

IWK Health
Plan de services en
français pour l'exercice
de 2020–2021

IWK Health
2020-2021
French-language
Services Plan



IWK Health

Table des matières

Message de la présidente et directrice générale du IWK Health Centre	1
Contribution à l'essor de la communauté acadienne et francophone	2
Coordonnatrice des services en français	2
Services offerts en français	2
Communication en français avec le public	3
Progrès réalisés par rapport aux buts et aux objectifs pour 2019-2020	4
Buts, objectifs et mesures pour 2020-2021	6
Annexe 1 – Inventaire des ressources en français	11

Table of contents

Message from IWK Health President and CEO	1
Contribution to the growth of the Acadian and francophone community	2
French-language services coordinator	2
Services we offer in French	2
Communication with the public in French	3
Progress in Reaching Goals and Objectives for 2019-2020	8
Goals, Objectives and Measures for 2020-2021	9
Appendix 1: French-language Resource Inventory	11



Message de la présidente et directrice générale du IWK Health

C'est avec plaisir que nous présentons au gouvernement de la Nouvelle-Écosse le Plan de services en français 2020-2021 du IWK Health Centre. 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.

Sincères salutations,

Dr. Krista Jangaard
Présidente et directrice générale
IWK Health

Message from IWK Health President & CEO

I am pleased to present the Government of Nova Scotia with IWK Health's 2020-2021 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 languages in Atlantic Canada.

Sincerely,

Dr. Krista Jangaard
President & CEO
IWK Health

Contribution à l'essor de la communauté acadienne et francophone

Au IWK, nous reconnaissons l'importance des services en français et nous nous efforçons de nous acquitter de nos obligations prévues par la Loi sur les services en français et son règlement.

Nous croyons que les NéoÉcossais doivent avoir accès à des services de santé sûrs et de qualité supérieure, et le présent plan démontre notre engagement à faire en sorte que nos programmes, politiques et services répondent aux priorités exprimées par la communauté acadienne et francophone. Pour atteindre cet objectif, nous travaillons de concert avec d'autres institutions publiques désignées à l'échelle du gouvernement, y compris l'Office des affaires acadiennes et de la francophonie (OAAF), par l'entremise du Comité de coordination des services en français. Nous attachons une grande importance à ce partenariat, car il nous permet de toujours bien comprendre les besoins uniques de la communauté acadienne et francophone de notre province.

Le IWK Health continuera de faire montre de son dévouement à l'égard de la promotion de l'inclusion et de la préservation de la diversité de la communauté acadienne et francophone par le soutien continu qu'il accorde à la traduction et à l'interprétation ainsi qu'à l'infirmière coordonnatrice des services bilingues, qui est une employée à temps plein. 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.

Coordonnatrice des services en français Infirmière coordonnatrice des services bilingues

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

Services offerts en français

Le IWK Health offre toute une gamme de services en français. Les voici:

- Des services d'interprétation sont offerts en tout temps (en personne, au téléphone ou de façon virtuelle [iPad]).
- Services de traduction (affichage et panneaux et publications et lettres à l'intention des patients).

Contribution to the Growth of the Acadian and Francophone Community

IWK Health recognizes the importance of French-language services and we endeavour to fulfil our responsibilities under the French-language Services Act and Regulations.

We believe Nova Scotians should have access to safe, secure and quality health care, and this plan demonstrates our commitment to ensuring our programs, policies and services address the priorities expressed by the Acadian and francophone community. To achieve this aim, we collaborate with other designated public institutions across government — including the Office of Acadian Affairs and Francophonie — through the French-language Services Coordinating Committee. We greatly value this partnership, which ensures a continued understanding of the unique needs of our province's Acadian and francophone communities.

IWK Health will continue to show its dedication to the promotion of inclusion and the preservation of diversity of the Acadian and francophone community through its ongoing support for translation and interpretation, as well as its support for a full-time Bilingual Nurse Coordinator. The IWK will continue to actively collaborate with the community as it acts upon the identified priorities and needs ensuring that language is not a barrier to its intended mission of passionately pursuing a healthy future for women, children, youth and families.

