

Plan de services en
français pour l'exercice
de 2019-2020
IWK Health Centre

2019-2020
French-language
Services Plan
IWK Health Centre



IWK Health Centre

Table des matières

Message de la présidente et directrice générale du IWK Health Centre	1
Réponse aux demandes en français	2
Inventaire des services en français	2
Coordonnatrice des services bilingues	3
Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs de 2018-2019	3
Buts, objectifs et mesures du rendement pour 2019-2020	6
Priorités de la communauté acadienne et francophone	13
Contribution à la préservation et à l'essor de la communauté acadienne et francophone	13
Annexe A Inventaire des ressources en français	14

Table of contents

Message from the IWK Health Centre President and CEO	1
Responses to French Requests	2
French-language Services Inventory	2
Bilingual Services Coordinator	3
Progress in Reaching Goals and Objectives for 2018-2019	8
Goals, Objectives and Measures for 2019-2020	11
Priorities of the Acadian and Francophone Community	13
Contribution to the Preservation and Growth of the Acadian and Francophone Community	13
Appendix B: French-language Resource Inventory	14



Message de la présidente et directrice générale

C'est avec plaisir que nous présentons au gouvernement de la Nouvelle-Écosse notre Plan de services en français 2019-2020. À mesure que nous poursuivons la mise en œuvre du plan stratégique du IWK et que nous travaillons en vue de remplir notre mission qui est de travailler avec passion pour bâtir un avenir où les femmes, les enfants, les jeunes et les familles seront en santé, nous sommes heureux de vous présenter le travail important qui se fait au sein de notre organisation pour soutenir les familles francophones.

Le IWK demeure résolu à créer un milieu accueillant et ouvert où la diversité est respectée, encouragée 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 la sensibilisation culturelle des employés, des médecins et des bénévoles du IWK.

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.

Mes sincères salutations.

Dr. Krista Jangaard
Présidente et directrice générale
IWK Health Centre

Message from the President and CEO

I am pleased to present the Government of Nova Scotia with our 2019-2020 French-language Services Plan. As we continue with the implementation of the IWK's strategic plan and work towards our mission to passionately pursue a healthy future for women, children, youth and families 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 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 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 community, and the preservation of the French-language in Atlantic Canada.

Sincerely,

Dr. Krista Jangaard
President & CEO
IWK Health Centre

Réponses 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 – IWK-1137) et la politique sur la traduction du matériel écrit et électronique (Translation of Electronic and Written Material – IWK-1834).

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 l'infirmière coordonnatrice bilingue ou celle d'un interprète francophone provenant d'un organisme externe. 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 l'infirmière coordonnatrice bilingue ou celle d'un autre employé francophone, des médecins ou des interprètes.

Conformément à la politique du IWK sur la traduction du matériel écrit, les lettres et les rapports du IWK qui s'adressent à des familles et à des professionnels des soins de santé de langue française sont traduits par un traducteur agréé d'un service externe. Nous avons également fait traduire une gamme de documents d'information pour les patients afin de soutenir davantage la communauté francophone.

Inventaire des services en français

Dans l'ensemble du IWK, on peut obtenir des services en français auprès d'employés bilingues, de l'infirmière coordonnatrice bilingue ou d'interprètes. 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 et les médecins du IWK sont encouragés à offrir des services en français de manière active lorsque le besoin est cerné. L'infirmière coordonnatrice bilingue 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. L'infirmière coordonnatrice bilingue 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.

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 IWK-1137 and the Translation of Electronic and Written Material IWK policy - 1834.

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 Nurse Coordinator or a French-speaking interpreter from an external agency. A variety of supporting resources 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 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 have also been translated in order to further support the francophone community.

French-language Services Inventory

Throughout the organization services can be obtained in French from bilingual staff members, the Bilingual Nurse Coordinator or interpreters. IWK inpatient units and ambulatory clinics/services with French-speaking staff attempt to assign these staff to French-speaking patients and families. IWK staff and physicians are encouraged to actively offer services in French when the need is identified. The IWK Bilingual Nurse 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 Nurse 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 can be found in the appendix at the end of this plan.

