des aidants acadiens et francophones en guise d'outil pédagogique pour promouvoir le concept de « chez soi d'abord ». Deux vidéos en anglais ont également été traduites et sous-titrées en français pour la communauté acadienne et francophone.

## Santé mentale et traitement des dépendances

Les responsables du Programme de santé mentale et de traitement des dépendances se sont engagés à travailler avec la communauté et les organisations acadiennes et francophones pour améliorer l'accès aux services liés à la santé mentale, au mieux-être et au traitement des dépendances. Il s'agit de faire connaître les points d'accès, de fournir des ressources et des informations ainsi que d'offrir des options de service en français. Nous avons fait beaucoup de progrès en 2020-2021 et nous sommes prêts à poursuivre sur cette lancée. Les initiatives ont été les suivantes :

- Outils bilingues en ligne pour la santé mentale – eSantéMentale : Therapy Assistance Online-TAO (aide thérapeutique en ligne) et Mindwell U; promotion d'outils et de sites Web sur le site eSantéMentale.ca, p. ex. Espace mieux-être Canada, Réseau d'aide pour la dépendance au jeu, etc.;
- Lancement du site Web sur la santé mentale et le traitement des dépendances en anglais et en français - <https://mha.nshealth.ca/fr> :
  - Consultation régulière des partenaires et d'intervenants acadiens et francophones pendant la première phase de création du site Web; Renforcement et création de partenariats pour le développement continu du site Web et du site eSantéMentale.
  - L'infrastructure du site Web et une grande partie du contenu sont en français. Nous prévoyons de faire traduire d'autres parties du site et d'enrichir celui-ci dans les deux langues.

## Home Care and Services

The *Place Where You Live* project involved Nova Scotia Health Continuing Care collaborating with representatives from Réseau Santé – Nouvelle-Écosse (Réseau Santé), municipalities in the Acadian and francophone regions, clients and caregivers to identify barriers to supporting a Home First philosophy.

This collaboration led to consultations with home care recipients and their caregivers, as well as home care providers and municipal leaders and surveys of home care recipients and their caregivers. The results of these information gathering methods will be used to inform training for home care providers to improve access to care for Acadian and francophone clients. To date, we have heard from more than 1,930 clients and 220 caregivers (English and French responses combined).

A short film has also been produced to highlight the experience of Acadian and francophone home care clients and caregivers to use as an educational tool in promoting a Home First philosophy. Two prior English video productions have also been translated and given French subtitles to make them more accessible to the Acadian and francophone community.

## Mental Health and Addictions

The Mental Health and Addictions Program (MHAP) is committed to working with Acadian and francophone communities and organizations to improve access to mental health, wellness and addictions supports. This includes engagement, raising awareness of our access points, providing resources and information and offering service options in French. We have made great progress throughout 2020-21 and have set ourselves up to continue the momentum, for sustained impact into the future. Initiatives included:

- Launching bilingual e-Mental Health (eMH) tools: Therapy Assistance Online (TAO) and Mindwell U, as well as promoting other eMH tools and platforms like Wellness Together Canada, Gambling Support Network, etc.
- Launching the MHAP website in both English and French – <https://mha.nshealth.ca/fr>
  - Engagement with Acadian and francophone partners and stakeholders at multiple points throughout Phase I of website development. Existing partnerships strengthened and new partnerships developed to support ongoing website and eMH development.
  - Website infrastructure and much of the content is in French, as we work on further translation as well as a sustained effort to update and add to the website in both languages.