French-language services coordinator Bilingual Nurse Coordinator

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

Services we offer in French

The IWK Health offers a variety of services in French;

- Interpretation services are available 24 hours/7 days per week (face to face, telephone or iPad)
- Translation services (wayfinding and signage, patient pamphlets, and patient letters)
- Family Resource Library includes a francophone section

- La Bibliothèque des ressources familiales comporte une section de ressources en français.
- Grâce au programme « Lis-moi une histoire! », les bébés reçoivent des livres et des ressources en français.
- Parmi l'équipe des services de soutien en milieu pédiatrique, on compte une clown thérapeute francophone (Nana Margie).
- Child Safety Link offre des renseignements et des rapports sur la sûreté ainsi que des publications et des blogs en français.
- En partenariat avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, le IWK a embauché une infirmière à temps plein grâce au Partenariat pour la santé à l'école afin de soutenir le Conseil scolaire acadien provincial (CSAP).
- De nombreuses ressources éducatives en français sont offertes à la bibliothèque (cf. annexe I – Inventaire des ressources en français).
- Read to Me! Program provides books and resources for new babies in French
- Child Life supports a Francophone Therapeutic Clown (Nana Margie)
- Child Safety Link offers safety information, safety reports, pamphlets and blogs in French
- In partnership with the Department of Education and Early Child Development, the IWK has implemented a full time School Health Partnership Nurse to support the CSAP
- Number of French education resources provided in Appendix I French Language Resource Library

Communication en français avec le public

Le IWK Health 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). Nous mettrons à jour ces deux politiques au cours de l'exercice de 2020–2021.

Quant aux demandes orales de services en français, le IWK Health a adopté les mesures suivantes : lorsqu'un besoin est cerné ou qu'un patient ou une famille a demandé des services en français, le IWK fait tout en son pouvoir pour offrir un service d'interprétation. Si un employé francophone n'est pas disponible, on demande l'aide de l'infirmière coordonnatrice des services bilingues 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 des services bilingues ou celle d'un autre employé francophone, des médecins ou des interprètes.

Conformément à la politique du IWK sur la traduction des publications écrites, les lettres et les rapports du IWK à l'intention des familles et des professionnels des soins de santé francophones sont traduits par un traducteur agréé d'un service externe. Nous avons

Communication with the public in French

IWK Health strives to respond to all French requests in French. Two IWK policies are in place to support this effort: the Interpretation of Languages policy IWK-1137 and the Translation of Electronic and Written Material IWK policy - 1834. We will be updating both policies in 20/21.

With respect to verbal requests for services in French the following measures are in place 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.

également fait traduire une gamme de documents d'information pour les patients afin de soutenir davantage la communauté francophone.

Mesures prises pour maintenir ou améliorer nos services en français en 2019–2020

Objectifs stratégiques pour 2019–2020

1. Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif.
2. Élaborer et offrir en français des services et des programmes de qualité au public.
3. Maintenir un dialogue continu et des consultations avec la communauté acadienne et francophone.

Rapport d'étape du IWK pour 2019–2020

Objectifs stratégiques pour 2019–2020

1: Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif

- 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.
- Le Plan de services en français 2019–2020 a été mis au point, et nous l'avons affiché dans l'intranet et sur le site Web du IWK (versions française et anglaise).
- Les médecins, les infirmières et le personnel du IWK ont assisté à plusieurs présentations sur le rôle de la 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.
- Le personnel du IWK a poursuivi 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.
- Le personnel du IWK a tenu à jour le site intranet Pulse; on pouvait y trouver les informations les plus récentes sur les services linguistiques, y compris les services d'interprétation et de traduction, les coordonnées des personnes responsables, les fournisseurs et les renseignements sur l'accès à l'intention des employés.
- Nous avons continué 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 poursuivi la mise en œuvre de la loi.
- Le personnel responsable des services bilingues a siégé à un comité multipartite composé d'employés œuvrant dans les sphères suivantes : diversité et inclusion; soins traumatologiques; soins axés sur les patients et leur famille. Grâce au travail du comité, le personnel des services linguistiques a rédigé un nouveau module portant sur l'interprétation et la traduction pour tous les nouveaux employés du IWK.

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

- 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. La coordonnatrice des services bilingues du IWK a fait partie du sous-comité qui travaille au relancement du programme Bonjour!

