

**IWK Health Plan de  
services en français  
2023–2024**

---

**IWK Health 2023–2024  
French-language  
Services Plan**



## Table des matières / Table of contents

3	<b>Message de la présidente et directrice Générale</b>
3	Message from the president & CEO
4	<b>Notre contribution à l'épanouissement des Acadiens et de tous les francophones</b>
4	What we're doing to contribute to the growth of the Acadian and francophone community
5	<b>Nos services en français</b>
5	Services we offer in French
6	<b>Nos communications en français avec le public</b>
6	How we communicate with the public in French
6	<b>Nos réalisations en 2022-2023 pour le maintien et l'amélioration de nos services en français</b>
8	What we did to maintain or improve our French-language services in 2022–23
10	<b>Projets pour le maintien et l'amélioration de nos services en français en 2023-2024</b>
12	How we plan to maintain or improve our French-language services in 2023–24
14	<b>Annexe 1 : Inventaire de ressources en français</b>
14	Appendix I: French-language Resource Inventory



## Message de la présidente et directrice générale

J'ai l'honneur de présenter au gouvernement de la Nouvelle-Écosse le plan de services en français 2023-2024 d'IWK Health. Alors que nous poursuivons la mise en œuvre du plan stratégique d'IWK visant à agir avec passion pour la santé des femmes, des enfants, des jeunes et des familles dans toute leur diversité, nous vous communiquons l'important travail d'aide aux familles francophones réalisé au sein de notre organisation.

IWK tient à créer un environnement accueillant et inclusif qui respecte, encourage et valorise la diversité et l'équité, conformément à l'engagement énoncé dans le plan d'action pour la santé du gouvernement de la Nouvelle-Écosse. Cet engagement prévoit des actions visant à améliorer les services fournis à nos patients et à leurs familles qui parlent français, l'une des langues officielles du Canada, ainsi qu'à promouvoir la sensibilisation culturelle au sein du personnel, des médecins et des bénévoles œuvrant chez IWK.

Nous sommes fiers de contribuer aux efforts du gouvernement provincial pour servir dignement les Acadiens et les francophones ainsi que pour préserver le français dans le Canada atlantique.

Respectueusement,

Dr. Krista Jangaard  
Présidente et directrice générale  
IWK Health

## Message from the president & CEO

I am pleased to present the Government of Nova Scotia with IWK Health's 2023-2024 French-language Services Plan. As we continue with the implementation of the IWK's strategic plan focused on our purpose to passionately pursue a healthy future with women, children, youth, and families in all their diversity, we are pleased to share the important work that is taking place within our organization to support Francophone families.

The IWK remains committed to creating a welcoming and inclusive environment where diversity and equity are respected, embraced, and valued like the commitment outlined in Nova Scotia's Action for Health Plan. This commitment includes taking actions towards increasing support for our patients and families who speak French, one of Canada's official languages, as well as promoting cultural awareness among IWK staff, physicians and volunteers.

We are proud to play a role in the provincial government's efforts to support the Acadian and Francophone communities, and the preservation of the French languages in Atlantic Canada.

Sincerely,

Dr. Krista Jangaard  
President & CEO  
IWK Health

## **Notre contribution à l'épanouissement des Acadiens et de tous les francophones**

IWK Health reconnaît l'importance des services en français et s'efforce de s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la Loi sur les services en français et de ses règlements. Persuadés que toute la population de Nouvelle Écosse devrait avoir accès à des services gouvernementaux en français de qualité, nous nous engageons par ce plan à faire en sorte que nos programmes, nos politiques et nos services tiennent compte des priorités exprimées par les Acadiens et tous les francophones de la province. Pour atteindre cet objectif, nous collaborons avec d'autres institutions gouvernementales, dont l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, par l'intermédiaire de notre comité de coordination des services en français. Nous attachons une grande importance à ce partenariat pour entretenir une relation continue avec les Acadiens et tous les francophones de la province et ainsi connaître leurs besoins particuliers.

