



Annual Report
Rapport annuel

2011-2012

TABLE OF CONTENTS

| | |
|---|----|
| PRESIDENT'S MESSAGE..... | 2 |
| ORGANIZATIONAL CHART | 4 |
| GOVERNANCE..... | 4 |
| OPERATIONS | 5 |
| • Key Objectives | 5 |
| • Central Dispatch System..... | 6 |
| • MCMC Staffing | 6 |
| • MCMC Training | 7 |
| • Land Ambulance System..... | 7 |
| • Performance – Compliance Requirements..... | 8 |
| • Fleet..... | 9 |
| • Air Ambulance Operations | 10 |
| OPERATIONS - MISCELLANEOUS..... | 12 |
| • Scheduling Program..... | 12 |
| • Review of Operations Policies and Procedures | 12 |
| • Billing..... | 12 |
| • Risk Monitoring..... | 13 |
| • Research and Development | 13 |
| • Emergency Preparedness Program | 13 |
| • Special Event Coverage..... | 14 |
| • New Brunswick Trauma System | 14 |
| • Community Involvement..... | 15 |
| FACILITIES | 16 |
| TRAINING AND QUALITY ASSURANCE..... | 16 |
| SAFETY PROGRAMS..... | 17 |
| • Communications..... | 18 |
| • Safe Vehicle Operations | 18 |
| • Health & Safety..... | 19 |
| HUMAN RESOURCE ACTIVITIES | 19 |
| FINANCIAL STATEMENTS | A |

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| MOT DU PRÉSIDENT..... | 2 |
| ORGANIGRAMME | 4 |
| GOVERNANCE | 4 |
| OPÉRATIONS | 5 |
| • Objectifs principaux | 5 |
| • Système central de répartition..... | 6 |
| • Personnel du CGCM | 6 |
| • Formation du CGCM | 7 |
| • Système d'ambulance terrestre | 7 |
| • Rendement – Exigences de conformité..... | 8 |
| • Flotte..... | 9 |
| • Service d'ambulance aérienne..... | 10 |
| OPÉRATIONS DIVERSES | 12 |
| • Programme de planification des horaires | 12 |
| • Révision des politiques et des procédures opérationnelles..... | 12 |
| • Facturation | 12 |
| • Suivi des risques | 13 |
| • Recherche et développement | 13 |
| • Programme de préparation aux situations d'urgences | 13 |
| • Couverture d'événements spéciaux | 14 |
| • Réseau de traumatologie du Nouveau-Brunswick | 14 |
| • Engagement auprès des collectivités..... | 15 |
| INSTALLATIONS..... | 16 |
| FORMATION ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ | 16 |
| PROGRAMMES DE SÉCURITÉ | 17 |
| • Communications..... | 18 |
| • Conduite sécuritaire de véhicule | 18 |
| • Santé et sécurité..... | 19 |
| ACTIVITÉS DES RESSOURCES HUMAINES | 19 |
| ÉTATS FINANCIERS | A |

I am pleased to present Ambulance New Brunswick's (ANB) Annual Report for 2011-2012, which reflects our fourth year of operations.

Our journey continues to focus on building on our foundation of safety, and enhancing our clinical and operating practices to ensure we provide that value-added experience to our patients and to the people of New Brunswick. It has been a remarkable year of accomplishments, all of which we could not have achieved without the individual and collective effort, support, and leadership of our employees and our Board.

I am pleased to report that through the continued work of our paramedics, flight nurses, emergency medical dispatchers and corporate support, we have been able to, once again, surpass our compliance expectations with respect to call taking and dispatch, 911 response and inter-facility transfer response.

We received an A+ Grade from the New Brunswick Health Council for our emergency call response rate in its 2011 *Health System Report Card*. Our patients also praised our highly-skilled paramedics, flight nurses and emergency medical dispatchers in ANB's annual patient satisfaction survey. Conducted by a third-party provider, the survey results were again impressive in 2011, with patients giving ANB an average "overall satisfaction" rating of 9.55 on a scale of 10. Since our inception in 2007, the four-year satisfaction average is 9.53 (results surveyors say is virtually unheard of in any industry). And we continue to look for opportunities to further improve our operations and better serve our patients.

Je suis heureux de présenter le rapport annuel 2011-2012 d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB), qui est le reflet de notre quatrième année d'activités.

Nous continuons d'axer nos efforts sur l'amélioration de notre base de sécurité et de nos pratiques cliniques et opérationnelles, afin d'offrir un service à valeur ajoutée aux patients et aux habitants du Nouveau-Brunswick. Ce fut un exercice remarquable 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.

Je suis heureux d'annoncer que grâce au travail soutenu de nos travailleurs paramédicaux, notre personnel infirmier de vol, nos répartiteurs aux urgences médicales et notre personnel de soutien organisationnel, nous avons encore une fois surpassé nos attentes de conformité relativement à la prise d'appels et la répartition, à l'intervention aux appels d'urgence et à la réalisation de transferts entre établissements.

Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick nous a donné un « A+ » pour notre taux d'intervention aux appels d'urgence sur sa *Fiche de rendement du système de santé 2011*. Nos patients ont également vanté nos travailleurs paramédicaux, notre personnel infirmier de vol et nos répartiteurs aux urgences médicales hautement qualifiés lors du sondage annuel d'ANB sur la satisfaction des patients. Les résultats de ce sondage mené par un tiers fournisseur ont encore été impressionnants en 2011; en effet, les patients ont donné à ANB la note de « satisfaction globale » de 9,55 sur une échelle allant de 1 à 10. Depuis notre création en 2007, la note de satisfaction moyenne sur quatre ans est de 9,53 (un résultat pratiquement inédit, tous secteurs confondus, selon les experts). Nous sommes constamment à la recherche d'occasions d'améliorer davantage nos opérations et de mieux servir nos patients.

The efforts of our dedicated ANB employees – working in collaboration and consultation with our Board, Regulator and health care partners – ensure we continue to exceed expectations. Our ongoing commitment to clinical expertise, continuous education and training, and quality assurance ensures our ANB team is improving outcomes through the delivery of a first-rate emergency medical response system.

This report highlights some of our successes over the past year, and illustrates the ways in which ANB is evolving and responding to the pre-hospital health care challenges of the province.

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 we serve.

I wish to express my sincere appreciation to the entire ANB staff whose dedication, compassion and professionalism throughout the past year have provided a best-in-class pre-hospital care and transportation medicine service to New Brunswickers and their guests. I am extremely proud of our accomplishments this past year and look forward to another successful year ahead.



Alan Stephen
President and Chief Executive Officer

Grâce aux efforts des employés dévoués d'ANB, en collaboration et en consultation avec notre Conseil d'administration, notre organisme de réglementation et nos partenaires en soins de santé, nous continuons à surpasser les attentes. Notre engagement soutenu envers l'expertise clinique, l'apprentissage et la formation continus ainsi que l'assurance de la qualité permet à l'équipe d'ANB d'améliorer les résultats par la prestation d'un système d'intervention médicale d'urgence de premier ordre.

Ce rapport présente certaines de nos réussites au cours de la dernière année, puis illustre de quelle manière ANB évolue et fait face aux défis liés aux soins de santé préhospitaliers dans la province.

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 qui croient en l'amélioration de la vie de ceux qui habitent et travaillent dans les collectivités que nous desservons.

Je tiens à exprimer ma sincère gratitude à tous les employés d'ANB qui, par leur dévouement, leur compassion et leur professionnalisme au cours de la dernière année, ont su offrir les meilleurs services de transport médical et de soins préhospitaliers de leur catégorie aux habitants et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick. Je suis très fier de nos accomplissements au cours de la dernière année, et j'espère que la prochaine année sera également remplie de succès.

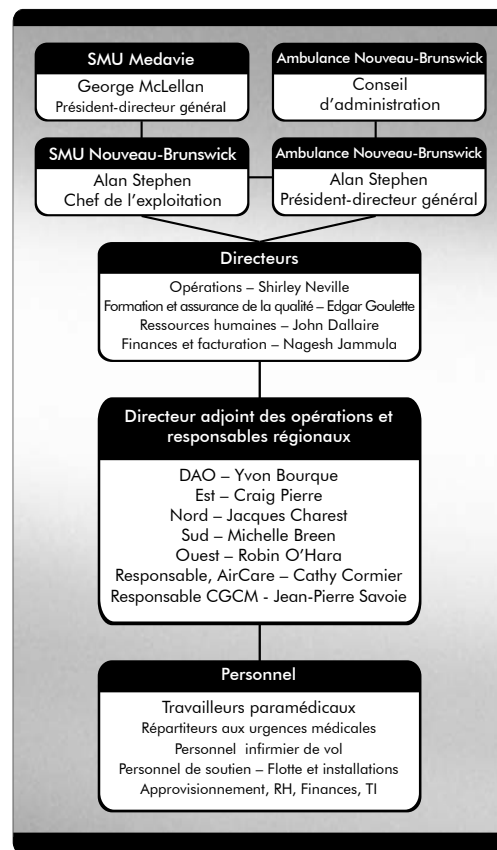


Alan Stephen
Président-directeur général

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 Company's primary purpose is as follows:

- 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;
- Provide the communication and dispatch systems necessary to meet the standards developed for ANB;
- Enter into performance-based contracts with third-party service providers for the management and delivery of the ambulance service at the

GOVERNANCE

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

L'objectif principal 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 signer des contrats fondés sur le rendement avec des tiers fournisseurs de service pour gérer et fournir des services d'ambulance à la

discretion of the Board of Directors;

- 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;
- 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 as of March 31, 2012 are: Tom Maston, Chair; Joanne Rosevear, Vice Chair; Renée Laforest, Secretary Treasurer; Stéphane Legacy, Donald J. Peters, Charles Murray, and Francine Bordage.

discrétion du Conseil d'administration;

- 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; et
- 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 (SMU NB), afin d'assurer la gestion et la prestation 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 employés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Les membres du Conseil au 31 mars 2012 sont Tom Maston (président), Joanne Rosevear (vice-présidente), Renée Laforest (secrétaire-trésorière), Stéphane Legacy, Donald J. Peters, Charles Murray et Francine Bordage.