- La 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. De la documentation promotionnelle pour les cours en question a été affichée dans l'intranet du IWK (Pulse). En tout, 16 employés ont suivi des cours cette année.
 - Six employés ont suivi le cours « Débutant I ».
 - Cinq employés ont suivi le cours « Débutant II ».
 - Un employé a suivi le cours « Débutant III ».
 - Un employé a suivi le cours « Débutant IV ».
 - Un employé a suivi le cours « Intermédiaire II ».
 - Quatre employés ont suivi le cours « Intermédiaire IV ».
 - On a remis un certificat pour féliciter les employés qui ont suivi un cours cette année.
- La 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 IWK Health Centre, et ce, afin de toujours mieux remplir notre engagement qui consiste à répondre aux besoins des patients et des familles francophones.
- La coordonnatrice a fait traduire des ressources axées sur les patients ainsi que des documents d'information pour les patients avec l'aide du personnel de la bibliothèque des ressources du IWK. D'autres renseignements figurent dans l'annexe.
- Nous travaillons actuellement à la refonte du site Web du IWK; une vaste consultation interne et publique a éclairé cette démarche. Dans le cadre de la refonte, nous allons élaborer une approche stratégique et durable quant aux renseignements offerts en français.
- Nous sensibilisons de manière continue tout le personnel du IWK Health Centre de même que le personnel, les médecins et les bénévoles qui travaillent dans les points de services locaux. Des conférences portant sur les soins pédiatriques ou infirmiers ainsi que des formations individuelles et sur demande sont quelques exemples des séances d'information que nous offrons.
- 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.
- 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.

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

- Le personnel des services axés sur l'expérience du patient du IWK travaille à recruter une personne francophone qui siègera au Conseil de leadership familial.
- 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. Toutes les réponses aux demandes de renseignements sont fournies en français.
- Cette année, l'équipe de santé communautaire a offert un programme intitulé « Mon enfant est anxieux » aux parents francophones de la communauté, en partenariat avec le CSAP.
- La coordonnatrice des services bilingues siège au conseil d'administration du Réseau Santé (membre d'office). Le IWK continue de collaborer à divers projets avec Réseau Santé.
- La coordonnatrice a travaillé de concert avec des agences et des organismes communautaires comme la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse, l'OAAF, le CSAP, l'Université Sainte-Anne et le Consortium

Buts, objectifs et mesures pour 2020-2021

Objectif stratégique 1 : Renforcer les structures opérationnelles internes, notamment les cadres stratégique, législatif et administratif.

- Promouvoir, mettre en valeur et améliorer 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 cette 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.
- Passer en revue les politiques sur l'interprétation et la traduction du IWK.

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

- Continuer de promouvoir l'interprétation en personne partout au sein du IWK Health Centre en faisant appel à l'infirmière coordonnatrice des services bilingues ou au fournisseur Access Language Services.
- 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 de la refonte du site Web du IWK.
- Soutenir les patients et les familles en veillant à ce que l'affichage et les ressources de l'organisation soient offerts en français.
- 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.

- Donner une séance d'orientation aux résidents actuels de 1^{re} année quant aux services d'interprétation et de traduction.
- Mettre en œuvre la politique sur l'interprétation des langues et la politique sur la traduction du matériel écrit et électronique.
- L'infirmière coordonnatrice participera à des comités pertinents sur les programmes et les activités de l'organisation.

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

- Le IWK poursuivra le dialogue et continuera de faire fond sur ses solides rapports et sa collaboration soutenue avec des acteurs communautaires et du gouvernement, notamment :
 - le Réseau Santé;
 - la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse;
 - l'Université Sainte-Anne;
 - l'OAAF;
 - les ministères du gouvernement;
 - le Consortium national de formation en santé;
 - le CSAP;
 - d'autres organismes acadiens et francophones partout dans les Maritimes.
- Remplir ses obligations, dans le cadre de la Loi sur les services en français et de son règlement, qui consiste 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 pendant 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.
- Les responsables des soins de santé primaires du IWK, en collaboration avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, ont embauché une personne à temps plein qui travaillera de concert avec le CSAP. Le IWK continuera de collaborer avec le CSAP pour son intégration dans le système scolaire et aidera à l'élaboration d'autres ressources pour les familles et les écoles et à la traduction de ces ressources.