IWK Health manifeste son attachement à l'inclusion et à la préservation de la diversité de la communauté acadienne et francophone par son appui continu aux services de traduction et d'interprétation ainsi que par la création d'un poste d'infirmière coordinatrice bilingue à temps plein. IWK continuera à collaborer activement avec la communauté francophone dans le cadre des priorités et des besoins établis, en veillant à ce que la langue ne soit pas un obstacle à sa mission, qui est d'agir avec passion pour la santé des femmes, des enfants, des jeunes et des familles.

Nous encourageons toute la population de la Nouvelle-Écosse à demander au gouvernement des services en français. Nous encourageons également les Acadiens et tous les francophones à faire entendre leur voix en participant aux activités des organismes, des conseils et des commissions du gouvernement, lesquelles sont régulièrement annoncées par le Bureau du Conseil exécutif. Dans le cadre de nos efforts pour le maintien et l'amélioration de nos services en français, nous vous invitons à nous transmettre vos commentaires et vos questions par le biais de notre coordinatrice des services en français. Les personnes souhaitant déposer une plainte officielle concernant les services en français peuvent s'adresser au Bureau de l'ombudsman.

### **Coordinatrice des services en français**

Isabelle D'Amour, infirmière, B. Sc. inf.

Infirmière coordinatrice bilingue

Téléphone : 902-470-8572

Courriel : [isabelle.damour@iwk.nshealth.ca](mailto:isabelle.damour@iwk.nshealth.ca)

## **What we're doing to contribute to the growth of the Acadian and francophone community**

IWK Health recognizes the importance of French-language services, and we endeavour to fulfil our responsibilities under the French-language Services Act and regulations. We believe Nova Scotians should have access to quality government services in French, and this plan demonstrates our commitment to ensuring our programmes, policies and services address the priorities expressed by the Acadian and francophone community. To achieve this aim, we collaborate with other designated public institutions across government – including the Office of Acadian Affairs and Francophonie – through the French-language Services Coordinating Committee. We greatly value this partnership, which ensures a continued understanding of the unique needs of our province's Acadian and francophone community.

IWK Health will continue to show its dedication to the promotion of inclusion and the preservation of diversity of the Acadian and francophone community through its ongoing support for translation and interpretation, as well as its support for a full-time Bilingual Nurse Coordinator. The IWK will continue to actively collaborate with the community as it acts upon the identified priorities and needs ensuring that



language is not a barrier to its intended mission of passionately pursuing a healthy future for women, children, youth, and families.

We encourage Nova Scotians to request services from government in French. We also encourage Acadians and francophones to have their voices heard by participating on agencies, boards, and commissions, which are regularly advertised by the Executive Council Office. As we continue to maintain and improve our French-language services, we welcome feedback on our progress, and we invite you to share with us your comments or questions by contacting our French-language services coordinator. If you wish to make a formal complaint regarding French-language services, please contact the Office of the Ombudsman.

**French-language services coordinator:**

Isabelle D'Amour RN BScN

Bilingual Nurse Coordinator

Phone: 902-470-8572

Email: [isabelle.damour@iwk.nshealth.ca](mailto:isabelle.damour@iwk.nshealth.ca)

## Nos services en français

IWK Health offre de nombreux services en français :

- Un service d'interprétation est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (en personne, par téléphone ou par vidéo).
- Nos services de traduction (signalisation, brochures et lettres aux patients)
- La bibliothèque de ressources familiales comprend une section francophone
- Le programme Read to Me! dispose de livres et de ressources en français pour les bébés
- Le programme Child Life a une clown thérapeute francophone (Nana Margie)
- Le programme de sécurité infantile (Child Safety Link) propose des informations sur la sécurité, des rapports, des brochures et des blogues en français.
- En partenariat avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, IWK a nommé une infirmière en santé scolaire à plein temps au service du CSAP.
- Plusieurs ressources éducatives en français sont recensées dans *l'Annexe 1 – Inventaire de ressources en français*

## Services we offer in French

The IWK Health center offers a variety of services in French:

