

# Innovative Solutions

For Serving Francophone Patients

## A Design Thinking Day



# salon santé

KINGSTON 2019

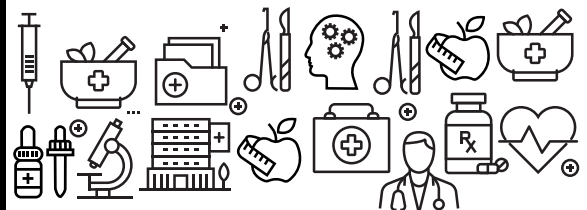
8 am - 4 pm  
**13 Nov**  
**2019**  
8h - 16h

St. Lawrence College  
Event and Banquet Centre

# Des solutions innovatrices

pour servir les patients francophones

## Une journée de réflexion interactive



Are you looking to improve French language services (FLS) within your organization? Do you wish to learn more about the transformation of the healthcare system and opportunities for better integrating FLS? This interactive design thinking day is for you! Come discuss the challenges you face and help find innovative solutions. Everyone can have a positive impact on quality of care and patient-centred care for Francophone patients!

Vous désirez améliorer les services en français (SEF) dans votre établissement? Vous voulez en savoir plus sur la transformation du système de santé et les occasions de favoriser l'intégration des SEF? Cette journée de réflexion interactive est pour vous! Venez discuter des défis auxquels vous faites face et trouver des pistes de solution innovatrices. Tout le monde peut avoir un impact positif sur la qualité des soins axés sur les patients francophones!

### Preliminary Schedule

### Horaire préliminaire

<b>8:00</b>	Registration and breakfast	<b>8h</b>	Inscription et petit déjeuner
<b>9:00</b>	Opening of the session	<b>9h</b>	Mot de bienvenue et ouverture de la séance
<b>9:10</b>	Icebreaker	<b>9h10</b>	Activité brise-glace
<b>9:30</b>	Know your client and their needs: snapshot of Francophones and availability of French language health and community services in the Kingston area	<b>9h30</b>	Connaître sa clientèle et ses besoins : portrait de la francophonie et des services de santé en français dans la région de Kingston
<b>10:00</b>	Design thinking: a quick introduction	<b>10h</b>	Introduction éclair au « Design thinking »
<b>10:30</b>	Empathic exploration: the typical experience of Francophone clients	<b>10h30</b>	Exploration empathique : l'expérience d'utilisateurs francophones typiques
<b>11:15</b>	Plenary session	<b>11h15</b>	Session plénière
<b>12:15</b>	Lunch	<b>12h15</b>	Dîner
<b>1:30</b>	Improving a current practice: Exploration exercise	<b>13h30</b>	Exploration d'une pratique courante : déclencheur d'améliorations
<b>2:30</b>	Break	<b>14h30</b>	Pause santé
<b>2:45</b>	Plenary session	<b>14h45</b>	Plénière
<b>3:35</b>	Shaping strategic directions for French language health services in the Kingston area	<b>15h35</b>	Façonner des orientations stratégiques pour les services de santé en français dans la région de Kingston
<b>3:45</b>	Summary of the day Comments of a client Evaluation	<b>15h45</b>	Synthèse de la journée Commentaires d'un usager Évaluation
<b>4:00</b>	End of the working session	<b>16h</b>	Fin de la séance de travail

[salonsantekingston.com](http://salonsantekingston.com)

A bilingual event presented by the French Language Health Services Network of Eastern Ontario



Un événement bilingue présenté par le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario