



Annual Report Rapport annuel

2010-2011



TABLE OF CONTENTS

President's Message	2
Organizational Chart.....	4
Governance.....	4
Operations	6
• Key Objectives.....	6
• Central Dispatch System	6
• MCMC Staffing	7
• Training	7
• Land Ambulance System	7
• Performance Compliance Requirements	9
• Air Ambulance Operations.....	9
Operations - Miscellaneous	11
• Schedule Pro	11
• Review of Operations Policies and Procedures	12
• Brady Report	12
• Billing	13
• Risk Monitoring	13
• Research and Development.....	13
• New Brunswick Trauma System	14
Facilities	15
Training and Quality Assurance	16
• Safety Programs	17
• Prior Learning Assessment Project.....	19
Human Resource Activities	20
Financial Statements	A

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président	2
Organigramme.....	4
Gouvernance.....	4
Opérations	6
• Objectifs principaux.....	6
• Système central de répartition	6
• Personnel du CGCM	7
• Formation	7
• Système d'ambulance terrestre.....	7
• Conformité aux exigences de rendement	9
• Service d'ambulance aérienne	9
Opérations diverses	11
• Schedule Pro	11
• Révision des politiques et des procédures opérationnelles.....	12
• Rapport Brady	12
• Facturation.....	13
• Surveillance des risques	13
• Recherche et développement.....	13
• Réseau de traumatologie du Nouveau-Brunswick	14
Installations	15
Formation et assurance de la qualité	16
• Programmes de sécurité	17
• Projet sur l'évaluation des acquis	19
Activités des ressources humaines	20
États financiers	A

PRESIDENT'S MESSAGE

I am pleased to present Ambulance New Brunswick's (ANB) Annual Report reflecting our third year of operations for the period ending March 31st, 2011. The past year was again focused on enhancing and improving our foundations of safety, clinical and operating practices, and quality assurance. All of this to ensure we provide value-added to our patients, stakeholders and New Brunswickers. It has been a great year of many accomplishments which we could not have achieved without the individual and collective effort, support and leadership of our employees and our Board.

Through the work of our paramedics, flight nurses, emergency medical dispatchers and corporate support staff, we have been able to surpass our compliance expectations with respect to call taking and dispatch, 9-1-1 response, inter-facility transfer response and clinical standards. Our annual patient satisfaction survey is measured using a mean score. For the past year, the level of satisfaction was 9.51 on a scale of one to 10; 10 representing the highest level of satisfaction. That being said, we continue to have a great deal of work to do to enhance the way we serve New Brunswickers in our current pre-hospital care and transportation medicine environment.

The following are the highlights of this past year:

- The study of cardiac arrest management and identification of the components necessary for improved survivability continue to be closely monitored. Additional new protocols and arrest guidelines have been established and appropriate training will be delivered to allow paramedics to provide definitive patient care in accordance with leading industry best practices;
- ANB continues to be a world leader in the collection and measurement of pre-hospital cardiac arrest data. Continued collaboration with our research partners at the Oslo University Hospital and the University of Oslo, in Norway has resulted in the acceptance of the abstract *Continuous quality Improvement of cardiopulmonary resuscitation (CPR) in an ambulance service; an evidence based approach* (Touchburn et al) for poster presentation at the 2011 Canadian Association of Emergency Physicians conference;

MOT DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter le rapport annuel d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB), qui est le reflet de notre troisième année d'activités pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2011. Durant cet exercice, l'objectif était toujours d'accroître et améliorer nos bases de sécurité, de pratiques cliniques et opérationnelles, ainsi que d'assurance de la qualité, afin d'offrir un service à valeur ajoutée aux patients, aux intervenants et aux habitants du Nouveau-Brunswick. Ce fut un excellent exercice rempli d'accomplissements qui n'auraient pas été possibles sans les efforts individuels et collectifs, le soutien et le leadership de nos employés et notre Conseil d'administration.

Grâce au travail de nos travailleurs paramédicaux, notre personnel infirmier de vol, nos répartiteurs aux urgences médicales et notre personnel de soutien administratif, nous avons surpassé nos attentes de conformité relativement à la prise d'appels et la répartition, à l'intervention aux appels d'urgence, à la réalisation de transferts entre établissements et aux normes cliniques. Notre sondage annuel sur la satisfaction des patients est mesuré selon une note moyenne. Le niveau de satisfaction pour le dernier exercice était de 9,51 sur une échelle allant de 1 à 10, 10 étant le niveau de satisfaction le plus élevé. Nous avons donc encore bien du travail à faire pour améliorer nos soins préhospitaliers et notre milieu de transport médical actuels.

Voici les points saillants pour l'exercice écoulé :

- L'étroite surveillance de la gestion d'arrêt cardiaque et des composantes nécessaires à de meilleures possibilités de survie se poursuit. De nouveaux protocoles et de nouvelles lignes directrices en matière d'arrêt cardiaque sont en place, et une formation adaptée sera donnée afin de permettre aux travailleurs paramédicaux de prodiguer les soins indiqués aux patients conformément aux meilleures pratiques exemplaires de l'industrie.
- ANB demeure l'un des chefs de file mondiaux de la collecte et l'évaluation de données préhospitalières concernant les arrêts cardiaques. Grâce à une collaboration continue avec nos partenaires de recherche de l'hôpital universitaire d'Oslo et de l'université d'Oslo en Norvège, le résumé intitulé *Amélioration continue de la qualité de la réanimation cardio-respiratoire (RCR) dans un service d'ambulances ; approche basée sur des preuves* (Touchburn et coll.) a été présenté sur une affiche lors de la conférence 2011 de l'Association canadienne des médecins d'urgence.

- Under guidance from the Provincial Medical Director, ANB started a complete revision of the provincial medical protocols, policies and procedures. Completion is expected in the 2011-2012 fiscal year;
- The process of E-skills evaluation and certification continued to be fine tuned and improved in terms of methodology, evaluator reliability and record keeping;
- The Emergency Medical Service Exemplary Service Medals were awarded in October 2010 in Saint John;
- Seven new stations were built in this fiscal year. Construction commenced on three new stations.

The entire team at ANB remains committed to delivering innovative health care, safety and communication solutions through knowledgeable and caring professionals to better the lives of people who live and work in the communities that we serve.

I wish to express my sincere appreciation to the ANB staff who provide a best-in-class pre-hospital care and transportation medical service to the residents and guests of New Brunswick, 365 days a year.

Respectfully submitted,

Alan Stephen
President and Chief Executive Officer

- Sous l'égide du directeur médical provincial, ANB a entamé une révision complète du manuel médical provincial des protocoles, politiques et procédures. L'achèvement est prévu au cours de l'exercice financier 2011-2012.
- La mise au point et l'amélioration du processus d'évaluation et d'attestation des compétences « E » se sont poursuivies en termes de méthodologie, de fiabilité des évaluateurs et de tenue des dossiers.
- Les médailles pour service exemplaire des services médicaux d'urgence ont été décernées en octobre 2010, à Saint John.
- Sept nouvelles stations ont été construites et la construction de trois nouvelles stations a commencé au cours de cet exercice financier.

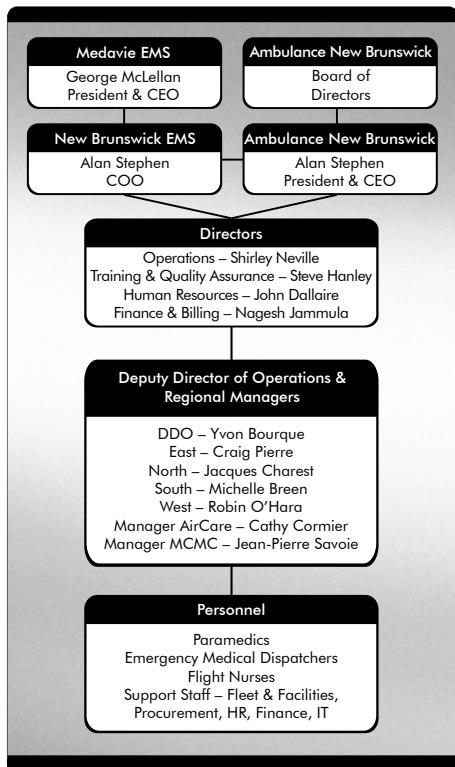
Toute l'équipe d'ANB demeure engagée à offrir des solutions novatrices en matière de soins de santé, de sécurité et de communication grâce à des professionnels compétents et dévoués, en vue d'améliorer la vie des gens qui vivent et travaillent dans les collectivités que nous desservons.

Je me dois d'exprimer ma sincère gratitude aux employés d'ANB qui fournissent, 365 jours par année, les meilleurs services de soins préhospitaliers et de transport médical de leur catégorie aux habitants et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick.

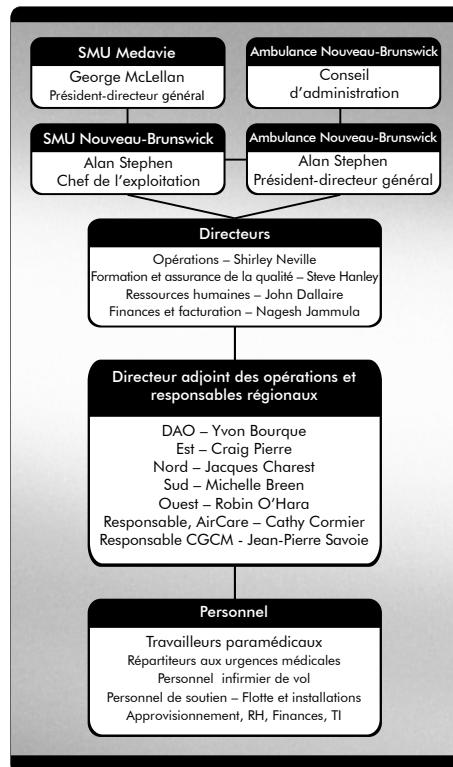
Respectueusement soumis,

Alan Stephen
Président-directeur général

ORGANIZATIONAL CHART



ORGANIGRAMME



GOVERNANCE

Ambulance New Brunswick Inc. is a public service Part III Company that was incorporated on June 6, 2007. The Province of New Brunswick granted the licence to the Company to operate ambulance services on December 16, 2007.

The purpose of the Company is:

- to provide comprehensive, province-wide ambulance services to the citizens, residents and visitors of New Brunswick. These services include air and land ambulance services, all in accordance with applicable provincial legislation and policy direction;
- to provide the communication and dispatch systems necessary to meet the standards developed for ANB;
- to negotiate, bargain or otherwise enter into binding contractual agreements with existing private sector ambulance service providers with respect to the acquisitions of their respective real and personal property on such terms and conditions as the Board of Directors shall deem appropriate;

GOUVERNANCE

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. est une entreprise du secteur public assujettie à la partie III de la Loi, qui a été constituée en société le 6 juin 2007. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a délivré à la société le permis de fournir des services d'ambulance le 16 décembre 2007.

L'objectif de l'entreprise est :

- de fournir, à l'échelle provinciale, des services d'ambulance étendus aux citoyens, habitants et visiteurs du Nouveau-Brunswick. Ces services comprennent les services d'ambulance terrestre et aérienne conformément aux lois provinciales et aux directives applicables ;
- de fournir les systèmes de communication et de répartition nécessaires au respect des normes élaborées pour ANB ;
- de négocier et de conclure des ententes contractuelles ayant force obligatoire avec les fournisseurs de services d'ambulance du secteur privé existants concernant l'acquisition de leurs biens réels et personnels suivant les modalités et conditions que le Conseil d'administration jugera appropriées ;

- to enter into performance-based contracts with third-party service providers for the management and delivery of the ambulance service at the discretion of the Board of Directors;
- to receive funds from the New Brunswick Department of Health for use in furtherance of the objectives and purposes of the Company;
- to be accountable to the Minister of Health with respect to the use of funding provided by the Department of Health and to make such periodic reports thereon as the Board of Directors deems appropriate;
- to invest, reinvest and generally manage its funds in accordance with the investment policies, standards and procedures established by the Board of Directors; and
- to do such things as, in the opinion of the Board of Directors, are or may be necessary to develop, foster, enhance, assist or otherwise contribute to the provision of ambulance service.