- Interpretation services are available 24 hours/7days per week (In-person, telephone, or Video)
- Translation services (wayfinding and signage, patient pamphlets, and patient letters)
- Family Resource Library includes a francophone section
- Read to Me! Program provides books and resources for new babies in French
- Child Life supports a Francophone therapeutic clown (Nana Margie)
- Child Safety Link offers safety information, safety reports, pamphlets, and blogs in French
- In partnership with the Department of Education and Early Child Development, the IWK has implemented a full time School Health Partnership Nurse to support the CSAP
- Number of French education resources provided in Appendix I French Language Resource Library

## Nos communications en français avec le public

IWK Health s'efforce de répondre en français à toutes les demandes reçues en français. Deux politiques ont été instituées pour soutenir cet effort : la politique d'interprétation linguistique (IWK-1137) et la politique de traduction des documents électroniques et écrits (IWK-1834). Ces deux politiques font actuellement l'objet d'une actualisation, qui devrait être achevée en 2023/2024.

Lorsqu'un besoin de services en français est détecté ou qu'un patient ou un membre de sa famille demande des services en français, IWK s'efforce de fournir un service d'interprétation. Si aucun membre francophone de notre équipe n'est disponible, nous demandons l'aide de l'infirmière coordinatrice bilingue IWK ou d'un interprète francophone d'une agence externe. Diverses ressources ont été mises en place pour informer notre personnel de l'existence du service d'interprétation et faciliter l'accès à ce service. Les demandes reçues en français au central téléphonique d'IWK Health sont gérées par le personnel du central, avec l'aide de l'infirmière coordinatrice bilingue si nécessaire ou en faisant appel à du personnel, des médecins ou des interprètes francophones.

Conformément à la politique d'IWK Health sur la traduction des documents écrits, les lettres et les rapports destinés à des familles ou à des professionnels de la santé francophones sont traduits par un traducteur agréé d'une agence extérieure. Divers documents d'information à l'intention des patients ont également été traduits pour mieux servir la communauté francophone.

## How we communicate with the public in French

IWK Health strives to respond to all French requests in French. Two IWK policies are in place to support this effort: the Interpretation of Languages policy IWK-1137 and the Translation of Electronic and Written Material IWK policy - 1834. Both policies are currently being updated, with anticipated completion in 23/24.

When the need for French services is identified or a patient/family member has requested services in French, the IWK makes every effort to provide language interpretation. If a French-speaking team member is not available, assistance is requested from the IWK's Bilingual Nurse Coordinator or a French-speaking interpreter from an external agency. A variety of supporting resources have been developed to inform team members and facilitate the process of accessing interpretation services. Queries received in French via the IWK switchboard are managed by switchboard staff, engaging the support of the Bilingual Nurse Coordinator when necessary or the use of French-speaking staff, physicians, or interpreters.

According to the IWK policy on the translation of written materials, IWK letters and reports for French-speaking families and health care professionals are translated, utilizing the services of a certified translator from an outside agency. A variety of patient education materials has also been translated to further support the francophone community.

## Nos réalisations en 2022-2023 pour le maintien et l'amélioration de nos services en français

### Objectifs stratégiques 2022-2023

1. Renforcer les structures opérationnelles internes, y compris les cadres politiques, législatifs et administratifs.
2. Créer et fournir au public des services et des programmes en français de qualité.

3. Maintenir un dialogue continu et des consultations régulières avec la communauté acadienne et francophone.

### Rapport intermédiaire 2022-2023

1. Renforcer les structures opérationnelles internes, y compris les cadres politiques, législatifs et administratifs.

IWK Health a démontré son engagement continu à améliorer les services en français de diverses manières, notamment par la mise en œuvre de politiques, d'aides et de formations pour le personnel ainsi qu'au moyen de partenariats avec la communauté.