OPERATIONS

Key Objectives

The key objectives of Ambulance New Brunswick 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

OPÉRATIONS

Objectifs principaux

Ambulance Nouveau-Brunswick 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;
- et son engagement pour être reconnue à l'échelle internationale.

Central Dispatch System

Located 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.

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

There is an Operations Manager on duty at MCMC around the clock to provide assistance to, and supervision of, ANB's dispatchers at all times.

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 du 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.

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 être en mesure de 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

Un responsable des opérations est en service au CGCM 24 heures sur 24 afin d'assister et de superviser les répartiteurs d'ANB en tout temps.

MCMC Training

Ambulance New Brunswick provides emergency medical dispatcher training to new employees. The training program is ten weeks long and provides ANB's emergency medical dispatchers with the training required to respond to medical emergencies. The course is delivered by a third-party provider and includes geographical and situational awareness training, anatomy and physiology and medical terminology. It combines classroom learning with real-world training.

Two courses were delivered during this fiscal year with a total of 11 potential successful students.

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
- Enhance system and performance management and monitoring capability
- Employ 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 2011-2012 fiscal year was 94,399. This represents a slight increase of approximately 300 calls from the 2010-2011 fiscal year. Inter-facility transfers contributed to 36.1 per cent of the ambulance call volume in the province. This is expected to continue in the foreseeable future due to a number of factors including an aging population, concentration of specialized medical service in the southern area of the province and the major trauma hospital located in Saint John, New Brunswick.

Formation du CGCM

Ambulance Nouveau-Brunswick offre la formation de répartiteur aux urgences médicales aux nouveaux employés. Le programme de formation dure dix semaines et offre aux répartiteurs aux urgences médicales d'ANB la formation nécessaire pour répondre aux urgences médicales. Le cours est donné par un tiers fournisseur et comprend une formation sur la géographie et la connaissance de la situation, l'anatomie et la physiologie, ainsi que la terminologie médicale. Il combine l'apprentissage en classe avec la formation pratique.

Deux cours ont été donnés au cours de l'exercice financier, et jusqu'à 11 étudiants pourraient terminer avec succès.

Système d'ambulance terrestre

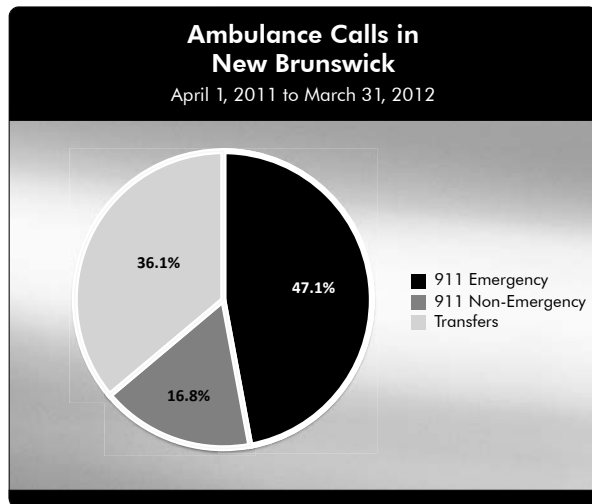
Les principaux objectifs du système d'ambulance terrestre sont :

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

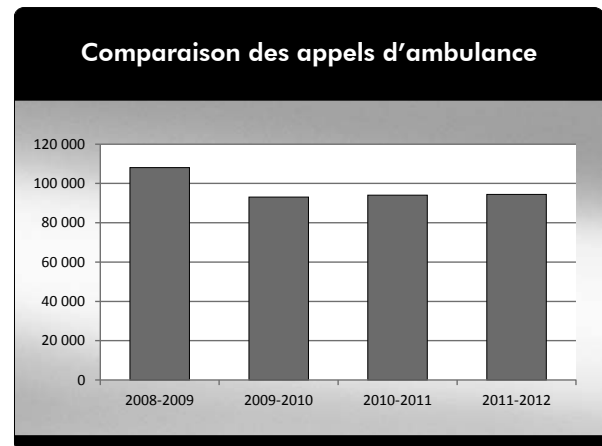
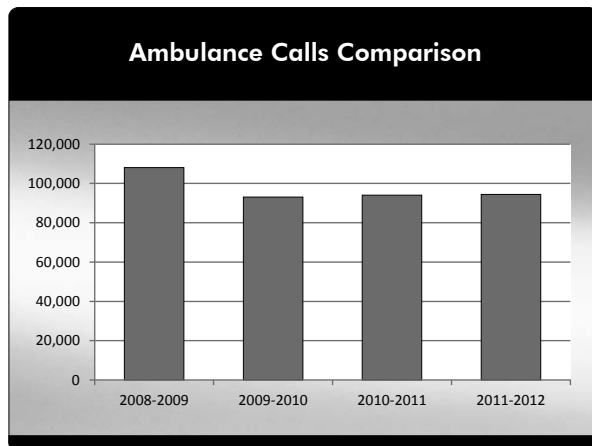
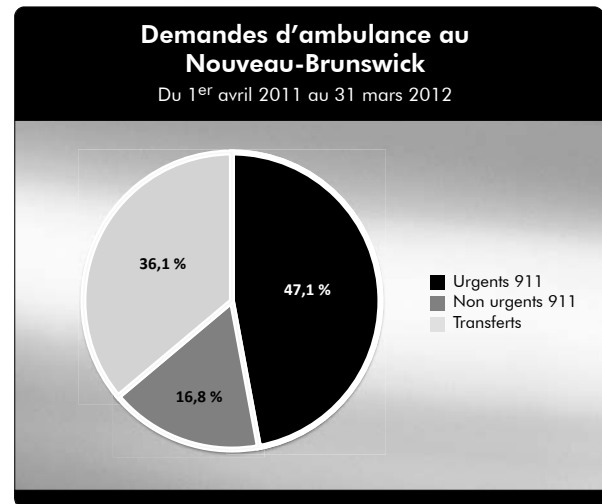
Les ambulances sont déployées pour répondre aux appels au service d'urgence 911 du Nouveau-Brunswick. Les ambulances sont également utilisées pour transporter les patients entre établissements de soins de santé.

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le nombre total d'appels 911 et de transferts entre établissements s'élevait à 94 399. Ce nombre dépasse d'environ 300 appels celui de l'exercice financier 2010-2011. Les transferts entre établissements constituaient 36,1 pour cent du volume de demandes d'ambulance dans la province. Ce chiffre devrait se maintenir dans un avenir rapproché, vu un certain nombre de facteurs dont le vieillissement de la population, la concentration des services médicaux spécialisés dans le sud de la province et la présence d'un important établissement de traumatologie à Saint John, au Nouveau-Brunswick.

The following graph illustrates the distribution of calls.



Le graphique ci-dessous illustre la répartition des appels.



Footnote:

There has been a decrease in overall ambulance use of approximately 16% since the announcement of ambulance user fees in 2009.

Note :

Depuis l'annonce des frais d'utilisation du service d'ambulance en 2009, le taux d'utilisation global des ambulances a baissé d'environ 16 pour cent.

Performance Compliance Requirements

NB EMS, the operator for ANB, met all of the performance requirements set out in its contract for land ambulance for the year ending March 31, 2012.

Rendement – Exigences de conformité

SMU NB, la société 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 2012.

The following table illustrates the performance for the period.

| | Region | Annualized | Performance | | | |
|---------------------------------|----------|------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| | | | April May June | July August September | October November December | January February March |
| Emergency | North | 90.0% | 96.33% | 96.25% | 95.79% | 95.01% |
| | South | 90.0% | 94.97% | 95.17% | 92.74% | 93.37% |
| | East | 90.0% | 96.71% | 95.25% | 95.18% | 95.16% |
| | West | 90.0% | 96.40% | 95.94% | 96.32% | 95.36% |
| Non-Emergency and Transfers | Province | 90.0% | 98.85% | 98.53% | 98.69% | 98.19% |
| Call Processing Time | Province | 90% | 97.28% | 96.67% | 97.32% | 97.30% |
| Compliance to Dispatch Protocol | Province | 90% | 99.44% | 99.09% | 98.29% | 98.73% |
| Data Entry | Province | 100% | 98.69% | 99.10% | 98.81% | 99.56% |
| Documentation | Province | 90% | 91.80% | 90.83% | 90.01% | 93.22% |
| Customer Service | Province | 90% | ^{9.5} / ₁₀ | N/A | ^{9.5} / ₁₀ | N/A |
| Reporting | Province | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Footnotes:

- Emergency Calls are measured on a regional basis, consolidated by volume weighting for both urban and rural communities' Emergency Calls.
- Non-Emergency calls, scheduled transfers and non-scheduled transfers are measured on a provincial basis and consolidated by volume weighting for each type of call.
- Annual volume weighted average based on response time performance as per contract.

Fleet

Ambulance New Brunswick's land fleet consists of 134 ambulances, four clinical support units and three fleet vehicles.

The 2011-2012 fiscal year was a busy year for Fleet operations. Fleet manages the deep cleaning, servicing and maintenance of the ANB fleet of ambulances and support units. During the year, ambulances accumulated 9.8 million kilometers. Each ambulance travelled, on average, just over 6,000 kilometers per month.

