

Plan de services
en français

French-language
Services Plan

2017-2018

IWK Health Centre



IWK Health Centre
Plan de services en français 2017-2018



Table des matières

Message de la présidente et directrice générale du IWK Health Centre	
Réponse aux demandes en français	page 1
Inventaire des services en français	page 1
Coordonnatrice des services bilingues	page 1
Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2016-2017 (Tableau 1)	page 2
Buts, objectifs et indicateurs de rendement pour 2017-2018 (Tableau 2)	page 7
Priorités de la communauté acadienne et francophone	page 10
Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone	page 10
Annexe : Inventaire des services en français	page 12

Message de la présidente et directrice générale du IWK Health Centre

C'est avec plaisir que nous présentons au gouvernement de la Nouvelle-Écosse notre Plan de services en français 2017-2018. Dans le cadre de notre stratégie sur la diversité et l'inclusion, nous avons fait en sorte que le IWK reste déterminé à créer un milieu accueillant et ouvert où la diversité est respectée, adoptée et valorisée. Cet engagement se traduit par du soutien pour nos patients et les familles qui s'expriment en français, l'une des langues officielles du pays, de même que par nos efforts pour continuer d'accroître la sensibilisation culturelle au sein du personnel, des médecins et des bénévoles du IWK.

Nous avons lancé cette année notre nouveau plan stratégique et un nouvel énoncé de mission afin de *poursuivre passionnément un avenir en santé pour les femmes, les enfants, les jeunes et les familles*. Cette passion et cet engagement à l'endroit d'un avenir en santé sont les moteurs des six aspirations dans notre plan stratégique : le leadership au sein du système, le partenariat et la promotion, l'innovation et la recherche, l'expérience du patient et de la famille, la qualité et la sécurité, notre communauté et l'administration responsable.

Le Plan de services en français du IWK s'intègre harmonieusement à notre nouveau plan stratégique. En maintenant notre engagement à l'égard des services en français et en veillant à assurer des soins axés sur le patient et la famille, nous concrétisons bien des aspirations de notre plan et nous donnons suite aux mesures qui y sont rattachées. Nous sommes fiers de jouer un rôle dans les efforts du gouvernement provincial en vue de soutenir la communauté acadienne et francophone, et dans la préservation du français au Canada atlantique.

Tracy Kitch
Présidente et directrice générale
IWK Health Centre

Réponse aux demandes en français

Le IWK s'efforce de répondre en français à toutes les demandes reçues en français. L'établissement dispose de deux politiques pour l'appuyer dans ce travail : la politique sur l'interprétation des langues (Interpretation of Languages) et la politique sur la traduction du matériel écrit et électronique (Translation of Electronic and Written Material).

En ce qui concerne les demandes verbales pour obtenir des services en français, les mesures suivantes sont en vigueur au IWK : lorsqu'un besoin est cerné ou qu'un patient ou une famille a demandé des services en français, le IWK fait tout ce qu'il peut pour fournir l'interprétation linguistique. Si un employé francophone n'est pas disponible, on demande l'aide de la coordonnatrice des services bilingues ou celle d'un interprète en santé francophone provenant d'un organisme externe. Il faut noter qu'une gamme de documents ont été préparés pour renseigner le personnel et faciliter le processus en vue de demander des services d'interprétation. Les demandes reçues en français par le standard téléphonique du IWK sont traitées par le personnel du standard avec, au besoin, l'aide de la coordonnatrice des services bilingues ou celle d'un autre employé francophone, du médecin du patient ou d'un interprète en santé.

Conformément à la politique, les lettres et les rapports du IWK à l'intention des familles et des professionnels de soins de santé de langue française sont traduits lorsqu'il convient de le faire, et le travail est réalisé par un traducteur agréé appartenant à un service externe. Le Centre voit également à la traduction d'une variété de documents d'information pour les patients afin de soutenir davantage la communauté francophone.

Inventaire des services en français

Dans les programmes du Centre de santé, on peut obtenir des services en français auprès d'employés bilingues, de la coordonnatrice des services bilingues ou d'interprètes en santé. Les unités des malades hospitalisés et les cliniques ou services de soins ambulatoires qui comptent du personnel francophone font leur possible pour affecter ce personnel aux patients et aux familles francophones. Les employés sont encouragés à offrir des services en français de manière active lorsque le besoin est cerné. La coordonnatrice des services bilingues du IWK est une employée à temps plein de l'équipe des soins primaires et elle offre des services complets d'interprétation pour les patients acadiens et francophones et leur famille. La coordonnatrice des services bilingues joue également le rôle d'agent de liaison auprès du personnel et des médecins du IWK et auprès des services communautaires et des professionnels des soins de santé. On trouvera dans l'annexe, à la fin du plan, une liste détaillée des ressources en français mises à la disposition du public en 2016-2017.

Coordonnatrice des services bilingues

Lisa Drisdelle, BScN, RN (infirmière autorisée)
Coordonnatrice des services bilingues, IWK Health Centre
Téléphone : 902-470-8572, Courriel : lisa.drisdelle@iwk.nshealth.ca

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2016-2017

La présente section illustre les progrès que le IWK a réalisés dans l'atteinte des buts et objectifs fixés dans le Plan de services en français 2016-2017.

Tableau 1 – Rapport d'étape du IWK pour 2016-2017

Objectifs	Buts et objectifs	Mesures prévues	Progrès
<p>Objectif 1 – Leadership et orientation politique</p> <p>Se faire le champion et assurer le soutien des cadres de planification, d'administration et d'élaboration de politiques pour la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement.</p>	<p>1.1 Le IWK apporte son appui aux services en français dans la province en prenant des mesures liées à ses activités fondamentales.</p>	<p>1.1.1 Le IWK s'engage à faire intervenir, à favoriser et à mettre en valeur les services en français dans son établissement de soins de santé.</p> <p>1.1.2 Le IWK publiera un plan de services en français (PSF) qui énonce les secteurs clés qu'il devra cibler pour améliorer les services en français dans son établissement de soins de santé.</p> <p>1.1.3 Le IWK continuera de soutenir son Comité des services en français dans la réalisation du PSF.</p> <p>1.1.4 La coordonnatrice continuera à travailler avec les hauts fonctionnaires et le personnel pour les renseigner sur les obligations du IWK au titre de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement.</p>	<p>1.1.1 Le IWK a démontré qu'il était toujours résolu à améliorer les services en français en acceptant de participer à un projet de recherche sur l'offre active de services de santé en français, projet qui est dirigé par une équipe de praticiens et de chercheurs qui travaillent en collaboration avec la Société Santé en français. Le projet s'intitule « Offre active de services de santé en français : habilitation et mobilisation des gestionnaires ». La participation au projet de recherche encouragera la création de nouvelles initiatives de promotion des services de soins de santé en français.</p> <p>1.1.2 Le PSF 2016-2017 est terminé. Nous avons affiché le plan, en anglais et en français, dans l'intranet du IWK et dans le site Web.</p> <p>1.1.3 Des membres clés de différents services continuent de participer au Comité des services en français. Les employés se voient accorder du temps pour participer aux réunions régulières.</p> <p>1.1.4 La coordonnatrice a préparé une présentation sur l'offre active. La préparation de la présentation a été rendue possible grâce au soutien continu du comité provincial de l'offre active de services en français. En sont membres des représentants des Affaires acadiennes, du Consortium national de formation en santé (CNFS), de Réseau Santé Nouvelle-Écosse (Réseau Santé), de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse (RSNE) et du IWK. Les employés pourront voir la présentation l'année prochaine.</p>