What we did to maintain or improve our French-language services in 2019–2020

Strategic Objectives for 2019-2020

1. Strengthen internal operational structures including policy, legislative, and administration frameworks.
2. Develop and deliver quality French –language services and programs to the public
3. Maintain on-going dialogue and consultation with the Acadian and francophone community.

IWK Progress Report 2019-2020

Strategic Objectives for 2019-2020

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

- The IWK has demonstrated its continued commitment to improving services in French in a variety of ways, including continued policy implementation, support and education for staff, and partnership with community.
- The 2019-2020 FLSP has been completed. The plan has been posted both in English and French on the IWK internal and external websites.
- 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.
- Continue to review language services across the organization, including administrative structures, roles, and policies to enable French Language services that support patients and families.
- Maintain our Intranet ‘Pulse’ site with all the latest information about language services including Interpretation and Translation services, contact, vendors and access information for staff.
- Continue to work across the organization to provide information on the IWK’s obligations and implement under the French-language Services Act and Regulations.
- Bilingual services sits on the Coming together committee, a committee composed of Diversity and Inclusion, Trauma informed Care and Patient and Family Centered Care. Through this committee, Language Services has created a new module on interpretation and translation for all new IWK employees.

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

- The IWK promotes the Bonjour! Program. The welcome package is available on the internal website on the French language Services and 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.
- The coordinator promoted the Université Sainte-Anne French as a Second Language courses; Seasonal Part-time French-language training, and online training options. Promotional material for these courses was posted on the IWK intranet, “Pulse.” We had a total of 16 staff members complete classes this year;
 - 6 staff completed Beginner 1
 - 5 staff completed Beginner 2
 - 1 staff completed Beginner level 3

- 1 staff completed Beginner level 4
- 1 staff completed Intermediate 2
- 4 staff completed Intermediate 4
- An IWK Kudos certificate was sent to all staff that completed a class this year.
- 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.
- The coordinator has facilitated the translation of patient specific material as well as patient learning material with the assistance of the IWK Resource Library. Further details can be found in the appendix.
- Informed by widespread internal and public consultation, a review of the IWK website is currently underway. With the review and redevelopment of the IWK website, a strategic and sustainable approach to the information available in French will be developed.
- 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.
- The IWK continues to support the implementation of the French-language Services Act. All front line/ public facing staff postings within the health centre 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.
- The IWK has interpretation services available 24/7 – whether through the Bilingual Nurse Coordinator, or contracted telephone or in person interpretation services.

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

- The IWK patient experience office is working on recruiting a francophone committee member for the Family Leadership Council.
- Access to information regarding the feedback process is available online in French. The feedback Coordinator reaches out on a regular basis when francophone families have inquiries. All responses to inquiries are provided in French.
- This year the Community Health Team offered a program called “My Child is anxious” to Francophone parents in the community in French, in partnership with CSAP.
- The Bilingual coordinator sits on the Board of Directors for Réseau Santé (ex officio). The IWK continues to work in collaboration with Réseau Santé for various projects.
- The coordinator worked with community agencies and organizations such as the NSHA, Acadian Affairs, CSAP, Université Sainte-Anne, and Consortium National de Formation en Santé (CNFS).

Goals, Objectives and Measures for 2020-2021

Strategic Objective 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, Trauma Informed Care, People Strategy, Aspire: the IWK Strategic Plan, and Accreditation Canada standards.
- Revise the Interpretation and Translation policies for the IWK.

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

- Continue to promote face to face interpretation throughout the Health Center while using the Bilingual Nurse Coordinator or Access Language Services.
- 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.
- Support Patients and families by ensuring organizational Wayfinding work includes French signage and resources.
- 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.
- Orientation for new hires will include the promotion of Interpretation of Languages policy and information on the support provided by the Bilingual Services Coordinator.
- Provide an orientation session for PGY1 residents regarding Interpretation and Translation services
- Implement the Interpretation of Languages policy and translation of written materials.
- Coordinator to participate on relevant programmatic and operational committees within the organization.