In order to fulfill its mandate, ANB entered into a performance-based contract for a period of 10 years with New Brunswick EMS Inc. (NB EMS) to provide management and delivery of the ambulance service. As part of the contract between ANB and NB EMS, the Chief Operating Officer of NB EMS is also the President and Chief Executive Officer of ANB.

The Chief Executive Officer reports to the Board of Directors, whose members are appointed by the Department of Health and are employees of the Province of New Brunswick. The Board members at March 31st, 2011 are: Tom Maston, Chair; Joanne Rosevear, Vice Chair; Eric Beaulieu, Secretary Treasurer; Stéphane Legacy, Donald J. Peters, Charles Murray, and Renée Laforest.

- de signer des contrats fondés sur le rendement avec des tiers fournisseurs de service pour gérer et fournir des services d'ambulance à la discrétion du Conseil d'administration ;
- de recevoir des fonds du ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick en vue de réaliser le mandat et les objectifs de l'entreprise ;
- d'être responsable envers le ministre de la Santé quant à l'utilisation des fonds fournis par le ministère de la Santé, et produire les rapports périodiques jugés appropriés par le Conseil d'administration à cet égard ;
- d'investir, de réinvestir et de gérer les fonds en général conformément aux politiques, aux normes et aux procédures établies par le Conseil d'administration en matière d'investissement ;
- de prendre les mesures qui, selon l'avis du Conseil d'administration, sont nécessaires pour perfectionner, favoriser et améliorer la prestation des services d'ambulance, ou y contribuer de toute autre manière.

Afin de remplir son mandat, ANB a conclu un contrat fondé sur le rendement d'une durée de dix ans avec SMU Nouveau-Brunswick inc. (SMU NB), afin de gérer et fournir des services d'ambulance. Comme prévu par le contrat entre ANB et SMU NB, le chef de l'exploitation de SMU NB est également le président-directeur général d'ANB.

Le président-directeur général rend compte au Conseil d'administration dont les membres sont nommés par le ministère de la Santé et sont employés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Les membres du Conseil au 31 mars 2011 sont Tom Maston (président), Joanne Rosevear (vice-présidente), Eric Beaulieu (secrétaire-trésorier), Stéphane Legacy, Donald J. Peters, Charles Murray et Renée Laforest.

Key Objectives

The key objectives of ANB are to provide:

- a single, province-wide, performance-based EMS system,
- improved response times using a dynamic deployment plan,
- standardized Human Resource management,
- enhanced training for ambulance personnel,
- consistent, quality patient care through standardized medical protocols,
- one Medical Communications Management Centre,
- coordinated non-emergency transfer services,
- expanded and standardized fleet and equipment,
- commitment to attain international accreditation.

Central Dispatch System

Based in Moncton, the centralized ambulance dispatch system, known as the Medical Communications Management Centre (MCMC), receives and triages all 911 EMS calls and dispatches all land and air ambulances throughout New Brunswick.

Monitoring and reporting on 911 call processing times is an integral component of the company's operations. Utilizing Computer Aided Dispatching (CAD) software, coupled with 911 call triaging software, greater than 90 per cent of all 911 calls are processed and ambulances dispatched within 90 seconds.

Through the use of digital mapping integrated with the CAD, and with the GPS/AVL (Automatic Vehicle Location) system in each ambulance, emergency medical dispatchers know where the caller is calling from and also where the closest ambulance able to respond to an emergency is located. Daily road closure updates are made to the digital maps allowing the emergency medical dispatchers and the paramedics to view areas of concern, such as road closures, repairs and route deviations.

Objectifs principaux

ANB a pour objectifs principaux de fournir :

- un unique système de SMU fondé sur le rendement à l'échelle provinciale ;
- de meilleurs délais d'intervention grâce à un plan de déploiement dynamique ;
- une gestion uniformisée des ressources humaines ;
- une formation améliorée pour les travailleurs paramédicaux ;
- des soins uniformes et de qualité aux patients grâce à des protocoles médicaux uniformisés ;
- un unique Centre de gestion des communications médicales ;
- des services coordonnés en matière de transferts non urgents ;
- une flotte et un ensemble d'équipement élargis et uniformes ;
- son engagement pour être reconnue à l'échelle internationale.

Système central de répartition

Situé à Moncton, le système central de répartition des ambulances, appelé le Centre de gestion des communications médicales (CGCM), reçoit et trie tous les appels 911 visant des SMU et répartit les ambulances terrestres et aériennes dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick.

La surveillance et la remise de comptes rendus sur la durée de traitement des appels 911 font partie intégrante des opérations de l'entreprise. Grâce au logiciel de répartition assistée par ordinateur (RAO) accompagné du logiciel de triage des appels 911, plus de 90 pour cent des appels sont traités et suivis de l'envoi d'une ambulance en moins de 90 secondes.

Grâce à l'utilisation de cartes numériques intégrées au logiciel RAO et au système de GPS/LAV (localisation automatique des véhicules) dans chaque ambulance, les répartiteurs aux urgences médicales savent d'où provient l'appel et où se trouve l'ambulance la plus proche pouvant répondre à l'urgence. La carte numérique fait l'objet de mises à jour quotidiennes pour les fermetures de route, ce qui permet aux répartiteurs aux urgences médicales et aux travailleurs paramédicaux de visualiser les zones problématiques comme les routes fermées, les travaux de construction ou les déviations.

VisiNet Mobile, a mobile extension of the MCMC's computer aided dispatching system, is present in every ambulance and response unit within the province of New Brunswick. This system allows paramedics to easily navigate unfamiliar territory and communicate more efficiently. Overall, positive feedback from paramedics has been received and they are pleased to have this tool to better assist them in serving the citizens of this province.

With this new technology and the GPS/AVL capabilities, the MCMC is a technologically advanced dispatch centre able to provide rapid triaging of patient condition and coordinated dispatching of ambulances across New Brunswick.

MCMC Staffing

The MCMC ensures 24 hours a day management coverage on the floor.

Training

The Atlantic Paramedic Academy in partnership with NB EMS is now responsible to provide the emergency medical dispatcher training to new employees. The training program has now been extended to ten weeks and provides a more focused approach to topics such as geographical training, anatomy and physiology, medical terminology and hands-on training. Three courses were delivered during this fiscal year with a total of 15 potential successful students. (Note: the class which started in March 2011 is expected to be completed in May 2011).

Land Ambulance System

Key objectives of the land ambulance system are to:

- deliver high quality pre-hospital care to the citizens and guests of New Brunswick;
- maintain equitable service levels in keeping with the performance-based contract;
- maintain and improve upon pre-existing performance levels on a regional basis during the development phase leading to full performance standards after October 2010;

Toutes les ambulances et les unités d'intervention de la province du Nouveau-Brunswick sont équipées de VisiNet Mobile, une extension mobile du système de répartition assistée par ordinateur du CGCM. Ce système permet aux travailleurs paramédicaux de se diriger facilement dans des zones inconnues et de communiquer plus efficacement. Dans l'ensemble, la rétroaction des travailleurs paramédicaux a été très positive et ils sont heureux de disposer de cet outil pour pouvoir mieux servir les citoyens de la province.

Grâce à cette nouvelle technologie et aux capacités des systèmes de GPS/LAV, le CGCM est un centre de répartition de pointe pouvant trier rapidement l'état des patients et coordonner la répartition des ambulances dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick.

Personnel du CGCM

Du personnel de gestion est présent au CGCM 24 heures par jour.

Formation

L'Académie paramédicale de l'Atlantique, en partenariat avec SMU NB, est maintenant chargée d'offrir aux nouveaux employés le programme de formation des répartiteurs aux urgences médicales. Le programme de formation a été prolongé et dure maintenant dix semaines. Il adopte une approche davantage axée sur des sujets comme la formation géographique, l'anatomie et la physiologie, la terminologie médicale et les activités pratiques. Trois cours ont eu lieu durant l'exercice financier et jusqu'à quinze étudiants pourraient terminer avec succès. (Nota : Le cours ayant commencé en mars 2011 devrait se terminer en mai 2011.)

Système d'ambulance terrestre

Les principaux objectifs du système d'ambulance terrestre sont :

- de fournir des soins préhospitaliers de qualité supérieure aux habitants et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick ;
- de maintenir des niveaux de service équitables conformément au contrat fondé sur le rendement ;
- de conserver et d'améliorer les niveaux de rendement préexistants à l'échelle régionale pendant la phase de développement afin de répondre complètement aux normes de rendement après octobre 2010 ;

- enhance system and performance management and monitoring capability; and
- implement a dynamic deployment model with rapid response capability.

Ambulances are deployed in response to calls placed to the New Brunswick 911 system. Ambulances are also used to transport patients between health care facilities.

The total call volume for both 911 calls and inter-facility transfers for the 2010-2011 fiscal year was 94,063. This represents a slight increase of approximately 1,000 calls from the 2009-2010 fiscal year. Inter-facility transfers contributed to 36.4% of the ambulance call volume in the province.

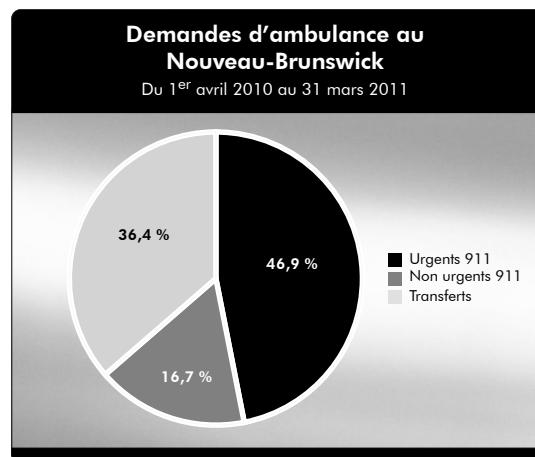
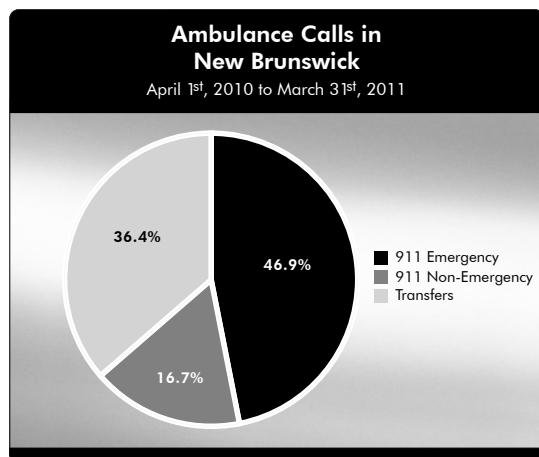
The following graph illustrates the distribution of the calls.

- d'améliorer la gestion du système et du rendement et la capacité de surveillance ; et
- d'implanter un modèle de déploiement dynamique ayant une capacité d'intervention rapide.

Les ambulances sont déployées pour répondre aux appels au service d'urgence 911 du Nouveau-Brunswick. Les ambulances sont également utilisées pour transporter les patients entre établissements de soins de santé.

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, le nombre total d'appels 911 et de transferts entre établissements s'élevait à 94 063. Ce nombre dépasse d'environ 1 000 appels celui de l'exercice financier 2009-2010. Les transferts entre établissements constituent 36,4 pour cent du volume de demandes d'ambulance dans la province.

Le graphique ci-dessous illustre la répartition des appels.



Performance Compliance Requirements

NB EMS, the operator of ANB, met all of the performance requirements set out in the contract for land ambulance for the year ending March 31, 2011.

The following table illustrates the performance for the period.

	Region	Annualized	April May June	July August September	October November December	January February March
	Obligation	Performance	Performance	Performance	Performance	Performance
Emergency (a)	North South East West	88.10% 87.30% 85.90% 87.50%	95.61% 91.10% 93.56% 95.02%	95.89% 94.21% 94.83% 95.16%	95.76% 94.62% 95.00% 95.67%	95.92% 93.64% 94.39% 95.36%
Non-Emergency and Transfers (b)	Province	75.90%	98.42%	98.62%	98.60%	98.37%
Call Processing Time	Province	90%	97.14%	96.25%	96.98%	97.60%
Compliance to Dispatch Protocol	Province	90%	98.62%	98.92%	97.24%	98.60%
Data Entry	Province	100%	96.57%	98.71%	99.51%	99.46%
Documentation	Province	90%	91.43%	91.05%	90.12%	90.98%
Customer Service	Province	90%	9.5 / 10	N/A	9.5 / 10	N/A
Reporting	Province	100%	100%	100%	100%	100%

Footnotes:

- a. Emergency Calls are measured on a regional basis, consolidated by volume weighting for both urban and rural communities' Emergency Calls.
- b. Non-Emergency urban, Non-Emergency rural, Scheduled Transfers and Non-Scheduled Transfers are measured on a provincial basis and consolidated by volume weighting for each type of Call.
- c. Annual volume weighted average based on response time performance as per contract.

Air Ambulance Operations

The air ambulance program in New Brunswick consists of a dedicated fixed-wing program, under long-term contract with Voyageur Airways Ltd.

Key objectives of the dedicated fixed-wing Air Ambulance Program are to:

- perform intra-provincial and inter-provincial critical care transports;
- deliver a consistent, high level of care for critically ill patients while reducing the amount of time outside of a hospital;
- capacity for inter-facility transports;
- return patients from inter-provincial services; and
- reduce the necessity of relying on external air carriers to perform these functions.

Conformité aux exigences de rendement

SMU NB, l'exploitante d'ANB, a satisfait toutes les exigences de rendement établies dans le contrat visant les ambulances terrestres pour l'exercice se terminant le 31 mars 2011.

Le tableau ci-dessous montre le rendement pour cette période.

	Région	Annalisé	Avril Mai Juin	Juillet Août Septembre	Octobre Novembre Décembre	Janvier Février Mars
	Obligation	Rendement	Rendement	Rendement	Rendement	Rendement
Urgences (a)	Nord Sud Est Ouest	88,10 % 87,30 % 85,90 % 87,50 %	95,61 % 91,10 % 93,56 % 95,02 %	95,89 % 94,21 % 94,83 % 95,16 %	95,76 % 94,62 % 95,00 % 95,67 %	95,92 % 93,64 % 94,39 % 95,36 %
Appels non urgents et transferts (b)	Province	75,90 %	98,42 %	98,62 %	98,60 %	98,37 %
Délai de traitement des appels	Province	90 %	97,14 %	96,25 %	96,98 %	97,60 %
Respect du protocole de répartition	Province	90 %	98,62 %	98,92 %	97,24 %	98,60 %
Saisie des données	Province	100 %	96,57 %	98,71 %	99,51 %	99,46 %
Documentation	Province	90 %	91,43 %	91,05 %	90,12 %	90,98 %
Service à la clientèle	Province	90 %	9,5 / 10	s.o.	9,5 / 10	s.o.
Rapports	Province	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Notes :

- a. Les appels d'urgence sont mesurés à l'échelle régionale et consolidés par pondération du volume pour les appels d'urgence des collectivités urbaines et rurales.
- b. Les appels non urgents urbains, les appels non urgents ruraux, les transferts prévus et les transferts imprévus sont mesurés à l'échelle de la province et consolidés par pondération du volume pour chaque type d'appel.
- c. Volume moyen pondéré annuel en fonction des délais d'intervention conformes au contrat.

Système d'ambulance aérienne

Le programme d'ambulance aérienne du Nouveau-Brunswick comprend un programme d'aéronef spécialisé à voitures fixes ayant conclu un contrat à long terme avec Voyageur Airways Ltd.

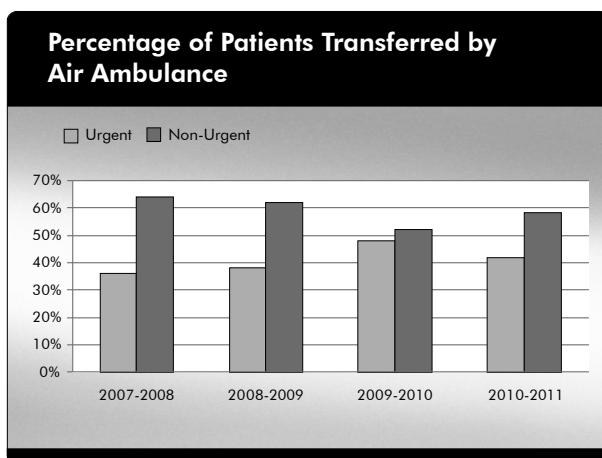
Les objectifs clés du programme d'ambulance aérienne avec aéronef spécialisé à voitures fixes sont les suivants :

- réaliser des transports visant des soins critiques sur une base intraprovinciale et interprovinciale ;
- offrir des soins uniformes et de grande qualité aux patients gravement atteints tout en réduisant le temps passé à l'extérieur de l'hôpital ;
- être capable de réaliser des transports entre établissements ;
- ramener les patients lorsqu'ils reçoivent des services inter provinciaux ; et
- réduire la nécessité de se fier à des transporteurs aériens externes pour réaliser ces fonctions.

The air ambulance staff is composed of nine full-time critical care flight nurses, two part-time flight nurses and several casual flight nurses. Each receives initial and ongoing training to maintain a high degree of clinical competence, including: Basic Cardiac Life Support, Advanced Cardiac Life Support, Pediatric Advanced Life Support, Trauma Nursing Core Course, Aircraft Safety Training, and advanced airway management training, including mechanical ventilation, pertinent to the high acuity calls being performed by the air ambulance service. Staff also received underwater escape training, land survival training and fire suppression training on board and around the aircraft for both themselves and patients on board.

The dedicated fixed-wing aircraft completed 564 patient transfers out of 719 requests for service during the 2010-2011 fiscal year.

Forty-five per cent of the patients transferred were classified as



emergent or urgent, and 55% were classified as non-urgent.

Footnotes:

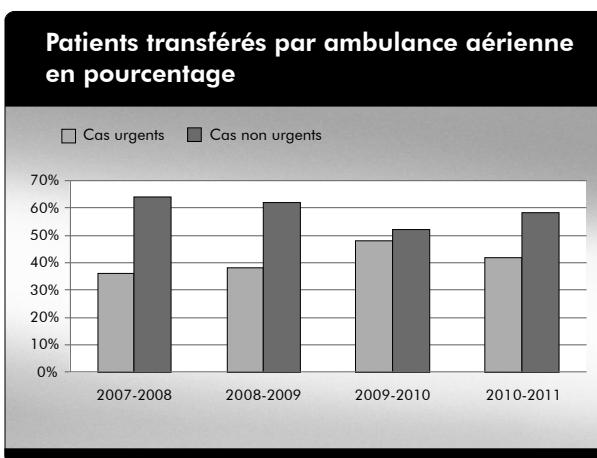
Urgent transport is for patients who need immediate or urgent transfer because they are in imminent risk of losing life or limb, or patients who are stable only due to interventions.

Non-urgent transport is for patients who are stable, therefore being transferred for non-urgent, scheduled tests or procedures, or patients who are being repatriated.

Le personnel de l'ambulance aérienne est composé de neuf infirmiers(ères) de vol à plein temps spécialisés(es) en soins critiques, deux infirmiers(ères) de vol à temps partiel et plusieurs infirmiers(ères) de vol occasionnels(les). Chacun reçoit une formation initiale et continue visant à maintenir des compétences cliniques de niveau élevé, y compris les suivantes : réanimation cardiaque de base, réanimation cardiaque avancée, soins avancés pédiatriques, soins infirmiers de base en traumatologie, sécurité à bord des aéronefs et assistance respiratoire avancée (y compris la ventilation mécanique) pertinente aux appels de gravité élevée réalisés par le service d'ambulance aérienne. Récemment, le personnel a reçu une formation pour s'extraire et extraire les patients d'un aéronef sous l'eau, une formation sur les techniques de survie sur terre, ainsi qu'une formation sur l'extinction des incendies à bord et autour de l'avion.

L'aéronef spécialisé à voitures fixes a effectué environ 564 transferts de patients sur environ 719 demandes de service au cours de l'exercice financier 2010-2011.

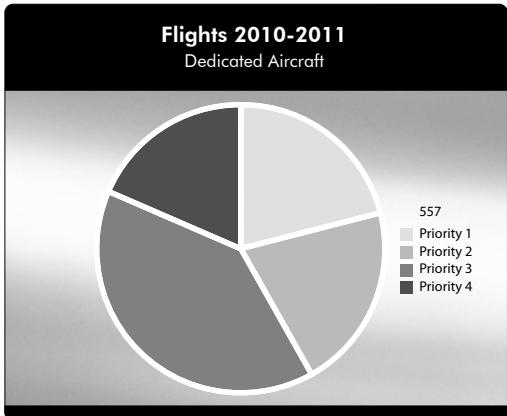
Parmi les patients transférés, 45 pour cent des cas étaient considérés comme très urgents ou urgents et 55 pour cent des appels étaient classés comme non urgents.



Notes :

Le **transport urgent** est réservé aux patients nécessitant un transfert immédiat ou d'urgence parce qu'ils risquent incessamment de perdre la vie ou un membre, ou aux patients dont l'état est stable uniquement en raison d'interventions.

Le **transport non urgent** est réservé aux patients dont l'état est stable, donc qui nécessitent le transfert pour subir des procédures ou des tests prévus non urgents, ou encore aux cas non urgents (p. ex. : rapatriement).



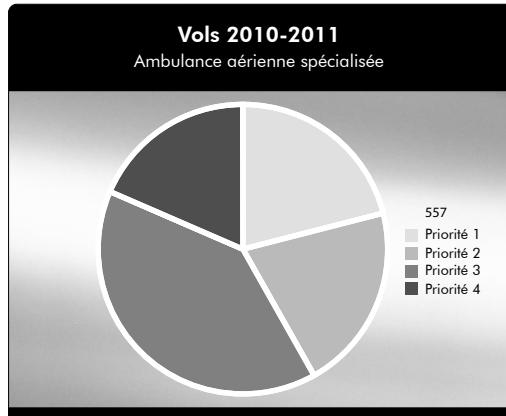
Footnotes:

Priority 1 – Emergent, with any of: threat to life or limb, hemodynamic instability, respiratory instability, unsecure/unstable airway, neurological instability, or cardiovascular instability;

Priority 2 – Urgent, stability maintained by interventions, and any of: hemodynamic stability, airway/respiratory stability, neurological stability, expected deterioration due to clinical course;

Priority 3 – Non-urgent, stable patient, stability maintained without interventions, or any inter-facility transfer for test or procedure; and

Priority 4 – Deferrable, stable patient, one of: from a higher to a lower level of care facility within New Brunswick (NB), or from outside NB back to NB (if the patient qualifies for repatriation).



Notes :

Priorité 1 – patients nécessitant des soins très urgents, chez lesquels l'un des critères suivants s'applique : risque de perdre la vie ou un membre, instabilité hémodynamique, instabilité respiratoire, voies respiratoires non dégagées ou instables, instabilité neurologique ou instabilité cardiovasculaire ;

Priorité 2 – patients nécessitant des soins urgents, dont l'état est maintenu stable en raison d'interventions et chez lesquels l'un des critères suivants s'applique : stabilité hémodynamique, stabilité des voies respiratoires/respiration, stabilité neurologique, détérioration prévue en raison du tableau clinique ;

Priorité 3 – patients nécessitant des soins non urgents, dont l'état est stable et dont la stabilité est maintenue sans interventions ni besoin de transfert entre établissements pour subir des tests ou des procédures ;

Priorité 4 – patients non urgents dont l'état est stable et chez lesquels l'un des critères suivants s'applique : provenant d'un établissement de soins de niveau supérieur ou inférieur à l'intérieur du Nouveau-Brunswick (N.-B.) ou nécessitant le transport d'un établissement de l'extérieur du N.-B. à un établissement à l'intérieur du N.-B. (si le patient est admissible au rapatriement).

OPERATIONS - MISCELLANEOUS

Scheduling Program

The New Brunswick EMS' Department of Operations continues to successfully use an electronic scheduling software, initially rolled out in April 2009.

Operations, human resources and other ANB staff are able to effectively schedule and maintain operations.

OPÉRATIONS DIVERSES

Schedule Pro

Le service des Opérations de SMU NB utilise toujours avec succès un logiciel d'établissement des horaires électroniques, qui a été lancé en avril 2009. Le personnel des Opérations, des Ressources humaines et des autres services d'ANB peuvent ainsi établir les horaires de façon efficace pour assurer le maintien des opérations.

Review of Operations Policies and Procedures

A complete review of all operations policies and procedures for ANB was completed in August 2010. All existing directives and policies were initially reviewed and re-written by a working group, and then by a committee that was composed of individuals with expertise in many different areas of the operations division.

During this process, all operations policies and directives were amalgamated for ease of use and put into a side-by-side bilingual format. The structure for the operations policies remained consistent throughout the air, dispatch and land services, which allowed employees to understand procedures and to ensure consistency between departments. The roll-out period was completed and a web-based verification of knowledge process was implemented and completed by all ANB employees.

The new ANB policies are reviewed on an annual basis. Any changes are documented at the end of the affected policy. A master tracking document is updated so that policy changes can be tracked across time and referenced in the future, if necessary. New policies will continue to be reviewed prior to their implementation in addition to the maintenance of the verification of knowledge process.

Brady Report

ANB has successfully implemented the ten recommendations as presented by Mr. Richard Brady, Manager of the Investigation Unit of Emergency Health Services Branch, Ontario Ministry of Health and Long-Term Care. Two of the recommendations are on-going. The advanced geography and mapping training for MCMC staff is done by modules, while the policy and procedure review for operations staff is done on an annual basis.

Three advanced geography training modules have been completed and on-going training with MCMC staff is well underway. Similarly, ANB's e-learning website has been operational since July 2010, allowing all ANB staff to review and provide feedback on any policy and procedure.

Révision des politiques et des procédures opérationnelles

Une révision complète de toutes les politiques et procédures opérationnelles d'ANB a été complétée en août 2010. Toutes les directives et politiques existantes ont initialement été révisées et réécrites par un groupe de travail, puis révisées par un comité composé d'individus dont l'expertise s'étendait à différents domaines du service des Opérations.

Au cours de ce processus, toutes les politiques et directives opérationnelles ont été fusionnées pour en faciliter la lecture et les présenter dans un format bilingue en vis-à-vis. La structure des politiques opérationnelles est demeurée uniforme pour les services d'ambulance aérienne, de répartition et d'ambulance terrestre, afin de permettre aux employés de mieux comprendre les procédures et d'assurer une cohérence entre les services. La période de lancement s'est terminée et un processus de vérification des connaissances en ligne a été mis en œuvre, et tous les employés d'ANB y ont pris part.

Les nouvelles politiques d'ANB sont révisées annuellement et tout changement est consigné à la fin de la politique en question. Un document de suivi principal est mis à jour afin de pouvoir repérer les changements aux politiques au fil du temps et y faire référence à l'avenir au besoin. Les nouvelles politiques continueront à faire l'objet d'une révision avant leur mise en œuvre et le processus de vérification des connaissances sera conservé.

Rapport Brady

ANB a satisfait avec succès aux dix recommandations présentées par M. Richard Brady, responsable de l'unité des enquêtes des services de santé d'urgence pour le ministère de la santé et des soins de longue durée de l'Ontario. Deux des recommandations sont en cours. La formation avancée en géographie et en cartographie à l'intention du personnel du CGCM a lieu par modules, alors que la révision des politiques et procédures à l'intention du personnel des Opérations a lieu annuellement.

Trois modules de formation en géographie avancée ont été réalisés, et la formation continue du personnel du CGCM est déjà en cours. Dans le même ordre d'idées, le site de formation en ligne d'ANB est lancé depuis juillet 2010 et permet au personnel d'ANB de consulter toutes les politiques et procédures, ainsi que fournir une rétroaction à cet égard.

Billing

Fees for transportation by ambulance are \$130.60 for residents and \$650.00 for non-residents of New Brunswick. During the 2010-2011 fiscal year, approximately 31,000 bills were sent out for both residents and non-residents for a total of \$4.46 million.

Risk Monitoring

ANB's emergency management program continues to monitor trends and incidences of infectious disease, weather systems, security threats and environmental concerns around the world. Weather related events that required coordinated preparedness and response activities in 2010 included Hurricane Earl and the three weeks of intense rain and flooding sustained in December. Influenza permeations, including the avian strain which continues to report episodic cases in Southeast Asian and Middle-Eastern countries, is a disease followed with continued interest. Fortunately, the disease's progress was contained and only targeted vaccinations were necessary.

In wrapping up Influenza H1N1 2009 (Pandemic), ANB participated in post-pandemic follow-up sessions to learn from the health impacts of this global event. These lessons continue to be incorporated into current plans and have revised assumptions for emergency stockpile levels.

Research and Development

In 2010, ANB's emergency management program was presented with opportunities to participate in federally sponsored technology research activities in concert with Public Safety Canada, Defense Research and Development Canada and Amita Corporation in Ottawa. The first project focused on use of technology for sharing of information in a multi-agency Chemical Biological Radiological Nuclear (CBRN) environment. This project culminated in a multi-agency CBRN exercise and post-exercise debrief which led to improvements in the project.

The second project focused on command level overview of medical resources available during a CBRN incident. This product was tested in an exercise environment with

Facturation

Les frais de transport par ambulance sont de 130,60 \$ pour les résidents du Nouveau-Brunswick et de 650,00 \$ pour les non-résidents. Au cours de l'exercice financier 2010-2011, quelque 31 000 factures ont été envoyées à des résidents et des non-résidents, pour une somme totale de 4,46 millions de dollars.

Surveillance des risques

Le programme de gestion des urgences d'ANB continue à surveiller les tendances et les cas de maladie infectieuse, les systèmes météorologiques, les menaces à la sécurité et les préoccupations environnementales à l'échelle mondiale. L'ouragan Earl et les trois semaines de pluie et d'inondation intenses qui ont eu lieu en décembre figuraient parmi les événements liés aux conditions météorologiques ayant nécessité des préparations et des activités d'intervention coordonnées en 2010. L'infiltration de grippes, y compris la souche aviaire dont des cas épisodiques continuent d'être signalés dans les pays en Asie du Sud-Est et au Moyen-Orient, est une question suivie avec grand intérêt. Heureusement, la progression de la maladie a pu être contrôlée et seules des vaccinations ciblées ont été nécessaires.

En conclusion de la pandémie de grippe H1N1 de 2009, ANB a participé à des séances de suivi post-pandémiques afin de tirer des leçons des répercussions de cet événement global sur la santé. L'incorporation de ces leçons aux plans actuels se poursuit, et les hypothèses en matière de réserves d'urgence ont été révisées.

Recherche et développement

En 2010, le programme de gestion des urgences d'ANB a eu l'occasion de participer à des activités de recherche sur la technologie financées par le gouvernement fédéral, conjointement avec Sécurité publique Canada, Recherche et développement pour la défense Canada et Amita Corporation, une entreprise d'Ottawa. Le premier projet était axé sur l'utilisation de la technologie pour échanger de l'information dans un environnement chimique, biologique, radiologique et nucléaire (CBRN) d'organismes multiples. Ce projet s'est terminé par un exercice CBRN d'organismes multiples suivi d'une récapitulation qui a su améliorer le projet.

Le deuxième projet était axé sur un aperçu du commandement relativement aux ressources médicales disponibles lors d'un incident CBRN. L'essai du produit a eu lieu dans un environnement d'exercice avec

enhancement feedback provided to further development. This project has been completed and as a project partner, ANB will have the opportunity to adapt the system into event management environments in the future.

New Brunswick Trauma System

- The toll-free Trauma line has been operational since May 2010. It is being answered 24 hours a day, seven days a week by the Operation Managers within Medical Communications Management Center (MCMC) and/or the Critical Care Transport Dispatchers.
- All Trauma requests have been processed utilizing the Trauma line and 100% of these requests have been audited through the New Brunswick Trauma Program. ANB processed and coordinated 174 transfers through the toll-free line.
- As of November 1st, the Field Trauma Triage Guidelines (FTTG) were launched in the pre-hospital field. These guidelines assist with the movement of the patient to the right place at the right time.
- The FTTG has triaged over 557 patients since then, 90 of those were bypassed to a higher level of care. The bypasses occurred in accordance with policies.

The NB Trauma Program submitted four abstracts for consideration to the Trauma Association of Canada Annual Scientific Meeting. All four abstracts were accepted for the poster presentation. One of the abstracts was prepared by ANB and was presented by the Critical Care Transport Manager at the 2011 Trauma Association of Canada Annual Scientific Meeting that was held in Banff, from April 7-9. The abstract covered the development phases of the FTTG within ANB, specifically the definitive destination guidance within the FTTG algorithm. This was coupled with a system of real-time verification of paramedic decisions including the demonstrable knowledge transfer for ANB paramedics. ANB's progress was recognized by the rest of the country.

la présentation de rétroaction constructive pour promouvoir le développement. Ce projet maintenant terminé, ANB aura l'occasion, en tant que partenaire du projet, de l'adapter au système dans un contexte de gestion d'événements à l'avenir.

Réseau de traumatologie du Nouveau-Brunswick

- La ligne de traumatologie sans frais est opérationnelle depuis mai 2010. La prise d'appels a lieu 24 heures par jour, sept jours par semaine, par les responsables des opérations du Centre de gestion des communications médicales (CGCM) ou les répartiteurs du transport de patients en phase critique.
- Toutes les demandes présentées au service de traumatologie ont été traitées à partir de la ligne de traumatologie, et chacune a fait l'objet d'une vérification dans le cadre du Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick. ANB a traité et coordonné 174 transferts à partir de la ligne sans frais.
- À compter du 1er novembre, les lignes directrices en matière de triage sur place des cas de traumatismes (LDTT) ont été lancées dans le milieu préhospitalier. Ces lignes directrices servent à faciliter le déplacement du patient au bon endroit et au bon moment.
- Les LDTT ont aidé au triage de plus de 557 patients depuis leur lancement, et 90 de ces patients ont été détournés vers des établissements offrant un niveau de soins plus élevé. Ces détournements ont eu lieu conformément aux politiques.