Coordonnatrice des services bilingues

Renette Amirault-Laing, IA, B.Sc.inf.
Infirmière coordonnatrice des services bilingues, IWK
Health Centre
Téléphone : 902-470-8572
renette.amirault-laing@iwk.nshealth.ca

Bilingual Services Coordinator

Renette Amirault-Laing RN BScN
Bilingual Nurse Coordinator, IWK Health Centre
Phone: 902-470-8572
Email: renette.amirault-laing@iwk.nshealth.ca

Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs pour 2018-2019

Objectifs généraux pour 2018-2019

- 1) Leadership et orientation politique
- 2) Disponibilité et accessibilité des services en français
- 3) Engagement communautaire et sensibilisation

Leadership et orientation politique

Ce que le IWK a prévu pour 2018-2019	Ses réalisations en 2018-2019
<p>a. Le IWK s'engage à faire intervenir, à favoriser et à mettre en valeur les services en français dans son établissement.</p> <p>b. 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.</p> <p>c. La coordonnatrice continuera à travailler avec les hauts fonctionnaires et le personnel pour les renseigner sur les obligations du IWK au titre de la Loi sur les services en français et de son règlement.</p>	<p>a. Le IWK a démontré qu'il était toujours résolu à améliorer les services en français de différentes manières, y compris par la continuation de la mise en œuvre de la politique, par le soutien au personnel et sa formation, et par les partenariats avec la collectivité.</p> <p>b. Le PSF de 2018-2019 a été réalisé. Nous avons affiché le plan, en anglais et en français, dans l'intranet du IWK et dans le site Web.</p> <p>c. Les médecins, les infirmières et le personnel du IWK ont assisté à de nombreuses présentations sur le rôle de l'infirmière coordonnatrice des services bilingues dans le contexte de la Loi sur les services en français et de son règlement, de même que sur les meilleures pratiques à suivre en matière de traduction de documents et d'interprétation.</p>

Ce que le IWK a prévu pour 2018-2019	Ses réalisations en 2018-2019
<p>a. Le IWK poursuit la promotion du programme Bonjour! afin d'annoncer de manière proactive au public l'offre de services en français.</p> <p>b. 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>c. Le IWK continuera de promouvoir les cours de français langue seconde offerts par l'intermédiaire de l'Université Sainte-Anne.</p> <p>d. L'infirmière 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>e. L'infirmière coordonnatrice, en collaboration avec les services du IWK, continuera de déterminer la documentation qu'il convient de faire traduire.</p> <p>f. Le IWK remédiera aux lacunes qui existent dans son site Web afin de mieux servir la population acadienne et francophone.</p> <p>g. L'orientation des nouveaux employés comportera la promotion de la politique sur l'Interprétation des langues et des renseignements sur le soutien qu'apporte l'infirmière coordonnatrice des services bilingues.</p> <p>h. L'infirmière coordonnatrice continuera de faire connaître la politique sur l'interprétation des langues et de soutenir sa mise en œuvre au moyen d'activités d'information des employés.</p> <p>i. 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 Loi sur les services en français, le cas échéant.</p> <p>j. 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 Loi sur les services en français, le cas échéant.</p> <p>k. Le IWK assurera des services d'interprétation en français dans son établissement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.</p>	<p>a. Le IWK fait la promotion du programme Bonjour! 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. Des épinglettes Bonjour! sont remises aux employés qui s'identifient comme francophones. L'infirmière coordonnatrice des services bilingues du IWK fait partie du sous-comité qui travaille au lancement d'une version modernisée du programme Bonjour!</p> <p>b. L'infirmière coordonnatrice a activement fait la promotion des cours de français. Nous n'avons pas offert l'atelier Coup d'œil sur l'Acadie cette année, mais nous espérons l'offrir dans un avenir rapproché.</p> <p>c. L'infirmière coordonnatrice a fait la promotion des cours de français langue seconde de l'Université Sainte-Anne, des cours de français à temps partiel et des options de formation en ligne. Des annonces pour ces cours ont été placées sur Pulse, l'intranet du IWK.</p> <p>d. L'infirmière coordonnatrice a travaillé avec d'autres personnes pour trouver des ressources destinées à aider le personnel à communiquer en français. Des efforts se poursuivront afin de répondre aux besoins précis de formation du personnel du Centre de santé, et ce, afin de toujours mieux remplir notre engagement qui consiste à répondre aux besoins des patients et des familles francophones.</p> <p>e. L'infirmière 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>f. Nous travaillons à la refonte du site Web du IWK et une vaste consultation interne et publique éclaire cette démarche. Un sondage a été préparé et traduit en français. Une fois la refonte du site terminée, son contenu sera envoyé à la traduction.</p> <p>g. L'orientation en ligne à l'intention de tous les employés du IWK comprend de l'information sur l'infirmière coordonnatrice des services bilingues, les politiques de l'établissement sur l'interprétation et la traduction, et une gamme d'outils et de ressources utiles.</p> <p>h. Nous sensibilisons de manière continue tout le personnel du Centre de santé de même que le personnel, les médecins et les bénévoles qui travaillent dans les points de services locaux du IWK. Par exemple, nous sensibilisons les effectifs lors des conférences scientifiques des services de pédiatrie et de soins infirmiers, de même que sur une base individuelle et sur demande.</p>

