



**Annual Report  
Rapport annuel**

2015  
2016

## Table of Contents

<b>PRESIDENT'S MESSAGE</b> .....	<b>4</b>
<b>ORGANIZATIONAL CHART</b> .....	<b>7</b>
<b>OUR MISSION</b> .....	<b>7</b>
<b>OUR VISION</b> .....	<b>7</b>
<b>OUR VALUES</b> .....	<b>7</b>
<b>GOVERNANCE</b> .....	<b>8</b>
<b>OPERATIONS</b> .....	<b>9</b>
Key Objectives .....	9
Medical Communications Management Centre .....	10
MCMC Staffing .....	10
MCMC Training .....	11
MCMC Accreditation .....	11
Praise for MCMC .....	11
Land Ambulance System .....	12
Performance Compliance Requirements .....	13
Fleet .....	14
Fleet Activity .....	14
Air Ambulance Operations .....	15
Grand Manan .....	17
Replacement Aircraft Arrives .....	18
Milestone Year .....	18
<b>FACILITIES</b> .....	<b>18</b>
<b>BILLING</b> .....	<b>18</b>
<b>HUMAN RESOURCES</b> .....	<b>18</b>
Recruitment .....	19
Employee Mental Health and Wellness .....	19
Official Languages .....	20
Employee Engagement .....	21
<b>COMMUNITY INVOLVEMENT</b> .....	<b>21</b>
<b>TRAINING AND QUALITY ASSURANCE</b> .....	<b>22</b>
CPR Public Education Program .....	22
Continuing Medical Education .....	23
Policies and Online Education .....	24
<b>SAFETY PROGRAMS</b> .....	<b>24</b>
Safe Vehicle Operations .....	25
Motor Vehicle Collisions (MVC) Involving Ambulances .....	25
Next Generation Ambulance .....	26
Special Assistance - Syrian Refugee Response .....	26
Emergency Preparedness - Intrepid 2015 .....	26
<b>NEW BRUNSWICK TRAUMA SYSTEM</b> .....	<b>26</b>
NB Trauma Program .....	27
<b>ACCREDITATION (LAND AMBULANCE SERVICE)</b> .....	<b>28</b>

## Table des matières

<b>MOT DU PRÉSIDENT</b> .....	<b>4</b>
<b>ORGANIGRAMME</b> .....	<b>7</b>
<b>NOTRE MISSION</b> .....	<b>7</b>
<b>NOTRE VISION</b> .....	<b>7</b>
<b>NOS VALEURS</b> .....	<b>7</b>
<b>GOUVERNANCE</b> .....	<b>8</b>
<b>OPÉRATIONS</b> .....	<b>9</b>
Principaux objectifs .....	9
Centre de gestion des communications médicales .....	10
Personnel du CGCM .....	10
Formation au CGCM .....	11
Agrément du CGCM .....	11
Éloges envers le CGCM .....	11
Service d'ambulance terrestre .....	12
Conformité aux exigences de rendement .....	13
Flotte .....	14
Activités du Service de flotte .....	14
Service d'ambulance aérienne .....	15
Grand Manan .....	17
Remplacement de l'aéronef .....	18
Année historique .....	18
<b>INSTALLATIONS</b> .....	<b>18</b>
<b>FACTURATION</b> .....	<b>18</b>
<b>RESSOURCES HUMAINES</b> .....	<b>18</b>
Recrutement .....	19
Santé mentale et bien-être des employés .....	19
Langues officielles .....	20
Engagement des employés .....	21
<b>ENGAGEMENT AU SEIN DE LA COLLECTIVITÉ</b> .....	<b>21</b>
<b>FORMATION ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ</b> .....	<b>22</b>
Programme de formation en RCR à l'intention du public .....	22
Formation médicale continue .....	23
Politiques et apprentissage en ligne .....	24
<b>PROGRAMMES DE SÉCURITÉ</b> .....	<b>24</b>
Conduite sûre des véhicules .....	25
Collisions routières impliquant des ambulances .....	25
Prochaine génération d'ambulances .....	26
Aide spéciale aux réfugiés syriens .....	26
Préparatifs d'urgence - projet Intrepid 2015 .....	26
<b>RÉSEAU DE TRAUMATOLOGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK</b> .....	<b>26</b>
Programme de traumatologie du N.-B. ....	27
<b>AGRÉMENT (SERVICE D'AMBULANCE TERRESTRE)</b> .....	<b>28</b>

## PRESIDENT'S MESSAGE

I am pleased to present our Annual Report for 2015-2016, which represents our eighth year of operations.

The Report provides an overview of our organization: our operations, accomplishments, challenges, contributions and financial results for the period of April 1, 2015 to March 31, 2016.

This has been an exciting year for Ambulance New Brunswick (ANB) in terms of our ability to provide the highest level of service and care to patients in the province.

In the spring, we began transitioning our ambulance fleet to a new vehicle. Since May 2015, when an ambulance is returned to the manufacturer at the end of its lease, it is replaced with the new industry-leading ambulance. These next-generation vehicles feature a significantly larger workspace for paramedics, improved access to patients and equipment, an energy-absorbent flexible interior for enhanced safety in a collision, and easy-to-clean plastic interior moldings.

Those resource improvements extend to our air ambulance program as well, which is better positioned than ever to help patients requiring transfers to hospitals around the Maritimes and as far away as Toronto. In early 2016, Voyageur Airways, the company with which we contract for the program's aircraft and flight crew, replaced its 1974 King Air 100 with a 1998 King Air 200. The newer plane means we can fly higher, further and faster – helping us provide an even more efficient and effective service to our patients.

We also made meaningful advancement in terms of the kinds of interventions our paramedics can perform in the field. For example, in December 2015, we introduced a new procedure around spinal protection.

When paramedics arrive at a scene and their assessment indicates the patient may have a spinal injury, the first line of treatment has long been to strap them to a hard spine board in an effort to restrict their spinal movement and prevent further injury.

## MOT DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter notre rapport annuel pour l'exercice 2015-2016, qui reflète notre huitième année d'activité.

Le rapport annuel présente un survol de notre organisation, c'est-à-dire nos activités, nos accomplissements, nos contributions et nos états financiers pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016.

Ce fut une année fort intéressante pour Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) en ce qui concerne notre capacité d'offrir les meilleurs services et soins qui soient aux patients de la province.

Au printemps, nous avons entamé la transition de notre parc d'ambulances à un nouveau véhicule. Depuis mai 2015, chaque ambulance qui est retournée au fabricant au terme de son bail est remplacée par le nouveau modèle de pointe de l'industrie. Ces véhicules de la prochaine génération comptent un espace de travail considérablement plus grand pour les travailleurs paramédicaux, un meilleur accès aux patients et à l'équipement, ainsi qu'un intérieur amortissant flexible pour une sécurité accrue en cas de collision, fait de plastique moulé facile à nettoyer.

L'amélioration des ressources s'étend également à notre Service d'ambulance aérienne, qui est mieux placé que jamais pour aider les patients devant être transférés aux hôpitaux des Maritimes et aussi loin que Toronto. Au début 2016, Voyageur Airways, la compagnie chargée de pourvoir l'aéronef et l'équipage de bord du Service en vertu d'un contrat, a remplacé sa King Air 100 (1974) par une King Air 200 (1998). Ce nouvel aéronef nous permet de voler plus haut, plus loin et plus vite, ce qui nous aide à fournir un service encore plus efficace et opportun à nos patients.

Nous avons également fait des progrès significatifs relativement aux types d'interventions que peuvent réaliser nos travailleurs paramédicaux sur le terrain. Par exemple, nous avons introduit en décembre 2015 une nouvelle procédure sur la protection de la colonne vertébrale.

Lorsque les travailleurs paramédicaux arrivent à un lieu d'intervention et constatent que le patient souffre possiblement d'une blessure à la colonne vertébrale, le premier traitement a longtemps été de le retenir sur une planche dorsale rigide afin de limiter le mouvement de sa colonne vertébrale et prévenir d'autres blessures.

The medical research on this has been extensive in recent years, and we now know the best practice is to transport patients to hospital right on the stretcher currently in our ambulances.