Over the course of the fiscal year, 40 units were removed from service and 39 new units entered service leaving the fleet at 133 ambulances in service on March 31. Delivery of an additional unit was completed early in the new fiscal year to return the fleet to the full complement of 134 units.

On average, the fleet management system is designed to renew its fleet every four years.

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

| | Région | Annualisé | Performance | | | |
|-------------------------------------|----------|-----------|--------------------------------|------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| | | | Avril Mai Juin | Juillet Août Septembre | October November December | January February March |
| Urgences | Nord | 90,0 % | 96,33 % | 96,25 % | 95,79 % | 95,01 % |
| | Sud | 90,0 % | 94,97 % | 95,17 % | 92,74 % | 93,37 % |
| | Est | 90,0 % | 96,71 % | 95,25 % | 95,18 % | 95,16 % |
| | Ouest | 90,0 % | 96,40 % | 95,94 % | 96,32 % | 95,36 % |
| Appels non-urgents et transferts | Province | 90,0 % | 98,85 % | 98,53 % | 98,69 % | 98,19 % |
| Délai de traitement des appels | Province | 90 % | 97,28 % | 96,67 % | 97,32 % | 97,30 % |
| Respect du protocole de répartition | Province | 90 % | 99,44 % | 99,09 % | 98,29 % | 98,73 % |
| Saisie des données | Province | 100 % | 98,69 % | 99,10 % | 98,81 % | 99,56 % |
| Documentation | Province | 90 % | 91,80 % | 90,83 % | 90,01 % | 93,22 % |
| Service à la clientèle | Province | 90 % | ^{9.5} / ₁₀ | N/A | ^{9.5} / ₁₀ | N/A |
| Rapports | Province | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |

Notes :

- 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.
- 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.
- Volume moyen pondéré annuel en fonction des délais d'intervention conformes au contrat.

Flotte

La flotte terrestre d'Ambulance Nouveau-Brunswick est composée de 134 ambulances, quatre unités de soutien clinique et trois véhicules d'entreprise.

L'exercice financier 2011-2012 fut très occupé en ce qui a trait aux opérations de la flotte. Les centres de flotte s'occupent du nettoyage en profondeur, de l'entretien et de la réparation de la flotte d'ambulances et d'unités de soutien d'ANB. Au cours de l'exercice financier, les ambulances ont parcouru 9,8 millions de kilomètres, ce qui équivaut à une moyenne mensuelle d'un peu plus de 6 000 kilomètres par ambulance.

Au cours de l'exercice financier, 40 unités ont été mises hors service et 39 nouvelles unités sont entrées en service; au 31 mars, la flotte comptait 133 ambulances en service. La livraison d'une unité additionnelle a eu lieu au début du nouvel exercice financier afin de rétablir la flotte complète de 134 unités.

En moyenne, le système de gestion de flotte est conçu de sorte à renouveler la flotte aux quatre ans.

Air Ambulance Operations

New Brunswick's Air Ambulance Program consists of a dedicated fixed-wing aircraft, which is secured from Voyageur Airways Ltd., under a long-term contract with that company.

Key objectives of the Program are to:

- Perform intra-provincial and inter-provincial critical care transports
- Deliver a consistent and high level of care for critically-ill patients while reducing the amount of time outside of a hospital
- Conduct inter-facility transports and return patients from inter-provincial services
- Reduce the necessity of relying on external air carriers to perform these functions

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 receive training for underwater escape, land survival and fire suppression on board and around the aircraft for themselves and their patients.

The dedicated fixed-wing aircraft completed 371 patient transfers for service during the 2011-2012 fiscal year.

Forty-five per cent of the patients transferred were classified as emergent or urgent, and 55 per cent were classified as non-urgent.

Système d'ambulance aérienne

Le Programme d'ambulance aérienne du Nouveau-Brunswick consiste en un aéronef spécialisé à voilure fixe obtenu auprès de Voyageur Airways Ltd. en vertu d'un contrat à long terme avec cette entreprise.

Les objectifs clés du programme sont les suivants :

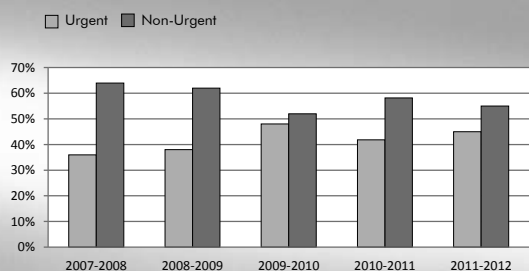
- réaliser des transports visant des soins critiques sur une base intraprovinciale et interprovinciale;
- offrir des soins uniformes et de qualité élevée aux patients en phase critique, tout en réduisant le temps passé à l'extérieur de l'hôpital;
- réaliser des transports entre établissements et ramener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

Le personnel de l'ambulance aérienne est composé de neuf infirmières de vol à plein temps spécialisées en soins critiques, deux infirmières de vol à temps partiel et plusieurs infirmières de vol occasionnelles. Chacune reçoit une formation initiale et continue visant à maintenir des compétences cliniques de niveau élevé, y compris les suivantes : soins de base en réanimation cardiorespiratoire, soins avancés en réanimation cardiorespiratoire, soins avancés en réanimation pédiatrique, soins infirmiers de base en traumatologie, sécurité à bord des aéronefs et assistance respiratoire avancée (y compris la ventilation mécanique) applicables aux appels de gravité élevée réalisés par le service d'ambulance aérienne. Les employés reçoivent également pour eux-mêmes et pour leurs patients une formation sur l'évacuation sous l'eau, la survie sur terre et l'extinction d'incendies à bord et autour de l'avion.

L'aéronef spécialisé à voilure fixe a effectué 371 transferts de patients de service au cours de l'exercice financier 2011-2012.

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.

Percentage of Patients Transferred by Air Ambulance

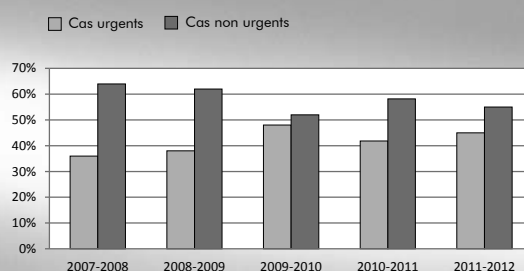


Footnotes:

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 and being transferred for non-urgent, scheduled tests or procedures, or patients who are being repatriated.

Patients transférés par ambulance aérienne en pourcentage



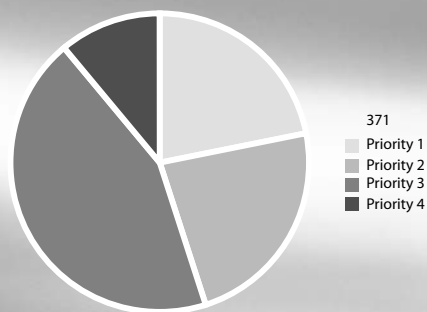
Notes :

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 de rapatriement.

Flights 2011-2012

Dedicated Aircraft



Footnotes:

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

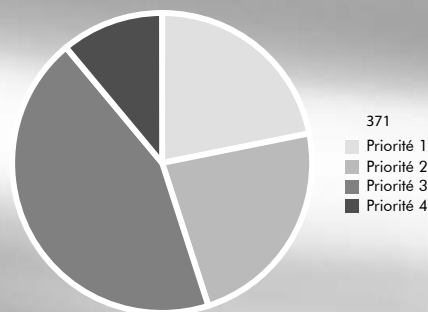
Priority 2 – Urgent, stability maintained by interventions, and any of: hemodynamic stability, airway/respiratory stability, neurological stability, expected deterioration due to clinical course.

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

Priority 4 – Deferrable, stable patient, being transported from a higher to a lower level of care facility within New Brunswick or for repatriating a patient from outside the province (if the patient qualifies).

Vols 2011-2012

Ambulance aérienne spécialisée



Notes :

Priorité 1 – Patients nécessitant des soins très urgents et présentant un risque de perdre la vie ou un membre, une instabilité hémodynamique, une instabilité respiratoire, des voies respiratoires non dégagées ou instables, une instabilité neurologique ou une 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, qui sont transportés d'un établissement de soins aigus à un établissement de soins moins aigus à l'intérieur du Nouveau-Brunswick, ou nécessitant un rapatriement depuis l'extérieur de la province (si le patient est admissible).

Scheduling Program

NB EMS and ANB continue to use electronic scheduling software, initially rolled out in April 2009, to schedule and maintain operations. There are currently 180 active users comprised of managers, paramedic coordinators and administrative staff that continue the necessary daily activities pertaining to provincial scheduling. The program is monitored and reviewed regularly, and annual refresher education is provided to all users as needed.

Moving forward, NB EMS and ANB intend to implement a more robust and user-friendly scheduling software. The Kronos TeleStaff system is expected to increase scheduling efficiency, reduce labour requirements and better manage and schedule staff. An implementation plan is being developed in 2012-2013, with company-wide rollout expected in 2013-2014.

Review of Operations Policies and Procedures

In 2011-2012, ANB implemented a web-based verification of knowledge process for the review of its operations guidelines. All ANB (land) clinical policies, procedures and protocols were delivered by an e-Learning platform. Staff completed an extensive review of seven new clinical protocols by e-Learning.

Employees also now have access to more than a dozen online courses (available on the Education ANB intranet site). These voluntary training aids provide opportunities for staff to further enhance their skills and knowledge base. We continue to regularly add to our online repertoire.

Billing

Transportation by ambulance is not an insured service under the Canada Health Act. As a result, fees are charged to partially offset the cost of delivering this service. New Brunswick residents are charged a reduced fee of \$130.60. During the 2011-2012 fiscal year, approximately 28,000 bills were sent out for both residents and non-residents for a total of \$4.4 million.

Programme de planification des horaires

SMU NB et ANB continuent d'utiliser un logiciel électronique de planification des horaires, dont le lancement a eu lieu en avril 2009, pour planifier et poursuivre les opérations. Il existe actuellement 180 utilisateurs actifs, dont des responsables, des coordonnateurs paramédicaux et du personnel administratif, qui s'occupent des activités quotidiennes nécessaires liées à la planification des horaires à l'échelle provinciale. Le programme est surveillé et examiné régulièrement, et une formation de recyclage annuelle est offerte à tous les utilisateurs au besoin.

À l'avenir, SMU NB et ANB ont l'intention de mettre en œuvre un logiciel de planification des horaires plus puissant et convivial. Le système Kronos TeleStaff devrait permettre une planification des horaires plus efficace, des besoins réduits en main-d'œuvre, ainsi qu'une meilleure gestion et une meilleure planification des horaires du personnel. L'élaboration d'un plan de mise en œuvre est prévue en 2012-2013, tandis que le lancement à l'échelle de l'entreprise devrait avoir lieu en 2013-2014.

Révision des politiques et des procédures opérationnelles

En 2011-2012, ANB a mis en œuvre un processus de vérification des connaissances en ligne pour l'examen de ses lignes directrices opérationnelles. L'ensemble des politiques, procédures et protocoles cliniques du service d'ambulance terrestre d'ANB a été présenté sous forme d'apprentissage en ligne, une plate-forme qui a permis au personnel d'examiner de façon approfondie sept nouveaux protocoles cliniques.

Les employés ont maintenant accès à plus d'une douzaine de cours en ligne (disponibles sur le site intranet d'Éducation ANB). Ces outils de formation facultative permettent aux employés de perfectionner leurs compétences et leur base de connaissances. Nous continuons à ajouter régulièrement à notre répertoire en ligne.

Facturation

Le transport par ambulance ne constitue pas un service assuré en vertu de la Loi canadienne sur la santé. Par conséquent, des frais sont imposés pour couvrir une partie du coût de prestation de ce service. Des frais réduits de 130,60 \$ sont facturés aux résidents du Nouveau-Brunswick. Au cours de l'exercice financier 2011-2012, quelque 28 000 factures ont été envoyées à des résidents et des non-résidents, pour une somme totale de 4,4 millions de dollars.

Risk Monitoring

Ambulance New Brunswick's Emergency Management Program continues to monitor trends and incidences of infectious disease, weather systems, security threats and environmental concerns around the world.

In March 2012, the Village of Perth-Andover declared a state of emergency because of ice jams, which caused flooding from the St. John River. The decision was made to close the local hospital and evacuate its 20-plus patients, along with area residents. In the hours that followed, ANB paramedics (in coordination with its emergency medical dispatchers in MCMC) safely and successfully transported all patients from Perth Hospital to other facilities. ANB also deployed additional crews to the area for several days.

Research and Development

In 2011, ANB took advantage of research and development opportunities, which were sponsored by Public Safety Canada, Centre for Security Science and Defence Research and Development Canada. In June, ANB attended a roundtable discussion in St. John's, NL regarding targeted capabilities lists for health-specific domains. The goal of this list is to provide an assessment tool and guidance on areas of improvement within health response domains for agencies across Canada, and builds on ANB's prior work with the Emergency Medical Services Chiefs of Canada organization in this area.

A second seminar, entitled *Annual National Roundtable on Disaster Risk Reduction*, allowed for further exposure to current emergency management trends in Canada. This one-day seminar allowed a large cross-section of emergency response agencies, municipal, provincial, and federal government representatives to propose the way forward for a national resiliency strategy while learning from historical events.

Emergency Preparedness Program

In 2011-2012, ANB continued to work collaboratively with public safety and health system partners to complete extensive revisions to the Provincial Nuclear Response Plan. These revisions were prompted by nuclear events occurring in Fukushima, Japan and because emergency medical services pre-hospital support was not a consideration in previous versions of the provincial plan. ANB gained new roles and responsibilities within decontamination during

Suivi des risques

Le Programme de gestion des urgences d'Ambulance Nouveau-Brunswick continue à surveiller les tendances et les incidences des maladies infectieuses, des systèmes météorologiques, des menaces à la sécurité et des préoccupations environnementales à l'échelle mondiale.

En mars 2012, le Village de Perth-Andover a déclaré l'état d'urgence par suite d'embâcles qui ont entraîné le débordement de la rivière Saint-Jean. Il a été décidé de fermer l'hôpital local et évacuer les quelque 20 patients ainsi que les résidents de la région. Dans les heures qui ont suivi, les travailleurs paramédicaux d'ANB (en coordination avec les réparateurs aux urgences médicales du CGCM) ont réussi à transporter, en toute sécurité, tous les patients de l'hôpital de Perth à d'autres établissements. ANB a également déployé des équipes additionnelles à la région en question pendant plusieurs jours.

Recherche et développement

En 2011, ANB a profité des occasions de recherche et de développement parrainées par Sécurité publique Canada, le Centre des sciences pour la sécurité et Recherche et développement pour la défense Canada. En juin, ANB a participé à une table ronde sur les listes de capacités visées propres à des domaines précis de la santé à St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador). Cette liste, qui vise à offrir aux organismes à l'échelle du Canada un outil d'évaluation et des conseils sur les points à améliorer en ce qui concerne les interventions en santé, s'appuie sur le travail d'ANB préalablement effectué en collaboration avec les Directeurs des services médicaux d'urgence du Canada à cet égard.

Un deuxième séminaire intitulé *Table ronde nationale annuelle sur la réduction des risques de catastrophe* a permis d'étudier de façon plus approfondie les tendances actuelles en matière de gestion des urgences au Canada. Ce séminaire d'une journée a permis à un groupe représentatif d'organismes d'intervention d'urgence et de représentants gouvernementaux fédéraux, provinciaux et municipaux de proposer comment procéder à une stratégie de résilience nationale, tout en tirant leçon des événements historiques.

Programme de préparation aux situations d'urgence

En 2011-2012, ANB a continué de travailler en collaboration avec les partenaires de santé publique et du système de santé pour apporter d'importantes révisions au plan d'intervention provincial en cas d'urgence nucléaire. Ces révisions ont découlé des événements nucléaires survenus à Fukushima, au Japon, ainsi que du fait que les anciennes versions du plan provincial ne tenaient pas compte du soutien des services médicaux d'urgence en milieu préhospitalier. ANB a acquis de nouveaux rôles et de nouvelles responsabilités en ce

mass evacuation of the Point Lepreau exclusion zone and refined specifics for transportation of casualties.

As part of the process leading to re-licensure of New Brunswick's nuclear generating station, ANB participated in three mock disaster government-led exercises. The first of these began with basic notification subsequently followed by more complex scenarios that included emergency operations centre activation, internal and external communication processes, and coordination of ANB resources. The later exercises allowed for practice of recently-learned Incident Command System principles and inter-agency interoperability between ANB and its partner response agencies. The exercises were a success and affirmed the important role of EMS in responding to large-scale emergencies.

Special Event Coverage

Ambulance New Brunswick played an important role in providing medical care to New Brunswick residents and visitors to the province attending special events in 2011-2012, including the Canadian Football League's Touchdown Atlantic Festival and Moncton's annual Magnetic Hill Music Festival.

ANB planned and implemented its largest event coverage to date at the U2 concert in the summer of 2011. Preparations included the development of patient transport devices and other special event response equipment. Leading up to the event, ANB facilitated the first-ever pre-event exercise which included participation from RCMP, Horizon Health Network, Codiac Transpo, Moncton Fire and NB Power.

The concert-day response included coordinating and leading more than 100 volunteer medical first responders to care for the medical needs of concert-goers. A total of 16 patients were transported for care at local facilities, while numerous others were assessed and treated onsite.

New Brunswick Trauma System

The toll-free Trauma Line has been operational since May 2010. It is answered 24 hours a day, seven days a week by Critical Care Transport Coordinators and/or Operation Managers at ANB's Medical Communications Management Center.

qui a trait à la décontamination lors de l'évacuation massive de la zone d'exclusion de Point Lepreau et aux menus détails du transport des personnes blessées.

Dans le cadre du processus menant au renouvellement du permis d'exploitation de la centrale nucléaire du Nouveau-Brunswick, ANB a participé à trois simulations de catastrophes menées par le gouvernement. La première simulation a commencé par la notification de base, suivie de mises en situation plus complexes comprenant l'activation du centre des opérations d'urgence, les processus de communication interne et externe, ainsi que la coordination des ressources d'ANB. Les simulations subséquentes ont permis de pratiquer les principes nouvellement appris relativement au Système de commandement des interventions, ainsi que l'interopérabilité entre ANB et ses organismes d'intervention partenaires. Les simulations ont été un succès et ont affirmé le rôle important des SMU dans l'intervention aux situations d'urgence de grande ampleur.

Couverture d'événements spéciaux

Ambulance Nouveau-Brunswick a joué un rôle important dans la prestation de soins médicaux aux résidents et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick qui ont assisté aux événements spéciaux en 2011-2012, dont le festival du Touché Atlantique de la Ligue canadienne de football et le festival de musique Magnetic Hill annuel de Moncton.

ANB a planifié et assuré la couverture de son plus grand événement jusqu'à présent, c'est-à-dire le concert de U2 au cours de l'été 2011. Dans le cadre des préparatifs, des appareils pour transporter les patients et d'autre équipement d'intervention aux événements spéciaux ont été développés. Avant ce concert, ANB a animé le tout premier exercice pré-événement avec la participation de la GRC, du Réseau de santé Horizon, de Codiac Transpo, du service d'incendie de Moncton et d'Énergie NB.

L'intervention le jour du concert comprenait la coordination et la direction de plus de 100 premiers intervenants médicaux bénévoles, afin de s'occuper des besoins médicaux des spectateurs. Au total, 16 patients ont été transportés à des établissements de santé locaux, tandis que bien d'autres ont été évalués et traités sur place.

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 coordonnateurs du transport de patients en phase critique et/ou les responsables des opérations du Centre de gestion des communications médicales d'ANB.

All Trauma requests are processed using the Trauma Line and 100 per cent of those requests have been audited through the New Brunswick Trauma Program. We have processed and coordinated 282 inter-facility transfers through the toll-free line to the Trauma Control Physicians.

Ambulance New Brunswick implemented its Field Trauma Triage Guidelines in November 2010. These guidelines assist with the movement of patients to the right place at the right time. The guidelines are reviewed regularly and ANB recently distributed the latest revisions (version 3.1) to all field paramedics to put into practice.

The Field Trauma Triage Guidelines have helped triage over 2,218 trauma patients since implementation, and 336 of those were bypassed to a higher level of care. These bypasses occurred in accordance with ANB policies. Due to the efficacy of the Field Trauma Triage Guidelines criteria, we have only had to re-transfer 92 of these cases (four per cent) from their arrival at the primary facility because patients required more specialized interventions at a higher level of care facility.

Community Involvement

Many of Ambulance New Brunswick's dedicated paramedics, dispatchers and flight nurses are active in their communities. In 2011-2012 more than 150 employees volunteered throughout the province – visiting schools, nursing homes and daycares, attending health fairs and expos, or holding blood pressure clinics, for example. During National EMS Week in May, ANB volunteers organized and hosted events in every district in the province – a first for the organization.

Toutes les demandes présentées au service de traumatologie sont traitées à partir de la ligne de traumatologie, et chacune fait l'objet d'une vérification dans le cadre du Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick. Nous avons traité et coordonné 282 transferts entre établissements à partir de la ligne sans frais des médecins chargés du commandement en traumatologie.

En novembre 2012, Ambulance Nouveau-Brunswick a implanté les lignes directrices pour le triage des patients victimes d'un traumatisme. Ces lignes directrices servent à faciliter le déplacement du patient au bon endroit et au bon moment. Elles sont examinées régulièrement et ANB a distribué récemment les dernières révisions (version 3.1) à tous les travailleurs paramédicaux sur le terrain pour qu'ils les mettent en pratique.

Les lignes directrices pour le triage des patients victimes d'un traumatisme ont aidé au triage de plus de 2 218 patients depuis leur implantation, et 336 de ces patients ont été détournés vers des établissements offrant un niveau de soins plus élevé. Ces détournements ont eu lieu conformément aux politiques d'ANB. Grâce à l'efficacité des critères des lignes directrices pour le triage des patients victimes d'un traumatisme, seulement 92 de ces patients (4 pour cent) ont dû être retransférés à leur arrivée à l'établissement primaire parce que des interventions plus spécialisées à un établissement de soins plus aigus étaient nécessaires.

Engagement auprès des collectivités

Bon nombre de travailleurs paramédicaux, réparateurs et personnel infirmier de vol dévoués d'Ambulance Nouveau-Brunswick sont engagés auprès de leurs collectivités. En 2011-2012, plus de 150 employés ont fait du bénévolat à l'échelle de la province en rendant visite à des écoles, des foyers de soins et des garderies, en participant à des foires et des expositions sur la santé ou en tenant des séances de dépistage de l'hypertension, par exemple. Pendant la Semaine nationale des SMU en mai, des bénévoles d'ANB ont organisé et animé des activités dans chaque district de la province – une première pour ANB.

FACILITIES

As of March 31, 2012, ANB has 64 stations, 13 posts and two fleet centers. In the 2011-2012 fiscal year, ANB built new facilities (free standing new construction) in the following communities: Saint-Léonard (we are a tenant in the newly-constructed fire hall), Harvey, Hartland, Hampton, Campbellton, Dalhousie and Grand Manan.

A new station RFP is planned to be advertised in June 2012 for approximately 11 new facilities to be built in 2012-2013.

Minor renovations/repairs, including addressing general building maintenance issues, are always ongoing in older facilities to ensure no safety hazards exist.



INSTALLATIONS

Au 31 mars 2012, ANB comptait 64 stations, 13 postes et deux centres de flotte. Au cours de l'exercice financier 2011-2012, ANB a construit de nouvelles installations (bâtiments indépendants nouveaux) dans les collectivités suivantes : Saint-Léonard (nous louons une partie du poste d'incendie nouvellement construit), Harvey, Hartland, Hampton, Campbellton, Dalhousie et Grand Manan.

Une demande de proposition devrait être publiée en juin 2012 pour la construction d'environ 11 nouvelles stations en 2012-2013.

Des réparations et des réparations mineures ainsi que le traitement des questions générales d'entretien de bâtiment ont constamment lieu aux installations plus anciennes, afin de veiller à ce qu'il n'existe aucun danger pour la sécurité.



TRAINING AND QUALITY ASSURANCE

The Training and Quality Assurance Department had a busy year marked, in part, by a more definitive move toward e-Learning.

In the spring of 2011, ANB's provincial continuing education was centered on cardiac care focusing on the continuum of care from symptom onset, to sudden cardiac arrest and ultimately to the situation of return of spontaneous circulation.

FORMATION ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Le service de Formation et assurance de la qualité a connu une année occupée, marquée en partie par une progression plus définitive vers l'apprentissage en ligne.

Au printemps 2011, la formation continue provinciale était axée sur les soins cardiaques, plus précisément sur la séquence de soins depuis l'apparition des symptômes jusqu'à l'arrêt cardiaque soudain, puis finalement jusqu'au retour à une circulation spontanée.

E-skills were evaluated during this time with only a small number of paramedics requiring remediation.

Through a partnership with the Heart and Stroke Foundation, 2011 was the first year that all ANB paramedics were recertified in CPR within the training process, effectively standardizing the message and technique for a more consistent approach.

At the fall 2011 training, paramedics had a review of the tourniquet, c-spine clearance procedure and the Field Trauma Triage Guidelines. They were also made aware of the many changes to the provincial protocol, policy and procedure manual. The classroom education focused on reviewing those key changes while the winter e-Learning component tested each and every protocol, policy and procedure in a verification of knowledge format.

The winter training introduced a new procedure – lower extremity peripheral IV insertion and also had a strong component on safety:

- Safe lifting techniques
- Safe driving
- Hazardous materials
- Ambulance familiarity

The department has continued to refine its methods to ensure that remediation sessions, return-to-practice sessions and restorative education sessions are consistent and results-oriented. To that end, policies and standard operating procedures are being updated.

Les compétences sanctionnées (« E ») ont été évaluées pendant cette période et seuls quelques travailleurs paramédicaux ont dû faire l'objet de remédiation.

Grâce à un partenariat avec la Fondation des maladies du cœur, la réattestation de compétence en RCR pour tous les travailleurs paramédicaux d'ANB a été réalisée, pour la première fois en 2011, lors du processus de formation, ce qui a permis d'uniformiser le message et la technique afin d'assurer une approche plus consistante.

Lors de la formation d'automne 2011, les travailleurs paramédicaux ont passé en revue l'application du garrot, la procédure relative à la prédiction des blessures significatives au cou et les lignes directrices pour le triage des patients victimes d'un traumatisme. Ils ont également été informés des nombreux changements apportés au manuel provincial des protocoles, politiques et procédures. La formation en classe était axée sur l'examen des changements principaux alors que le volet d'apprentissage en ligne d'hiver consistait en une vérification des connaissances sur chaque protocole, politique et procédure.

Une nouvelle procédure sur la perfusion intraveineuse périphérique dans les membres inférieurs a été présentée lors de la formation d'hiver qui comptait également un volet important sur la sécurité :

- Techniques de levage sécuritaire
- Conduite sécuritaire
- Matières dangereuses
- Bonne connaissance de l'ambulance

Le service a continué à perfectionner ses méthodes pour veiller à ce que les séances de remédiation, de retour au travail et de formation réparatrice soient uniformes et axées sur les résultats. À cette fin, une mise à jour des politiques et procédures normales d'exploitation a donc lieu.

SAFETY PROGRAMS

Since its inception in 2010, Safety Programs continues to ensure that safety is at the forefront of ANB operations.

Together with a team of 13 Safety Coaches (who are working paramedics), the department delivers the driver safety program, is responsible for part of the new employee orientation and mentorship program and promotes overall safety practices.

PROGRAMMES DE SÉCURITÉ

Depuis sa création en 2010, le service des Programmes de sécurité continue de veiller à ce que la sécurité soit toujours au premier plan des opérations d'ANB.

Avec une équipe de 13 formateurs de sécurité (qui sont des travailleurs paramédicaux actifs), le service administre le programme de sécurité routière, s'occupe d'une partie du programme d'orientation à l'intention des nouveaux employés et de mentorat, et favorise les pratiques de sécurité générale.

Communications

Realizing that communication is key to foster a true safety culture, we continue to share weekly safety messages with all staff by e-mail. As well, real-time safety messages are sent to the paramedics via pager and over the radio advising them to be cautious due to hazardous road conditions during adverse weather.

A quarterly Safety Newsletter will be launched soon. This newsletter will focus on vehicle safety, occupational health and safety, infection control and patient safety.

Safe Vehicle Operations

We continue 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 also provides instant feedback to paramedics through a speaker located in the cab of every ambulance. The RSI system notifies paramedics of excessive speed, excessive RPM, excessive forces and unsafe reversing practices.

In an effort to further reduce reversing collisions, Safety Programs used feedback received from paramedics to deliver four safe vehicle operation modules during the winter training.

There were a total of 58 collisions during 2011-2012, a decrease from 85 in the previous fiscal year. Although patients were in our ambulances in 11 of those collisions, no patients received injuries.

- 86% of the collisions occurred at a speed of 50 km/hr or less
- 38% of the collisions occurred on a highway or at an intersection
- 31% of the collisions occurred while assigned to a 911 call
- 12% of the collisions occurred while assigned to transfers
- 57% of the collisions occurred while not assigned to a call or a transfer

Communications

Réalisant que la communication est essentielle pour favoriser une véritable culture de sécurité, nous continuons d'envoyer des messages de sécurité hebdomadaires par courriel à tous les employés. De plus, des messages de sécurité en temps réel sont envoyés par téléavertisseur et par radio aux travailleurs paramédicaux, pour les aviser de faire attention aux conditions routières dangereuses lors de mauvais temps.

Le lancement d'un bulletin de sécurité trimestriel aura bientôt lieu. Ce bulletin sera axé sur la sécurité routière, la santé et la sécurité au travail, la prévention des infections et la sécurité des patients.

Conduite sécuritaire de véhicule

Nous continuons 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 aussi 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 aux travailleurs paramédicaux les excès de vitesse, les régimes accélérés, les forces excessives et les pratiques dangereuses en marche arrière.

En vue de réduire davantage les collisions en marche arrière, le service des Programmes de sécurité s'est servi de la rétroaction obtenue des travailleurs paramédicaux pour offrir quatre modules de conduite sécuritaire de véhicule lors de la formation d'hiver.

Au total, 58 collisions ont eu lieu au cours de l'exercice financier 2011-2012, ce qui représente une diminution par rapport aux 85 collisions de l'exercice financier précédent. Bien que des patients fussent à bord de l'ambulance dans 11 de ces collisions, aucune blessure n'en a résulté.

- 86 pour cent des collisions sont survenues à une vitesse de 50 km/h ou moins
- 38 pour cent des collisions sont survenues sur une autoroute ou à une intersection
- 31 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
- 57 pour cent des collisions sont survenues lorsque l'ambulance n'était pas affectée à un appel ou un transfert

Health & Safety

In 2011-2012 ANB's Health & Safety Coordinator was transferred from ANB's Department of Human Resources to its Safety Programs Department. That change has resulted in our ability to have the Health & Safety Coordinator work closely with district safety representatives and Operations Managers to more efficiently and effectively address and resolve safety concerns in the workplace.

Santé et sécurité

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le coordonnateur en santé et sécurité d'ANB est passé du service des Ressources humaines d'ANB au service des Programmes de sécurité d'ANB. Ce changement lui permet de travailler de près avec les représentants en sécurité et les responsables des opérations des districts, afin d'être en mesure d'aborder et de résoudre plus efficacement les préoccupations en matière de sécurité au travail.

HUMAN RESOURCE ACTIVITIES

Human Resources (HR) continues to execute its recruitment strategy to fill the remaining available positions within Ambulance New Brunswick. During this past fiscal year, ANB hired over 75 new employees in the positions of paramedics, emergency medical dispatchers and flight nurses. HR continues to work closely with the paramedic schools, New Brunswick's Department of Health, the Canadian Union of Public Employees and New Brunswick Nurses' Union as well as the Paramedic Association of New Brunswick. The Department had great success this past year in reducing the void and will be moving its focus to one of retention and attrition.

Human Resources continues to utilize 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 also implemented a completely electronic recruitment process for the hiring of paramedics within ANB after a very successful pilot project.

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

ACTIVITÉS DES RESSOURCES HUMAINES

Le service des Ressources humaines (RH) continue d'appliquer sa stratégie de recrutement afin de pourvoir les postes toujours vacants au sein d'Ambulance Nouveau-Brunswick. Au cours du dernier exercice financier, ANB a embauché plus de 75 nouveaux employés à titre de travailleurs paramédicaux, de répartiteurs aux urgences médicales et de personnel infirmier de vol. Le service des RH continue de travailler en étroite collaboration avec les écoles paramédicales, le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick, le Syndicat canadien de la fonction publique, le Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick et l'Association des paramédics du Nouveau-Brunswick. Le service des RH a réussi à combler les lacunes au cours du dernier exercice financier, et se concentrera maintenant sur le maintien de l'effectif et l'attrition.

Le service des Ressources humaines se sert toujours 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 rapides et 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. Grâce à un projet pilote qui a connu beaucoup de succès, le service des RH a également mis en œuvre un processus de recrutement entièrement électronique pour l'embauche de travailleurs paramédicaux au sein d'ANB.

Le service des RH surveille attentivement la tendance d'évolution des coûts liés à Travail sécuritaire NB et aux congés de maladie, qui constituent toujours 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

initiatives and case resolution as quickly as possible. Along with continual monitoring of WorkSafeNB claims, ANB is very attentive when it comes to sick absences. This past year saw ANB introduce inConnection®, which is an attendance support program designed to help employees overcome issues preventing them from being at work.

d'initiatives de retour au travail et au règlement de cas le plus rapidement possible. En plus d'assurer une surveillance continue des réclamations auprès de Travail sécuritaire NB, ANB est très attentive aux congés de maladie et a donc introduit au cours du dernier exercice financier le programme d'aide à l'assiduité enConnexion, conçu pour aider les employés à surmonter les problèmes qui les empêchent de se présenter au travail.

Ambulance New Brunswick Inc.

Ambulance Nouveau-Brunswick inc.

FINANCIAL STATEMENTS

ÉTATS FINANCIERS

March 31, 2012

au 31 mars 2012

TABLE OF CONTENTS

| | |
|---|---------|
| Auditors' Report | 2 |
| 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 | 3 |
| État des résultats et de l'excédant..... | 7 |
| État de la situation financière..... | 9 |
| État de l'évolution de la dette nette | 11 |
| État des flux de trésorerie | 13 |
| Notes afférentes aux états financiers | 15 - 21 |

Independent auditors' report

Grant Thornton LLP
Suite 500
633 rue Main Street, PO Box 1005
Moncton, NB
E1C 8P2
T +1 506 857 0100
F +1 506 857 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, 2012, the statements of operations and surplus, changes in net debt and 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

Grant Thornton LLP
bureau 500
633 rue Main, C.P. 1005
Moncton, (N-B)
E1C 8P2
T +1 506 857 0100
F +1 506 857 0105
www.GrantThornton.ca

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

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 2012 ainsi que l'état des résultats et de l'excédent, l'état de l'évolution 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 réalisons 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, 2012, and the statements of operations and surplus, change in net debt and cash flows for the year then ended in accordance with Canadian public sector accounting standards.

Grant Thornton LLP

Moncton, New Brunswick

June 20, 2012

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 2012 ainsi que des résultats et de l'excédent, de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Grant Thornton LLP

Moncton, Nouveau-Brunswick

le 20 juin 2012

Comptables agréés

Ambulance New Brunswick Inc. Statement of Operations and Surplus

| Year Ended March 31 | Budget | 2012 | 2011 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|
| Revenue | | | |
| Province of New Brunswick Funding Grant | \$ 89,756,738 | \$ 91,404,881 | \$ 87,373,394 |
| Billing for Ambulance Services (Note 3) | <u>3,500,000</u> | <u>3,524,259</u> | <u>3,616,733</u> |
| | <u>93,256,738</u> | <u>94,929,140</u> | <u>90,990,127</u> |
| Expenditures | | | |
| Administration services | 5,015,953 | 5,180,211 | 5,337,538 |
| Air medical | 4,948,914 | 4,900,681 | 4,487,823 |
| Amortization expense | 4,419,936 | 5,181,065 | 5,667,969 |
| Call taking and dispatch | 3,060,382 | 3,638,306 | 3,660,521 |
| Fleet | 6,380,025 | 5,534,018 | 5,120,496 |
| Interest expense | | 335,575 | 376,302 |
| Land ambulance | 64,481,528 | 62,852,825 | 59,894,845 |
| Management fees | 1,450,000 | 3,393,147 | 2,899,580 |
| Transferred to Asset Replacement & System Enhancement Fund | | <u>1,943,147</u> | <u>1,499,580</u> |
| | <u>89,756,738</u> | <u>92,958,975</u> | <u>88,944,654</u> |
| Annual surplus | <u>\$ 3,500,000</u> | <u>\$ 1,970,165</u> | <u>\$ 2,045,473</u> |
| Surplus, beginning of year | | | |
| | \$ - | \$ 6,817,063 | \$ 8,388,323 |
| Appropriation of surplus | | | |
| | (3,500,000) | (3,524,259) | (3,616,733) |
| Annual surplus | <u>3,500,000</u> | <u>1,970,165</u> | <u>2,045,473</u> |
| Surplus, end of year | <u>\$ -</u> | <u>\$ 5,262,969</u> | <u>\$ 6,817,063</u> |

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

État des résultats et de l'excédent

| Exercice se terminant le 31 mars | Budget | 2012 | 2011 |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|
| Recettes | | | |
| Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick | 89 756 738 \$ | 91 404 881 \$ | 87 373 394 \$ |
| Facturation pour services d'ambulance (note 3) | <u>3 500 000</u> | <u>3 524 259</u> | <u>3 616 733</u> |
| | <u>93 256 738</u> | <u>94 929 140</u> | <u>90 990 127</u> |
| Dépenses | | | |
| Services administratifs | 5 015 953 | 5 180 211 | 5 337 538 |
| Ambulance aérienne | 4 948 914 | 4 900 681 | 4 487 823 |
| Amortissement | 4 419 936 | 5 181 065 | 5 667 969 |
| Appels et répartition | 3 060 382 | 3 638 306 | 3 660 521 |
| Flotte | 6 380 025 | 5 534 018 | 5 120 496 |
| Intérêts | | 335 575 | 376 302 |
| Ambulances terrestres | 64 481 528 | 62 852 825 | 59 894 845 |
| Frais de gestion | 1 450 000 | 3 393 147 | 2 899 580 |
| Transfert au fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau | | 1 943 147 | 1 499 580 |
| | <u>89 756 738</u> | <u>92 958 975</u> | <u>88 944 654</u> |
| Excédent annuel | <u>3 500 000 \$</u> | <u>1 970 165 \$</u> | <u>2 045 473 \$</u> |
| Excédent, début de l'exercice | | | |
| | - \$ | 6 817 063 \$ | 8 388 323 \$ |
| Affectation de l'excédent | | | |
| | (3 500 000) | (3 524 259) | (3 616 733) |
| Excédent annuel | | | |
| | <u>3 500 000</u> | <u>1 970 165</u> | <u>2 045 473</u> |
| Excédent, fin de l'exercice | | | |
| | <u>- \$</u> | <u>5 262 969 \$</u> | <u>6 817 063 \$</u> |

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc. Statement of Financial Position

March 31

2012

2011

Assets

| | | |
|---|-------------------|-------------------|
| Cash and cash equivalents | \$ 14,018,431 | \$14,916,912 |
| Accounts receivable | 1,611,940 | 1,070,915 |
| Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund (Note 2) | <u>6,720,117</u> | <u>4,387,273</u> |
| | <u>22,350,488</u> | <u>20,375,100</u> |

Liabilities

| | | |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Payables and accruals | 7,527,076 | 6,882,376 |
| Due to New Brunswick EMS Inc. | 4,359,832 | 1,644,759 |
| Due to Province of New Brunswick | 3,820,310 | 7,475,160 |
| Unearned revenue (Note 2) | 6,720,117 | 4,387,273 |
| Capital lease obligation (Note 5) | <u>6,617,217</u> | <u>5,901,105</u> |
| | <u>29,044,552</u> | <u>26,290,673</u> |

| | | |
|----------|------------------|------------------|
| Net debt | <u>6,694,064</u> | <u>5,915,573</u> |
|----------|------------------|------------------|

Non-financial assets

| | | |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Tangible capital assets (Note 4) | 11,940,066 | 12,718,169 |
| Prepaid expenses | <u>16,967</u> | <u>14,467</u> |
| | <u>11,957,033</u> | <u>12,732,636</u> |

| | | |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Accumulated surplus | <u>\$ 5,262,969</u> | <u>\$ 6,817,063</u> |
|---------------------|---------------------|---------------------|

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

Au 31 mars

2012

2011

Actifs

| | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Encaisse et quasi-espèces | 14 018 431 \$ | 14 916 912 \$ |
| Comptes clients | 1 611 940 | 1 070 915 |
| Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (note 2) | <u>6 720 117</u> | <u>4 387 273</u> |
| | <u>22 350 488</u> | <u>20 375 100</u> |

Passifs

| | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Comptes fournisseurs et charges à payer | 7 527 076 | 6 882 376 |
| Somme à payer à SMU Nouveau-Brunswick Inc. | 4 359 832 | 1 644 759 |
| Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick | 3 820 310 | 7 475 160 |
| Recettes comptabilisées d'avance (note 2) | 6 720 117 | 4 387 273 |
| Obligation de location-acquisition (note 5) | <u>6 617 217</u> | <u>5 901 105</u> |
| | <u>29 044 552</u> | <u>26 290 673</u> |

| | | |
|-------------|------------------|------------------|
| Dette nette | <u>6 694 064</u> | <u>5 915 573</u> |
|-------------|------------------|------------------|

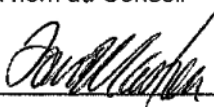

Actifs non financiers

| | | |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Immobilisations corporelles (note 4) | 11 940 066 | 12 718 169 |
| Sommes payées d'avance | <u>16 967</u> | <u>14 467</u> |
| | <u>11 957 033</u> | <u>12 732 636</u> |

| | | |
|-------------------|---------------------|---------------------|
| Excédent accumulé | <u>5 262 969 \$</u> | <u>6 817 063 \$</u> |
|-------------------|---------------------|---------------------|

Engagements (note 6)

Au nom du Conseil

| | | | |
|---|----------------|--|----------------|
|  | Administrateur |  | Administrateur |
|---|----------------|--|----------------|

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc. Statement of Changes in Net Debt

Year Ended March 31

2012

2011

| | | |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Annual surplus | \$ 1,970,165 | \$ 2,045,473 |
| Appropriation of surplus | (3,524,259) | (3,616,733) |
| Acquisition of tangible capital assets | (4,402,962) | (3,226,417) |
| Amortization of tangible capital assets | <u>5,181,065</u> | <u>5,667,969</u> |
| | (775,991) | 870,292 |
| | | |
| Increase in prepaid expenses | <u>(2,500)</u> | <u>(8,283)</u> |
| | | |
| (Increase) decrease in net debt | (778,491) | 862,009 |
| | | |
| Net debt at beginning of year | <u>(5,915,573)</u> | <u>(6,777,582)</u> |
| | | |
| Net debt at end of year | <u>\$ (6,694,064)</u> | <u>\$ (5,915,573)</u> |

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

État de l'évolution de la dette nette

Exercice se terminant le 31 mars

2012

2011

| | | |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Excédent annuel | 1 970 165 \$ | 2 045 473 \$ |
| Affectation de l'excédent | (3 524 259) | (3 616 733) |
| Acquisition d'immobilisations corporelles | (4 402 962) | (3 226 417) |
| Amortissement des immobilisations corporelles | <u>5 181 065</u> | <u>5 667 969</u> |
| | (775 991) | 870 292 |
| Augmentation des sommes payées d'avance | <u>(2 500)</u> | <u>(8 283)</u> |
| (Augmentation) diminution de la dette nette | (778 491) | 862 009 |
| Dette nette, début de l'exercice | <u>(5 915 573)</u> | <u>(6 777 582)</u> |
| Dette nette, fin de l'exercice | <u>(6 694 064) \$</u> | <u>(5 915 573) \$</u> |

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.

Statement of Cash Flows

Year Ended March 31

2012

2011

Increase (decrease) in cash and cash equivalents

| | | |
|--|----------------------|----------------------|
| Operating | | |
| Annual surplus | \$ 1,970,165 | \$ 2,045,473 |
| Appropriation of surplus | (3,524,259) | (3,616,733) |
| Amortization expense | 5,181,065 | 5,667,969 |
| Change in non-cash operating working capital | | |
| Accounts receivable | (541,025) | (634,866) |
| Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund | (2,332,844) | (1,454,769) |
| Due to New Brunswick EMS Inc. | 2,715,073 | 2,948,812 |
| Due to Province of New Brunswick | (3,654,850) | 3,786,957 |
| Prepaid expenses | (2,500) | (8,283) |
| Payables and accruals | 644,700 | (419,670) |
| Unearned revenue | <u>2,332,844</u> | <u>1,454,769</u> |
| | <u>2,788,369</u> | <u>9,769,659</u> |
| Capital | | |
| Net increase (decrease) in capital lease obligation | 716,112 | (870,292) |
| Purchase of tangible capital assets | <u>(4,402,962)</u> | <u>(3,226,417)</u> |
| | <u>(3,686,850)</u> | <u>(4,096,709)</u> |
| Net (decrease) increase in cash and cash equivalents | (898,481) | 5,672,950 |
| Cash and cash equivalents, beginning of year | <u>14,916,912</u> | <u>9,243,962</u> |
| Cash and cash equivalents, end of year | \$ 14,018,431 | \$ 14,916,912 |

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

État des flux de trésorerie

Exercice se terminant le 31 mars

2012

2011

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

| | | |
|--|----------------------|----------------------|
| Exploitation | | |
| Excédent annuel | 1 970 165 \$ | 2 045 473 \$ |
| Affectation de l'excédent | (3 524 259) | (3 616 733) |
| Dépense d'amortissement | 5 181 065 | 5 667 969 |
| Changement aux postes hors trésorerie du fonds de roulement d'exploitation | | |
| Comptes clients | (541 025) | (634 866) |
| Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau | (2 332 844) | (1 454 769) |
| Somme à payer à SMU Nouveau-Brunswick Inc. | 2 715 073 | 2 948 812 |
| Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick | (3 654 850) | 3 786 957 |
| Sommes payées d'avance | (2 500) | (8 283) |
| Comptes fournisseurs et charges à payer | 644 700 | (419 670) |
| Recettes comptabilisées d'avance | <u>2 332 844</u> | <u>1 454 769</u> |
| | <u>2 788 369</u> | <u>9 769 659</u> |
| Capital | | |
| Augmentation (diminution) nette de l'obligation de location-acquisition | 716 112 | (870 292) |
| Achat d'immobilisations corporelles | <u>(4 402 962)</u> | <u>(3 226 417)</u> |
| | <u>(3 686 850)</u> | <u>(4 096 709)</u> |
| (Diminution) augmentation nette de l'encaisse et des quasi-espèces | (898 481) | 5 672 950 |
| Encaisse et quasi-espèces, début de l'exercice | <u>14 916 912</u> | <u>9 243 962</u> |
| Encaisse et quasi-espèces, fin de l'exercice | <u>14 018 431 \$</u> | <u>14 916 912 \$</u> |

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2012

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 \$4,387,273 (2011 - \$2,932,504) plus current year contributions of \$2,674,147 (2011 - \$2,230,580) and interest earned during the year of \$39,887 (2011 - \$18,798) less purchase of assets \$381,190 (2011 - \$794,610) for an ending balance of \$6,720,117 (2011 - \$4,387,273).