- i. Le IWK continue de soutenir la mise en œuvre de la Loi sur les services en français. Tous les avis de postes à pourvoir pour les employés de première ligne et ceux qui traitent avec le public comportent l'énoncé suivant : Le fait de parler d'autres langues est un atout, mais la préférence est accordée au français. Les avis de concours pour des postes bilingues ont aussi été traduits en français pour mieux publiciser les postes ouverts auprès de la communauté francophone.
- j. Le IWK offre des services d'interprétation 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 – soit avec l'aide de l'infirmière coordonnatrice des services bilingues, soit avec des services d'interprétation sous contrat assurés par téléphone ou en personne.

Engagement communautaire et sensibilisation

Ce que le IWK a prévu pour 2018-2019	Ses réalisations en 2018-2019
<ul style="list-style-type: none"> a. Le IWK tiendra compte des patients et des familles francophones dans sa planification d'activités de mobilisation communautaire. b. Nous ferons la promotion de la culture acadienne et francophone durant l'année pour mettre en lumière l'importance de soutenir les familles francophones. c. L'infirmière coordonnatrice veillera à ce que les patients du IWK qui parlent français et leur famille puissent avoir accès au processus de rétro-information des patients du IWK. d. Le IWK étudiera la possibilité d'offrir des services communautaires en français. e. Le IWK continuera à faire fond sur ses solides rapports avec Réseau Santé. f. L'infirmière 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. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Le site Web du IWK Health Centre est en cours de réaménagement. Nous avons préparé un sondage pour obtenir les opinions des familles et des communautés. Le sondage a été traduit en français et diffusé. b. L'infirmière coordonnatrice des services bilingues a collaboré avec le service des communications du IWK et a mis à l'honneur une famille acadienne qui reçoit régulièrement des soins au centre de santé. Nous avons fait la promotion de l'article le 15 août, journée de la Fête nationale des Acadiens et des Acadiennes. À cette occasion, la cafétéria a aussi servi un plat acadien. c. Les renseignements sur le processus de rétroaction sont disponibles en français en ligne. Le coordonnateur de la rétroaction joint l'infirmière coordonnatrice régulièrement lorsque des familles francophones ont des questions. d. Cette année, nous avons offert en français une activité à la communauté francophone, qui a assisté en grand nombre aux ateliers « Mon enfant est anxieux ». e. L'infirmière coordonnatrice siège au Conseil d'administration de Réseau Santé (membre d'office) et elle est membre du comité du secteur centre de Réseau Santé. Le IWK continue de collaborer à divers projets avec Réseau Santé. f. L'infirmière coordonnatrice a travaillé avec des acteurs communautaires et gouvernementaux tels que la Régie de la santé de la N.-É., les Affaires acadiennes, le CSAP, l'Université Sainte-Anne, le Consortium national de formation en santé et la coalition néo-écossaise sur l'interprétation communautaire.