- Le poste d'infirmière coordinatrice bilingue a été maintenu tout au long de la pandémie.
  - Plusieurs présentations (en personne et virtuelles) ont été faites au personnel d'IWK Health concernant le poste d'infirmière coordinatrice bilingue dans le cadre de la Loi sur les services en français, ainsi que sur les pratiques exemplaires de collaboration avec les interprètes et les traducteurs de documents.
  - Nous évaluons continuellement les services en français dans l'ensemble de l'organisation (notamment les structures administratives, les fonctions et les politiques) afin d'offrir les services en français dont les patients et les familles ont besoin.
  - Nous publions sur notre site intranet « Pulse » des informations à jour sur nos services linguistiques, notamment les détails des services d'interprétation et de traduction, les points de contact, les fournisseurs et des informations d'accès que le personnel peut communiquer.
  - Nous travaillons dans l'ensemble de l'organisation pour renseigner tout le personnel sur les obligations d'IWK Health concernant l'application de la Loi sur les services en français et de son règlement.
  - Nous avons actualisé le programme d'orientation de tout le personnel d'IWK Health pour y inclure un module sur l'interprétation et la traduction. Nous avons également établi des relations et des processus pour que des personnes de chaque équipe et de chaque fonction sachent comment faire appel aux services linguistiques (par exemple, des résidents en pédiatrie, des résidents en psychiatrie, etc.).
2. Créer et fournir au public des services et des programmes en français de qualité.
    - IWK Health fait la promotion du programme « Bonjour! ». Une trousse de bienvenue est disponible sur le site Web interne ainsi que sur les sous-sites des Services en français et des Services linguistiques. Des épinglettes Bonjour! sont distribuées au personnel qui déclare parler français.
    - La coordinatrice fait la promotion des cours de français langue seconde de l'Université Sainte-Anne, d'un programme saisonnier de formation en français à temps partiel et de diverses formules de formation en ligne. Du matériel promotionnel concernant ces cours a été publié sur « Pulse », l'intranet d'IWK. Au total, 14 membres du personnel ont suivi des cours cette année et 8 sont actuellement inscrits à la session d'hiver :
      - 3 personnes ont terminé le cours Débutant 1
      - 4 personnes ont terminé le cours Débutant 2
      - 2 personnes ont terminé le cours Débutant 3
      - 1 personne a terminé le cours Débutant 4
      - 1 personne a terminé le cours Intermédiaire 2
      - 1 personne a terminé le cours Intermédiaire 3
      - 1 personne a terminé le cours Avancé 2

- 1 personne a terminé le cours Avancé 3
- 3 personnes ont terminé le cours Conversation pour débutants
- 1 personne a terminé le cours Conversation intermédiaire
- 2 personnes ont terminé le cours Conversation avancée

Un certificat Kudo délivré par IWK a été envoyé à toutes les personnes ayant suivi un cours cette année.

- La coordinatrice a mené des consultations pour trouver des ressources qui pourraient aider le personnel à communiquer en français. Des efforts continus sont faits pour que les besoins particuliers d'apprentissage du personnel soient satisfaits afin d'améliorer continuellement notre capacité de bien servir les patients et les familles francophones.
  - La coordinatrice a organisé la traduction de courriers aux patients et de documents éducatifs pour les patients avec l'aide de la bibliothèque de ressources d'IWK Health. Des détails sont disponibles dans l'annexe.
  - Sur la base d'une vaste consultation interne et publique, le site Web d'IWK Health fait actuellement l'objet d'un processus d'amélioration, avec quelques retards liés aux impacts organisationnels de l'opération.
  - Une formation continue est dispensée à tout le personnel qui en fait la demande.
  - IWK Health continue de soutenir la mise en œuvre de la Loi sur les services en français. Des annonces de postes bilingues ont été traduites en français afin de mieux faire connaître ces postes à la communauté francophone.
  - IWK Health propose un service d'interprétation disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, fourni par l'infirmière coordinatrice bilingue ou par des services d'interprétation à distance (par téléphone ou vidéo) ou en personne.
3. Maintenir un dialogue continu et des consultations régulières avec la communauté acadienne et francophone.
- Des informations sur le processus de commentaires du public sont disponibles en français sur notre site Web. La coordinatrice du programme de commentaires prend régulièrement contact avec les familles francophones qui ont des questions à poser. Toutes les réponses aux questions sont fournies en français.
  - La coordinatrice bilingue siège au conseil d'administration du Réseau Santé. IWK Health collabore avec le Réseau Santé dans le cadre de divers projets, notamment à l'infolettre « Le français pour la santé » en Nouvelle-Écosse.
  - La coordinatrice bilingue a collaboré avec plusieurs organismes gouvernementaux et communautaires, dont Nova Scotia Health, l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie, le CSAP, l'Université Sainte-Anne et le Consortium national de formation en santé (CNFS).