Paramedics who respond to a scene for a traumatic injury can now use a special adjustable stretcher – called a scoop stretcher – to move patients and get them safely on the stretcher. From there, they secure the patient and transport them to the closest and most appropriate hospital, with the specialists on duty to treat their specific injury. This new process is helping us prevent further injury in patients with suspected spinal injuries.

Another way we are working with our partners at hospitals to safeguard the health of New Brunswickers is through a process whereby paramedics can now refer at-risk seniors directly to the Extra-Mural Program for an assessment.

The goal: to extend community-based care and support seniors in their homes longer, and by extension, prevent unnecessary hospitalizations. Phase one of the program was initiated in the Acadian Peninsula in 2015-2016, and saw those activations turn into 114 patient home visits from Extra-Mural practitioners. We will be rolling out the program province wide in June 2016.

An equally important aspect of patient care is to ensure we have the capacity to serve every patient in his or her language of choice, every time. It is our priority and we are making progress. We are working closely with Université de Moncton to provide educational materials and modules to help current employees become bilingual. We are finding creative ways to remind staff of the importance of making the active offer on every call. We also continue our efforts to recruit more qualified bilingual paramedics and flight nurses (all of our 911 ambulance call takers and dispatchers are fluently bilingual).

Providing the best care for our patients and their loved ones is what we strive for every day, in every aspect of our operations. As part of a commitment to continuous improvement, we work with a third-party agency to ask patients

Des recherches médicales approfondies ont été menées à cet égard depuis les dernières années, et nous savons maintenant que la meilleure pratique est de placer le patient directement sur la civière de l'ambulance pendant le transport à l'hôpital.

Les travailleurs paramédicaux qui interviennent à un appel visant un traumatisme ont maintenant accès à une civière ajustable spéciale, nommée civière de relevage, pour déplacer le patient et le monter sur la civière en toute sécurité. Le patient est alors retenu sur la civière et transporté à l'hôpital le plus approprié le plus près, qui compte les spécialistes nécessaires pour traiter sa blessure précise. Ce nouveau processus nous aide à prévenir d'autres blessures chez les patients souffrant possiblement de blessures à la colonne vertébrale.

Une autre manière par laquelle nous travaillons avec nos partenaires des hôpitaux pour protéger la santé de la population du Nouveau-Brunswick, c'est l'adoption d'un processus selon lequel les travailleurs paramédicaux peuvent maintenant recommander l'évaluation des aînés à risque directement au Programme extra-mural.

L'objectif, c'est d'étendre les soins communautaires et d'offrir plus longtemps du soutien à domicile aux aînés pour ainsi prévenir les hospitalisations inutiles. La première phase du programme fut entamée dans la Péninsule acadienne en 2015-2016, et les recommandations des travailleurs paramédicaux ont entraîné 114 visites aux domiciles de patients par des praticiens du Programme extra-mural. Le programme de recommandation sera lancé à l'échelle provinciale en juin 2016.

Un autre aspect tout aussi important des soins aux patients est de veiller à ce que nous comptons la capacité de toujours servir chaque patient dans sa langue de choix. Il s'agit là de notre priorité et nous faisons des progrès. Nous travaillons de près avec l'Université de Moncton afin d'offrir du matériel et des modules d'apprentissage aux employés actuels pour les aider à devenir bilingues. Nous trouvons des manières créatives de rappeler aux employés l'importance de présenter l'offre active à chaque appel et nous continuons à nous efforcer de recruter encore plus de travailleurs paramédicaux et d'infirmiers de vols bilingues qualifiés (tous nos téléphonistes et répartiteurs des appels 911 sont parfaitement bilingues).

Chaque jour, dans tous les aspects de nos opérations, nous visons à fournir les meilleurs soins qui soient à nos patients et leurs proches. Dans le cadre de notre engagement envers l'amélioration continue, nous travaillons avec une agence tierce afin de poser

directly and confidentially about their experience. In 2015, our rating for overall satisfaction was 9.63 out of 10, an all-time high.

We know in order to help our team be at their best for patients, we need to do a better job at supporting their emotional well-being. When it comes to mental health, there is no one-size-fits-all solution. In 2015-2016 we introduced a range of new resources for employees; among them, access to psychologists specialized in Post-Traumatic Stress Disorder. Caring for our own in this way, and expanding the resources available is something we will continue to focus on through 2016 and beyond.

To finish, I want to say a heartfelt thank you to our employees: to the paramedics, dispatchers and flight nurses on the front lines of emergency medical care, and to the operations leadership and support staff at New Brunswick EMS who ensure we have the programs, processes and people in place to provide excellent pre-hospital emergency care to New Brunswickers and their guests. Your commitment to quality, safety and care is changing lives for the better.

Respectfully submitted,



**Matthew Crossman**  
*President and CEO*

directement aux patients, en toute confidentialité, des questions au sujet de leur expérience. En 2015, notre note de satisfaction globale était 9,63 sur 10, la plus haute jamais obtenue.

Nous savons qu'il nous faut mieux appuyer le bien-être émotionnel de nos employés si nous voulons les aider à donner leur maximum aux patients. En ce qui concerne la santé mentale, il n'existe aucune solution universelle. En 2015-2016, nous avons introduit diverses nouvelles ressources pour les employés, dont l'accès à des psychologues spécialisés en état de stress post-traumatique. En 2016 et dans les années à venir, nous continuerons de nous concentrer à prendre ainsi soin de nos propres employés et d'accroître les ressources à leur disposition.

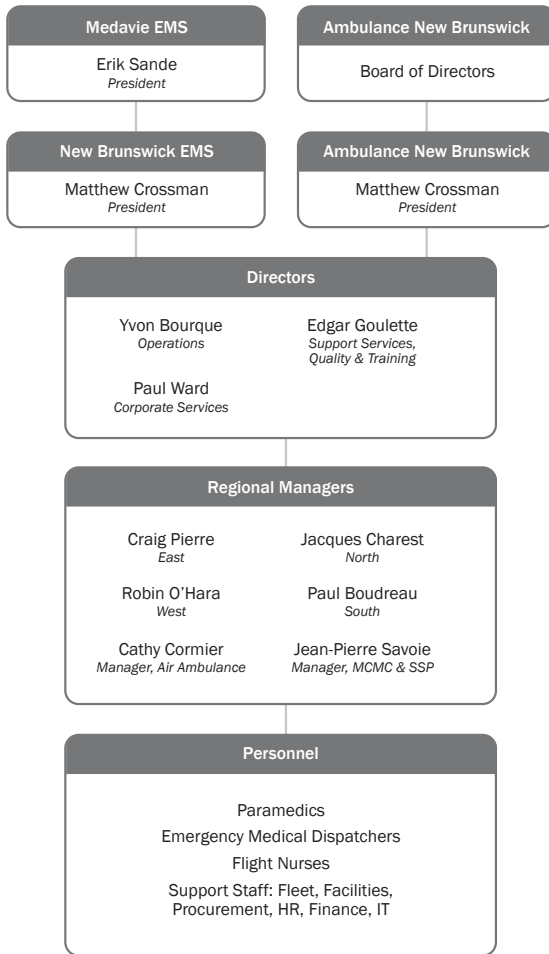
Pour terminer, je tiens à remercier sincèrement nos employés, c'est-à-dire les travailleurs paramédicaux, les répartiteurs et les infirmiers de vol qui sont sur la ligne de front des soins médicaux d'urgence, ainsi que la direction des opérations et le personnel de soutien de SMU Nouveau-Brunswick qui veillent à ce que nous ayons les programmes, processus et personnes en place pour assurer la prestation d'excellents soins d'urgence préhospitaliers à la population et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick. Votre engagement envers la qualité, la sécurité et les soins change les vies pour le mieux.

Respectueusement soumis,

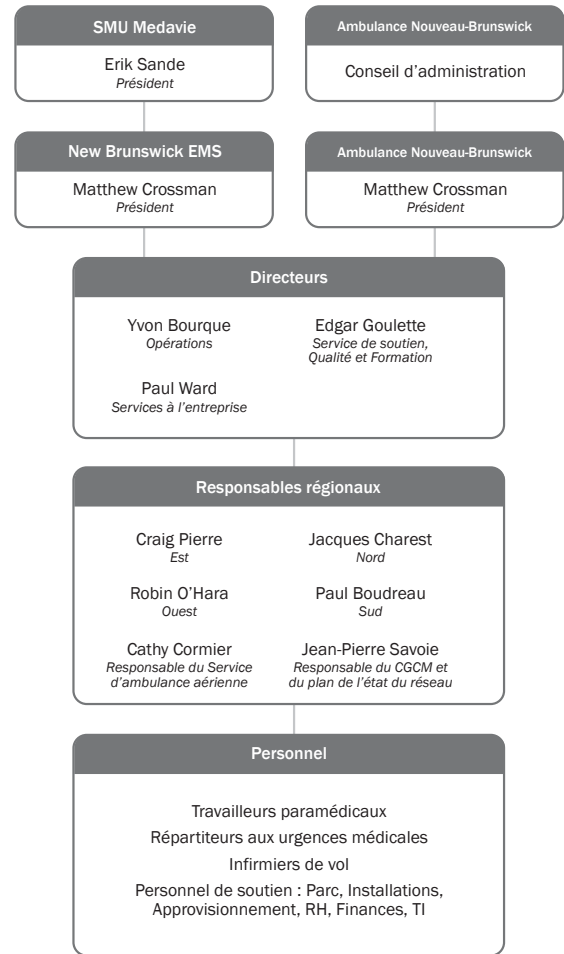


**Matthew Crossman**  
*Président-directeur général*

## ORGANIZATIONAL CHART



## ORGANIGRAMME



## OUR MISSION

We are committed to the delivery of innovative health care, safety and communications solutions through knowledgeable and caring professionals.

## OUR VISION

We believe in a better life for the communities we serve.

## OUR VALUES

**Quality:** Providing the highest quality service through innovative dealings

**Integrity:** Demonstrating honesty, equity, courtesy and professionalism in all our dealings

## NOTRE MISSION

Nous nous engageons à fournir des solutions novatrices en matière de soins de santé, de sécurité et de communication par l'entremise de professionnels qualifiés et attentionnés.

## NOTRE VISION

Nous croyons en une vie meilleure pour les collectivités que nous servons.

## NOS VALEURS

**Qualité :** Fournir des services de la plus haute qualité par des rapports novateurs

**Intégrité :** Faire preuve d'honnêteté, d'équité, de courtoisie et de professionnalisme dans tous nos rapports

**Accountability:** Being accountable to our clients, coworkers and to the public we serve

**Leadership:** Developing, coaching and motivating staff to grow and do their best

**Safety:** Providing safe working conditions for our staff and clients

**Community:** Taking an active role in our local communities as it relates to a better life in the communities we serve

## GOVERNANCE

Ambulance New Brunswick Inc. (ANB) 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:

- To provide comprehensive, province-wide ambulance services to the citizens, residents and visitors of New Brunswick. These services include air and land ambulance services, all in accordance with applicable provincial legislation and policy direction.
- To provide the communication and dispatch systems necessary to meet the standards developed for ANB
- To enter into performance-based contracts with third-party service providers for the management and delivery of the ambulance service at the discretion of the Board of Directors.
- To be accountable to the Minister of Health with respect to the use of funding provided by the Department of Health and to make such periodic reports thereon as the Board of Directors deems appropriate.
- To do such things that, 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 services.

**Reddition de comptes :** Assurer la reddition de comptes à nos clients, à nos collègues et au public que nous servons

**Leadership :** Perfectionner, encadrer et stimuler le personnel afin de permettre sa croissance et la réalisation de son potentiel

**Sécurité :** Offrir des conditions de travail sécuritaires pour notre personnel et nos clients

**Communauté :** Jouer un rôle actif au sein des collectivités locales, afin d'assurer une vie meilleure pour les collectivités que nous servons

## GOVERNANCE

Ambulance Nouveau-Brunswick inc. (ANB) a été constituée en société le 6 juin 2007 et qui a reçu du gouvernement du Nouveau-Brunswick, le 16 décembre 2007, le permis pour fournir les services d'ambulance.

Le but principal de la société 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 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.

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

The President reports to the Board of Directors, whose members are appointed by the Department of Health and are employees of the Government of New Brunswick (GNB). The Board members as of March 31, 2016, are:

Renée Laforest, Chair (GNB)  
John Estey, Vice-Chair (GNB)  
Patsy MacKinnon, Secretary-Treasurer (GNB)  
Claude Allard, Director (GNB)  
Dan Coulombe, Director (GNB)  
Jean Daigle, Director (Horizon)  
Stéphane Legacy, Director (Vitalité)  
Mark Thompson, Director (GNB)

## OPERATIONS

### Key Objectives

The key objectives of ANB are to provide:

- a single, province-wide, performance-based EMS system
- reliable ambulance coverage for the entire province through a dynamic deployment response plan, which sees crews reposition as needed
- consistent, quality patient care through standardized medical protocols
- a centralized Medical Communications Management Centre to oversee all 911 ambulance deployment and inter-facility patient transfers
- coordinated non-emergency transfer services
- standardized fleet and equipment
- standardized Human Resources management
- ongoing education and skills training for ambulance personnel
- a commitment to attain national accreditation

Afin de remplir son mandat, ANB a signé un contrat fondé sur le rendement pour une période de dix ans avec Services médicaux d'urgence du Nouveau-Brunswick Inc. (SMU NB) en vue de gérer et de fournir les services d'ambulance. Comme prévu par ce contrat, le président de SMU NB est également le président d'ANB.

Le président relève du Conseil d'administration, dont les membres sont des employés du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) et nommés par le ministère de la Santé. Au 31 mars 2016, ces membres sont :

Renée Laforest, présidente (GNB)  
John Estey, vice-président (GNB)  
Patsy MacKinnon, secrétaire-trésorière (GNB)  
Claude Allard, directeur (GNB)  
Dan Coulombe, directeur (GNB)  
Jean Daigle, directeur (Horizon)  
Stéphane Legacy, directeur (Vitalité)  
Mark Thompson, directeur (GNB)

## OPÉRATIONS

### Principaux objectifs

ANB a pour objectifs principaux de fournir :

- un unique système de services médicaux d'urgence (SMU) fondé sur le rendement à l'échelle provinciale;
- une couverture ambulancière fiable pour la province entière grâce à un plan d'intervention basé sur le déploiement dynamique, qui permet de déplacer les équipes au besoin
- des soins uniformes et de qualité aux patients grâce à des protocoles médicaux uniformisés
- un Centre de gestion des communications médicales (CGCM) centralisé afin de gérer le déploiement des ambulances pour les appels 911 et les transferts entre établissements
- des services coordonnés en matière de transferts non urgents
- une flotte et un ensemble d'équipement uniformes
- une gestion uniformisée des ressources humaines
- une formation continue et un maintien des compétences du personnel ambulancier
- son engagement envers l'obtention de l'agrément national.



## Medical Communications Management Centre

Based in Moncton, our 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.

When a person calls 911, their call is answered by one of several public service answering points in the province. Calls for medical help are then quickly transferred to our MCMC. From there our emergency medical dispatchers (EMDs) work as a team to help. While the call-taker stays on the phone with the 911 caller, obtaining important information about the situation and providing medical instruction over the phone if necessary, the dispatcher assigns the closest available ambulance and relays all the pertinent information to the responding paramedics so they know what to expect and can formulate their treatment plan before arriving on scene.

Monitoring and reporting on 911 call processing times is an integral component of our operations. By using 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.

Our EMDs and paramedic crews also have access to a comprehensive digital mapping system. Integrated with a GPS/AVL (automatic vehicle location) system in each ambulance, the technology enables our dispatchers to pinpoint where a 911 caller is located and where the closest available ambulance is to that location.

The system is updated daily and identifies changes such as road closures and current repair projects for our team so we can troubleshoot and adjust our response, if necessary.

With these technologies our 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

Our MCMC responds to 911 calls for help and coordinates inter-facility patient transfers 24 hours a day, 365 days a year.

We have a complement of approximately 11 employees on duty at the Centre during a shift.

## Centre de gestion des communications médicales

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

Lorsqu'une personne compose le 911, son appel est reçu à l'un des centres de prise d'appels pour la sécurité du public de la province. Les appels pour de l'aide médicale sont alors rapidement transférés à notre CGCM. Ensuite, nos répartiteurs médicaux d'urgence (RMU) travaillent en équipe pour fournir de l'aide. Pendant que le téléphoniste reste en ligne avec l'appelant, obtenant des informations sur la situation et fournissant des directives médicales par téléphone au besoin, le répartiteur affecte l'ambulance la plus près et communique aux travailleurs paramédicaux intervenants toutes les informations pertinentes afin qu'ils sachent à quoi s'attendre afin de pouvoir établir un plan de traitement avant d'arriver sur les lieux.

La surveillance des délais de traitement des appels 911 et les rapports à cet égard constituent une partie intégrante de nos opérations. Grâce au logiciel de répartition assistée par ordinateur (RAO) accompagné du logiciel de triage des appels au 911, plus de 90 p. 100 des appels d'urgence sont traités et suivis de l'envoi d'une ambulance en moins de 90 secondes.

Nos RMU et nos équipes paramédicales ont aussi accès à un système complet de cartographie numérique. Avec un système GPS/LAV (localisation automatique des véhicules) intégré dans chaque ambulance, la technologie permet à nos répartiteurs d'identifier l'emplacement exact des appelants 911 et de l'ambulance la plus près.

Le système fait l'objet de mises à jour quotidiennes et repère des changements tels que les fermetures routières et les travaux de construction, afin de nous permettre de trouver des solutions et d'ajuster notre intervention au besoin.

Grâce à ces technologies, notre CGCM est un centre de répartition techniquement avancé, capable de trier rapidement l'état des patients et de coordonner la répartition des ambulances dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick.

### Personnel du CGCM

Notre CGCM répond aux appels 911 et coordonne les transferts entre établissements 24 heures par jour, 365 jours par année.

Chaque quart au CGCM est réalisé par un effectif d'environ 11 employés.

In total, ANB employs 63 professionals as EMDs and critical care transport coordinators. Every employee who works at MCMC is fluently bilingual.

Additionally, we have an operations manager on duty around the clock, overseeing this key aspect of our operations and supporting the EMDs who do their part to provide care and support to our patients, co-responders and the public at large.

### **MCMC Training**

Ambulance New Brunswick provides emergency medical dispatch training to new employees. The training program is eight weeks long and is delivered by a combination of mentors. The program includes geographical and situational awareness training, anatomy and physiology, medical terminology and key concepts in communication, crisis intervention and critical thinking skills. It combines classroom learning with real-world training.

We delivered one course this fiscal year, with five (5) successful candidates.

### **MCMC Accreditation**

In 2013, MCMC earned the distinction of Accredited Centre of Excellence and, in February 2016, the Centre was re-accredited, meaning it continues to maintain the highest standards – internationally – for excellence and quality in emergency response.

### **Praise for MCMC**

In 2016, MCMC and one of our operations managers received national recognition for a technology developed in house to help make our existing systems work smarter.

The technology is called RECOL and it allows our ambulance dispatch centre to customize existing systems so they meet our needs better and improve our operations in the field. We use it to (1) enhance our CAD dispatching system, (2) optimize our ambulance deployment model, and (3) quickly send notifications and alerts to targeted groups of individuals.

In June 2015, the creator of the program, operations manager Joel LeBlanc, was recognized nationally by the Paramedic Chiefs of Canada with an Award of Excellence in the category of innovative treatment or technology. Then in November, Joel was named Technologist of the Year by the Association of Public-Safety Communications Officials (APCO Canada).

Au total, ANB emploie 63 professionnels à titre de RMU et de coordonnateurs du transport de patients en phase critique (CTPPC). Chaque employé travaillant au CGCM est parfaitement bilingue.

Un responsable des opérations est également en service en tout temps, afin de superviser cet aspect clé de nos opérations et d'appuyer les RMU qui contribuent à fournir des soins et du soutien à nos patients, aux co-intervenants et au grand public.

### **Formation au CGCM**

Ambulance Nouveau-Brunswick offre une formation en répartition médicale d'urgence aux nouveaux employés. Le programme de formation de huit semaines est livré par divers mentors, et comprend une formation sur la conscience de la géographie et de la situation, l'anatomie et la physiologie, la terminologie médicale et les concepts clés en communication, les interventions en situation de crise et la pensée critique. La formation a lieu en salle de classe et dans un cadre réel.

Le cours fut offert une seule fois pendant l'exercice financier, et cinq (5) candidats l'ont terminé avec succès.

### **Agrément du CGCM**

En 2013, le CGCM a obtenu la distinction de Centre d'excellence agréé; le CGCM fut réagréé en février 2016, ce qui signifie qu'il continue de maintenir les normes les plus élevées au niveau international pour l'excellence et la qualité de ses interventions d'urgence.

### **Éloges envers le CGCM**

En 2016, le CGCM et l'un de nos responsables des opérations ont obtenu une reconnaissance nationale pour avoir développé à l'interne une technologie visant à faire travailler nos systèmes existants plus intelligemment.

La technologie, nommée RECOL, permet à notre centre de répartition d'ambulance de personnaliser les systèmes existants pour mieux répondre à nos besoins et améliorer nos opérations sur le terrain. Nous l'utilisons pour améliorer notre système de répartition assistée par ordinateur, optimiser notre modèle de déploiement des ambulances et envoyer rapidement des avis et des alertes à des groupes cibles.

En juin 2015, un prix d'excellence des Chefs paramédics du Canada pour la catégorie traitement ou technologie innovant(e) fut décerné au créateur du programme, le responsable des opérations Joel LeBlanc. En novembre 2015, Joel fut nommé technologue de l'année par l'Association of Public-Safety Communications Officials (APCO Canada).

## Land Ambulance System

Any time someone in New Brunswick dials 911 because a patient needs medical help, it is ANB's dedicated paramedics who provide that care, compassion and safe transport to hospital.

Each ambulance is staffed with two paramedics. When a crew is dispatched to a call, the paramedics work together to formulate a treatment plan while en route to the scene. They do this using information relayed to them in real time from their dispatcher (remember: while a call-taker is getting information from the 911 caller, the dispatcher is sharing the pertinent details with the responding paramedic crew).

Ambulance New Brunswick's paramedics practice at the PCP scope. PCP stands for primary care paramedic, and ours are some of the most skilled in the country. In delivering medical care, our paramedics follow national guidelines, called the National Occupational Competency Profile, and they practice at the highest level of the PCP guidelines. Their scope of practice includes advanced airway techniques, IV therapy and other interventions, as well as the administration of various medications.

On March 31, 2016, we had 948 primary care paramedics in our service (including full time, part time and casual employees).

### System Objectives

The primary objectives of our land ambulance system are to:

- deliver high quality pre-hospital care to New Brunswickers and their guests
- maintain equitable service levels in keeping with our performance-based contract
- enhance system and performance management, and monitoring capability
- employ a dynamic deployment model with rapid response capability

In addition to 911 emergency calls, which amount to approximately half of our overall call volume, ANB also completes patient transfers between hospitals; these account for nearly one third of our calls. The remaining ambulance calls we respond to are categorized as 911 non-emergencies, meaning there is no perceived threat to life or limb.

## Service d'ambulance terrestre

Chaque fois qu'une personne au Nouveau-Brunswick compose le 911 parce qu'un patient a besoin d'aide médicale, ce sont les travailleurs paramédicaux dévoués d'ANB qui lui offrent des soins, de la compassion et le transport sécuritaire à l'hôpital.

Chaque ambulance est dotée de deux travailleurs paramédicaux. Lorsqu'une équipe est affectée à un appel, les travailleurs paramédicaux travaillent ensemble pour formuler un plan de traitement pendant qu'ils se rendent au lieu d'intervention. Pour ce faire, ils se fondent sur les renseignements qui leur sont transmis en temps réel par leur répartiteur (rappel : alors que le téléphoniste obtient de l'information de la personne ayant composé le 911, le répartiteur transmet les détails pertinents à l'équipe paramédicale intervenante).

Les travailleurs paramédicaux d'ANB exercent leurs fonctions selon le champ d'activité de TPSP (travailleur paramédical en soins primaires), et comptent parmi les plus qualifiés du pays. Lorsqu'ils prodiguent des soins médicaux, nos travailleurs paramédicaux suivent les lignes directrices nationales formant le profil national de compétence professionnelle et ils exercent au plus haut niveau des lignes directrices relatives aux TPSP. Leur champ d'activité comprend des techniques d'assistance respiratoire avancée, les traitements intraveineux, d'autres interventions, ainsi que l'administration de divers médicaments.