Buts, objectifs et mesures du rendement pour 2019-2020

Objectif stratégique no 1 – Renforcer les structures de fonctionnement internes, notamment les cadres politiques, législatifs et administratifs

Objectif stratégique no 2 – Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public

Objectif stratégique no 3 – Communiquer avec la communauté acadienne et francophone et la consulter régulièrement

Objectif

1: Renforcer les structures de fonctionnement internes, notamment les cadres politiques, législatifs et administratifs

- Promouvoir et mettre en valeur les services en français à l'échelle de l'organisation.
- Publier un plan de services en français qui énonce les secteurs clés à cibler pour améliorer les services en français.
- Poursuivre l'examen des services linguistiques à l'échelle de l'organisation, y compris les structures, les politiques et les rôles administratifs sur lesquels reposent les services en français destinés aux patients et aux familles.
- Continuer de renseigner l'ensemble du personnel sur les obligations du IWK dans le cadre de la Loi sur les services en français et de son règlement et poursuivre la mise en œuvre de la loi.
- Dans le cadre d'une action globale, fournir le soutien nécessaire aux cadres, au personnel, aux médecins et aux bénévoles.
- Examiner les possibilités d'intégration dans divers cadres et initiatives de l'organisation, par exemple le Cadre de travail provincial sur la diversité et l'inclusion, la Stratégie sur les soins axés sur le patient et la famille, les soins qui tiennent compte du traumatisme, People Strategy, Aspire : the IWK Strategic Plan, et les normes d'Agrément Canada.

2: Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public

- Un nouveau contrat pour des services d'interprétation en personne a été signé en avril 2019 avec Access Language Services. L'interprétation est assurée dans plusieurs langues, y compris le français.
- Relancer le programme Bonjour! et poursuivre sa promotion afin d'annoncer de manière proactive au public l'offre de services en français.
- Continuer de soutenir les employés qui veulent suivre une formation en français, par exemple, des cours de français donnés par le truchement de l'Université Sainte-Anne.
- Fournir une formation et du soutien aux médecins et aux autres employés afin qu'ils offrent des services aux familles francophones.
- Soutenir la bibliothèque de ressources pour les patients afin d'y conserver une collection de documents d'information en français à l'intention des patients.
- Travailler avec Communications et Affaires publiques pour préparer une stratégie sur le contenu en français dans le cadre du réaménagement du site Web du IWK.
- Maintenir l'approche centralisée en matière de traduction des lettres et des rapports destinés aux patients et continuer de déterminer les publications éducatives qu'il convient de faire traduire.
- Veiller à ce que des outils comme l'Interpretation Guide for Health Care Professionals et le livret Conseils pratiques pour offrir des services en français du programme Bonjour! soient à la disposition des employés.
- Poursuivre les partenariats avec des organismes communautaires comme Réseau Santé pour mieux

comprendre les besoins de la communauté francophone.

- L'orientation des nouveaux employés comportera la promotion de la politique sur l'Interprétation des langues et des renseignements sur le soutien qu'apporte l'infirmière coordonnatrice des services bilingues.
- Mettre en œuvre la politique sur l'Interprétation des langues et de celle sur la traduction de documents écrits et électroniques.
- L'infirmière coordonnatrice participera à des comités pertinents sur les programmes et les opérations de l'organisation.

