

N'ATTENDEZ  
PAS LA DEMANDE,  
OFFREZ  
ACTIVEMENT!

DON'T WAIT  
FOR THEM TO ASK,  
PROVIDE AN  
ACTIVE OFFER!



C'est une question de **SÉCURITÉ**  
des individus et de **QUALITÉ** des  
services de santé.

It's a matter of **SAFETY** for individuals  
and **QUALITY** of health care services.



**Société**  
Santé et Mieux-être en français  
du Nouveau-Brunswick



## QU'EST-CE QUE L'OFFRE ACTIVE?

### L'offre active de services de santé dans les deux langues officielles est :

- une approche globale de la planification et de la prestation des services de santé destinés à une communauté en milieu minoritaire;
- une pratique de leadership organisationnel et un acte professionnel éthique;
- un ensemble de services clairement **annoncés**, **visibles** et facilement **accessibles** à tout moment sans que l'individu ait à le demander.

### Concrètement, c'est :

- l'action d'offrir, dès le **premier contact** et de façon **proactive**, des services de santé **disponibles** dans la langue officielle de choix de l'individu;
- une offre **régulière** et **permanente** auprès de la population en situation minoritaire et qui respecte une approche centrée sur la personne;
- une question de **qualité** des services de santé et de **sécurité** des individus.

## WHAT IS THE ACTIVE OFFER?

### The Active Offer of health services in both official languages is:

- taking a comprehensive approach in the planning and the delivery of health care services to the minority community;
- practicing organizational leadership and upholding professional and ethical conduct;
- ensuring that all services are clearly **offered**, **visible** and easily **accessible** at any given moment without the individual having to request it.

### In practical terms, the Active Offer is:

- **proactively** offering, at the **point of first contact**, health care services in the individual's official language of choice and ensuring that these services are **available**;
- **regularly** and **continuously** offering services to the minority community and respecting the people centred approach;
- ensuring the **quality** of health care services and the **safety** of individuals.

[www.ssmefnb.ca](http://www.ssmefnb.ca)



## POURQUOI? COMMENT? QUI?

### Pourquoi?

- Sécurité des individus
- Meilleure compréhension
- Communication efficace
- Qualité des services
- Efficacité et équitable
- Diminution des barrières linguistiques
- Réduction des erreurs médicales
- Économie des coûts

### Comment?

L'offre active nécessite un engagement, une responsabilisation et une collaboration de la part de **tous** (gestionnaires, décideurs politiques, professionnels de la santé, personnel, institutions de formation et communautés). Il s'agit de créer une culture organisationnelle axée sur l'offre active permettant d'améliorer la qualité, la sécurité et l'efficacité des services de santé et de mieux-être dans les deux langues officielles au Nouveau-Brunswick en préconisant diverses stratégies telles la sensibilisation, l'outillage et l'appui.

### Qui?

La participation de **TOUS** est indispensable à la pratique de l'offre active au sein d'un établissement. Chaque personne a un rôle à jouer.

## WHY? HOW? WHO?

### Why?

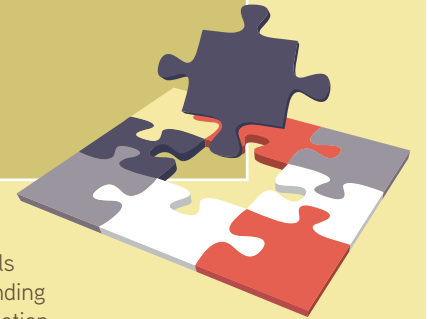
- Safety for individuals
- Improved understanding
- Effective communication
- Quality services
- Efficiency and equity
- Reduced language barriers
- Fewer medical errors
- Cost savings

### How?

The Active Offer requires commitment, accountability and collaboration on the part of **all** (managers, policy makers, health professionals, staff members, educational institutions and communities). The goal is to create an organizational culture that is focused on the Active Offer to improve the quality, safety and efficiency of health care and wellness services in both official languages in New Brunswick by providing training, tools and support.

### Who?

It is important that **ALL** individuals take part in the provision of the Active Offer within a facility. Everyone has a role to play.



## QU'EST-CE QUE L'OFFRE ACTIVE?

## WHAT IS THE ACTIVE OFFER?

### L'offre active de services de santé dans les deux langues officielles est :

- une approche globale de la planification et de la prestation des services de santé destinés à une communauté en milieu minoritaire;
- une pratique de leadership organisationnel et un acte professionnel éthique;
- un ensemble de services clairement **annoncés, visibles** et facilement **accessibles** à tout moment sans que l'individu ait à le demander.

### Concrètement, c'est :

- l'action d'offrir, dès le **premier contact** et de façon **proactive**, des services de santé **disponibles** dans la langue officielle de choix de l'individu;
- une offre **régulière** et **permanente** auprès de la population en situation minoritaire et qui respecte une approche centrée sur la personne;
- une question de **qualité** des services de santé et de **sécurité** des individus.