Au 31 mars 2016, nous comptons 948 travailleurs paramédicaux en soins primaires (à plein temps, à temps partiel et occasionnels) à notre service.

### Objectifs du Service

Les principaux objectifs du système d'ambulance terrestre d'ANB sont :

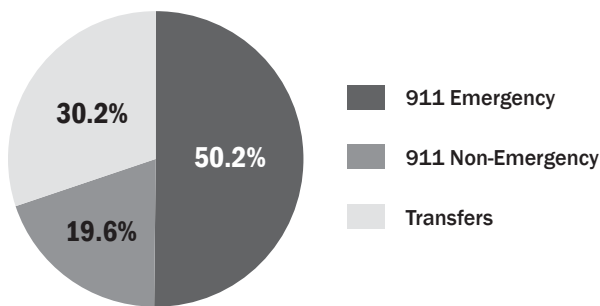
- de fournir des soins préhospitaliers de grande qualité aux citoyens et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick
- de maintenir des niveaux de service équitables conformément à notre contrat fondé sur le rendement
- d'améliorer la gestion du rendement et la capacité de surveillance
- d'utiliser un modèle de déploiement dynamique ayant une capacité d'intervention rapide

En plus des appels 911 qui comptent pour près de la moitié de notre volume d'appels global, ANB effectue également des transferts de patients entre hôpitaux, ce qui constitue presque le tiers de nos appels. Le reste des appels auxquels nous intervenons sont classés comme des appels 911 non urgents, ce qui signifie qu'il n'existe aucun danger apparent de mort ou de perte d'un membre.

The total land call volume for both 911 calls and inter-facility transfers for the 2015-2016 fiscal year was 102,560. This represents a decrease of 1,722 calls from the 2014-2015 fiscal year.

The following graph illustrates the distribution of calls:

### 2015-2016 Call Types



### Performance Compliance Requirements

As part of its contract, NB EMS, the private-sector company charged with managing the delivery of the provincial ambulance service on behalf of the Government of New Brunswick, has specific performance objectives it must meet. Those objectives relate to our core business of dispatching and ambulance response, as well as to aspects such as customer service and data entry.

NB EMS met all the operational performance requirements set out in its contract for land ambulance for the year ending March 31, 2016.

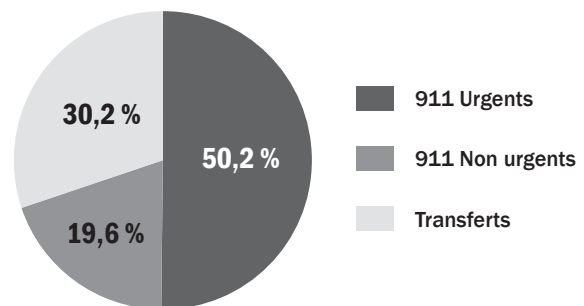
The following table illustrates the performance for the period:

	Region	April May June		July August September		October November December		January February March	
		Obligation	Performance	Obligation	Performance	Obligation	Performance	Obligation	Performance
Emergency	North	90%	96.35%	90%	94.36%	90%	94.67%	90%	93.35%
	South	90%	93.95%	90%	93.68%	90%	92.29%	90%	92.13%
	East	90%	94.74%	90%	93.23%	90%	93.50%	90%	93.72%
	West	90%	94.62%	90%	93.50%	90%	93.03%	90%	91.69%
Non-Emergency and Transfers	Province	90%	97.83%	90%	96.62%	90%	97.32%	90%	97.36%
Call Processing Time	Province	90%	97.18%	90%	96.58%	90%	97.44%	90%	96.63%
Compliance to Dispatch Protocol	Province	90%	99.08%	90%	94.76%	90%	97.47%	90%	97.76%
Data Entry	Province	90%	99.68%	90%	99.01%	90%	99.45%	90%	99.02%
Documentation	Province	90%	91.25%	90%	90.24%	90%	89.34%	90%	93.48%
Customer Service	Province	90%	9/9/10	90%	N/A	90%	9/8/10	90%	N/A
Reporting	Province	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, le nombre total d'appels 911 et de transferts entre établissements au Service d'ambulance terrestre s'élevait à 102 560, soit 1 722 de moins qu'à l'exercice financier 2014-2015.

Le graphique ci-dessous illustre la répartition des appels :

### Types d'appels 2015-2016



### Exigences de conformité relatives au rendement

Dans le cadre de son contrat, SMU NB, l'entreprise du secteur privé responsable de gérer la prestation du service d'ambulance provincial de la part du gouvernement du Nouveau-Brunswick, doit atteindre certains objectifs de rendement particuliers. Ces objectifs sont axés sur la répartition et les interventions par ambulance ainsi que sur des aspects tels que le service à la clientèle et la saisie de données.

SMU Nouveau-Brunswick a satisfait toutes les exigences de rendement opérationnel décrites dans le contrat relatif au Service d'ambulance terrestre pour l'exercice se terminant le 31 mars 2016.

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

	Région	Avril-mai-juin		Juillet-août-sept.		Oct.-nov.-déc.		Jan.-fév.-mars	
		Obligation	Rendement	Obligation	Rendement	Obligation	Rendement	Obligation	Rendement
Appels urgents	Nord	90%	96.35%	90%	94.36%	90%	94.67%	90%	93.35%
	Sud	90%	93.95%	90%	93.68%	90%	92.29%	90%	92.13%
	Est	90%	94.74%	90%	93.23%	90%	93.50%	90%	93.72%
	Ouest	90%	94.62%	90%	93.50%	90%	93.03%	90%	91.69%
Appels non urgents et transferts	Province	90%	97.83%	90%	96.62%	90%	97.32%	90%	97.36%
Temps de traitement des appels	Province	90%	97.18%	90%	96.58%	90%	97.44%	90%	96.63%
Conformité au protocole de répartition	Province	90%	99.08%	90%	94.76%	90%	97.47%	90%	97.76%
Entrée des données	Province	90%	99.68%	90%	99.01%	90%	99.45%	90%	99.02%
Documentation	Province	90%	91.25%	90%	90.24%	90%	89.34%	90%	93.48%
Service à la clientèle	Province	90%	9/9/10	90%	S.O.	90%	9/8/10	90%	S.O.
Production de rapports	Province	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Footnotes:

- a. *We are required to respond to 911 emergency calls in urban areas in nine minutes or less 90 per cent of the time. We are required to respond to 911 emergency calls in rural areas in 22 minutes or less 90 per cent of the time.*
- b. *Emergency calls are measured on a regional basis, consolidated by volume weighting for both urban and rural community calls.*
- c. *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.*
- d. *Annual volume weighted average based on response time performance as per contract.*

## Fleet

Ambulance New Brunswick operates a fleet of 134 ambulances. Ambulances are built in New Brunswick by Malley Industries and obtained through a lease program. We have four clinical support units, used by our regional managers to assist field crews in responding to large-scale emergencies or at any scene where additional resources are required. We also have two fleet vehicles, used by the Department for road-side ambulance servicing requirements, urgent parts pick-ups, to tow equipment such as generators or support trailers, to transport parts between our fleet centres or vendors, and more.

We operate out of two fleet centres – our primary facility in Moncton on Rooney Crescent as well as a second, smaller servicing facility located at our Fredericton station.

Our Fleet Department employs vehicle technicians and decontamination/equipment supply technicians. These professionals manage the servicing, maintenance and deep cleaning of ANB's equipment, ambulances and support units.

## Fleet Activity

The 2015-2016 fiscal year was a busy year for our Fleet operations as we started transitioning our fleet from a Ford E350 chassis to the Dodge Ram ProMaster in May 2015. The move was necessary as the Ford chassis was discontinued in 2015.