3: Communiquer avec la communauté acadienne et francophone et la consulter régulièrement

- Le IWK poursuivra le dialogue et continuera à faire fond sur ses solides rapports et sa collaboration soutenue avec des acteurs communautaires et du gouvernement, notamment :
 - Réseau Santé,
 - la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse,
 - l'Université Sainte-Anne,
 - Affaires acadiennes et Francophonie,
 - les ministères du gouvernement,
 - le Consortium national de formation en santé,
 - le Conseil scolaire acadien provincial,
 - d'autres organismes acadiens et francophones dans les Maritimes.
- Remplir ses obligations, dans le cadre de la Loi sur les services en français et de son règlement, qui consistent notamment à obtenir l'opinion de la communauté acadienne et francophone lors de consultations publiques provinciales.
- Faire la promotion de la culture acadienne et francophone durant l'année pour mettre en lumière l'importance de soutenir les familles francophones.
- Veiller à ce que les patients du IWK qui parlent français et leurs familles puissent avoir accès au processus de rétro-information des patients du IWK.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2018-2019

Overall Goals for 2018-2019:

1. Leadership and policy direction
2. Availability and accessibility of French language services
3. Community engagement and outreach

What the IWK planned for 2018–2019	2018–2019 accomplishments
Leadership and Policy Direction	
<p>a. The IWK is committed to engaging, promoting and enhancing French-language services within the organization.</p> <p>b. The IWK will publish a FLSP that identifies key areas of focus in enhancing French-language services across the organization.</p> <p>c. 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>a. 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 staff, and partnership with community.</p> <p>b. The 2018-2019 FLSP has been completed. The plan has been posted both in English and French on the IWK internal and external websites.</p> <p>c. Several presentations were given to physicians, nurses and staff at the IWK regarding the Bilingual Services Coordinator role under the French-Language Services Act as well as best practices for the translation of documents and interpretation throughout the Health Centre.</p>
Availability and Accessibility of French-language services	
<p>a. The IWK continues to promote the Bonjour! Program to proactively inform the public that services in French are available.</p> <p>b. 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>c. The IWK will continue to promote the French as a Second Language courses offered through Université Sainte-Anne.</p>	<p>a. 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. Bonjour! pins are distributed to staff that identify as French speaking. The IWK Bilingual Services Coordinator is part of the sub-committee that is working on the relaunch of the Bonjour! Program.</p> <p>b. The coordinator has actively promoted French-language training. Acadia at a Glance sessions were not offered this year at the IWK Health Centre but we hope</p>

Availability and Accessibility of French-language services continued

d. The coordinator in collaboration with departments at the IWK will identify resources to assist staff in communicating with French-speaking families.

e. The coordinator in collaboration with departments at the IWK will continue to identify appropriate written material for translation.

f. Gaps on the IWK website will be addressed in order to better serve the Acadian and francophone population.

g. Orientation for new staff will include the promotion of Interpretation of Languages policy and information on the support provided by the Bilingual Services Coordinator.

h. The Coordinator will continue to promote and support the ongoing implementation of the Interpretation of Languages policy through staff information sessions.

i. Human Resources will continue to implement the actions identified in the Guidelines to Support Implementation of the French-language Services Act as applicable.

j. The IWK will provide French interpretation.

to schedule one in the near future.

c. 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.”

d. The coordinator has worked with others to identify resources to assist staff in communicating in French. Continued efforts will be made to ensure the specific learning needs of the health centre staff are met in order to continually improve our commitment to meeting the needs of francophone patients and families.

e. The coordinator has facilitated the translation of patient specific material as well as patient learning material. Further details can be found in the appendix.

f. Informed by widespread internal and public consultation, a review of the IWK website is currently underway. A survey was developed and translated in French. When the new site is completed, contents will be sent for translation.

g. The online orientation for all IWK staff includes information on the Bilingual Services Coordinator, IWK policies that support interpretation and translation, and various supporting tools and resources.

h. Ongoing education is provided to all staff throughout the Health Centre and to staff, physicians and volunteers working in community-based sites that offer IWK services. Examples of education sessions include Pediatric Grand Rounds and Nursing Grand Rounds as well as on an individual and by request basis.

i. The IWK continues to support the implementation of the French-language Services Act. All front line/ public facing staff postings within the health center include the following statement: competencies in other languages an asset; French preferred. Bilingual job postings have also been translated to French to increase awareness of the positions in the francophone community. Bilingual job postings have also been translated to French to increase awareness of the positions in the francophone community.