<p>Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français</p> <p>Augmenter la portée des services en français et la sensibilisation à ces services par l'offre active, la communication, les ressources électroniques et sur papier, et la capacité accrue de la fonction publique d'offrir des services en français.</p>	<p>2.1 Le IWK fait la promotion de l'offre active des services en français et fait de façon bien visible celle du programme <i>Bonjour!</i>.</p>	<p>2.1.1 Le IWK poursuit la promotion du programme <i>Bonjour!</i> afin d'annoncer de manière proactive au public la disponibilité de services en français.</p> <p>2.1.2 Le IWK continuera d'appuyer les employés qui veulent suivre une formation en français, par exemple, des cours de français, l'atelier Coup d'œil sur l'Acadie, l'atelier Coup d'œil sur la santé en français et le PEP.</p> <p>2.1.3 Le IWK continuera de promouvoir les cours de français langue seconde offerts par l'intermédiaire de l'Université Sainte-Anne.</p>	<p>2.1.1 Le IWK fait la promotion du programme <i>Bonjour!</i>. La trousse d'accueil est disponible dans les sous-sites sur les services en français et l'interprétation des langues qui se trouvent dans l'intranet. D'autres ressources et des épinglettes <i>Bonjour!</i> sont remises aux employés qui s'identifient comme francophones.</p> <p>2.1.2 La coordonnatrice a activement fait la promotion de la formation en français. À l'occasion de la Fête nationale des Acadiens et des Acadiennes, le 15 août, nous avons fait la promotion de l'atelier Coup d'œil sur la santé en français. Un atelier a été présenté au IWK le 19 octobre en collaboration avec Réseau Santé et le secteur centre de la Régie de la santé de la N.-É. Neuf participants ont assisté à l'atelier; ils provenaient du secteur centre de la Régie, de Nova Scotia Interpreting Services et du IWK. La coordonnatrice a aussi veillé à la promotion de plusieurs ateliers en français donnés par Réseau Santé, tels que Premiers soins en santé mentale, safeTALK et d'autres cours et séances d'information pertinents en français.</p> <p>2.1.3 La coordonnatrice a fait la promotion des cours de français langue seconde de l'Université Sainte-Anne, des cours de français à temps partiel, de l'option de formation en ligne et d'ateliers d'une journée. Des annonces pour ces cours ont été placées sur l'intranet et sur les tableaux d'affichage un peu partout dans le Centre de santé. La participation des employés du IWK aux cours de français à temps partiel pour 2016-2017 s'établit ainsi : printemps, 10 participants; été, 5 participants; automne, 11 participants; hiver, 2 participants. La participation exacte au programme Bonjour Santé from Nova Scotia, soit des cours de français en ligne à temps partiel pour les employés du secteur de la santé, et aux ateliers d'une journée pour les professionnels du secteur de la santé, n'a pas été consignée.</p>
	<p>2.2 Le IWK continue de mettre en valeur la documentation mise à la disposition des patients acadiens et francophones et de leur famille, en format imprimé et dans son site Web.</p>	<p>2.2.1 La coordonnatrice, en collaboration avec les services du IWK, déterminera les ressources nécessaires pour aider le personnel à communiquer avec les familles de langue française.</p> <p>2.2.2 La coordonnatrice, en collaboration avec les services du IWK, continuera de déterminer la documentation qu'il convient de faire traduire.</p>	<p>2.2.1 La coordonnatrice a travaillé avec d'autres personnes pour trouver des ressources destinées à aider le personnel à communiquer en français. Une réunion a eu lieu en août avec le CNFS, l'Université Sainte-Anne, Réseau Santé et le secteur centre de la Régie pour examiner les options en matière de cours de français. Des efforts se poursuivront afin de répondre aux besoins précis de formation du personnel du Centre de santé.</p> <p>2.2.2 La coordonnatrice a facilité la traduction de documents spécifiques à des patients et de documents d'information pour les patients. D'autres renseignements figurent dans l'annexe.</p>