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

- The IWK will continue to maintain dialogue and build on its strong relationships and ongoing collaboration with community and government stakeholders including;
 - Réseau Santé
 - Nova Scotia Health Authority (NSHA)

- Université Sainte-Anne
- Acadian Affairs and Francophonie
- Government Departments
- Consortium nationale formation en santé (CNFS)
- Conseil scolaire acadien provincial (CSAP)
- Other Acadian and francophone organizations across the Maritimes
- 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.
- IWK Primary Health in collaboration with the Department of Education and Early Childhood Development has a new full time francophone position to work with CSAP. The IWK will continue to collaborate with the CSAP to integrate the role into the school system, and support the translation and further development of resources for families and schools.

Annexe I : Inventaire des ressources en français

Au cours de l'exercice 2019–2020, les ressources suivantes ont été mises à la disposition du public francophone au IWK Health Centre :

- Du 1er avril 2019 au 31 mars 2020, la section des ressources en français du site Web Child Safety Link a été consultée en moyenne 58,25 fois par mois (ce qui constitue une augmentation de 47 p. 100 par rapport à 2018–2019). De plus, au cours de cette période, Child Safety Link a élaboré et publié un nouveau guide à l'intention des décideurs, des fonctionnaires, des responsables politiques, des législateurs et d'autres personnes du Canada atlantique qui ont la responsabilité d'assurer la sécurité des enfants ou qui jouent un rôle dans la prévention des blessures. Il est possible de consulter le guide *Prévenir les blessures graves chez les enfants et les adolescents du Canada atlantique – Un guide pour les décideurs* en cliquant sur le lien suivant : https://childsafetylink.ca/wp-content/uploads/2019/10/DecisionMaker_FR_final.pdf. À noter qu'il existe aussi une version anglaise de ce guide.
- Child Safety Link a aussi eu une présence sur les réseaux sociaux, par exemple sur Facebook. Un de ses blogues a été traduit en français et a eu beaucoup de succès (« Avec ce que je sais aujourd'hui, j'aurais attaché autrement mes enfants

Appendix I: French-language Resource Inventory

During the 2019-2020 period, the following French-language resources were made available at IWK Health:

- Between April 01, 2019 and March 31st 2020 the Child Safety Link's French Resources section on their website was visited on average 58.25 times a month (increase of 47% from 2018-2019). Also in this time period, Child Safety Link developed and released a new guide for decision makers, public servants, policy makers, legislators, and others in Atlantic Canada who have a responsibility for keeping children safe or have a role in injury prevention. This guide is available in both English and French. The French guide is called: *Prévenir les blessures graves chez les enfants et les adolescents du Canada atlantique Un guide pour les décideurs* and is available at: https://childsafetylink.ca/wp-content/uploads/2019/10/DecisionMaker_FR_final.pdf
- Blog/Social Child Safety Link also had a social media presence on Facebook and created a very successful blog that was translated in French: "Knowing what I know now, I would have buckled my children differently" – "Avec ce que je sais aujourd'hui, j'aurais attaché autrement mes enfants dans la voiture."
- We currently have a list of approximately 50 French speaking volunteers for the IWK.52 reports/letters

dans la voiture. »)

- Nous avons à l'heure actuelle une liste d'environ 50 bénévoles francophones.
- Cinquante-deux 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 IWK encore cette année.
- 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 pour le 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, 110 documents en français pour les patients du IWK sont offerts en version imprimée et sur le site Web.
- Les documents en français provenant d'organismes partenaires tels que Santé Canada et le ministère de la Santé et du Bien-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.
- « Lis-moi une histoire! » est un programme à but non lucratif de promotion de la lecture offert à l'échelle de la province. Grâce à ce programme, tous les bébés nés en Nouvelle-Écosse reçoivent gratuitement un sac rempli de livres et de ressources avant de quitter l'hôpital. Cette année, on en a distribué 144.

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 IWK again this year.
- 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 110 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.
- Read to Me! Is a non-profit, province-wide early reading promotion program that gives the family of every baby born in Nova Scotia a free bag of books and reading information at the hospital bedside within 24 hours of birth. This year 144 French Read to Me! bags were distributed at the IWK.