Community Engagement and Outreach

- a. The IWK will consider French-speaking patients and families in community engagement planning.
- b. The Acadian and francophone culture will be promoted throughout the year to highlight the importance of supporting French-speaking families.
- c. The coordinator will ensure that IWK patients and families who speak French are able to access the IWK patient feedback process.
- d. The IWK will explore the possibility of offering community-based services in French.
- e. The IWK will continue to build on its strong relationship with the Réseau Santé.
- f. The coordinator will seek opportunities to work with other organizations to better support French-language health care services, and facilitate collaboration.

- a. The IWK Health Centre website is being redesigned. A survey was developed to get input from the families and the communities. The survey was translated in French and distributed.
- b. The Bilingual coordinator collaborated with IWK communications and highlighted an Acadian family that regularly receives care at the IWK. The article was highlighted on 15th of August, National Acadian Day! The cafeteria also served an Acadian dish to highlight the day.
- c. 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.
- d. This year a community based program was delivered to the francophone community in French. The series of courses for 'My child is anxious' was well attended by the community.
- e. The Bilingual coordinator sits on the Board of Directors for Réseau Santé (ex officio) and is a member of Réseau Santé's Central Zone committee. The IWK continues to work in collaboration with Réseau Santé for various projects.
- f. The coordinator worked with community agencies and organizations such as the NSHA, Acadian Affairs, CSAP, Université Sainte-Anne, Consortium national de formation en santé (CNFS), and the Nova Scotia Coalition on Community Interpretation (NSCCI).

Goals, Objectives and Measures for 2019-2020

Strategic Objective 1 – Strengthen internal operational structures including policy, legislative, and administration frameworks

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

Strategic Objective 3 – Maintain on-going dialogue and consultation with the Acadian and francophone community

Strategic Objectives

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

- 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.
- Continue to work across the organization to provide information on the IWK's obligations and implement under the French-language Services Act and Regulations.
- Work across the organization and provide support to leadership, staff, physicians and volunteers.
- Explore opportunities for integration within various organizational initiatives and frameworks, for example the Provincial Diversity & Inclusion framework, Patient and Family Centered Care Strategy, People Strategy, Aspire: the IWK Strategic Plan, and Accreditation Canada standards.

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

- A new contract for face to face interpretation with Access Language Services was launched in April 2019. This service includes a variety of languages including French.
- 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 such as the French as a Second Language courses offered through Université Sainte-Anne.
- Provide education and support for physicians and staff to provide services for French-speaking families.
- 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.
- Continue with centralized approach to translation of patient letters and reports, and continue to identify appropriate education material for translation.
- 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.
- Continue to partner with community based organizations such as Réseau Santé to understand needs of the francophone community.

Strategic Objectives

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

- Orientation for new hires will include the promotion of Interpretation of Languages policy and information on the support provided by the Bilingual Services Coordinator.
- Implement the Interpretation of Languages policy and translation of written materials.
- Coordinator to participate on relevant programmatic and operational committees within the organization.

3. Maintain on-going dialogue and consultation with the Acadian and francophone community

- IWK will continue to build on its strong relationships and ongoing collaboration with community and government stakeholders including;
 - Réseau Santé
 - Nova Scotia Health Authority (NSHA)
 - Université de Ste-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
- 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.
- Acadian and francophone culture will be promoted throughout the year to highlight the importance of supporting French-speaking families.
- Ensure that IWK patients and families who speak French are able to access the IWK patient feedback process.

Priorités de la communauté acadienne et francophone

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. Au moyen de notre Modèle de soins fondé sur des programmes, nous assurons toujours des soins axés sur le patient et la famille dans la langue de leur choix. 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.