Le Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick a soumis quatre résumés aux fins de présentation lors de la rencontre scientifique annuelle de l'Association canadienne de traumatologie. La présentation par affiche des quatre résumés a été acceptée. L'un des résumés, préparé par ANB, a été présenté par la responsable du transport pour soins critiques lors de la rencontre scientifique annuelle 2011 de l'Association canadienne de traumatologie qui a eu lieu à Banff, du 7 au 9 avril. Le résumé traitait des phases d'élaboration des LDTT au sein d'ANB, et plus précisément des directives en matière de destination indiquée dans l'algorithme des LDTT ainsi qu'un système de vérification en temps réel des décisions des travailleurs paramédicaux et le transfert des connaissances démontrable pour les travailleurs paramédicaux d'ANB. Les progrès d'ANB ont été reconnus à l'échelle nationale.

FACILITIES

As of March 31, 2011, ANB has 64 stations, 14 posts and two fleet centers. Over the last 12 months, we continued renovations to the long term facilities to better suit ANB employees' needs. The renovations will continue and will remain above the provincial code.

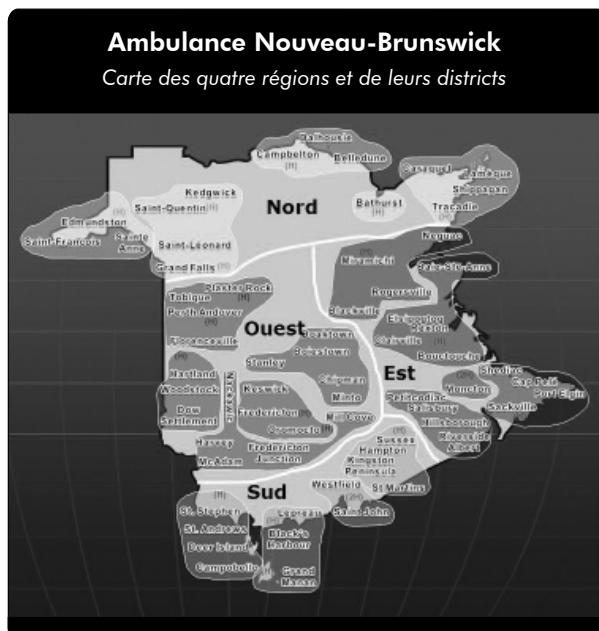
During the fiscal year, new facilities were built in Tracadie-Sheila, Belledune, Stanley, Fords Mills, Kingston, Petitcodiac and the Fredericton Fleet Centre/Paramedic Station/Regional Office. Facilities are being constructed in St-Leonard, Harvey, Hartland and Hampton.



INSTALLATIONS

Au 31 mars 2011, ANB comptait 64 stations, 14 postes et deux centres de flotte. Au cours des 12 derniers mois, la rénovation des installations permanentes s'est poursuivie, afin qu'elles correspondent davantage aux besoins des employés d'ANB. Ces rénovations se poursuivront et demeureront supérieures aux exigences du code provincial.

Au cours de l'exercice financier, de nouvelles installations ont été construites à Tracadie-Sheila, Belledune, Stanley, Fords Mills, Kingston et Petitcodiac. La construction du centre de flotte, de la station de travailleurs paramédicaux et du bureau de régional de Fredericton a également eu lieu. La construction d'installations se poursuit à Saint-Léonard, Harvey, Hartland et Hampton.



TRAINING AND QUALITY ASSURANCE

The Training and Quality Assurance Department had another productive year with various training programs delivered to ANB paramedics.

In the spring of 2010, the training focused on sudden cardiac arrest management paying close attention to details such as:

- the placement of the King LTS-D (airway device);
- the depth and frequency of chest compressions; and
- when to withhold or terminate resuscitative efforts.
- ANB also evaluated all paramedics on their E-skills (endorsed skills that are outside the licensed scope of practice for Primary Care Paramedics and are delegated by the Provincial Medical Director as part of an expanded scope), realizing a notable improvement over the previous year.
- In the fall of 2010, each paramedic was trained on the interpretation and implementation of the FTTG and on the New Brunswick Trauma Program as a whole.
- Additionally, specific trauma education focused on patient assessment and various issues relating to trauma to the head, chest, abdomen, pelvis and limbs.
- A new tourniquet was also introduced at this time.
- In the fall and winter of 2010, training was focused on paediatrics, obstetrics and overdose, with a special focus on appropriate assessment techniques, understanding complications and decision making.

Further training initiatives have been developed for the MRx defibrillator usage and cardiac arrest management. The information collected by using Q-CPR

FORMATION ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Ce fut une autre année productive pour le service de Formation et assurance de la qualité en fait de prestation de divers programmes de formation aux travailleurs paramédicaux d'ANB.

Au printemps 2010, la formation était axée sur la gestion d'arrêt cardiaque soudain, avec une attention particulière sur ce qui suit :

- la mise en place de l'appareil King LTS-D (dispositif d'assistance respiratoire);
- la profondeur et la fréquence des compressions thoraciques; et
- l'abstention ou la cessation des manœuvres de réanimation.
- Par suite de l'évaluation des compétences sanctionnées (« E ») (Les compétences sanctionnées désignent les compétences qui ne font pas partie du champ d'activité agréé des travailleurs paramédicaux des soins primaires, et qui sont accordées par le directeur médical provincial dans le cadre d'un champ d'activité élargi.) de tous les travailleurs paramédicaux, ANB a également constaté une nette amélioration comparativement à l'année précédente.
- Au printemps 2010, chaque travailleur paramédical a reçu une formation sur l'interprétation et l'implantation des LDTT et sur le Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick dans son ensemble.
- De plus, une formation propre à la traumatologie, axée sur l'évaluation du patient et diverses questions liées aux traumatismes à la tête, à la poitrine, à l'abdomen, au bassin et aux membres, a été donnée.
- Un nouveau garrot a également été introduit au cours de cet exercice financier.
- Pendant l'automne et l'hiver 2010, la formation était axée sur les soins pédiatriques, les soins obstétriques et la surdose, avec une attention spéciale sur les bonnes techniques d'évaluation, la compréhension des complications et la prise de décisions.

D'autres initiatives de formation ont été élaborées relativement à l'utilisation du défibrillateur MRx et la gestion des arrêts cardiaques. Les renseignements recueillis grâce à la technologie Q-CPR permettent

technology allows data gathering, analysis and identification of future training opportunities. The technology focuses on giving real-time feedback to the paramedic so that the depth, frequency, speed and duration of cardiac compressions and the effectiveness of ventilations are optimal for the patient. Ongoing data analysis suggests that we have significantly improved our CPR performance through the use of Q-CPR technology.

Through an intensive continuous quality improvement process, Ambulance New Brunswick identifies educational opportunities and continues to build and implement training initiatives, which are focused on patient and paramedic safety.

Traditional and e-learning training packages have been developed for use in remedial situations to ensure paramedics have access to support and improvement opportunities where skill maintenance issues are identified through Ambulance New Brunswick's monitoring activities. On-line educational material now includes:

- Cardiac Arrest Management
- Acute Coronary Syndrome
- Pediatric Emergencies
- Overdose
- Obstetrical Emergencies
- Appropriate Documentation

These enhanced educational opportunities and non-traditional delivery methods will continue to be evaluated for future expansion to all ANB staff to facilitate learning and educational opportunities in the future.

Safety Programs

In July 2010, ANB created a full time position of Manager of Safety Programs. This person is responsible for ANB's overall patient and vehicle safety programs. In addition, 19 safety coaches were also recruited. The safety coaches are working paramedics who, under the guidance of the Manager of Safety Programs, deliver the driver safety program, promote overall safety practices and assist with certain administrative duties.

de rassembler des données, de les analyser et d'identifier des possibilités de formation à venir. Cette technologie s'appuie sur une rétroaction en temps réel fournie aux travailleurs paramédicaux, de sorte à ce que la profondeur, la fréquence, la vitesse et la durée des compressions thoraciques ainsi que l'efficacité des ventilations soient optimales pour le patient. L'analyse continue des données montre que nous avons considérablement amélioré notre réalisation de réanimation cardio-respiratoire grâce à la technologie Q-CPR.

Grâce à un processus intense d'amélioration continue de la qualité, Ambulance Nouveau-Brunswick identifie les possibilités de formation et continue à élaborer et à mettre en place des initiatives de formation axées sur la sécurité des patients et des travailleurs paramédicaux.

Des trousse de formation traditionnelle et en ligne ont été élaborées pour remédier à des manques afin de s'assurer que les travailleurs paramédicaux ont accès à des possibilités de soutien et d'amélioration lorsque des problèmes de maintien des compétences sont identifiés grâce aux activités de surveillance d'Ambulance Nouveau-Brunswick. Le matériel de formation en ligne traite maintenant des sujets suivants :

- Gestion d'arrêts cardiaques
- Syndrome coronarien aigu
- Soins pédiatriques d'urgence
- Surdose
- Soins obstétriques d'urgence
- Documentation convenable

Ces possibilités de formation améliorées et leur présentation par des méthodes non traditionnelles continueront à être évaluées pour ensuite être offertes à tout le personnel d'ANB et faciliter les occasions d'apprentissage et de formation à l'avenir.

Programmes de sécurité

En juillet 2010, ANB a créé le poste à plein temps de responsable des programmes de sécurité. Cette personne est chargée de l'ensemble des programmes de sécurité des patients et de sécurité au volant d'ANB. De plus, 19 formateurs en sécurité ont été recrutés. Il s'agit de travailleurs paramédicaux actifs qui, sous la direction du responsable des programmes de sécurité, assurent la mise en œuvre du programme de sécurité, favorisent des pratiques de sécurité générale et aident à réaliser certaines tâches administratives.

The Safety Program Manager continues to monitor data from the Road Safety International (RSI) "black box" recording devices on board the ambulances. This system allows us not only to monitor the activities of the fleet through remote data download, but provides instant feedback to the paramedics through speaker located in the cab of every ambulance. The RSI system notifies paramedics via specific tones of over speed, excessive RPM, excessive forces and unsafe reversing practices.

In the last year, the Safety Department focused its efforts on improving the processes in place to review, analyze and report on the collected RSI data. We are now able to consistently review and report to operations on over speed activities within two business days of any event.

For the purposes of data collection, ANB defines a collision as "Any impact while an involved vehicle is in motion". The fiscal year 2010-2011 saw an increase in the number of collisions from 70 to 85 over the same period last year.

There were lost time accidents. Although patients were in our ambulances in 20% of the collision, no patients received injuries in any of these collisions.

- 80% of the collisions occurred at speed of 50 km/hr or less
- 42% of the collisions occurred on a highway or at an intersection
- 30% of the collisions occurred while assigned to a 911 call
- 12% of the collisions occurred while assigned to transfers
- 55% of the collisions occurred while not assigned to a call or a transfer

Le responsable des programmes de sécurité continue à surveiller les données recueillies par les « boîtes noires » de Road Safety International (RSI), c'est-à-dire les dispositifs d'enregistrement à bord des ambulances. Ce système permet non seulement la surveillance des activités de la flotte par téléchargement des données à distance, mais émet de la rétroaction en temps réel aux travailleurs paramédicaux à partir du haut-parleur qui se trouve dans la cabine de chaque ambulance. Le système RSI permet de signaler les excès de vitesse, les régimes accélérés, les forces excessives et les pratiques dangereuses en marche arrière.

Au cours du dernier exercice, le service de sécurité s'est concentré sur l'amélioration des processus en place en matière d'examen, d'analyse et de rapport des données du RSI recueillies. Nous sommes maintenant en mesure d'examiner et de signaler les excès de vitesse aux Opérations dans les deux jours suivants un événement quelconque.