		<p>2.2.3 La coordonnatrice veillera à ce que les outils comme l'<i>Interpretation Guide for Health Care Professionals</i> et le livret <i>Conseils pratiques pour offrir des services en français</i> soient à la disposition du personnel.</p> <p>2.2.4 Le IWK, par l'intermédiaire de son Comité des services en français, déterminera les lacunes qui existent dans son site Web afin de mieux servir la population acadienne et francophone.</p>	<p>2.2.3 La coordonnatrice a veillé à la distribution d'outils et de ressources durant l'année. De la documentation a été distribuée durant la célébration de la Fête nationale des Acadiens et Acadiennes le 15 août. (<i>Interpreter Guide Handbook for Health Care Professionals</i> et d'autres ressources de Réseau Santé et des Affaires acadiennes)</p> <p>2.2.4 La coordonnatrice poursuit ses efforts pour que l'information et les ressources sur les sous-sites sur les services en français et l'interprétation des langues dans l'intranet du IWK soient à jour. Nous continuons d'étudier les lacunes dans le site Web externe. Il existe à l'heure actuelle 35 liens qui donnent accès à des renseignements en français.</p>
	<p>2.3 Le IWK continuera de faire connaître la politique sur l'Interprétation des langues et il veillera à fournir la formation et le soutien pertinents au personnel du IWK.</p>	<p>2.3.1 L'orientation des nouveaux employés comportera la promotion de la politique sur l'Interprétation des langues et des renseignements sur le soutien qu'apporte la coordonnatrice des services bilingues.</p> <p>2.3.2 La coordonnatrice continuera de faire connaître et de soutenir la mise en œuvre de la politique sur l'interprétation des langues au moyen de séances d'information des employés, telle la présentation intitulée <i>Interpretation Matters</i>.</p>	<p>2.3.1 Le consultant en formation du service des Ressources humaines fournit, lors des séances d'orientation générale, des renseignements sur le rôle de la coordonnatrice des services bilingues, sur les agences d'interprétation acceptables et sur les divers outils de soutien. La présentation sur la diversité et l'inclusion à l'intention des nouveaux employés fournit des renseignements pertinents sur l'interprétation et elle encourage l'utilisation de l'interprétation lorsque des obstacles linguistiques surviennent en milieu de travail.</p> <p>2.3.2 La coordonnatrice a préparé une nouvelle présentation sur l'interprétation et elle a commencé à donner des séances d'information afin que le personnel sache comment travailler efficacement avec les interprètes.</p>
	<p>2.4 Le IWK continuera de favoriser un processus de recrutement pour attirer des employés, des bénévoles et des étudiants francophones.</p>	<p>2.4.1 Les Ressources humaines continueront d'appliquer les mesures énoncées dans les Lignes directrices relatives aux ressources humaines à l'appui de la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i>, le cas échéant.</p>	<p>2.4.1 La coordonnatrice a communiqué aux Ressources humaines les Lignes directrices relatives aux ressources humaines à l'appui de la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i> de même que le Cadre de référence pour le recrutement et la rétention des ressources humaines bilingues en santé. L'énoncé suivant figure dans tous les avis de concours dans le Centre de santé : « Le fait de parler d'autres langues est un atout, mais la préférence est accordée au français. » Les avis de concours pertinents ont aussi été traduits en français pour mieux publiciser les postes ouverts auprès de la communauté francophone.</p> <p>Le Collège de la Cité et le IWK ont discuté le placement d'apprenants mais les discussions n'ont malheureusement pas donné de résultat cette année. Il est encore possible que des étudiants issus</p>

			d'établissements d'enseignement francophones puissent faire des stages à l'avenir.
Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation Favoriser la participation de la communauté acadienne et francophone à l'élaboration de politiques gouvernementales en vue d'améliorer la prestation des services en français.	3.1 Le IWK invite la participation de la communauté acadienne et francophone aux consultations sur des enjeux clés, y compris les nouveaux programmes ainsi que les services et les politiques.	3.1.1 Le IWK tiendra compte des patients et des familles francophones dans sa planification d'activités de mobilisation communautaire. 3.1.2 Le IWK remplira ses obligations, dans le cadre de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement, qui consistent à consulter la communauté acadienne et francophone lors de consultations publiques à l'échelle de la province.	3.1.1 En partenariat avec la Régie, l'élaboration du Cadre de travail sur la diversité et l'inclusion a permis de cerner les besoins de la communauté acadienne et francophone au moyen de consultations organisées avec des comités provinciaux sur la diversité et l'inclusion, y compris celui du IWK. 3.1.2 Aucune consultation provinciale n'a eu lieu.
	3.2 Le IWK répond aux besoins des patients acadiens et francophones et de leur famille et améliore les services et les programmes qui leur sont offerts.	3.2.1 Nous ferons la promotion de la culture acadienne et francophone durant l'année pour mettre en lumière l'importance de soutenir les familles francophones. 3.2.2 La coordonnatrice veillera à ce que les patients du IWK qui parlent français et leur famille puissent avoir accès au processus de rétroaction des patients du IWK. 3.2.3 Le IWK étudiera la possibilité d'offrir des services communautaires en français.	3.2.1 Le Comité des services en français a organisé une fête, le 15 août, en collaboration avec le secteur centre de la Régie, et un invité spécial de Réseau Santé y participait. 3.2.2 La coordonnatrice a fait traduire l'affiche et les petites cartes destinées à solliciter la rétroaction, le document <i>2017 Patient and Family Centered Care Feedback Survey (Sondage de 2017 sur les soins axés sur le patient et la famille au IWK)</i> et le message téléphonique automatique de la coordonnatrice de la rétroaction. Les renseignements sur le processus de rétroaction sont disponibles en français en ligne. 3.2.3 La coordonnatrice poursuivra ses efforts afin de déterminer la possibilité d'offrir des services communautaires en français. La coordonnatrice a participé au Forum Famille en santé organisé par la Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse et Réseau Santé.
	3.3 Le IWK établira des partenariats avec des organismes externes qui appuient la communauté acadienne et francophone.	3.3.1 Le IWK continuera à faire fond sur ses solides rapports avec Réseau Santé.	3.3.1 La coordonnatrice a participé activement à titre de membre du comité du secteur centre de Réseau Santé; la directrice générale de Réseau Santé est membre du Comité des services en français. La coordonnatrice a participé, à titre de représentante invitée, à Connexion 2016 présenté à Ottawa par la Société Santé en français. La rencontre portait surtout sur l'offre active et le rôle des ressources humaines. Il est bon aussi de souligner que la coordonnatrice a fait une présentation sur son rôle et sur les services offerts au IWK lors de la rencontre des Réseaux santé du Canada atlantique et du Québec organisée par Réseau Santé.

		<p>3.3.2 La coordonnatrice cherchera des occasions de travailler avec d'autres organismes pour mieux soutenir les services de soins de santé en français et pour faciliter la collaboration.</p>	<p>3.3.2 La coordonnatrice a travaillé avec différents intervenants communautaires et gouvernementaux tels que la Régie de la santé de la N.-É., les Affaires acadiennes, l'Université Sainte-Anne, le CNFS et la coalition néo-écossaise sur l'interprétation communautaire (Nova Scotia Coalition on Community Interpreting (NSCCI)). La coordonnatrice a participé au Comité des services linguistiques de la Régie et elle est membre de la NSCCI.</p>
--	--	--	--

Buts, objectifs et mesures du rendement pour 2017-2018

Cette section présente les buts, objectifs et mesures pour 2017-2018.