Notre partenariat avec Réseau Santé et avec 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 mission et à notre engagement à l'endroit de la communauté acadienne et francophone. Il présente notre plan qui est de travailler avec passion pour bâtir un avenir où les femmes, les enfants, les jeunes et les familles seront en santé.

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

Le centre de santé IWK continuera de montrer 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 à l'égard 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 cernés, veillant ainsi à ce que la langue ne soit pas un obstacle à sa mission qui est de travailler avec passion pour bâtir un avenir où les femmes, les enfants, les jeunes et les familles seront en santé.

Priorities of the Acadian and Francophone Community

The IWK values the identified priorities of the Acadian and francophone community and strives to meet the unique needs of this population. Through our Program-Based Care Model approach we consistently deliver patient and family centered care in their language of choice. This approach emphasizes 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.

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 mission and is consistent with our commitment to the Acadian and francophone community. It articulates our plan of passionately pursuing a healthy future for women, children, youth and families.

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

The IWK 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.

Annexe A: Inventaire des ressources en français

Au cours de l'exercice 2018-2019, les ressources suivantes ont été mises à la disposition du public francophone au IWK Health Centre :

- Nous avons à l'heure actuelle une liste d'environ 60 bénévoles francophones.
- Quarante-huit rapports et lettres destinés aux patients, aux familles ou aux médecins ont été traduits en français.
- Communications Nouvelle-Écosse a traduit et révisé de nombreux documents, lettres et livrets ou dépliants pour le Centre cette année.
- Entre le 1er avril 2018 et le 1er janvier 2019, la section des ressources en français du site Web de Child Safety Link a reçu 501 appels de fichiers. Durant cette même période, Child Safety Link a créé la fiche d'information Les 5 meilleurs conseils pour une sortie sécuritaire en voiture. L'organisme était également présent dans les médias sociaux avec son compte Facebook, et il a créé cinq nouvelles vidéos. Toutes les vidéos sont offertes en français. Child Safety Link a distribué 4806 documents en français au Canada atlantique.
- Huit publications pour les patients et les familles du IWK ont été créées en français ou révisées au cours de l'année. Le IWK offre à l'heure actuelle 119 publications pour les patients, en version intégrale et traduites en français.
- Le coordonnateur de la Bibliothèque des ressources familiales du IWK continue de faire la promotion et de distribuer des publications 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 publications d'information pour les patients du IWK qui sont traduites et actuellement en ligne. En tout, 119 documents en français pour les patients du IWK sont offerts en version imprimée et dans le site Web.
- 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.
- Des outils de promotion pour Partenaires pour les

Appendix B: French-language Resource Inventory

During the 2018-2019 period, the following French-language resources were made available at the IWK Health Centre:

- We currently have a list of 60 French speaking volunteers for the IWK.
- 48 reports/letters to patient, families or physicians were translated to French.
- Communications Nova Scotia supported the translation and review of many documents, letters and pamphlets for the centre this year.
- Between April 01, 2018 and January 01, 2019 the Child Safety Link's French Resources section on their website received 501 hits. Also in this time period, Child Safety Link created Top 5 for a Safe ride factsheet. Child Safety link also had a social media presence on Facebook and created 5 new videos. All videos are available in French. Child Safety Link distributed 4806 French resources throughout Atlantic Canada.
- 8 IWK patient/family resources were created or revised in French over the last year. The IWK currently lists 119 full-text French translations of patient pamphlets.
- 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. A total of 119 French IWK patient pamphlets are available in print and on the website.
- 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.
- Promotion materials for Partners in Care – Our shared Rights and Responsibilities, a new IWK initiative, was translated and printed for the francophone community.
- 181 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/>

soins – Nos droits et responsabilités partagés, une nouvelle initiative du IWK, ont été traduits à l'intention de la communauté francophone.

- Nous avons distribué 181 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/>