Notes :

- a. *Nous sommes dans l'obligation de répondre aux appels 911 dans les régions urbaines en moins de 9 minutes, dans 90 p. 100 des cas. Nous sommes dans l'obligation de répondre aux appels 911 dans les régions rurales en moins de 22 minutes, dans 90 p. 100 des cas.*
- b. *Les appels d'urgence sont mesurés à l'échelle régionale et consolidés par pondération du volume pour les appels des collectivités urbaines et rurales.*
- c. *Les appels non urgents, 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.*
- d. *Volume moyen pondéré annuel en fonction des délais d'intervention conformes au contrat.*

## Flotte

Ambulance Nouveau-Brunswick gère une flotte de 134 ambulances fabriquées au Nouveau-Brunswick par Malley Industries et obtenues en vertu d'un programme de location. Nous comptons quatre unités de soutien clinique, utilisées par nos directeurs régionaux pour aider les équipes sur le terrain à intervenir aux urgences de grande envergure ou à tout autre lieu où des ressources additionnelles sont requises. Nous comptons également deux véhicules de fonction utilisées par le Service de flotte pour l'entretien d'ambulances en bord de route, le ramassage urgent de pièces, le remorquage d'équipement (p. ex., génératrices ou roulettes de soutien), le transport de pièces entre nos centres de flotte ou nos fournisseurs, ainsi que bien d'autres activités.

Nos activités se font à partir de deux centres de flotte : notre établissement principal à Moncton sur le croissant Rooney et notre deuxième, plus petit établissement de maintenance, à notre station de Fredericton.

Notre Service de flotte comprend des techniciens de véhicules et des techniciens en décontamination et en approvisionnement. Ces professionnels s'occupent de l'entretien, de la réparation et du nettoyage en profondeur de l'équipement, des ambulances et des unités de soutien d'ANB.

## Activités du Service de flotte

L'exercice financier 2015|2016 fut fort occupé du côté des opérations du Service de flotte; en mai 2015, nous avons entamé la transition de notre flotte du modèle de châssis Ford E350 au modèle Dodge Ram ProMaster. Cette transition imposée résultait du fait que le châssis Ford ne serait plus fabriqué en 2015.

Over the course of the fiscal year, we took delivery of 39 new Dodge Ram ProMaster vehicles, which represents approximately 30 per cent of our fleet. Remaining ambulances will be replaced with the new model as they come to the end of their lease and are removed from our operations and returned to the manufacturer.

During the year, our ambulances travelled a total of 10.5 million kilometers. Each ambulance travelled an average of 6,560 kilometers per month.

A total of 4,228 work orders were opened to support and maintain our fleet, and we received ambulances on 1,718 occasions for scheduled maintenance and deep cleaning and/or decontamination.

Over the course of the year, 38 units were removed from service and 39 new units entered service. We took early delivery of one unit in March that was scheduled for April 2016.

### **Air Ambulance Operations**

Ambulance New Brunswick's Air Ambulance Program consists of a dedicated fixed-wing aircraft, which is provided by Voyageur Airways Ltd., under a 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

Ambulance New Brunswick's Air Ambulance transfers sick and injured patients to specialized hospitals across the Maritimes and as far away as Quebec and Ontario.

Our Air team for every mission consists of two pilots flying the plane and two critical care flight nurses, who are among the most highly-skilled registered nurses in the province. They provide critical care in extreme and challenging conditions, removed from the support and amenities of a hospital.

Au cours de l'exercice financier, nous avons reçu 39 véhicules Dodge Ram ProMaster, ce qui représente environ 30 p. 100 de notre flotte. Le reste des ambulances seront remplacées par le nouveau modèle au fur et à mesure qu'elles atteignent la fin de leur location et qu'elles sont retirées de nos opérations, puis retournées au fabricant.

Au cours de l'exercice, nos ambulances ont parcouru un total de 10,5 millions de kilomètres, et le kilométrage mensuel moyen de chaque ambulance s'élevait à 6 560 kilomètres.

Un total de 4 228 ordres de travail a été émis afin de voir à l'entretien et à la maintenance de notre flotte, et 1 845 instances de maintenance prévue et de nettoyage en profondeur/décontamination d'ambulances ont eu lieu.

Pendant l'exercice financier, 38 unités ont été retirées du service et 39 nouvelles unités mises en service. Nous avons accepté la livraison avant terme d'une unité en mars, qui n'était prévue que pour avril 2016.

### **Service d'ambulance aérienne**

Le Service d'ambulance aérienne d'ANB opère à partir d'un aéronef à voilure fixe, fourni par Voyageur Airways Ltd., en vertu d'un contrat avec cette entreprise.

Les principaux objectifs du programme sont :

- de réaliser des transports visant des soins critiques sur une base intraprovinciale et interprovinciale
- d'offrir des soins uniformes et de grande qualité aux patients gravement malades tout en réduisant le temps passé en dehors de l'hôpital
- d'effectuer le transfert des patients entre établissements et ramener ces patients lorsqu'ils reçoivent des services interprovinciaux
- de réduire la nécessité de se fier à des transporteurs aériens externes pour réaliser ces fonctions

Le Service d'ambulance aérienne d'ANB transporte des patients malades ou blessés vers des hôpitaux spécialisés dans les Maritimes et aussi loin que Québec et Ontario.

Notre équipe aérienne est composée de deux pilotes et deux infirmiers de vol en soins critiques, qui comptent parmi les infirmiers accrédités les plus compétents de la province. Ils fournissent des soins critiques dans des conditions extrêmes et difficiles, sans le soutien ni les commodités d'un hôpital.

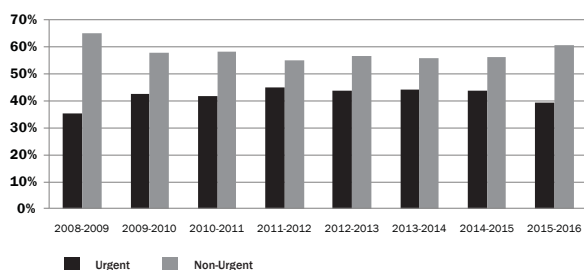
We employ nine (9) full-time and three (3) part-time critical care flight nurses.

Our nurses receive initial and ongoing training to maintain a high degree of clinical competence. They hold current certifications in Basic Cardiac Life Support, Advanced Cardiac Life Support, Pediatric Advanced Life Support, and Trauma Nursing Core Course. They also receive additional training including aircraft safety, advanced airway management (which includes mechanical ventilation and endotracheal intubation), flight physiology/barophysiology, as well as land and water survival.

Our Air Ambulance completed 575 patient transfers during the 2015-2016 fiscal year.

Forty per cent of the patients transferred were classified as emergent or urgent, and 60 per cent were classified as non-urgent.

### Urgency 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.*

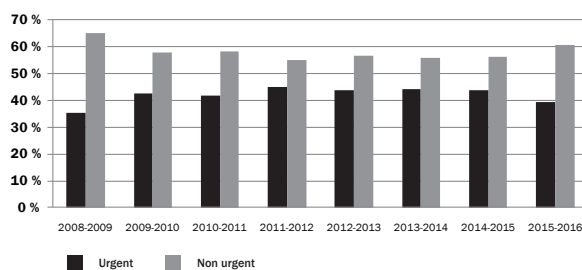
Nous employons neuf (9) infirmiers de vol en soins critiques à temps plein et trois (3) à temps partiel.

Nos infirmiers reçoivent une formation initiale et continue destinée à maintenir des compétences cliniques de niveau élevé. Ils sont actuellement certifiés en soins de base en réanimation cardiorespiratoire (SBRC), en soins avancés en réanimation cardiorespiratoire (SARC), en soins avancés en réanimation pédiatrique (SARP) et en soins infirmiers en traumatologie. Ils reçoivent aussi des formations supplémentaires sur des sujets tels que la sécurité aérienne, les soins avancés des voies respiratoires (qui comprennent la ventilation mécanique et l'intubation endotrachéale), la physiologie et barophysologie en vol, ainsi que la survie dans l'eau et sur terre.

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, 575 transferts de patients furent réalisés par notre Service d'ambulance aérienne.

Parmi les patients transférés, 40 p. 100 des cas étaient considérés comme très urgents ou urgents, et 60 p. 100 étaient non urgents.

### Degré d'urgence des transferts de patients par ambulance aérienne

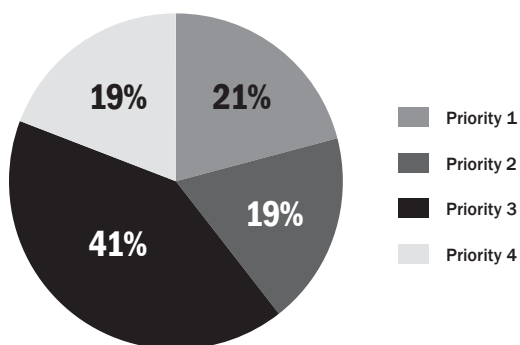


**Notes :**

*Le transport urgent vise les patients qui ont besoin d'un transfert immédiat ou urgent en raison d'un risque imminent de perte de membre ou de vie, ou les patients instables ou stables uniquement en raison d'interventions.*

*Le transport non urgent vise les patients stables qui se font transférer pour des tests ou procédures prévus non urgents, ou les patients qui se font rapatrier.*

## Flights 2015-2016



### Footnotes:

*Priority 1 – Emergent; threat to life, limb or vital organ; and/or unstable despite interventions; and/or expected rapid deterioration due to clinical course.*

*Priority 2 – Urgent; stability maintained by interventions; and/or potential for deterioration due to clinical course; and/or timely transfer required.*

*Priority 3 – Non-urgent; stable history greater than 48 hours, stability maintained without interventions; and expected stable clinical course.*

*Priority 4 – Deferrable/Repatriation/Return; from a higher to a lower or equal level of care facility within New Brunswick; or from outside NB back to NB if the patient qualifies for repatriation.*

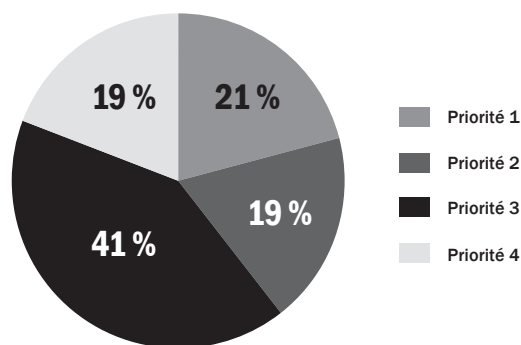
## Grand Manan

Ambulance New Brunswick also has an agreement with Atlantic Charters for the provision of care to patients who live on Grand Manan Island and require air transportation to/from the mainland.

Atlantic Charters is used for patient transfers when the patient's condition is such that a primary care paramedic can provide an adequate level of treatment during transport.

When a patient's condition requires advanced interventions and equipment during transport, ANB's critical care flight team is called to complete the mission, or the mission is completed with Atlantic Charters, an ANB paramedic and additional healthcare provider(s) from the Grand Manan Hospital.

## Vols 2015-2016



### Notes :

*Priorité 1 – Cas très urgent; danger de mort ou de perte d'un membre ou d'organe vitale; état instable malgré les interventions; détérioration rapide attendue étant donné l'évolution clinique.*

*Priorité 2 – Cas urgent; stable grâce aux interventions; détérioration potentielle étant donné l'évolution clinique; transfert rapide requis.*

*Priorité 3 – Cas non urgent; état stable depuis plus de 48 heures; stable sans interventions; évolution clinique stable attendue.*

*Priorité 4 – Non urgent/rapatriement/retour; transfert d'un établissement de soins aigus à un établissement de soins égaux ou moins aigus à l'intérieur du Nouveau-Brunswick (N.-B.) ou transfert vers le N.-B. d'un patient venant de l'extérieur qui correspond aux critères de rapatriement.*

## Grand Manan

Ambulance Nouveau-Brunswick a aussi conclu une entente avec Atlantic Charters pour la prestation de soins aux patients qui vivent sur l'île Grand Manan et qui exigent un transport aérien en provenance ou à destination du continent.

Atlantic Charters est utilisé pour les transferts quand l'état du patient peut être géré adéquatement par un travailleur paramédical en soins primaires pendant le transport.

Quand l'état d'un patient exige des interventions et de l'équipement avancés pendant le transport, l'équipe de soins critique aérienne d'ANB est affectée à la mission; la mission peut aussi être complétée avec Atlantic Charters, un travailleur paramédical d'ANB et un autre fournisseur de soins de santé de l'hôpital de Grand Manan.



## Replacement Aircraft Arrives

In the fall of 2015, we replaced our air ambulance with a newer model. A 1998 King Air 200 replaces the 1974 King Air 100 New Brunswick's air program had been using since program inception in 1996. The newer aircraft means we can fly higher, further and faster – helping us provide an even more efficient and effective service to some of the province's most critically-ill and injured.

## Milestone Year

We mark 20 years of air ambulance service in New Brunswick in 2016 and during the 2016-2017 fiscal year, we will complete our 9,000th flight.

Thanks to the crews – past and present – who have helped shape the air ambulance service we have today.

## FACILITIES

As of March 31, 2016, ANB has 67 stations, 13 posts and two fleet centers. In the 2015-2016 fiscal year, ANB opened new stations in Jemseg, Shediac and Bouctouche replacing existing stations in those communities.

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

## 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 fee of \$130.60 to assist in off-setting the cost of the ambulance service.

During the 2015-2016 fiscal year, 28,397 bills were sent out for both residents and non-residents, resulting in a total invoiced amount of \$4,688,050.

## HUMAN RESOURCES

A career in emergency medical services takes a special kind of person. We ask our staff to be at their best in some of the worst situations imaginable. To provide care and comfort to patients and families in crisis, whether on the scene or over the phone. To transition seamlessly from collaborating with other

## Remplacement de l'aéronef

À l'automne 2015, nous avons remplacé notre ambulance aérienne par un modèle plus récent. En effet, la King Air 100 (1974) utilisée par le Service d'ambulance aérienne du Nouveau-Brunswick depuis sa création en 1996 fut remplacée par une King Air 200 (1998). Cet aéronef plus récent nous permet de voler plus haut, plus loin et plus vite, ce qui nous aide à fournir un service encore plus efficace et opportun aux personnes parmi les plus gravement malades et blessées de la province.

## Année historique

L'année 2016 marque le 20<sup>e</sup> anniversaire du Service d'ambulance aérienne au Nouveau-Brunswick, qui réalisera son 9 000<sup>e</sup> vol au cours de l'exercice financier 2016-2017.

Merci aux équipes d'hier et d'aujourd'hui qui ont contribué au développement du Service d'ambulance aérienne actuel.

## INSTALLATIONS

Au 31 mars 2016, ANB compte 67 stations, 13 postes et deux centres de flotte. Pendant l'exercice financier 2015-2016, ANB a ouvert de nouvelles stations à Jemseg, Shediac et Bouctouche, remplaçant des stations existantes dans ces collectivités.

Des réparations et rénovations mineures sont constamment en cours dans d'autres installations afin de régler des problèmes généraux concernant l'entretien du bâtiment, assurant ainsi qu'il n'existe aucun risque pour la sécurité.

## FACTURATION

Le transport par ambulance n'est pas un service assuré selon la *Loi canadienne sur la santé*. Par conséquent, des frais s'appliquent afin de compenser en partie les coûts de prestation du service. Les résidents du Nouveau-Brunswick doivent payer un frais de 130,60 \$ pour aider à compenser les coûts du service d'ambulance.

Pendant l'année financière 2015-2016, 28 397 factures ont été envoyées aux résidents et aux non-résidents, pour un montant total facturé de 4 688 050 \$.

## RESSOURCES HUMAINES

Il faut être une personne hors du commun pour faire carrière en services médicaux d'urgence. Nous nous attendons à ce que nos employés excellent lors des pires situations qu'on puisse imaginer. Que ce soit sur les lieux ou au téléphone, nous leur demandons d'offrir des soins et du réconfort aux patients et à leur famille en situation de crise. Ils doivent collaborer avec

emergency crews at a scene (i.e. fire and police) to being responsible for the treatment of our patients, and then transferring that care to our health partners at hospitals around the province.

Providing meaningful supports to our employees today, while working hard to recruit the right kind of practitioners to join our ranks remains our focus.

In 2015-2016 Human Resources concentrated its efforts on the following:

- recruiting skilled paramedics
- mental health and wellness supports
- second language training for staff
- employee engagement

## Recruitment

Faced with ongoing recruitment challenges, our Human Resources Department focused its efforts on several initiatives this year including national recruitment campaigns, partnerships with paramedic schools provincially and nationally to educate potential candidates on the benefits of a career with ANB, and taking part in recognized and well-attended job fairs across the province.