- Faire mieux connaître les services et les soins disponibles en français par divers moyens :
  - Les informations sur les programmes de santé mentale et de traitement des dépendances ont été données virtuellement en partenariat avec le Réseau Santé. Les informations sur cette présentation ont été diffusées dans les réseaux du Réseau Santé, dans les médias sociaux ainsi qu'avec Radio-Canada.
  - Cinq (5) vidéos d'information sous-titrées en français ont été créées sur les services liés à la santé mentale et au traitement des dépendances.
  - Infographies et documents traduits en français et mis à disposition sur le site Web.
  - Publication de messages sur les médias sociaux pour faire mieux connaître les services en français liés à la santé mentale et au traitement des dépendances.
  - D'autres outils de promotion en français et en anglais (y compris des documents imprimés et des vidéos) sont en cours d'élaboration; ils seront distribués en collaboration avec des partenaires communautaires.
- Collaborer avec le Réseau Santé pour mieux répondre aux besoins de la communauté acadienne et francophone grâce à la ligne et aux processus d'accueil provinciaux nouvellement mis en place.
- Collaborer avec le Réseau Santé et le Consortium national de formation en santé – volet Université Sainte-Anne – pour mieux déterminer les besoins des Acadiens et des francophones en matière de services liés à la santé mentale et au traitement des dépendances, ainsi que pour déterminer les domaines prioritaires à explorer et à développer. Les services de santé mentale et de traitement des dépendances continueront en 2021-2022 de s'appuyer sur les atouts existants.
- Increasing awareness of services and care available in French through various means:
  - Information on mental health and addictions programs, and how to access these, was delivered virtually in partnership with Réseau Santé. Information on this presentation was promoted within Réseau Santé networks, social media as well as via Radio-Canada.
  - Five (5) informational videos with French subtitles were produced to be used in engagement and as resources about MHAP services.
  - Infographics and documents translated to French and made available on the website.
  - Social media posts issued to increase awareness of MHAP services in French.
  - Further promotional materials (including printed material and videos) are being developed in French and English, which MHAP will distribute in collaboration with community partners.
- Engaging Réseau Santé on increasing accessibility and responsiveness to the needs of Acadian and francophone communities with the new provincial intake line and intake processes.
- Collaborating with Réseau Santé and Consortium national de formation en santé – volet Université Sainte-Anne – to help identify the needs of Acadians and francophones with respect to MHAP services, and to identify priority areas for further exploration and development. MHAP will continue building on existing strengths throughout 2021-22.

### **Renforcer les capacités liées à la prestation de services en français**

Les initiatives réalisées en 2020-2021 nous ont aidés à renforcer notre capacité à offrir des soins et des services en français, notamment :

- Aider les employés, les médecins et les apprenants à suivre des formations en français, y compris une nouvelle formation axée sur le secteur de la santé.
  - 183 places de formation en français ont été pourvues, ce qui représente plus de 4 050 heures de formation.
- Approuver une politique d'équité en matière d'emploi et réviser la politique et les procédures de recrutement pour orienter l'organisation en matière de diversité et d'inclusion : désignation de postes associés à des questions de diversité et d'inclusion, p. ex. déterminer les postes pour lesquels le français est exigé ou constitue un atout; orienter ensuite le processus de recrutement pour ces postes.

### **Strengthening Organizational Capacity to Deliver Services in French**

Initiatives completed in 2020-21 helped us strengthen organizational capacity to deliver care and services in French, including:

- Supporting employees, physicians and learners in completing French language training, including newly designed training focused on the health sector.
  - 183 seats of French language training were filled, representing more than 4,050 hours of training in French.
- Approving an Employment Equity policy and revising the Recruitment and Selection policy and procedures to guide the organization with diversity and inclusion. This includes designating positions for postings with qualifications related to diversity and inclusion, such as identifying positions for which French-language skills are required or for which such skills would be an asset, and subsequently guiding the recruitment process for these positions.



## Buts, objectifs et mesures pour l'année 2021-2022

Les initiatives visant à renforcer la prestation de soins et de services en français se poursuivront en 2021-2022. Nous nous appuyerons sur les succès obtenus en partenariat avec les intervenants communautaires et gouvernementaux ainsi qu'avec les patients, familles et clients acadiens et francophones. Nos efforts dépendront de l'évolution de la pandémie de COVID-19 et du programme de vaccination. Nous nous concentrerons sur les trois grands objectifs suivants.