## What we did to maintain or improve our French-language services in 2022–23

### Strategic Objectives for 2022-2023

1. Strengthen internal operational structures including policy, legislative, and administration frameworks.
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.

## IWK Progress Report 2022-2023

1. Strengthen internal operational structures including policy, legislative, and administration frameworks.

The IWK has demonstrated its continued commitment to improving services in French in a variety of ways, including continued policy implementation, support and education for team members, and partnership with community.

- The role of the Bilingual Nurse Coordinator was maintained throughout the pandemic response at the IWK.
- Several presentations (in person or virtual) were given to team members at the IWK regarding the Bilingual Services Coordinator role under the French-language Services Act as well as best practices for working with interpreters and for the translation of documents.
- Continue to review language services across the organization, including administrative structures, roles, and policies to enable French-language services that support patients and families.
- Maintain our Intranet 'Pulse' site with all the latest information about language services including interpretation and translation services, contact, vendors, and access information for team members.
- Continue to work across the organization to provide information on the IWK's obligations and implement under the French-language Services Act and Regulations.
- Updated orientation for all IWK team members to include specific module related to interpretation and translation, as well as established relationships and processes to support team and role specific language services orientation (e.g. Pediatric Residents, Psychiatry Residents).

2. Develop and deliver quality French –language services and programs to the public.

- The IWK promotes the Bonjour! program. The welcome package is available on the internal website on the French-language Services and Language Services sub sites. Bonjour! pins are distributed to team members that identify as French speaking.
- The coordinator promoted the Université Sainte-Anne French as a Second Language courses; Seasonal Part-time French-language training, and online training options. Promotional material for these courses was posted on the IWK intranet, "Pulse." We had a total of 14 team members complete classes this year with 8 currently registered in the winter session:
  - 3 team members completed Beginner 1
  - 4 team members completed Beginner 2
  - 2 team members completed Beginner 3
  - 1 team members completed Beginner 4
  - 1 team member completed Intermediate 2
  - 1 team member completed Intermediate 3
  - 1 team member completed Advanced 2
  - 1 team member completed Advanced 3
  - 3 team members completed Beginner Conversation
  - 1 team member completed Intermediate Conversation
  - 2 team member completed Advanced Conversation

An IWK Kudos certificate was sent to all team members that completed a class this year.

- The coordinator has worked with others to identify resources to assist team members in communicating in French. Continued efforts are made to ensure the specific learning needs of the health center team members are met to continually improve our commitment to meeting the needs of francophone patients and families.
  - The coordinator has facilitated the translation of patient specific material as well as patient learning material with the assistance of the IWK Resource Library. Further details can be found in the appendix.
  - Informed by widespread internal and public consultation, a review of the IWK website continued, with some delay related to organizational impacts.
  - Ongoing education is provided to all IWK Health team members on a by request basis.
  - The IWK continues to support the implementation of the French-language Services Act. Bilingual job postings have been translated to French to increase awareness of the positions in the francophone community.
  - The IWK has interpretation services available 24/7 – whether through the bilingual nurse coordinator or contracted remote (telephone or video) or in person interpretation services.
3. Maintain on-going dialogue and consultation with the Acadian and francophone community.
- Access to information regarding the feedback process is available online in French. The feedback coordinator reaches out on a regular basis when francophone families have inquiries. All responses to inquiries are provided in French.
  - The bilingual coordinator sits on the Board of Directors for Réseau Santé. The IWK continues to work in collaboration with Réseau Santé for various projects. An example of such project includes the IWK's contribution to the Newsletter French in Health Care Nova Scotia.
  - The bilingual coordinator worked with community agencies and organizations such as NSH, Acadian Affairs, CSAP, Université Sainte-Anne, and Consortium National de Formation en Santé (CNFS).