Aux fins de collecte de données, ANB définit une collision comme « tout impact impliquant un véhicule en marche ». Au cours de l'exercice financier 2010-2011, le nombre de collisions est passé de 70 à 85 comparativement à la même période de l'exercice précédent.

Des accidents entraînant une perte de temps ont eu lieu. Bien que des patients fussent à bord de l'ambulance dans 20 pour cent des collisions, aucune blessure n'en a résulté.

- 80 pour cent des collisions sont survenues à une vitesse de 50 km/h ou moins ;
- 42 pour cent des collisions sont survenues sur une autoroute ou à une intersection ;
- 30 pour cent des collisions sont survenues lors de l'affectation à un appel 911 ;
- 12 pour cent des collisions sont survenues lors de l'affectation à un transfert ;
- 55 pour cent des collisions sont survenues lorsque l'ambulance n'est pas affectée à un appel ou un transfert.

Prior Learning Assessment Project

At its formation, ANB was composed of several hundred of paramedics, each with various backgrounds.

In an attempt to assess the scope and depth of knowledge of all ANB paramedics and in order to determine future individual and collective paramedic learning needs, a Prior Learning Assessment data collection project was initiated on the ANB paramedics.

The voluntary based project was well received by the paramedic workforce and once the data is collated and analyzed, it will enable the development and delivery of appropriate continuing education and development initiatives for ANB paramedics. This will ensure that the right training is given to the right paramedic at the right time.

The Prior Learning Project has also resulted in an opportunity for a group of ANB paramedics to participate in a pilot Prior Learning Assessment Process. This initiative is a collaboration between ANB, NB EMS, the Paramedic Association of New Brunswick, the Atlantic Paramedic Academy, the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour (PETL) and the Collège Communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB). This project involves the use of an on-line self-assessment tool developed by CCNB in conjunction with the Red River College. Upon completion of the pilot project, these paramedics will have assessed their prior learning in comparison to the proposed 2011 National Occupational Competency Profile (NOCP). This will facilitate ongoing education and career development opportunities for these paramedics.

Projet sur l'évaluation des acquis

Au moment de sa création, ANB a hérité de plusieurs centaines de travailleurs paramédicaux qui comptaient chacun un niveau distinct d'expérience, de formation et d'instruction.

En vue d'évaluer l'étendue et le degré de connaissances de tous les travailleurs paramédicaux d'ANB et de déterminer les besoins futurs des travailleurs paramédicaux en apprentissage individuel et collectif, un projet de collecte de données en vue d'évaluer les acquis a été lancé auprès des travailleurs paramédicaux.

Ce projet dont la participation était volontaire a bien été reçu par les travailleurs paramédicaux et, dès les données recueillies et analysées, permettra l'élaboration et la prestation des initiatives appropriées en matière de formation et perfectionnement continus à l'intention des travailleurs paramédicaux d'ANB. Ainsi, la formation convenable sera donnée aux travailleurs paramédicaux appropriés au bon moment.

Le Projet sur les acquis a également permis à un groupe de travailleurs paramédicaux d'ANB de participer à un processus pilote d'évaluation des acquis. Cette initiative est le fruit d'une collaboration entre ANB, SMU NB, l'Association des paramédics du Nouveau-Brunswick, l'Académie paramédicale de l'Atlantique, le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, et le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB). Ce projet comprend l'utilisation d'un outil d'auto-évaluation en ligne créé par le CCNB conjointement avec le Red River College. Dès ce projet pilote terminé, ces travailleurs paramédicaux auront évalué et comparé leurs acquis au profil national de compétence professionnelle (PNCP) proposé pour 2011. Cela favorisera ainsi les occasions de formation et de perfectionnement professionnel continu pour ces travailleurs paramédicaux.

HUMAN RESOURCE ACTIVITIES

ACTIVITÉS DES RESSOURCES HUMAINES

Human Resources (HR) continue to execute their recruitment strategy to fill the remaining available positions within ANB. Over the past three years, ANB has employed approximately 300 new staff members as paramedics, emergency medical dispatchers and flight nurses. The HR Department is seeing success with its recruitment strategy. This work required the HR Department to work closely with the paramedic schools, the Department of Health, CUPE and the Paramedic Association of New Brunswick. As ANB moves forward, the strategy will focus on retention and attrition.

The HR Department is also utilizing technology such as the Manager Self-Service Module of the HR Information System to enable management access to employee information. This allows for informed rapid decisions. The HR Department has also reviewed technology to assist in e-Learning initiatives. This will enable efficiency and flexibility for staff to acquire re-certification or enhanced job skills.

The HR Department has been carefully monitoring the cost trend for WorkSafeNB and sick absences. This continues to be a main priority for ANB's Wellness Department. Vigilant scrutinizing of claims and regular follow-up with case managers is paramount to ensure return to work initiatives and case resolution.

Le service des Ressources humaines (RH) continue d'appliquer sa stratégie de recrutement afin de pourvoir les postes toujours vacants au sein d'ANB. Depuis les trois dernières années, ANB a recruté quelque 300 nouveaux employés à titre de travailleurs paramédicaux, de répartiteurs aux urgences médicales et de personnel infirmier de vol. Le service des RH a connu du succès grâce à sa stratégie de recrutement. Cette stratégie a exigé une étroite collaboration entre le service des RH et les écoles paramédicales, le ministère de la Santé, le SCFP et l'Association des paramédics du Nouveau-Brunswick. Au fur et à mesure de la progression d'ANB, la stratégie sera axée sur le maintien de l'effectif et l'attrition.

Le service des RH se sert également de la technologie telle que le module de libre-service des gestionnaires du Système d'information sur les ressources humaines pour donner aux responsables l'accès aux renseignements sur leurs employés et permettre une prise de décisions éclairées. Le service des RH a également étudié la technologie afin de favoriser les initiatives d'apprentissage en ligne, ce qui permettra au personnel d'obtenir la réattestation de leurs compétences ou d'acquérir des compétences professionnelles sanctionnées avec efficacité et flexibilité.

Le service des RH surveille attentivement la tendance d'évolution des coûts liés à Travail sécuritaire NB et aux congés de maladie. Il s'agit toujours d'une grande priorité pour le service de mieux-être d'ANB. L'examen en profondeur des demandes d'indemnisation et des suivis périodiques auprès des responsables de cas sont essentiels à la création d'initiatives de retour au travail et au règlement des cas.

Ambulance New Brunswick Inc.

FINANCIAL STATEMENTS

March 31, 2011

Ambulance Nouveau-Brunswick inc.

ÉTATS FINANCIERS

au 31 mars 2011



TABLE OF CONTENTS

Independent Auditors' Report	2, 4
Statement of Operations and Surplus	6
Statement of Financial Position	8
Statement of Changes in Net Debt	10
Statement of Cash Flows	12
Notes to the Financial Statements	14 - 20

TABLE DES MATIÈRES

Rapport des vérificateurs indépendants	3, 5
État des résultats et du surplus	7
État de la situation financière	9
État des changements de la dette nette	11
État des flux de trésorerie	13
Notes afférentes aux états financiers	15 - 21

Independent auditor's report

Grant Thornton LLP
Suite 500
633 rue Main Street, PO Box 1005
Moncton, NB
E1C 8P2
T (506) 857-0100
F (506) 857-0105
www.GrantThornton.ca

To the Board of
Ambulance New Brunswick Inc.

We have audited the accompanying financial statements of Ambulance New Brunswick Inc. which comprise the statement of financial position as at March 31, 2011, the statement of operations and surplus, statement of changes in net debt and statement of cash flows for the year then ended, and a summary of significant accounting policies and other explanatory information.

Management's responsibility for the financial statements

Management is responsible for the preparation and fair presentation of these financial statements in accordance with Canadian public sector accounting standards and for such internal control as management determines is necessary to enable the preparation of financial statements that are free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Auditor's responsibility

Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit. We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we comply with ethical requirements and plan and perform the audit to obtain reasonable assurance about whether the financial statements are free from material misstatement.

An audit involves performing procedures to obtain audit evidence about the amounts and disclosures in the financial statements. The procedures selected depend on the auditor's judgment, including the assessment of the risks of material misstatement of the financial statements, whether due to fraud or error. In making those risk assessments, the auditor considers internal control relevant to the company's preparation and fair presentation of the financial statements in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the company's internal control. An audit also includes evaluating the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial statements.



Rapport des vérificateurs indépendants

Au Conseil d'administration de
Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Grant Thornton LLP
bureau 500
633 rue Main, CP 1005
Moncton, N-B.
E1C 8P2
T (506) 857-0100
F (506) 857-0105
www.GrantThornton.ca

Nous avons effectué la vérification des états financiers ci-joints d'Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2011 ainsi que l'état des résultats et surplus, l'état des changements de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, et un résumé des principales conventions comptables et autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité du vérificateur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre vérification. Nous avons effectué notre vérification selon les normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisions la vérification de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Une vérification implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement du vérificateur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, le vérificateur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures de vérification appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Une vérification comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our audit opinion.

Opinion

In our opinion, the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of Ambulance New Brunswick Inc. as at March 31, 2011, and its financial performance and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian public sector accounting standards.



Moncton, New Brunswick

June 17, 2011

Chartered Accountants

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion de vérification.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière d'Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. au 31 mars 2011 ainsi que ses résultats financiers et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.



Moncton, Nouveau-Brunswick

Le 17 juin 2011

Comptables agréés

Ambulance New Brunswick Inc. Statement of Operations and Surplus

Year Ended March 31

2011

2010

Revenue		
Province of New Brunswick Funding Grant	\$ 87,373,394	\$ 82,983,488
Billing for Ambulance Services (Note 3)	3,616,733	2,388,210
	<u>90,990,127</u>	<u>85,371,698</u>
Expenditures		
Administration services	5,337,538	5,207,070
Air medical	4,487,823	4,294,160
Amortization expense	5,667,969	5,185,442
Call taking and dispatch	3,660,521	3,142,205
Fleet	5,120,496	4,744,457
Interest expense	376,302	343,916
Land ambulance	59,894,845	57,245,981
Management fees	2,899,580	2,800,498
Transferred to Asset Replacement & System Enhancement Fund	<u>1,499,580</u>	<u>1,450,499</u>
	<u>88,944,654</u>	<u>84,414,228</u>
Annual surplus	<u>\$ 2,045,473</u>	<u>\$ 957,470</u>
Surplus, beginning of year	\$ 8,388,323	\$ 9,819,063
Appropriation of surplus	(3,616,733)	(2,388,210)
Annual surplus	<u>2,045,473</u>	<u>957,470</u>
Surplus, end of year	<u>\$ 6,817,063</u>	<u>\$ 8,388,323</u>

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. État des résultats et du surplus

Exercice se terminant le 31 mars

2011

2010

Recettes

Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	87 373 394 \$	82 983 488 \$
Facturation pour services d'ambulance (note 3)	<u>3 616 733</u>	<u>2 388 210</u>
	<u>90 990 127</u>	<u>85 371 698</u>

Dépenses

Services administratifs	5 337 538	5 207 070
Ambulance aérienne	4 487 823	4 294 160
Amortissement	5 667 969	5 185 442
Appels et répartition	3 660 521	3 142 205
Flotte	5 120 496	4 744 457
Intérêts	376 302	343 916
Ambulances terrestres	59 894 845	57 245 981
Frais de gestion	2 899 580	2 800 498

Transfert au fonds de remplacement de l'actif
et de l'amélioration du réseau

<u>1 499 580</u>	<u>1 450 499</u>
<u>88 944 654</u>	<u>84 414 228</u>

Surplus annuel

2 045 473 \$ **957 470 \$**

Surplus, début de l'année	8 388 323 \$	9 819 063 \$
Affectation du surplus	(3 616 733)	(2 388 210)
Surplus annuel	<u>2 045 473</u>	<u>957 470</u>
Surplus, fin de l'année	<u>6 817 063 \$</u>	<u>8 388 323 \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.