Tableau 2 – Buts, objectifs et mesures pour l'exercice 2017-2018

Objectifs	Buts et objectifs	Mesures prévues
<p>Objectif 1 – Leadership et orientation politique</p> <p>Se faire le champion et assurer le soutien des cadres de planification, d'administration et d'élaboration de politiques pour la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement.</p>	<p>1.1 Le IWK apporte son appui aux services en français dans la province en prenant des mesures liées à ses activités fondamentales.</p>	<p>1.1.1 Le IWK s'engage à faire intervenir, à favoriser et à mettre en valeur les services en français dans son établissement de soins de santé.</p> <p>1.1.2 Le IWK publiera un plan de services en français (PSF) qui énonce les secteurs clés qu'il devra cibler pour améliorer les services en français dans son établissement de soins de santé.</p> <p>1.1.3 Le IWK continuera de soutenir son Comité des services en français dans la réalisation du PSF.</p> <p>1.1.4 La coordonnatrice continuera de travailler avec les hauts fonctionnaires et le personnel pour les renseigner sur les obligations du IWK au titre de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement.</p>
<p>Objectif 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français</p> <p>Augmenter la portée des services en français et la sensibilisation à ces services par l'offre active, la communication, les ressources électroniques et sur papier, et la capacité accrue de la fonction publique d'offrir des services en français.</p>	<p>2.1 Le IWK fait la promotion de l'offre active des services en français et fait de façon bien visible celle du programme <i>Bonjour!</i>.</p>	<p>2.1.1 Le IWK poursuit la promotion du programme <i>Bonjour!</i> afin d'annoncer de manière proactive au public la disponibilité de services en français.</p> <p>2.1.2 Le IWK continuera d'appuyer les employés qui veulent suivre une formation telle que les cours de français et d'autres ateliers destinés à mieux les sensibiliser aux Acadiens et aux francophones et à faire la promotion des services assurés à cette communauté.</p> <p>2.1.3 Le IWK continuera de promouvoir les cours de français langue seconde offerts par l'intermédiaire de l'Université Sainte-Anne.</p>

Objectifs	Buts et objectifs	Mesures prévues
	<p>2.2 Le IWK continue de mettre en valeur la documentation mise à la disposition des patients acadiens et francophones et de leur famille, en format imprimé et dans son site Web.</p>	<p>2.2.1 La coordonnatrice, en collaboration avec les services du IWK, déterminera les ressources nécessaires pour aider le personnel à communiquer avec les familles de langue française.</p> <p>2.2.2 La coordonnatrice, en collaboration avec les services du IWK, continuera de déterminer la documentation qu'il convient de faire traduire.</p> <p>2.2.3 La coordonnatrice veillera à ce que des outils comme l'<i>Interpretation Guide for Health Care Professionals</i> et le livret <i>Conseils pratiques pour offrir des services en français</i> du programme <i>Bonjour!</i> soient à la disposition des employés.</p> <p>2.2.4 Le IWK, par l'intermédiaire de son Comité des services en français, déterminera les lacunes qui existent dans son site Web afin de mieux servir la population acadienne et francophone.</p>
	<p>2.3 Le IWK continuera de faire connaître la politique sur l'Interprétation des langues et il veillera à fournir la formation et le soutien pertinents au personnel du IWK.</p>	<p>2.3.1 L'orientation des nouveaux employés comportera la promotion de la politique sur l'Interprétation des langues et des renseignements sur le soutien qu'apporte la coordonnatrice des services bilingues.</p> <p>2.3.2 La coordonnatrice continuera de faire connaître la politique sur l'interprétation des langues et de soutenir sa mise en œuvre au moyen de séances d'information des employés.</p>
	<p>2.4 Le IWK continuera de favoriser un processus de recrutement pour attirer des employés, des bénévoles et des étudiants francophones.</p>	<p>2.4.1 Les Ressources humaines continueront d'appliquer les mesures énoncées dans les Lignes directrices relatives aux ressources humaines à l'appui de la mise en œuvre de la <i>Loi sur les services en français</i>, le cas échéant.</p>
<p>Objectif 3 – Engagement communautaire et sensibilisation</p> <p>Favoriser la participation de la communauté acadienne et francophone à l'élaboration de politiques gouvernementales en vue d'améliorer la prestation des services en français.</p>	<p>3.1 Le IWK invite la participation de la communauté acadienne et francophone aux consultations sur des enjeux clés, y compris les nouveaux programmes ainsi que les services et les politiques.</p>	<p>3.1.1 Le IWK prendra en considération les patients de langue française et leur famille lors de la mise en œuvre du Cadre de travail provincial sur la diversité et l'inclusion.</p> <p>3.1.2 Le IWK remplira ses obligations, dans le cadre de la <i>Loi sur les services en français</i> et de son règlement, qui consistent à obtenir l'opinion de la communauté acadienne et francophone lors de consultations publiques à l'échelle de la province.</p>

Objectifs	Buts et objectifs	Mesures prévues
	<p>3.2 Le IWK répond aux besoins des patients acadiens et francophones et de leur famille et améliore les services et les programmes à leur intention.</p>	<p>3.2.1 Nous ferons la promotion de la culture acadienne et francophone durant l'année pour mettre en lumière l'importance de soutenir les familles francophones.</p> <p>3.2.2 La coordonnatrice veillera à ce que les patients du IWK qui parlent français et leur famille puissent avoir accès au processus de rétroaction des patients du IWK.</p> <p>3.2.3 Le IWK étudiera la possibilité d'offrir des services communautaires en français.</p>
	<p>3.3 Le IWK établira des partenariats avec des organismes externes qui appuient la communauté acadienne et francophone.</p>	<p>3.3.1 Le IWK continuera à faire fond sur ses solides rapports avec Réseau Santé.</p> <p>3.3.2 La coordonnatrice cherchera des occasions de travailler avec d'autres organismes pour mieux soutenir les services de soins de santé en français et pour faciliter la collaboration.</p>

Priorités de la communauté acadienne et francophone

Le IWK a présenté cette année un nouveau plan stratégique qui orientera nos pratiques durant les quatre prochaines années. Afin de remplir notre mission qui est de poursuivre passionnément un avenir en santé pour les femmes, les enfants, les jeunes et les familles, nous allons compter sur six grandes aspirations : le leadership au sein du système, le partenariat et la promotion, l'innovation et la recherche, l'expérience du patient et de la famille, la qualité et la sécurité, notre communauté et l'administration responsable. Notre mission restera toujours axée sur les patients, les familles et les collectivités que nous servons. Le IWK continue d'assurer des soins de grande qualité par le truchement du leadership, de l'innovation, de l'intégrité et des partenariats.

Au moyen de notre Modèle de soins fondé sur des programmes, nous assurons toujours des soins axés sur le patient et la famille. Cette approche souligne l'importance de la communication durant l'élaboration de programmes et de services qui reflètent notre compréhension des besoins exprimés et des préoccupations des nombreuses communautés que nous servons. Le IWK attache de l'importance aux priorités énoncées par la communauté acadienne et francophone et il s'efforce de répondre aux besoins uniques de cette population.