## Projets pour le maintien et l'amélioration de nos services en français en 2023-2024

### Objectif 1 : Renforcer les structures opérationnelles internes, y compris les cadres politiques, législatifs et administratifs.

- Sous-objectif 1 : Continuer à travailler dans l'ensemble de l'organisation pour renseigner tout le personnel sur les obligations d'IWK Health concernant l'application de la Loi sur les services en français et de son règlement.
- Actions prévues
  - Faire connaître, promouvoir et améliorer les services en français dans l'ensemble de l'organisation.
  - Publier un plan de services en français qui précise les principaux domaines d'intervention pour améliorer les services en français.
  - Évaluer continuellement les services en français dans l'ensemble de l'organisation (notamment les structures administratives, les fonctions et les politiques) afin d'offrir les services en français dont les patients et les familles ont besoin.
- Sous-objectif 2 : Mener des actions dans l'ensemble de l'organisation pour aider la direction, le personnel, les médecins et les bénévoles.
- Actions prévues

- Explorer les possibilités d'intégration des services en français dans plusieurs initiatives et cadres organisationnels, par exemple le cadre provincial de diversité et d'inclusion, la stratégie de soins centrés sur le patient et la famille, le programme de soins tenant compte des traumatismes, la stratégie de ressources humaines d'IWK Health, le plan stratégique d'IWK Health (Aspire) et les normes d'Agrément Canada.
- Évaluer les politiques d'interprétation et de traduction d'IWK Health.

## **Objectif 2 : Créer et fournir au public des services et des programmes en français de qualité.**

- Sous-objectif 1 : Continuer à soutenir et à améliorer les services en français offerts par IWK Health, conformément à nos valeurs et à notre engagement envers l'équité en santé.
  - Actions prévues
    - Continuer à promouvoir et à améliorer les services d'interprétation disponibles chez IWK Health et informer le personnel sur ces services et la procédure à suivre pour les utiliser au moyen de séances d'information et de diverses ressources disponibles sur demande et sur notre site Web interne.
    - Relancer et continuer à promouvoir le programme Bonjour! pour que le public sache que des services en français sont disponibles.
    - Continuer à encourager le personnel à suivre des formations afin d'accroître notre capacité à fournir des services en français, notamment les cours de français langue seconde offerts par l'Université Sainte-Anne et l'Alliance Française.
    - Améliorer les aides à l'orientation partout chez IWK Health en fonction des besoins du personnel et des apprenants.
    - Participation de la coordinatrice aux travaux de divers comités programmatiques et opérationnels pertinents au sein de l'organisation.
    - Renforcer les partenariats avec des organisations communautaires telles que le Réseau Santé pour connaître les besoins de la communauté francophone.
- Sous-objectif 2 : Continuer à veiller à ce que le français soit pris en compte dans la planification des communications avec le public.
  - Actions prévues
    - Aider la bibliothèque de ressources pour les patients d'IWK Health à tenir un stock de documents d'éducation des patients en français.
    - En collaboration avec la direction des communications et des affaires publiques, élaborer une stratégie pour le contenu en français du site Web d'IWK Health dans le cadre du projet de refonte du site.
    - Veiller à ce que les changements organisationnels tiennent compte des besoins des patients et des familles francophones, notamment en ce qui concerne l'orientation, la signalisation, les kiosques d'inscription, etc.
    - Poursuivre l'approche centralisée de traduction des lettres et des rapports destinés aux patients et continuer à recenser le matériel éducatif devant être traduit.
    - Mettre en œuvre la politique d'interprétation linguistique et la politique de traduction des documents électroniques et écrits.