### The Active Offer of health services in both official languages is:

- taking a comprehensive approach in the planning and the delivery of health care services to the minority community;
- practicing organizational leadership and upholding professional and ethical conduct;
- ensuring that all services are clearly **offered, visible** and easily **accessible** at any given moment without the individual having to request it.

### In practical terms, the Active Offer is:

- **proactively** offering, at the **point of first contact**, health care services in the individual's official language of choice and ensuring that these services are **available**;
- **regularly** and **continuously** offering services to the minority community and respecting the people centred approach;
- ensuring the **quality** of health care services and the **safety** of individuals.

www.ssmefnb.ca



## TÉMOIGNAGES • TESTIMONIALS

« Le plus gros risque c'est que le patient n'a pas les soins qu'il a besoin parce que soit qu'il ne peut pas bien s'exprimer, ou soit que nous, on ne peut pas lui dire les directives dans sa langue. Ça peut détériorer la santé du patient. »

– PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ



« IMAGINEZ-VOUS QUE VOUS SOUFFREZ ET QUE PERSONNE NE PEUT VOUS COMPRENDRE. »

– INDIVIDU

“IMAGINE BEING IN PAIN AND NOBODY UNDERSTANDS WHAT YOU'RE SAYING.”

– INDIVIDUAL

“ The biggest risk is that the patient doesn't get the care they need because they are unable to express themselves well enough or that we are unable to give them directives in their language. The patient's health is at risk of deteriorating. ”

– HEALTH PROFESSIONAL

## LE SAVIEZ-VOUS?

## DID YOU KNOW?



LES MINORITÉS LINGUISTIQUES SUBISSENT UN PLUS HAUT TAUX D'ERREURS MÉDICALES À CAUSE DES BARRIÈRES LINGUISTIQUES.

Quand on est malade et vulnérable, on peut perdre la capacité de parler notre langue seconde.

30 % DES FRANCOPHONES DU NOUVEAU-BRUNSWICK NE SONT PAS BILINGUES.

– COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES DU N.-B.

« SI VOUS NE POUVEZ PAS COMMUNIQUER AVEC VOTRE PATIENT, VOTRE PATIENT N'EST PAS EN SÉCURITÉ. » (LORTIE, 2012)

« Offrir un service de qualité équivalente dans une langue officielle comme dans l'autre est une question de professionnalisme, de respect, d'intégrité et de justice sociale. » (Lortie, Lalonde et Bouchard, 2012)

LINGUISTIC MINORITIES ENCOUNTER A HIGHER RATE OF MEDICAL ERRORS BECAUSE OF LANGUAGE BARRIERS.

When we are sick and vulnerable, we can sometimes lose our ability to speak our second language.



30% OF FRANCOPHONES IN NEW BRUNSWICK ARE NOT BILINGUAL.

– OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR N.-B.

“IF YOU ARE UNABLE TO COMMUNICATE WITH YOUR PATIENT, YOUR PATIENT IS AT RISK.” [TRANSLATION] (LORTIE, 2012)

“Offering services of equal quality in both official languages demonstrates professionalism, respect, integrity and social justice.” [translation] (Lortie, Lalonde and Bouchard, 2012)

# NOTRE ENGAGEMENT

La Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick vise à améliorer l'accès à des services de santé et de mieux-être de qualité en français pour la communauté acadienne et francophone du Nouveau-Brunswick.

Nous nous engageons à collaborer avec nos partenaires dans leurs efforts à intégrer et à promouvoir l'offre active de services de santé dans les deux langues officielles au sein des établissements de santé au Nouveau-Brunswick.

Il existe de nombreuses ressources à votre disposition :

- Cours de langues secondes offerts au N.-B.
- Formations linguistiques en santé
- Boîte à outils et formations à l'offre active des services de santé
- Outils pratiques liés à la terminologie en santé  
(*Medi Lexico, Med Interpret*)

# OUR COMMITMENT

Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick aims to improve access to quality health and wellness services in French for the Acadian and francophone community in New Brunswick.

We are committed to collaborating with our partners in their efforts to integrate and promote the active offer of health services in both official languages within health care facilities in New Brunswick.

There are many resources at your disposal:

- Second language classes offered throughout N.B.
- Linguistic training focused on health care
- Toolkit and training focused on the active offer of health care services
- Practical tools related to health care terminology  
(*Medi Lexico, Med Interpret*)



## Société

Santé et Mieux-être en français  
du Nouveau-Brunswick

## Réseau-action Formation et recherche

Société Santé et Mieux-être en français  
du Nouveau-Brunswick

506.389.3355 rafr@nb.aibn.com

www.ssmefnb.ca  



Health  
Canada

Santé  
Canada

La production de ce document a été rendue possible grâce à la contribution financière de Santé Canada. Les opinions exprimées dans ce document ne sont pas nécessairement celles de Santé Canada.

The production of this document was made possible thanks to a financial contribution from Health Canada. The views expressed in this document are not necessarily those of Health Canada.