Pour que la voix de la communauté acadienne et francophone soit bien entendue, un représentant de Réseau Santé Nouvelle-Écosse continue de faire partie du Conseil consultatif sur la diversité et l'inclusion du IWK. Le comité est formé de représentants de différents organismes communautaires et il voit à ce que la collectivité soit fidèlement représentée auprès du IWK pour garantir que nous faisons tout en notre pouvoir pour être accueillants et ouverts à l'égard de tous les patients et de leur famille.

Notre partenariat avec Réseau Santé et d'autres organismes francophones nous permet de mieux comprendre les besoins de la communauté. Nous continuons d'accorder de l'importance à ces rapports et nous chercherons à développer davantage notre association avec ces organismes et d'autres partenaires et organismes communautaires.

Le Plan de services en français de cette année est conforme aux aspirations de notre nouvelle mission et à notre engagement à l'endroit de la communauté acadienne et francophone. Il présente notre plan qui consiste à viser un avenir en santé pour les patients et les familles, et ce, dans une optique de diversité et d'inclusion qui respecte leurs besoins uniques aux plans linguistique et culturel.

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

Les mesures et les initiatives présentées dans le présent Plan de services en français reflètent l'engagement indéfectible du IWK à soutenir les patients francophones et leur famille. Le présent plan continuera d'orienter le Comité des services en français du IWK dans ses efforts pour favoriser la préservation et la croissance de la communauté acadienne et francophone. Le Centre de santé continuera d'illustrer son dévouement à la promotion de l'inclusion et de la préservation de la diversité de la communauté acadienne et francophone par le truchement de son soutien constant des services de traduction et d'interprétation, et de son soutien à l'égard d'un poste à temps plein de coordonnateur des services bilingues. Le IWK continuera de collaborer

activement avec la communauté à mesure qu'il donne suite aux besoins et aux priorités cernées, veillant ainsi à ce que la langue ne soit pas un obstacle à sa mission qui est de poursuivre passionnément un avenir en santé pour les femmes, les enfants, les jeunes et les familles.

Annexe – Inventaire des services en français

Au cours de l'exercice 2016-2017, les ressources suivantes ont été mises à la disposition du public francophone au IWK Health Centre :

- Nous maintenons une liste de bénévoles francophones.
- 55 rapports et lettres destinés aux patients, aux familles ou aux médecins ont été traduits en français.
- Communications Nouvelle-Écosse a traduit et révisé 69 documents pour le Centre de santé. En voici des exemples : des documents d'information de Child Safety Link, des dépliants d'information pour les patients, des modèles de lettres et des formulaires de consentement.
- Entre le 1^{er} avril 2016 et le 1^{er} janvier 2017, la section des ressources en français du site Web de Child Safety Link a reçu 465 appels de fichiers. Durant la même période, Child Safety Link a préparé 28 documents éducatifs en français et a créé une vidéo en français sur les sièges d'auto, vidéo qui a été vue 127 fois depuis sa mise en ligne en septembre 2016.
- 10 ressources pour les patients et les familles du IWK ont été créées ou révisées en français au cours de l'année. Le IWK offre à l'heure actuelle 94 dépliants pour les patients, en version intégrale et traduits en français.
- 17 nouveaux livres en français ont été donnés à la Bibliothèque des ressources familiales. La bibliothèque compte également 420 films en anglais avec l'option de sous-titrage en français.
- Le coordonnateur de la Bibliothèque des ressources familiales du IWK continue de faire la promotion et de distribuer des ressources sur la santé en français : il renseigne activement la communauté et affiche des messages au personnel dans l'intranet concernant des sites Web, des bases de données et des ressources externes fiables en français, de même que les liens vers les dépliants d'information pour les patients du IWK qui sont traduits et actuellement en ligne.
- Le IWK continue de faire la promotion des deux vidéos suivantes : Ça n'a pas besoin de faire mal et Power of a Parent's Touch. Elles ont été affichées sur YouTube et sont visionnables avec sous-titres en français.
- Les documents en français provenant d'organismes partenaires tels que Santé Canada et le ministère de la Santé et du Mieux-être de la Nouvelle-Écosse de même que des sites que les professionnels de la santé jugent appropriés continuent d'être communiqués aux patients francophones et à leur famille.
- La version française du *IWK Report to the Community, Reaching Higher (Viser toujours plus haut – Rapport du IWK à la collectivité)*, a été mise en ligne.
- Des annonces en français concernant l'assemblée générale annuelle du IWK ont été publiées dans les journaux *Le Courrier de la Nouvelle-Écosse* et *l'Acadie Nouvelle*.
- Nous avons distribué 43 sacs « Lis-moi une histoire! » dans la province. Une description du contenu du sac se trouve dans le site Web. <http://www.readtome.ca/wp/whats-in-the-bag/french/>

**IWK Health Centre
2017-2018 French-language Services Plan**



Table of Contents

Message from the IWK Health Centre President and CEO	
Responses to French Requests	page 1
French-language Services Inventory	page 1
Bilingual Services Coordinator	page 1
Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-2017 (Table 1)	page 2
Goals, Objectives and Measures for 2017-2018 (Table 2)	page 6
Priorities of the Acadian and Francophone Community	page 9
Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community	page 9
Appendix I: French Services Language Inventory	page 10

Message from the IWK Health Centre President and CEO

I am pleased to present the Government of Nova Scotia with our 2017-2018 French-language Services Plan. Through our Diversity and Inclusion strategy, we have ensured that the IWK remains committed to creating a welcoming and inclusive environment where diversity is respected, embraced and valued. This commitment includes support for our patients and families who speak French, one of Canada's official languages, as well as our work to continue to ensure cultural awareness within the IWK staff, physician and volunteer communities.

This year, we introduced our new strategic plan and a new mission statement to *passionately pursue a healthy future for women, children, youth and families*. That passion and commitment to a healthy future drives six aspirations of our strategic plan: system leadership, partnership & advocacy, innovation & research, patient & family experience, quality & safety, our people and responsible stewardship.

The IWK French-language Services Plan supports our new strategic plan seamlessly. In continuing our commitment to French-language services and ensuring we work to deliver patient and family centred care we are fulfilling many aspirations of our plan and the action items that fall below them. We are proud to play a part in the provincial government's efforts to support the Acadian and francophone community, and the preservation of the French-language in Atlantic Canada.

Sincerely,

Tracy Kitch
President & CEO
IWK Health Centre

Responses to French Requests

The IWK Health Centre strives to respond to all French requests in French. Two IWK policies are in place to support this effort: the Interpretation of Languages policy and the Translation of Electronic and Written Material policy.

With respect to verbal requests for services in French the following measures are in effect at the IWK, when the need 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 staff member is not available, assistance is requested from the IWK's Bilingual Services Coordinator or a French-speaking health interpreter from an external agency. It is to be noted that a variety of support documents have been developed to inform staff 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 Services Coordinator when necessary or the use of French-speaking staff, patient physician or health interpreter.