## **Objectif 3 : Maintenir un dialogue continu et des consultations régulières avec la communauté acadienne et francophone.**

- Sous-objectif 1 : Continuer à mener des consultations régulières avec la communauté acadienne et francophone.
  - Actions prévues

- IWK Health mènera des consultations stratégiques et approfondies auprès de la communauté acadienne et francophone au sujet des projets communautaires nouveaux et en cours d'élaboration afin de s'assurer que les besoins de la population sont pris en compte conformément à la ~~Loi~~ Loi sur les services en français et à son règlement.
  - IWK Health continuera à maintenir le dialogue et à s'appuyer sur ses relations solides et sa collaboration permanente avec ses partenaires communautaires et gouvernementaux, notamment :
    - Réseau Santé
    - Nova Scotia Health (NSH)
    - Université Sainte-Anne
    - Office des affaires acadiennes et de la francophonie
    - Ministères du gouvernement
    - Consortium national de formation en santé (CNFS)
    - Conseil scolaire acadien provincial (CSAP)
    - D'autres organismes acadiens et francophones des Maritimes
  - Veiller à ce que les patients francophones d'IWK Health et leur famille aient accès au processus de commentaires du public mis en place par IWK Health.
  - En partenariat avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, IWK Health a nommé une infirmière en santé scolaire à plein temps au service du CSAP.
- Sous-objectif 2 : IWK Health continuera à promouvoir la culture acadienne et francophone tout au long de l'année afin de souligner l'importance de bien servir les familles francophones.
  - Actions prévues
    - Continuer à inclure et à communiquer les événements et les nouvelles acadiennes et francophones dans les communications publiques et internes.

## How we plan to maintain or improve our French-language services in 2023–24

### Objective 1: Strengthen internal operational structures including policy, legislative and administrative frameworks

- Goal 1: Continue to work across the organization to provide information on the IWK's obligations and implementations under the French-language Services Act and Regulations.
  - Planned measure:
    - Engage, promote, and enhance French-language services across the organization.
    - Publish a FLSP that identifies key areas of focus in enhancing French-language services.
    - Continue to review language services across the organization, including administrative structures, roles, and policies to support French-language services that support patients and families.
- Goal 2: Work across the organization and provide support to leadership, staff, physicians, and volunteers.
  - Planned measure
    - Explore opportunities for integration within various organizational initiatives and frameworks, for example the Provincial Diversity & Inclusion Framework, Patient and Family Centered Care Strategy, Trauma Informed Care, People Strategy, Aspire: the IWK Strategic Plan, and Accreditation Canada standards.

- Revise the interpretation and translation policies for the IWK.

## Objective 2: Develop and deliver quality French-language services and programmes to the public

- Goal 1: Continue to support and enhance French-language services at IWK Health that align with our values and commitment to health equity.
  - Planned measures
    - Continue to promote and enhance interpretation services available at IWK health and educate team members about these services and how to use them by having education sessions and resources tools available by request and on our internal website.
    - Relaunch and continue to promote the Bonjour! program to proactively inform the public that services in French are available.
    - Continue to support staff to take training such as French-language training to increase our capacity to provide French-language services. These trainings include the French as a Second Language courses offered through Université Sainte-Anne and Alliance Française.
    - Enhance orientation supports across the IWK to reflect the needs of IWK team members and learners. Coordinator to participate on relevant programmatic and operational committees within the organization.
    - Coordinator to participate on relevant programmatic and operational committees within the organization.
    - Continue to partner with community-based organizations such as Réseau Santé to understand needs of the francophone community.
- Goal 2: Continue to work to ensure French language is considered when communicating with public.
  - Support the IWK library of patient resources to maintain an inventory of patient education materials available in French.
  - Work with Communications and Public Affairs to develop a strategy for French-language content for IWK website as part of the IWK website redevelopment.
  - Support patients and families by ensuring developments within the organization reflect the needs of Francophone patients and families including wayfinding, signage, registration kiosks, etc.
  - Continue with centralized approach to translation of patient letters and reports and continue to identify appropriate education material for translation.
  - Implement the Interpretation of Languages policy and Translation of Electronic and Written Materials policy.

## Objective 3: Maintain ongoing dialogue and consultation with the Acadian and francophone community

- Goal 1: IWK Health will continue to engage with Acadian and Francophone community on an ongoing basis.
  - Planned measure
    - IWK Health will strategically and intentionally engage Acadian and Francophone community in new and developing community wide projects to ensure the population needs are considered in alignment with the French-language services Act and Regulations.
    - IWK Health will continue to maintain dialogue and build on its strong relationships and ongoing collaboration with community and government stakeholders including:
      - Réseau Santé

- Nova Scotia Health (NSH)
    - Université Sainte-Anne
    - Acadian Affairs and Francophonie
    - Government Departments
    - Consortium nationale formation en santé (CNFS)
    - Conseil scolaire acadien provincial (CSAP)
    - Other Acadian and francophone organizations across the Maritimes
  - Ensure that IWK patients and families who speak French can access the IWK patient feedback process.
  - IWK Primary Health in collaboration with the Department of Education and Early Childhood Development has a full-time Francophone position to work with CSAP
- Goal 2: IWK Health will continue to promote Acadian and Francophone culture throughout the year to highlight the importance of supporting French-speaking families.
    - Planned measure
      - Continue to include and share Acadian and Francophone events and news in public and internal communications.

## Annexe 1 : Inventaire de ressources en français

Au cours de la période 2022-2023, IWK Health a mis à disposition les ressources en français suivantes :

- Le programme de sécurité chez les enfants Child Safety Link propose 36 documents d'information en français. Certains sont disponibles en version imprimée et tous peuvent être téléchargés depuis le site Web du programme à <https://childsafetylink.ca/french-resources>
- 10 rapports/courriers à des patients, à des familles ou à des médecins ont été traduits en français.
- La coordinatrice de la bibliothèque de ressources familiales chez IWK Health continue à promouvoir et à diffuser des ressources de santé en français. Pour ce faire, elle informe activement la population et publie des messages à l'intention du personnel sur l'intranet concernant les sites Web, les bases de données et les ressources externes fiables en français. Elle publie aussi des liens vers tous les documents en ligne à l'intention des patients qui ont été traduits en français. Environ 82 documents en français à l'intention des patients sont disponibles en version imprimée et sur le site Web d'IWK Health. <https://libraries.iwk.nshealth.ca/Presto/home/home.aspx>
- IWK Health continue de faire connaître aux patients francophones et à leurs familles de nombreuses ressources en français provenant d'organismes partenaires tels que Santé Canada et le ministère de la Santé et du Bien-être de la Nouvelle-Écosse ainsi que divers sites jugés appropriés par ses professionnels de la santé.
- Le programme Read to Me! vise à promouvoir la lecture chez les enfants de toute la province. La famille de chaque bébé né en Nouvelle-Écosse reçoit gratuitement un sac de livres et des informations sur la lecture au chevet de l'enfant dans les 24 heures qui suivent la naissance. En 2022, 247 sacs Read to Me! de lecture en français ont été distribués en Nouvelle-Écosse, dont 232 chez IWK Health.

## Appendix I: French-language Resource Inventory

During the 2022-2023 period, the following French-language resources were made available at IWK Health:

- Child Safety Link has over 36 educational resources that are available in French. Some of these are printed materials and all are available online on the Child Safety Link website.  
<https://childsafetylink.ca/french-resources>
- 10 reports/letters to patients, families or physicians were translated to French.
- The IWK Family Resource Library Coordinator continues to promote and distribute French health resources by actively informing the community and posting messages to staff on the intranet related to reliable French external websites, databases, and resources as well as links to all currently online translated IWK Patient Pamphlets. Approximately 82 French IWK patient pamphlets are available in print and on the website.  
<https://libraries.iwk.nshealth.ca/Presto/home/home.aspx>
- French resources from partner organizations such as Health Canada, Nova Scotia Department of Health and Wellness, as well as sites deemed appropriate by health care professionals continue to be shared with francophone patients and their families.
- Read to Me! Is a non-profit, province –wide early reading promotion program that gives the family of every baby born in Nova Scotia a free bag of books and reading information at the hospital bedside within 24 hours of birth. In 2022, 247 French Read to Me! bags were distributed in Nova Scotia, with 237 distributed at the IWK.