Statement of Financial Position

March 31

2011

2010

Assets

Cash and cash equivalents	\$ 14,916,912	\$ 9,243,962
Accounts receivable	1,070,915	436,048
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund (Note 2)	4,387,273	2,932,504
Due from New Brunswick EMS Inc.	-	1,304,053
	<u>20,375,100</u>	<u>13,916,567</u>

Liabilities

Payables and accruals	6,882,376	7,302,045
Due to New Brunswick EMS Inc.	1,644,759	-
Due to Province of New Brunswick	7,475,160	3,688,203
Unearned revenue (Note 2)	4,387,273	2,932,504
Capital lease obligation (Note 5)	5,901,105	6,771,397
	<u>26,290,673</u>	<u>20,694,149</u>

Net debt 5,915,573 6,777,582

Non-financial assets

Tangible capital assets (Note 4)	12,718,169	15,159,721
Prepaid expenses	14,467	6,184
	<u>12,732,636</u>	<u>15,165,905</u>

Accumulated surplus \$ 6,817,063 \$ 8,388,323

Commitments (Note 6)

On behalf of the Board

Director

Director

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

État de la situation financière

Exercice se terminant le 31 mars

2011

2010

Actif

Encaisse et quasi-espèces	14 916 912 \$	9 243 962 \$
Comptes clients	1 070 915	436 048
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (note 2)	4 387 273	2 932 504
Somme à recevoir de SMU Nouveau-Brunswick Inc.	-	1 304 053
	<u>20 375 100</u>	<u>13 916 567</u>

Passif

Comptes fournisseurs et charges à payer	6 882 376	7 302 045
Somme à verser à SMU Nouveau-Brunswick Inc.	1 644 759	-
Somme à verser à la Province du Nouveau-Brunswick	7 475 160	3 688 203
Recettes comptabilisées d'avance	4 387 273	2 932 504
Obligation de location-acquisition (note 5)	5 901 105	6 771 397
	<u>26 290 673</u>	<u>20 694 149</u>

Dette nette	5 915 573	6 777 582
-------------	------------------	------------------

Actif non-financier

Immobilisations corporelles (note 4)	12 718 169	15 159 721
Sommes payées d'avance	14 467	6 184
	<u>12 732 636</u>	<u>15 165 905</u>

Surplus accumulé	6 817 063 \$	8 388 323 \$
------------------	---------------------	---------------------

Engagements (note 6)

Au nom du Conseil

 administrator  administrator

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc. Statement of Changes in Net Debt

Year Ended March 31

2011

2010

Annual surplus	\$ 2,045,473	\$ 957,470
Appropriation of surplus	(3,616,733)	(2,388,210)
Acquisition of tangible capital assets	(3,226,417)	(4,196,236)
Amortization of tangible capital assets	<u>5,667,969</u>	<u>5,185,442</u>
	<u>870,292</u>	<u>(441,534)</u>
Increase in prepaid expenses	<u>(8,283)</u>	<u>(691)</u>
Decrease (increase) in net debt	862,009	(442,225)
Net debt at beginning of year	<u>(6,777,582)</u>	<u>(6,335,357)</u>
Net debt at end of year	\$ (5,915,573)	\$ (6,777,582)

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

État des changements de la dette nette

Exercice se terminant le 31 mars

2011

2010

Surplus annuel	2 045 473 \$	957 470 \$
Affectation du surplus	(3 616 733)	(2 388 210)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(3 226 417)	(4 196 236)
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>5 667 969</u>	<u>5 185 442</u>
	<u>870 292</u>	<u>(441 534)</u>
Augmentation de dépenses payées d'avance	<u>(8 283)</u>	<u>(691)</u>
Baisse (augmentation) de la dette nette	<u>862 009</u>	<u>(442 225)</u>
Dette nette au début de l'année	<u>(6 777 582)</u>	<u>(6 335 357)</u>
Dette nette à la fin de l'année	<u>(5 915 573) \$</u>	<u>(6 777 582) \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc. Statement of Cash Flows

Year Ended March 31

2011

2010

Increase (decrease) in cash and cash equivalents

Operating

Annual surplus	\$ 2,045,473	\$ 957,470
Appropriation of surplus	(3,616,733)	(2,388,210)
Amortization expense	5,667,969	5,185,442
<hr/>		
Change in non-cash operating working capital		
Accounts receivable	(634,866)	336,858
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund	(1,454,769)	(1,460,446)
Due to (from) New Brunswick EMS Inc.	2,948,812	(2,644,534)
Due to Province of New Brunswick	3,786,957	2,872,718
Prepaid expenses	(8,283)	(691)
Payables and accruals	(419,670)	1,393,860
Unearned revenue	<u>1,454,769</u>	<u>1,460,446</u>
	<u>9,769,659</u>	<u>5,712,913</u>

Capital

Net (decrease) increase in capital lease obligation	(870,292)	441,533
Purchase of tangible capital assets	(3,226,417)	(4,196,236)
	<u>(4,096,709)</u>	<u>(3,754,703)</u>

Net increase in cash and cash equivalents	5,672,950	1,958,210
Cash and cash equivalents, beginning of year	9,243,962	7,285,752
Cash and cash equivalents, end of year	\$14,916,912	\$ 9,243,962

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

État des flux de trésorerie

Exercice se terminant le 31 mars

2011

2010

Augmentation (baisse) de l'encaisse et des quasi-espèces

Exploitation

Surplus annuel	2 045 473 \$	957 470 \$
Affectation du surplus	(3 616 733)	(2 388 210)
Dépense d'amortissement	5 667 969	5 185 442
Changement du fonds de roulement non-comptant		
Comptes clients	(634 866)	336 858
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	(1 454 769)	(1 460 446)
Somme à payer à (à recevoir de) SMU Nouveau-Brunswick Inc.	2 948 812	(2 644 534)
Somme à verser à la Province du Nouveau-Brunswick	3 786 957	2 872 718
Montants payés d'avance	(8 283)	(691)
Comptes fournisseurs et charges à payer	(419 670)	1 393 860
Recettes comptabilisées d'avance	1 454 769	1 460 446
	<u>9 769 659</u>	<u>5 712 913</u>

Capital

Augmentation (baisse) nette de l'obligation de location-acquisition	(870 292)	441 533
Achat d'immobilisations corporelles	(3 226 417)	(4 196 236)
	<u>(4 096 709)</u>	<u>(3 754 703)</u>
Augmentation nette de l'encaisse et des quasi-espèces	5 672 950	1 958 210
Encaisse et quasi-espèces, début de l'année	9 243 962	7 285 752
Encaisse et quasi-espèces, fin de l'année	<u>14 916 912 \$</u>	<u>9 243 962 \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2011

1. Nature of operations

Ambulance New Brunswick Inc. ("ANB" or the "Company") is the organization that has been granted the license and authority by the New Brunswick Department of Health to provide ambulance service in New Brunswick.

Ambulance New Brunswick Inc. is a part III Company managed by a Board of Directors. The Directors are employees of the Province of New Brunswick.

2. Summary of significant accounting policies

These financial statements are prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector, as recommended by the Public Sector Accounting Board (PSAB) of the Canadian Institute of Chartered Accountants (CICA).

These financial statements have been prepared using the following significant accounting policies:

Revenue

Funding grant

The accrual basis of accounting is used. The accrual basis of accounting recognizes revenues as they are earned and measurable.

User fees

Revenues from the delivery of services are recognized when the price is fixed or determinable, collectability is reasonably assured and acceptance by the customer.

Expenses

The accrual basis of accounting is used. The accrual basis of accounting recognizes expenditures as they are incurred and measurable as a result of legal obligation to pay.

Cash and cash equivalents

Cash and cash equivalents include cash on hand, balances with banks, and short-term deposits. Bank borrowings are considered to be financing activities.

Asset Replacement and System Enhancement Fund

The Company has established an Asset Replacement and System Enhancement Fund which is managed by New Brunswick EMS Inc. This trust fund is being funded by annual payments from the Company to the trust fund. The unexpended balance in the trust fund is recorded in the accounts of the Company as a receivable from the Asset Replacement and System Enhancement Fund and unearned revenue.

Grants from the Province with respect to the funding of this trust fund are deferred until the related capital expenditure is incurred by the trust fund at which time the capital expenditure is recorded as a tangible capital asset and the related funding is recorded as revenue. The opening balance in the Asset Replacement and System Enhancement Fund was \$2,932,504 (2010 - \$1,472,058) plus current year contributions of \$2,230,580 (2010 - \$2,181,499) and interest earned during the year of \$18,798 (2010 - \$530) less purchase of assets \$794,610 (2010 - \$721,583) for an ending balance of \$4,387,273 (2010 - \$2,932,504).

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2011

1. Nature des activités

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. (« ANB » ou « l'entreprise ») est l'organisme qui a obtenu le permis et l'autorisation par le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick pour fournir les services ambulanciers au Nouveau-Brunswick.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. est une entreprise de la Partie III administrée par un Conseil d'administration. Les administrateurs sont des employés de la Province du Nouveau-Brunswick.

2. Sommaire des politiques comptables importantes

Ces états financiers sont préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada pour le secteur public, tels que recommandés par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA).

Les présents états financiers ont été préparés en suivant les politiques comptables importantes qui suivent :

Recettes

Subvention de financement

Les recettes sont comptabilisées selon la comptabilité d'exercice. La comptabilité d'exercice comptabilise les recettes à mesure qu'elles sont réalisées et mesurables.

Facturation des services

Les recettes de la facturation des services sont comptabilisées lorsque le prix est fixe et déterminable, qu'il y a un niveau de confiance raisonnable concernant la recouvrabilité et qu'il y a des preuves convaincantes de l'acceptation du service par le client.

Dépenses

Les dépenses sont comptabilisées selon la comptabilité d'exercice. La comptabilité d'exercice comptabilise les dépenses à mesure qu'elles sont engagées et mesurables à la suite d'une obligation légale de payer.

Encaisse et quasi-espèces

L'encaisse et les quasi-espèces comprennent l'argent en main, les soldes des comptes en banque et les dépôts à court terme. Les emprunts bancaires sont considérés comme des activités de financement.

Fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau

L'entreprise a établi un fonds en fiducie de remplacement de l'actif et d'amélioration du réseau qui est géré par SMU Nouveau-Brunswick Inc. Ce fonds en fiducie est financé par des versements annuels de l'entreprise au fonds en fiducie. Le solde non dépensé dans le fonds en fiducie est comptabilisé comme compte à recevoir dans les comptes de l'entreprise à partir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau et des recettes comptabilisées d'avance.

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2011

2. Summary of significant accounting policies (continued)

Prepaid expenses

Prepaid expenses are cash disbursements for goods or services, of which some or all will provide economic benefits in one or more future periods. The prepaid amount is recognized as an expense in the year the goods or services are used or consumed.

Tangible capital assets

Tangible capital assets having useful lives extending beyond the accounting period are held for use in the operation of the Company and are not intended for sale in the ordinary course of operations. Tangible capital assets are recorded at net historical cost and include all costs directly attributable to the acquisition, construction, development and installation of the capital asset. Tangible capital assets include leasehold improvements, vehicles and equipment.

Some of tangible capital assets have been acquired by a third party management company on behalf of the Company. These assets have been recorded in the accounts of the Company as the Company has funded the acquisitions, the risks and rewards of ownership accrue to the Company, and the Company acquires ownership of the tangible capital assets for \$1 upon termination of the third party contract.

Amortization applied to write-off the cost of capital assets over their estimated useful life is as follows:

Vehicles under capital lease	4 years, straight-line over the term of the lease
Leasehold improvements	as per contract
Computer equipment	as per contract
Computer software	as per contract
Furniture and fixtures	as per contract
Equipment	as per contract

Leases

Leases meeting the required criteria are accounted for as capital leases. The imputed interest on capital leases is charged to earnings. Capital lease obligations are reduced by rental payments net of imputed interest. All other leases are accounted for as operating leases.

Use of estimates

In preparing the financial statements, management is required to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities, and the disclosure of contingent assets and liabilities at the date of the financial statements. Actual results could differ from these estimates.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2011

2. Sommaire des politiques comptables importantes (suite)

Les subventions de la Province relativement au financement de ce fonds en fiducie sont reportées jusqu'à ce que la dépense d'immobilisation reliée soit engagée par le fonds en fiducie. À ce moment, la dépense d'immobilisation est comptabilisée comme une immobilisation corporelle et le financement relié est comptabilisé comme revenu. Le solde d'ouverture dans le fonds de remplacement et de l'amélioration du réseau était de 2 932 504 \$ (2010 – 1 472 058 \$) plus les contributions de l'exercice courant de 2 230 580 \$ (2010 – 2 181 499 \$) et les intérêts réalisés durant l'exercice courant de 18 798 \$ (2010 – 530 \$) moins les achats d'immobilisations 794 610 \$ (2010 – 721 583 \$) pour un solde de fermeture de 4 387 273 \$ (2010 – 2 932 504 \$).

Sommes payées d'avance

Les sommes payées d'avance sont des débours comptant pour les biens ou services dont une partie ou la totalité rapportera des bénéfices économiques dans une période future. La somme payée d'avance est comptabilisée comme dépense au cours de l'année où les biens ou services sont utilisés ou consommés.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles qui ont des durées utiles dépassant la période comptable sont conservées pour utilisation pendant l'exploitation de l'entreprise et n'ont pas l'intention d'être vendues pendant la durée de l'exploitation. Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût historique net et comprennent tous les coûts attribuables directement à l'acquisition, la construction, le développement et l'installation de l'immobilisation. Les immobilisations comprennent les améliorations locatives, les véhicules et l'équipement.

Certaines des immobilisations corporelles ont été acquises par une entreprise de gestion externe au nom de l'entreprise. Ces immobilisations sont comptabilisées dans les comptes de l'entreprise puisque l'entreprise a financé les acquisitions, les risques et récompenses s'accumulent à l'entreprise et l'entreprise fait l'acquisition des immobilisations au coût de 1 \$ à la fin du contrat avec l'entreprise externe.

L'amortissement s'appliquant à la radiation du coût des immobilisations au cours de leur durée de vie utile estimative est comme suit :

Véhicules loués à bail	4 ans, amortissement linéaire
Améliorations locatives	selon la durée du bail
Matériel informatique	selon le contrat
Logiciel informatique	selon le contrat
Ameublements et appareils	selon le contrat
Équipement	selon le contrat

Baux

Les baux qui répondent à certains critères sont comptabilisés comme des baux de location-acquisition. L'intérêt imputé aux locations-acquisitions est débité au surplus. Les obligations de location-acquisition sont réduites par les paiements de location moins l'intérêt imputé. Tous les autres baux sont comptabilisés comme baux d'exploitation.

Utilisation d'estimations

Lors de la préparation des états financiers, la direction doit effectuer des estimations et hypothèses qui affectent le montant inscrit à l'actif ou au passif et la divulgation de l'actif et du passif pour éventualités, à la date des états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2011

3. Billing for ambulance services

The Company has billed residents and non-residents of New Brunswick user fees in the amount of \$4,115,965 (2010 - \$5,008,349). The Company has increased its allowance for uncollectible user fees in the amount of \$499,232 for a total allowance of \$3,119,309 (2010 - \$2,620,139) based on management's best estimates of collectability.

4. Tangible capital assets

	Vehicles under capital lease	Leasehold improvements	Computer software	Computer equipment	Furniture and fixtures	Equipment	Total 2011	Total 2010
Cost								
Opening Cost	\$13,634,574	\$ 744,562	\$ 606,348	\$ 1,321,979	\$ 1,708,197	\$8,982,644	\$26,998,304	\$ 22,802,068
Additions	2,431,807	-	89,465	479,951	178,269	46,925	3,226,417	4,196,236
Adjustments	-	23,738	(66,109)	(79,841)	(11,547)	133,759	-	-
Disposals	(381,849)	-	-	-	-	-	(381,849)	-
Closing cost	\$15,684,532	\$ 768,300	\$ 629,704	\$ 1,722,089	\$ 1,874,919	\$9,163,328	\$29,842,872	\$ 26,998,304
Accumulated amortization								
Opening accum amortization	\$ 6,911,298	\$ 187,575	\$ 332,637	\$ 357,653	\$ 387,522	\$ 3,661,898	\$11,838,583	\$ 6,653,141
Amortization	3,207,597	100,311	132,466	409,636	217,027	1,435,924	5,502,961	5,185,442
Adjustments	-	(372)	49,906	359,334	59,918	(303,778)	165,008	-
Disposals	(381,849)	-	-	-	-	-	(381,849)	-
Closing accumulated amortization	\$ 9,737,046	\$ 287,514	\$ 515,009	\$ 1,126,623	\$ 664,467	\$ 4,794,044	\$17,124,703	\$ 11,838,583
Net book value	\$ 5,947,486	\$ 480,786	\$ 114,695	\$ 595,466	\$ 1,210,452	\$ 4,369,284	\$12,718,169	\$ 15,159,721

The adjustments made during the year were a reallocation of items in the different classes or assets to better reflect their useful lives.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2011

3. Facturation du service d'ambulance

L'entreprise a facturé les résidents et non-résidents du Nouveau-Brunswick des frais d'utilisation au montant de 4 115 965 \$ (2010 – 5 008 349 \$). L'entreprise a augmenté sa réserve pour frais d'utilisation non recouvrables au montant de 499 232 \$ pour un total de 3 119 309 \$ (2010 – 2 620 139 \$), basé sur la meilleure estimation possible de la direction.

4. Immobilisations corporelles

	Véhicules loués à bail	Améliorations locatives	Logiciel informatique	Matériel informatique	Ameublements et appareils	Équipement	Total 2011	Total 2010
Coût								
Coût d'ouverture	13 634 574\$	744 562\$	606 348\$	1 321 979\$	1 708 197\$	8 982 644\$	26 998 304\$	22 802 068\$
Additions	2 431 807	-	89 465	479 951	178 269	46 925	3 226 417	4 196 236
Ajustements	-	23 738	(66 109)	(79 841)	(11 547)	133 759	-	-
Dispositions	(381 849)	-	-	-	-	-	(381 849)	-
Coût de fermeture	15 684 532\$	768 300\$	629 704\$	1 722 089\$	1 874 919\$	9 163 328\$	29 842 872\$	26 998 304\$
Amortissement cumulé								
Amortissement cumulé d'ouverture	6 911 298\$	187 575\$	332 637\$	357 653\$	387 522\$	3 661 898\$	11 838 583\$	6 653 141\$
Amortissement	3 207 597	100 311	132 466	409 636	217 027	1 435 924	5 502 961	5 185 442
Ajustements	-	(372)	49 906	359 334	59 918	(303 778)	165 008	-
Dispositions	(381 849)	-	-	-	-	-	(381 849)	-
Amortissement cumulé de fermeture	9 737 046\$	287 514\$	515 009\$	1 126 623\$	664 467\$	4 794 044\$	17 124 703\$	11 838 583\$
Valeur comptable nette	5 947 486\$	480 786\$	114 695\$	595 466\$	1 210 452\$	4 369 284\$	12 718 169\$	15 159 721\$

Les ajustements apportés au cours de l'exercice consistaient en la réaffectation de biens dans les diverses catégories afin de mieux refléter leur vie utile.

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2011

5. Capital lease obligation	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Payable to RBC leasing in monthly instalments ranging from \$1,539 to \$2,635 including interest at various rates, amortized to and maturing in various periods ending March, 2015. As security, the Company has assigned specific vehicles.	<u>\$ 5,901,105</u>	<u>\$ 6,771,397</u>

Future lease payments together with the balance of the obligation under capital lease due are as follows:

2012	\$ 2,835,492
2013	1,997,887
2014	1,104,482
2015	<u>368,613</u>
	6,306,474
Amount representing interest	<u>(405,369)</u>
	<u>\$ 5,901,105</u>

6. Commitments

The Company has entered into a ten year contract with New Brunswick EMS Inc. ("NB EMS") for management of ANB's ambulance services in New Brunswick. This contract terminates on March 31, 2017. The contract commits ANB to payments for the costs incurred by NB EMS in managing the ambulance service, a management fee and an annual payment to the Asset Replacement and System Enhancement Fund. The payments required are subject to adjustment as per the contract. The total amount over the next year is estimated to be \$26,874,000.

The total annual payments for the remaining contract term have not yet been finalized. The payments will be based on the annual baseline budget of \$26,874,000, with adjustments for inflation and other items.

7. Pension plan

The Company's paramedics, nurses and call taking and dispatch staff are members of a pension plan established by the Province of New Brunswick pursuant to the *New Brunswick Pension Benefits Act*. The Province of New Brunswick is responsible for funding this plan and accordingly no provision is included in the Company's financial statements for the related pension amounts.

8. Comparative figures

Certain of the prior year's figures have been reclassified to agree to current year financial information presentation.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2011

5. Obligation de location-acquisition	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Payable à RBC par versements mensuels variant de 1 539 \$ à 2 635 \$, y compris un intérêt à des taux divers, amorti et arrivant à échéance à diverses périodes se terminant en mars 2015.		
À titre de garantie, l'entreprise offre les véhicules précis.	<u>5 901 105 \$</u>	<u>6 771 397 \$</u>

Les remboursements de capital et le solde des obligations de location-acquisition seront comme suit :

2012	2 835 492 \$
2013	1 997 887
2014	1 104 482
2015	<u>368 613</u>
	6 306 474
Somme représentant l'intérêt	<u>(405 369)</u>
	<u>5 901 105 \$</u>

6. Engagements

L'entreprise a conclu un contrat de dix ans avec SMU Nouveau-Brunswick Inc. (SMU NB) pour la gestion des services ambulanciers d'ANB au Nouveau-Brunswick. Le contrat prend fin le 31 mars 2017. Selon le contrat, ANB est engagée à effectuer les paiements pour les coûts engagés par SMU NB pour la gestion des services ambulanciers, les frais de gestion et le paiement annuel au fonds en fiducie de remplacement de l'actif et d'amélioration du réseau. Les paiements exigés sont assujettis à des ajustements conformément au contrat. La somme totale à verser pour le prochain exercice est estimée à 26 874 000 \$.

Les paiements annuels totaux pour le reste du contrat n'ont pas encore été déterminés. Les paiements seront basés sur le budget de base annuel de 26 874 000 \$, avec des ajustements pour l'inflation et d'autres points.

7. Régime de retraite

Les travailleurs paramédicaux, infirmières, préposés aux appels entrants et répartiteurs de l'entreprise sont membres d'un régime de retraite établi par la Province du Nouveau-Brunswick en vertu de la *Loi sur les prestations de pension* du Nouveau-Brunswick. La Province du Nouveau-Brunswick est responsable de financer ce régime et, ainsi, aucune provision n'est comprise dans les états financiers de l'entreprise pour les sommes du régime de retraite.

8. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclasés afin de convenir à la présentation des données financières de l'exercice écoulé



www.ambulancenb.ca