According to policy, IWK letters and reports for French-speaking families and health care professionals are translated when appropriate, utilizing the services of a certified translator from outside agencies. The Centre also provides for the translation of a variety of patient learning material in order to further support the francophone community.

French-language Services Inventory

Throughout the Health Centre's programs, services can be obtained in French from bilingual staff members, the Bilingual Services Coordinator or health interpreters. IWK inpatient units and ambulatory clinics/services with French-speaking staff attempt to assign these staff to French-speaking patients and families. Personnel are encouraged to actively offer services in French when the need is identified. The IWK Bilingual Services Coordinator is a full-time employee of the IWK Primary Health team who offers comprehensive interpretation services for Acadian and francophone patients and their families. The Bilingual Services Coordinator also functions as a liaison with staff and physicians of the IWK, community-based services and health care professionals. A detailed list of French resources made available in 2016-2017 can be found in the appendix at the end of this Plan.

Bilingual Services Coordinator

Lisa Drisdelle BScN RN
Bilingual Services Coordinator, IWK Health Centre
Phone: 902-470-8572, Email: lisa.drisdelle@iwk.nshealth.ca

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2016-2017

This section outlines the progress the IWK has made in achieving the goals and objectives outlined in the 2016-2017 French-language Services Plan.

Table 1– IWK Progress Report 2016-2017

Objectives	Department Goals and Objectives	Department Planned Measures	Progress
<p>Objective 1 – Leadership and Policy Direction</p> <p>Champion and support the planning, administration, and policy development frameworks for the implementation of the French-language Services Act and its regulations.</p>	<p>1.1 The IWK supports French-language services in the province by establishing actions related to its core activities.</p>	<p>1.1.1 The IWK is committed to engaging, promoting and enhancing French-language services in its health care facility.</p> <p>1.1.2 The IWK will publish a FLSP that identifies key areas of focus in enhancing French-language services in its health care facility.</p> <p>1.1.3 The IWK will continue to support its French-language Services Committee to implement the FLSP.</p> <p>1.1.4 The coordinator will continue to work with management and staff to provide information on the department’s obligations under the French-language Services Act and Regulations.</p>	<p>1.1.1 The IWK has demonstrated its continued commitment to improving services in French by agreeing to participate in a research project on the Active offer of French health services led by a team of practitioners and researchers working in cooperation with the Société Santé en Français titled “Active offer of health services in French: Empowering and mobilizing managers.” Participating in this research project will encourage the establishment of new initiatives in promoting health care services in French.</p> <p>1.1.2 2016-2017 FLSP is complete. The plan has been posted both in English and in French on the IWK internal and external Websites.</p> <p>1.1.3 Key members from various departments continue to participate in the French-language Services Committee. Staff is allotted time to participate in regular meetings.</p> <p>1.1.4 The coordinator has developed an Active offer presentation. The development of this presentation was made possible by the continued support of the Provincial Active offer committee for French-language services. Members include representation from Acadian Affaires, Consortium national de formation en santé (CNFS), Réseau Santé Nouvelle-Écosse (Réseau Santé), Nova Scotia Health Authority (NSHA) and IWK. This presentation will be made available to staff in the upcoming year.</p>

<p>Objective 2 - Availability and accessibility of French-language services</p> <p>Increase the prevalence and awareness of French-language services through Active offer, communications, printed and electronic materials, and by increasing the capacity of the public service to offer services in French.</p>	<p>2.1 The IWK promotes active offer of French-language services and visibly promotes the use of the <i>Bonjour!</i> Program.</p>	<p>2.1.1 The IWK continues to promote the <i>Bonjour!</i> Program to proactively inform the public that services in French are available.</p> <p>2.1.2 The IWK will continue to support staff to take training such as French-language training, Acadia at a Glance sessions, Health Care in French at a Glance and PEP.</p> <p>2.1.3 The IWK will continue to promote the French as a Second Language courses offered through Université Sainte-Anne.</p>	<p>2.1.1 The IWK promotes the Bonjour! Program: The welcome package is available on the internal website on the French language Services and interpretation of language sub sites. Other resource material as well as Bonjour! pins are distributed to staff that identify as French speaking.</p> <p>2.1.2 The coordinator has actively promoted French-language training. The Health Care in French at a Glance session was promoted on the 15th August at the IWK celebration of the Fête nationale des Acadiens et Acadiennes. A session was offered at the IWK on the 19th of October in collaboration with Réseau Santé and NSHA Central Zone. Altogether there were 9 participants from NSHA Central zone, Nova Scotia Interpreting services and IWK. The coordinator has also ensured the promotion of several French workshops put on by Réseau Santé such as: Premier soins en santé mentale and safe talk as well as other relevant French-language courses and information sessions.</p> <p>2.1.3 The coordinator has ensured the promotion of the Université Sainte-Anne French as a Second Language courses; Seasonal Part-time French-language training, online training option as well as one day workshops. Promotional material for these courses was posted on the intranet as well as bulletin boards throughout the Centre. 2016-17 IWK participations in French part-time courses; spring, 10 participants, summer, 5 participants, fall, 11 participants, Winter, 2 participants. As for Bonjour Santé from Nova Scotia, BSNS, online part-time French courses for health sector employees and the one-day workshops for health sector professional exact participation was not recorded.</p>
	<p>2.2 The IWK continues to enhance materials available to Acadian and francophone patients and families, in print and on its website.</p>	<p>2.2.1 The coordinator in collaboration with departments at the IWK will identify resources to assist staff in communicating with French-speaking families.</p> <p>2.2.2 The coordinator in collaboration with departments at the IWK will continue to identify appropriate written material for translation.</p> <p>2.2.3 The coordinator will ensure that tools such as the Interpreter Guide Handbook for Health Care Professionals and Practical Tips for Services in French</p>	<p>2.2.1 The coordinator has worked with others to identify resources to assist staff in communicating in French. A meeting was held in August with CNFS, Université Sainte-Anne, Réseau Santé and NSHA Central Zone to explore language training options. Continued efforts will be made to ensure the specific learning needs of the Health Center staff are met.</p> <p>2.2.2 The coordinator has facilitated the translation of patient specific material as well as patient learning material. Further details can be found in the appendix at the end.</p> <p>2.2.3 The coordinator has ensured the distribution of tools and resources throughout the year. Resource material were distributed during the Celebration of the Fête nationale des Acadiens et</p>

	are available to staff.	Acadiennes on the 15 th August. (Interpreter Guide Handbook for Health Care Professionals and other resources from Réseau Santé and Acadian Affaires).
	2.2.4 The IWK through its French-language Services Committee will identify gaps on its website to better serve the Acadian and francophone population.	2.2.4 The coordinator continues to work towards ensuring that the information and resources on both the French-languages Services and the Language interpretation sub site of the IWK intranet are updated with the most recent information. Gaps on the external website will continue to be explored. There are currently 35 links that provide easier access to information in French.
2.3 The IWK will continue to promote the Interpretation of Languages and arrange for education and support for IWK staff.	2.3.1 Orientation for new staff will include the promotion of Interpretation of Languages policy and information on the support provided by the Bilingual Services Coordinator. 2.3.2 The Coordinator will continue to promote and support the ongoing implementation of the Interpretation of Languages policy through staff information sessions, such as the presentation titled Interpretation Matters.	2.3.1 The Human Resources Learning Consultant provides information on the role of the Bilingual Services Coordinator, acceptable interpretation agencies and various support tools during General Orientation. The Diversity and Inclusion new staff presentation shares relevant information on interpretation that encourages the use of interpretation when language barriers are encountered. 2.3.2 The coordinator has developed a new interpretation presentation and has started providing information sessions in order to offer staff the required information to effectively work with interpreters.
2.4 The IWK will continue to promote a recruitment process to attract French-speaking staff, volunteers and students.	2.4.1 Human Resources will continue to implement the actions identified in the Guidelines to Support Implementation of the French-language Services Act as applicable.	2.4.1 The coordinator has shared with Human Resources the Guideline to Support Implementation of the French-language Services Act, as well as the Framework for Recruitment & Retention of Bilingual Human Resources in the Health Sector. For all postings within the health center the following statement is indicated: competencies in other languages an asset; French preferred. Relevant job postings have also been translated to French to increase awareness of the positions in the francophone community. Learner placements between le Collège de la Cité and the IWK have been discussed but unfortunately we were unable to secure placements for this year. Future possibilities of student placements from French learning establishment remain a possibility.

<p>Objective 3 – Community engagement and outreach</p> <p>Encourage the participation of the Acadian and francophone community in the development of government policies with a view to improving the delivery of services in French.</p>	<p>3.1 The IWK engages the Acadian and francophone community on key areas, including new programs, services and policies.</p>	<p>3.1.1 The IWK will consider French-speaking patients and families in community engagement planning.</p> <p>3.1.2 The department will fulfill its obligations under the French-language Services Act and Regulations to consult with the Acadian and francophone community when holding province-wide public consultations.</p>	<p>3.1.1 In partnership with the NSHA, the development of the provincial Diversity and Inclusion Framework, allowed for the needs of the Acadian and francophone community to be identified through the consultations held with provincial Diversity and Inclusion committees, including the IWK’s Diversity and Inclusion Committee.</p> <p>3.1.2 No province-wide public consultations were held.</p>
	<p>3.2 The department meets the needs of Acadian and francophone patients and families and enhances French-language services and programs available to them.</p>	<p>3.2.1 The Acadian and francophone culture will be promoted throughout the year to highlight the importance of supporting French-speaking families.</p> <p>3.2.2 The coordinator will ensure that IWK patients and families who speak French are able to access the IWK patient feedback process.</p> <p>3.2.3 The IWK will explore the possibility of offering community-based services in French.</p>	<p>3.2.1 The French-language Services Committee held a celebration on the 15th of August; the event was held in collaboration with NSHA Central Zone with a special guest from Réseau Santé.</p> <p>3.2.2 The coordinator has ensured the translation of the feedback poster, the feedback business cards, the 2017 Patient and Family Centered Care Feedback Survey and the Feedback Coordinators Automatic reply. Access to information regarding the feedback process is available online in French.</p> <p>3.2.3 The coordinator will continue to work towards determining the possibility of community-based services being offered in French. The coordinator has participated in the Forum Famille en Santé made possible by the Fédération des Parents Acadiens de la Nouvelle-Écosse and Réseau Santé.</p>
	<p>3.3 The IWK will build partnerships with outside initiatives and organizations that support the Acadian and francophone community.</p>	<p>3.3.1 The IWK will continue to build on its strong relationship with the Réseau Santé.</p> <p>3.3.2 The coordinator will seek opportunities to work with other organizations to better support French-language health care services, and facilitate collaborations.</p>	<p>3.3.1 The coordinator has actively participated as a member of Réseau Santé’s Central Zone committee; the Directrice Générale Réseau Santé is a member of FLS Committee. The coordinator participated as one of Réseau Santé invited delegate to Connexion 2016 in Ottawa hosted by Société Santé en Français. The focus of this event; the Active offer and the role of Human Resources. It is also noteworthy that the coordinator presented on the services available at the IWK and her role at the Health Networks for Atlantic Canada and Quebec hosted by Réseau Santé.</p> <p>3.3.2, The coordinator worked with community agencies and organizations such as the NSHA, Acadian Affairs, Université Sainte-Anne, CNFS and the Nova Scotia Coalition on Community Interpretation (NSCCI). The coordinator participated in NSHA’s language Services Committee and is a member of NSCCI.</p>

Goals, Objectives and Measures for 2017-2018

This section outlines the IWK goals, objectives and measures for 2017-2018.

Table 2 – IWK Goals, Objectives, and Measures for 2017-2018

Objectives	Goals and Objectives	Planned Measures
<p>Objective 1 – Leadership and Policy Direction</p> <p>Champion and support the planning, administration, and policy development frameworks for the implementation of the French-language Services Act and its regulations.</p>	<p>1.1 The IWK supports French-language services in the province by establishing actions related to its core activities.</p>	<p>1.1.1 The IWK is committed to engaging, promoting and enhancing French-language services in its health care facility.</p> <p>1.1.2 The IWK will publish a FLSP that identifies key areas of focus in enhancing French-language services in its health care facility.</p> <p>1.1.3 The IWK will continue to support its French-language Services Committee to implement the FLSP.</p> <p>1.1.4 The coordinator will continue to work with management and staff to provide information on the IWK’s obligations under the French-language Services Act and Regulations.</p>
<p>Objective 2 - Availability and accessibility of French-language services</p> <p>Increase the prevalence and awareness of French-language services through active offer, communications, printed and electronic materials, and by increasing the capacity of the public service to offer services in French.</p>	<p>2.1 The IWK promotes the active offer of French-language services and visibly promotes the use of the <i>Bonjour!</i> program.</p>	<p>2.1.1 The IWK continues to promote the <i>Bonjour!</i> program to proactively inform the public that services in French are available.</p> <p>2.1.2 The IWK will continue to support staff to take training such as French-language training and other sessions destined to increase awareness and promote services for the Acadian and Francophone communities.</p> <p>2.1.3 The IWK will continue to promote the French as a Second Language courses offered through Université Sainte-Anne.</p>

