



OTTAWA NEWCOMER HEALTH CENTRE | CENTRE DE SANTÉ POUR NOUVEAUX ARRIVANTS D'OTTAWA

OTTAWA LANGUAGE ACCESS



IMPROVE ACCESSIBILITY

ENHANCE COORDINATION

INCREASE RESPONSIVENESS

PROFESSIONAL SUPPORT

onhc.ca

ABOUT US

Ottawa Language Access (OLA) is a social enterprise led by Ottawa Newcomer Health Centre. OLA was launched in September 2015 as a program fully funded by the Champlain Local Health Integration Network (LHIN) and transitioned to a social enterprise in September 2018 with continuing support from the Champlain LHIN. The social enterprise model expands the scope of service by allowing OLA to meet the high demand for interpretation services as well as to ensure sustainability of the program.

OLA aims to provide equitable linguistic support to Limited English and French Proficient (LEFP) clients. The program provides professional interpretation services that remove barriers, increase access to essential services and ultimately improve health outcomes for these clients.

PROGRAM OBJECTIVES

- Improve accessibility to essential services for Limited English and French Proficient (LEFP) clients
- Enhance coordination, continuity and transition of care for LEFP speakers
- Increase the responsiveness of healthcare providers to the needs of LEFP clients
- Provide professional, consistent, accurate and reliable interpretation support for clients and service providers

WHY USE OLA

- OLA is embedded within the health sector and understands the challenges that health services agencies face
- OLA is cost-effective and is fiscally responsible
- Interpreters working with OLA receive three stages of training before they qualify to work as professional interpreters (includes medical terminology training)
- All interpreters are required to adhere to strict confidentiality protocols as a condition of their contract with OLA in order to protect clients' private and confidential information
- OLA provides all interpreters with coverage under Errors and Omissions insurance
- OLA's user friendly online booking platform makes it easy to request and schedule assignments (appointments) as well as to track the status



SERVICES

OLA is available to programs that serve LEFP clients through two modes of support:

- In-person interpretation support for scheduled assignments (appointments)
- Over-the-phone interpretation support available 24/7 in over 170 languages

The types of support offered are:

- Scheduled In-person Interpretation (individual and/or group)
- One Direction Message Relay
- Scheduled In-person American Sign Language (ASL) Interpretation
- Immediate Over the Phone Interpretation (OPI)
- Immediate Over the Phone Interpretation (OPI) (3 way call or conference call)

OTTAWA LANGUAGE ACCESS

If you are a program that provides support to LEFP clients and require interpretation support, please connect with us for more information:

Tel: 613-288-2652 ext 2
 Fax 613-288-0909
 219 Argyle Avenue (Level B)
 Ottawa, ON K2P 2H4
 Email ola@swchc.on.ca

To donate, please call
 613-691-0192 ext 6001



CCI
 OTTAWA





OTTAWA NEWCOMER
HEALTH CENTRE | CENTRE DE SANTÉ POUR
NOUVEAUX ARRIVANTS D'OTTAWA

ACCÈS LINGUISTIQUE À OTTAWA



**AMÉLIORER
L'ACCESSIBILITÉ**
**RENFORCER
LA COORDINATION**
**AUGMENTER
LA RÉACTIVITÉ**
**SUPPORT
PROFESSIONNEL**

onhc.ca

À PROPOS DE NOUS

Accès Linguistique d' Ottawa (ALO) est une entreprise sociale dirigée par le Centre de Santé pour les Nouveaux Arrivants. ALO a été lancée en septembre 2015 en tant que programme entièrement financé par le réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain. Elle est ensuite devenue une entreprise sociale en septembre 2018 avec le soutien continu du RLISS de Champlain. Le modèle d'entreprise sociale permet d'élargir la portée des services proposés par ALO afin de répondre à la forte demande de services d'interprétation et d'assurer la durabilité et la croissance du programme.

L'objectif de ALO est d'offrir un soutien linguistique équitable aux clients ayant une connaissance limitée de l'anglais et du français (CLAF). Le programme fournit des services d'interprétation professionnels qui éliminent les obstacles, augmentent l'accès aux services essentiels et finalement, améliorent les résultats pour la santé de ces clients.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Améliorer l'accessibilité aux services essentiels pour les clients ayant une connaissance limitée de l'anglais et du français (CLAF)
- Renforcer la coordination, la continuité et la transition des soins pour les clients CLAF
- Augmenter la réactivité des prestataires de soins de santé aux besoins des clients CLAF
- Fournir un support d'interprétation professionnel, consistant, précis et efficace aux clients et aux fournisseurs de services

POURQUOI UTILISER ALO ?

- ALO est intégrée au secteur de la santé et comprend les défis auxquels les agences de services de sont confrontés
- ALO est rentable et financièrement responsable
- Les interprètes qui travaillent avec ALO suivent une formation de trois étapes avant d'être qualifiés comme des interprètes professionnels (y compris une formation en terminologie médicale)
- Tous les interprètes sont obligés de respecter des protocoles de confidentialité stricts comme condition dans leurs contrats avec ALO afin de protéger les informations privées et confidentielles des clients
- ALO fournit à tous les interprètes une couverture pour l'assurance Erreurs et Omissions
- La plateforme de réservation en ligne conviviale d'ALO facilite la demande et planification d'affectations (rendez-vous), ainsi que le suivi du statut



SERVICES

ALO est disponible pour les programmes qui servent les clients CLAF à travers deux modes de support :

- Un service d'interprétation en personne pour les affectations planifiées (rendez-vous)
- Soutien d'interprétation par téléphone disponible 24h / 7j en plus de 170 langues

Les types de soutien offerts sont les suivants :

- Interprétation planifiée en personne (individuelle et /ou en groupe)
- Relais de messages unidirectionnel
- Interprétation planifiée en personne utilisant la langue des signes américaine (LSA)
- Interprétation immédiate par téléphone (IPT)
- Interprétation au téléphone immédiate (IPT) (Conférence téléphonique à trois voies)

ACCÈS LINGUISTIQUE À OTTAWA (ALO)

Si vous êtes un programme qui fournit un soutien aux clients CLAF et qui a besoin d'un soutien d'interprétation, contactez-nous pour plus d'informations :

Tél: 613-288-2652 poste 2
Télé: 613-288-0909
219, avenue Argyle (niveau B)
Ottawa (Ontario) K2P 2H4
Courriel ola@swchc.on.ca

Pour faire un don,
veuillez composer le :
613-691-0192 poste 6001



CCI
OTTAWA



Financé par :