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2012

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. Conventions comptables

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 selon les conventions comptables importantes suivantes :

Recettes

Subvention de financement

Les recettes sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Selon cette méthode, les recettes sont comptabilisées 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 méthode de la comptabilité d'exercice. Selon cette méthode, les dépenses sont comptabilisées 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 caisse, les soldes bancaires 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 du fonds en fiducie est comptabilisé comme somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau et comme recettes comptabilisées d'avance dans les comptes de l'entreprise.

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2012

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 |
| Leasehold improvements | over the term of the lease |
| 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. Areas of significant estimates include, but are not limited to the useful lives of tangible capital assets and allowance for doubtful accounts related to user fees.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2012

2. Conventions comptables (suite)

Fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (suite)

Les subventions de la Province relatives 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 du fonds de remplacement et de l'amélioration du réseau était de 4 387 273 \$ (2011 - 2 932 504 \$) plus les contributions de l'exercice courant de 2 674 147 \$ (2011 - 2 230 580 \$) et les intérêts réalisés au cours de l'exercice de 39 887 \$ (2011 - 18 798 \$) moins les achats d'immobilisations de 381 190 \$ (2011 - 794 610 \$) pour un solde de fermeture de 6 720 117 \$ (2011 - 4 387 273 \$).

Sommes payées d'avance

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

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles qui ont une durée de vie utile dépassant la période comptable sont détenues pour l'exploitation de l'entreprise et ne sont pas destinées à être vendues dans le cours normal des opérations. Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût historique net et comprennent tous les coûts directement attribuables à l'acquisition, la construction, le développement et l'installation de l'immobilisation. Les immobilisations corporelles 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 reviennent à l'entreprise; et l'entreprise fait l'acquisition des immobilisations corporelles pour la somme de 1 \$ à la fin du contrat avec l'entreprise externe.

L'amortissement pour radier le coût des immobilisations au cours de leur durée de vie utile estimative est calculé comme suit :

| | |
|---|-------------------------------|
| Véhicules loués en vertu d'un contrat de location-acquisition | 4 ans, amortissement linéaire |
| Améliorations locatives | selon la durée du bail |
| Matériel informatique | selon le contrat |
| Logiciel informatique | selon le contrat |
| Mobilier et agencements | 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 baux de locations-acquisitions est comptabilisé aux recettes. 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.

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2012

3. Billing for ambulance services

The Company has billed residents and non-residents of New Brunswick user fees in the amount of \$4,402,304 (2011 - \$4,115,965). The Company has increased its allowance for uncollectible user fees in the amount of \$803,597 for a total allowance of \$3,839,760 (2011 - \$3,036,163) 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 | Vehicles | Total | |
|---|---------------------------------|---------------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------|---------------------|------------------|----------------------|----------------------|
| | | | | | | | | 2012 | 2011 |
| Cost | | | | | | | | | |
| Opening Cost | \$ 15,684,532 | \$ 768,300 | \$ 629,704 | \$ 1,722,089 | \$ 1,874,919 | \$ 9,163,328 | \$ - | \$ 29,842,872 | \$ 26,998,304 |
| Additions | 3,997,684 | - | 143,595 | 125,306 | 37,215 | 39,282 | 59,880 | 4,402,962 | 3,226,417 |
| Adjustments | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Disposals | (1,447,891) | - | - | - | - | - | - | (1,447,891) | (381,849) |
| Closing cost | \$ 18,234,325 | \$ 768,300 | \$ 773,299 | \$ 1,847,395 | \$ 1,912,134 | \$ 9,202,610 | \$ 59,880 | \$ 32,797,943 | \$ 29,842,872 |
| Accumulated amortization | | | | | | | | | |
| Opening accum. Amortization | \$ 9,737,046 | \$ 287,514 | \$ 515,009 | \$ 1,126,623 | \$ 664,467 | \$ 4,794,044 | \$ - | \$ 17,124,703 | \$ 11,838,583 |
| Amortization | 3,211,912 | 100,651 | 78,450 | 315,349 | 228,727 | 1,245,352 | 624 | 5,181,065 | 5,502,961 |
| Adjustments | - | - | - | - | - | - | - | - | 165,008 |
| Disposals | (1,447,891) | - | - | - | - | - | - | (1,447,891) | (381,849) |
| Closing accumulated amortization | \$ 11,501,067 | \$ 388,165 | \$ 593,459 | \$ 1,441,972 | \$ 893,194 | \$ 6,039,396 | \$ 624 | \$ 20,857,877 | \$ 17,124,703 |
| Net book value | \$ 6,733,258 | \$ 380,135 | \$ 179,840 | \$ 405,423 | \$ 1,018,940 | \$ 3,163,214 | \$ 59,256 | \$ 11,940,066 | \$ 12,718,169 |

The adjustments made during the prior 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 2012

2. Conventions comptables (suite)

Utilisation des estimations

En préparant les états financiers, la direction est requise de faire des estimations et des hypothèses qui ont une incidence sur l'actif et le passif et sur l'actif et le passif éventuel à la date des états financiers. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations. Les postes qui nécessitent des estimations importantes incluent, mais ne se limitent pas à, la durée de vie estimative des immobilisations corporelles et la provision pour créances douteuses reliées aux frais d'utilisation.

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 4 402 304 \$ (2011 - 4 115 965 \$). L'entreprise a augmenté sa réserve pour frais d'utilisation non recouvrables d'un montant de 803 597 \$ pour un total de 3 839 760 \$ (2011 - 3 036 163 \$), basé sur la meilleure estimation possible de la recouvrabilité selon la direction.

4. Immobilisations corporelles

| | Véhicules loués en vertu d'un contrat de location- acquisition | Améliorations locatives | Logiciel informatique | Matériel informatique | Mobilier et agencements | Équipement | Véhicules | Total | 2012 | 2011 |
|--|--|----------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------|------------------|----------------------|----------------------|------|
| Coût | | | | | | | | | | |
| Coût d'ouverture | 15 684 532 \$ | 768 300 \$ | 629 704 \$ | 1 722 089 \$ | 1 874 919 \$ | 9 163 328 \$ | - \$ | 29 842 872 \$ | 26 998 304 \$ | |
| Acquisitions | 3 997 684 | - | 143 595 | 125 306 | 37 215 | 39 282 | 59 880 | 4 402 962 | 3 226 417 | |
| Ajustements | - | - | - | - | - | - | - | - | - | |
| Dispositions | (1 447 891) | - | - | - | - | - | - | (1 447 891) | (381 849) | |
| Coût de fermeture | 18 234 325 \$ | 768 300 \$ | 773 299 \$ | 1 847 395 \$ | 1 912 134 \$ | 9 202 610 \$ | 59 880 \$ | 32 797 943 \$ | 29 842 872 \$ | |
| Amortissement cumulé | | | | | | | | | | |
| Amortissement cumulé d'ouverture | 9 737 046 \$ | 287 514 \$ | 515 009 \$ | 1 126 623 \$ | 664 467 \$ | 4 794 044 \$ | - \$ | 17 124 703 \$ | 11 838 583 \$ | |
| Amortissement | 3 211 912 | 100 651 | 78 450 | 315 349 | 228 727 | 1 245 352 | 624 | 5 181 065 | 5 502 961 | |
| Ajustements | - | - | - | - | - | - | - | - | 165 008 | |
| Dispositions | (1 447 891) | - | - | - | - | - | - | (1 447 891) | (381 849) | |
| Amortissement cumulé de fermeture | 11 501 067 \$ | 388 165 \$ | 593 459 \$ | 1 441 972 \$ | 893 194 \$ | 6 039 396 \$ | 624 \$ | 20 857 877 \$ | 17 124 703 \$ | |
| Valeur comptable nette | 6 733 258 \$ | 380 135 \$ | 179 840 \$ | 405 423 \$ | 1 018 940 \$ | 3 163 214 \$ | 59 256 \$ | 11 940 066 \$ | 12 718 169 \$ | |

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, 2012

5. Capital lease obligation

| | <u>2012</u> | <u>2011</u> |
|--|-------------|-------------|
|--|-------------|-------------|

Payable to RBC leasing in monthly instalments ranging from \$1,593 to \$2,288 including interest at various rates, amortized to and maturing in various periods ending February, 2016. As security, the Company has assigned specific vehicles.

| | | |
|--|---------------------|---------------------|
| | <u>\$ 6,617,217</u> | <u>\$ 5,901,105</u> |
|--|---------------------|---------------------|

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

| | |
|------------------------------|---------------------|
| 2013 | \$ 2,953,277 |
| 2014 | 2,179,331 |
| 2015 | 1,443,462 |
| 2016 | <u>441,800</u> |
| | 7,017,870 |
| Amount representing interest | <u>(400,653)</u> |
| | <u>\$ 6,617,217</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 \$28,155,000.

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 \$28,155,000, 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.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2012

5. Obligation de location-acquisition 2012 2011

Payable à RBC par versements mensuels variant de 1 593 \$ à 2 288 \$, incluant intérêt à des taux divers, amortie et échéant à diverses périodes se terminant en février 2016. En garantie, l'entreprise a nanti des véhicules précis.

6 617 217 \$ 5 901 105 \$

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

| | |
|------------------------------|---------------------|
| 2013 | 2 953 277 \$ |
| 2014 | 2 179 331 |
| 2015 | 1 443 462 |
| 2016 | <u>441 800</u> |
| | 7 017 870 |
| Somme représentant l'intérêt | <u>(400 653)</u> |
| | <u>6 617 217 \$</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 28 155 000 \$.

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 28 155 000 \$, 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 du financement de ce régime donc aucune provision n'est comprise dans les états financiers de l'entreprise pour les sommes du régime de retraite.



www.ambulancenb.ca