**Le renforcement de notre capacité de prestation de soins et de services en français** nécessitera des stratégies globales ciblées, notamment :

- Tenir compte des besoins et des priorités des Acadiens et des francophones pendant l'élaboration de politiques, de procédures, de programmes, de services et de soins.
- Rassembler et analyser les statistiques de Santé Nouvelle-Écosse relatives aux soins obtenus par les francophones de la province en vue de créer, de mettre en œuvre et d'évaluer des services en français.
- Collaborer avec les partenaires communautaires, gouvernementaux et du secteur de l'éducation pour recruter des employés, des professionnels de la santé et des bénévoles francophones, ainsi que pour inciter les futurs travailleurs francophones à choisir une profession de la santé.

**La participation de la communauté et d'intervenants acadiens et francophones à la planification des services en français** permettra de faire en sorte que les services et les soins fournis répondent aux besoins de la communauté. Nous procéderons comme suit :

- Inviter les Acadiens et les francophones à participer à des activités d'engagement.
- Inciter les Acadiens et les francophones à prendre part activement aux tribunes et mécanismes de rétroaction.
- Inviter les patients, les familles et les clients à donner leur avis aux fins d'amélioration continue des soins et des services et donner suite aux commentaires.

## Goals, Objectives and Measures for 2021-22

Initiatives to bolster delivery of care and services in French will continue throughout 2021-22, as we build on successes achieved in partnership with community and government stakeholders, as well as Acadian and francophone patients, clients and families. Our efforts and focus will be contingent on the ever-evolving COVID-19 pandemic and vaccination roll-out. We will focus on the following three broad goals.

**Expanding our organizational capacity to deliver care and services in French** will require system-wide and targeted approaches, including:

- Embedding the needs and priorities of Acadians and francophones into the development of policies, procedures, programs, services and care.
- Gathering and analyzing Nova Scotia Health-wide statistics relevant to visits by French-speaking individuals and families to inform the development, implementation and evaluation of FLS services.
- Collaborating with community, government and education-sector partners to recruit French-speaking employees, health professionals and volunteers, as well as encouraging the future generation of the French-speaking workforce to choose careers in the health sector.

**Engaging the Acadian and francophone community and stakeholders in French-language services planning** will help ensure services and care delivered meet the needs of the community. This will be achieved by:

- Inviting Acadians and francophones to participate in engagement activities.
- Encouraging Acadians and francophones to be actively involved in engagement and feedback forums and mechanisms.
- Inviting and responding to feedback – positive and negative – from French-speaking patients, clients and families to inform continuous care and services improvement.

### La prestation de services uniformes en français se fera en :

- fournissant des outils et des soutiens aux membres de l'équipe pour leur permettre d'offrir activement des services et des soins en français;
- aidant les employés, les dirigeants, les médecins, les apprenants et les bénévoles à améliorer leurs compétences en français grâce à des cours de langue et à des formations sur les compétences culturelles;
- mettant en œuvre des moyens novateurs pour fournir des soins et des services en français, comme les services d'interprétation par téléphone et vidéo ainsi que les soins virtuels;
- faisant connaître les services et les soins offerts en français ainsi qu'en informant les Néo-Écossais francophones sur les interruptions temporaires de services, les mesures de santé publique, etc.;
- fournissant aux patients, aux familles et aux clients des documents en français, comme des dépliants à l'intention des patients, pour s'assurer qu'ils participent activement à leurs soins et à leur mieux-être.

### Delivering consistent French-language services throughout Nova Scotia Health will be achieved by:

- Providing tools and supports to team members to enable them to actively offer services and care in French.
- Supporting employees, leaders, physicians, learners and volunteers in strengthening their French-language skills through language and cultural safety trainings.
- Implementing 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.
- Communicating services and care available in French, as well as informing French-speaking Nova Scotians of temporary service disruptions, public health measures, etc.
- Providing patients/clients and their families documents in French, such as patient education pamphlets, to ensure they are active participants in their care and wellness.