Objectives	Goals and Objectives	Planned Measures
	<p>2.2 The IWK continues to enhance materials available to Acadian and francophone patients and families, in print and on its website.</p>	<p>2.2.1 The coordinator in collaboration with departments at the IWK will identify resources to assist staff in communicating with French-speaking families.</p> <p>2.2.2 The coordinator in collaboration with departments at the IWK will continue to identify appropriate written material for translation.</p> <p>2.2.3 The coordinator will ensure that tools such as the Interpretation Guide for Health Care Professionals and Bonjour! Practical tips for providing services in French/Conseils pratiques pour offrir les services en Français are available to staff.</p> <p>2.2.4 The IWK through its French-language Services Committee will identify gaps on its website to better serve the Acadian and francophone population.</p>
	<p>2.3 The IWK will continue to promote the Interpretation of Languages and arrange for education and support for IWK staff.</p>	<p>2.3.1 Orientation for new hires will include the promotion of Interpretation of Languages policy and information on the support provided by the Bilingual Services Coordinator.</p> <p>2.3.2 The Coordinator will continue to promote and support the ongoing implementation of the Interpretation of Languages policy through staff information sessions.</p>
	<p>2.4 The IWK will continue to promote a recruitment process to attract French-speaking staff, volunteers and students.</p>	<p>2.4.1 Human Resources will continue to implement the actions identified in the Guidelines to Support Implementation of the French-language Services Act as applicable.</p>
<p>Objective 3 – Community engagement and outreach</p> <p>Encourage the participation of the Acadian and francophone community in the development of government policies with a view to improving the delivery of services in French.</p>	<p>3.1 The IWK engages the Acadian and francophone community on key areas, including new programs, services and policies.</p>	<p>3.1.1 The IWK will consider French-speaking patients and families in the implementation phase of the provincial Diversity and Inclusion Framework.</p> <p>3.1.2 The IWK will fulfill its obligations under the French-language Services Act and Regulations to consult with the Acadian and francophone community when holding province-wide public consultations.</p>

Objectives	Goals and Objectives	Planned Measures
	<p>3.2 The IWK meets the needs of Acadian and francophone patients and families and enhances French-language services and programs available to them.</p>	<p>3.2.1 The Acadian and francophone culture will be promoted throughout the year to highlight the importance of supporting French-speaking families.</p> <p>3.2.2 The coordinator will ensure that IWK patients and families who speak French are able to access the IWK patient feedback process.</p> <p>3.2.3 The IWK will explore the possibility of offering community-based services in French.</p>
	<p>3.3 The IWK will build partnerships with outside initiatives and organizations that support the Acadian and francophone community.</p>	<p>3.3.1 The IWK will continue to build on its strong relationship with the Réseau Santé.</p> <p>3.3.2 The coordinator will seek opportunities to work with other organizations to better support French-language health care services, and facilitate collaborations.</p>

Priorities of the Acadian and Francophone Community

This year the IWK introduced a new strategic plan that will guide our practice over the next four years. In order to succeed in our mission to passionately pursue a healthy future for women, children, youth and families we will rely on six key aspirations, System Leadership, Partnership & Advocacy, Innovation & Research, Patient & Family Experience, Quality & Safety, Our People and Responsible Stewardship. The focus of our mission remains the patients, families and communities we serve. The IWK continues to provide a high standard care through leadership, innovation, integrity and partnerships.

Through our Program-Based Care Model approach we consistently deliver patient and family centered care. This approach emphasises the importance of communication as we develop programs and services that reflect our understanding of the voiced needs and concerns of the many communities we serve. The IWK values the identified priorities of the Acadian and francophone community and strives to meet the unique needs of this population.

In order to ensure the voice of the Acadian and francophone community is heard, a representative from Réseau Santé – Nouvelle-Écosse continues to be a part of our IWK Diversity and Inclusion Advisory Council. This council is comprised of representatives from diverse community organizations and ensures accurate representation of the community to the IWK to guarantee we are doing all we can to be welcoming and inclusive to all patients and families.

Our partnership with Réseau Santé and other francophone organizations ensures a better understanding of the needs of the community. We continue to value these relationships and seek to further develop our affiliation to these and other community partners and organizations.

This year's French-language Services Plan is in keeping with the aspirations of our new mission and is consistent with our commitment to the Acadian and francophone community. It articulates our plan of pursuing a healthy future for patients and families through a Diversity and Inclusion lens that respects their unique language and cultural needs.

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

The actions and initiatives presented in this French-language Services Plan reflect the IWK's steadfast commitment to supporting Acadian and francophone patients and families. The current plan will continue to guide the efforts of the IWK French-language Services Committee as it strives to play its part in promoting the preservation and growth of the Acadian and francophone community. The Health Centre 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 Services 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.

French-language Services Inventory Appendix I

During the 2016-2017 period, the following French-language resources were made available at the IWK Health Centre:

- A list of French-speaking volunteers continues to be maintained.
- 55 reports/letters to patient, families or physicians were translated to French.
- All total Communication Nova Scotia supported the translation and review of 69 documents for the Centre this year. Translation was provided for document such as Educational Resources from Child Safety Link, Patient learning Pamphlet, template letters and consent forms to name a few.
- Between April 01, 2016 and January 01, 2017 the Child Safety Link's French Resources section on their website received 465 hits. Also in this time period, Child Safety Link developed 28 French Educational Resources and created a French Car Seat Safety Video that has been viewed 127 since its release in September 2016.
- 10 IWK Patient/Family resources were created or revised in French over the last year. The IWK currently lists 94 full-text French translations of Patient Pamphlets.
- 17 new French books were donated to The Family Resource Library. The Library also counts 420 English movies with a French subtitling option.
- 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.
- The IWK continues to promote the following 2 videos, "It Doesn't Have to Hurt" and "Power of a Parent's Touch". They have been posted on YouTube and subtitled in French. .
- 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.
- The IWK Report to the Community, Reaching Higher (*Viser Toujours Plus Haut –Rapport du IWK à la collectivité*) was translated to French and placed online.
- French advertisements for the IWK Annual General Meeting were placed in newspapers, *Le Courrier* and *L'Acadie Nouvelle*.
- 43 French Read to Me! Bags were distributed across the province. A description of the French package is found on the website. <http://www.readtome.ca/wp/whats-in-the-bag/french/>