## Employee Mental Health and Wellness

Helping those who help others for a living is a priority for us at ANB. We have seen first-hand the toll regular exposure to traumatic events can take on a person's emotional well-being.

To that end, in 2015-2016, the HR Department introduced an enhanced EMS provider assistance program.

Benefits include:

- Short-term counselling by mental health specialists
- Training for employees, managers and their family members to better understand mental health issues
- Online support centre linking staff to resources designed to help them manage stress and find balance
- Sessions to help employees and families identify warning signs of an operational stress injury

In the spring, managers took part in a training session on managing mental health in the workplace. The first face-to-face sessions for employees and their loved ones focused on understanding stress and increasing resiliency. Those took place in the summer, fall and winter months.

d'autres équipes d'urgence sur les lieux (p. ex., les services de police et d'incendie), s'occuper du traitement des patients, puis transférer la prise en charge de ces patients à nos partenaires de santé aux hôpitaux partout dans la province.

Nous nous concentrons toujours à offrir du soutien significatif à nos employés actuels tout en nous efforçant de recruter les praticiens qui conviennent pour se joindre à notre équipe.

En 2015-2016, le Service des ressources humaines s'est concentré à :

- recruter des travailleurs paramédicaux qualifiés;
- offrir du soutien en matière de santé mentale et de mieux-être;
- offrir une formation en langue seconde au personnel; et
- améliorer l'engagement des employés.

## Recrutement

Face aux défis continus en ce qui concerne le recrutement, notre Service des ressources humaines a concentré ses efforts sur plusieurs initiatives cette année, dont des campagnes de recrutement nationales, des partenariats avec des écoles paramédicales provinciales et nationales afin d'informer les candidats potentiels des avantages de faire carrière à ANB et des salons de l'emploi reconnus et populaires partout dans la province.

## Santé mentale et bien-être des employés

Il est une priorité d'ANB d'aider ceux qui gagnent leur vie à aider les autres. Nous avons directement été témoins de l'effet néfaste que peut avoir une exposition constante à des événements traumatiques sur le bien-être émotionnel d'une personne.

C'est pourquoi le Service des ressources humaines a introduit en 2015-2016 un programme élargi de soutien aux fournisseurs de services médicaux d'urgence.

En voici quelques avantages :

- consultation à court terme avec des spécialistes en santé mentale;
- formation pour les employés, les responsables et leurs proches afin de mieux comprendre les problèmes de santé mentale;
- centre de soutien en ligne dirigeant les employés aux ressources conçues pour les aider à gérer leur stress et trouver le juste équilibre; et
- séances pour aider les employés et leurs proches à repérer les signes précurseurs de blessure de stress opérationnel.

Au printemps, les responsables ont suivi une séance de formation sur la gestion de la santé mentale au travail. Les premières séances en personne pour les employés et leurs proches visaient à comprendre le stress et développer de la résilience. Ces séances furent offertes dans les mois d'été, d'automne et d'hiver.

In the fall of 2015, we also introduced a psychological referral program aimed at connecting staff with psychologists who specialize in Post-Traumatic Stress Disorder. This new program has been well received by those employees who accessed the service.

We continue our ongoing participation in the Peer Support Program through Critical Incident Stress Management.

Admittedly, these initiatives are not all-encompassing solutions. But, together, they are a start. And we will continue to join in the national conversation around operational stress injuries for first responders and work to identify additional supports for our staff.

## Official Languages

We take our responsibility to provide a bilingual service to our patients seriously, and we continue to take steps to do better.

Through our *Official Languages Strategic Plan* we are focused on helping current unilingual staff become bilingual, recruiting more paramedics who are bilingual, and continually reinforcing the importance of making the active offer to every patient, every time.

Building on the progress made in the previous fiscal year, we continue to see employees enrolled in second language training through *Université de Moncton*, Rosetta Stone and other language training service providers.

We also introduced a language webpage during 2015-2016. This online space is dedicated to increasing cultural awareness for both official languages, and includes activities, videos and quick access to the Official Languages Act and other important documents pertaining to languages.

Working with *Université de Moncton*, an EMS terminology module (Anatomy) was created in 2015 for all staff. This was followed in 2016 with the development of a second EMS module, entitled, "Top 10 questions to ask a patient."

We will continue to focus on attracting bilingual employees to the profession, educating and supporting our current employees and looking for ways to better serve our patients.

À l'automne 2015, nous avons également introduit un programme de recommandation pour de l'aide psychologique, visant à mettre les employés en contact avec des psychologues spécialistes de l'état de stress post-traumatique. Ce nouveau programme fut bien accueilli par les employés ayant accédé au service.

Nous continuons à participer au programme de soutien par les pairs en ce qui concerne la gestion du stress en cas d'incident critique.

Certes, ces initiatives ne sont pas des solutions universelles, mais ensemble, c'est un début. Nous continuerons également à participer à la discussion nationale sur les blessures de stress opérationnel chez les premiers intervenants, et à tenter de trouver d'autres modes de soutien pour nos employés.

## Langues officielles

Nous prenons au sérieux notre responsabilité de fournir un service bilingue à nos patients, et nous adoptons sans cesse des mesures pour accroître notre capacité de traiter tous les patients dans leur langue de choix.

Grâce à notre *Plan stratégique en matière de langues officielles*, nous nous concentrons à aider le personnel unilingue actuel à devenir bilingue, à recruter plus de travailleurs paramédicaux bilingues et à souligner constamment l'importance de toujours présenter l'offre active à chaque patient.

En nous fondant sur les progrès réalisés lors de l'exercice financier antérieur, nous continuons à voir des employés s'inscrire à des formations en langue seconde offertes par *l'Université de Moncton*, Rosetta Stone ou d'autres fournisseurs de formations linguistiques.

Nous avons aussi introduit en 2015-2016 un espace en ligne réservé à l'amélioration des connaissances culturelles relatives aux deux langues officielles, qui compte des activités, des vidéos et l'accès rapide à la Loi sur les langues officielles et d'autres documents importants sur les langues.

En collaboration avec *l'Université de Moncton*, un module de terminologie pour les SMU (anatomie) fut créé en 2015 pour tout le personnel, suivi d'un second module intitulé *Les 10 questions importantes à poser aux patients*, en 2016.

Nous continuerons à nous concentrer sur le recrutement d'employés bilingues, la formation et l'appui de nos employés actuels et la recherche de meilleures façons de servir nos patients.

## Employee Engagement

Our paramedics do not work out of a single location in the province. They begin their shift in stations located in communities around the province. Once dispatched on that first call they may not see colleagues other than their partner for the remainder of their shift. Similarly, our emergency medical dispatchers rarely get the chance to meet their paramedic or flight nurse colleagues.

As we work to create a unified team – brought together by our common goal of creating a better life for the communities we serve – we continue to focus on ways to be more effective and inclusive in the way we do business. Examples during the 2015-2016 fiscal year include:

- video messages from the president and CEO Matt Crossman
- staff surveys on management
- creation of a staff “sounding board”
- departmental meetings with our president and CEO

Ensuring our corporate culture is one of mutual respect, professionalism and integrity across all areas of our organization helps us focus our efforts on the important work entrusted to us by the people of New Brunswick.

## COMMUNITY INVOLVEMENT

When they are not serving others “on the clock,” ANB’s dedicated paramedics, emergency medical dispatchers and flight nurses are finding ways to pay it forward in the communities where they live and work – volunteering in more than 100 events throughout the province in 2015-2016.

They visited schools, daycares, summer camps and Girl Guide troops. They attended health fairs, career days and seniors events. They participated in Pride and Christmas parades, held blood pressure clinics, and dedicated their time and talent to sporting events. They raised funds for food banks and community kitchens, as well as numerous health-focused charities.

Our Communications Department worked with operations and safety to join the conversation taking place around Back to School and Halloween in the province. We shared important safety messages with

## Engagement des employés

Nos travailleurs paramédicaux ne travaillent pas à partir d’un endroit unique dans la province. Ils débutent leur quart à des stations situées dans diverses collectivités à l’échelle provinciale. Dès qu’ils sont affectés à leur premier appel, il se peut qu’ils ne revoient aucun de leurs collègues, sauf leur partenaire, pendant le reste du quart. C’est la même chose pour nos répartiteurs médicaux d’urgence qui ont rarement la chance de rencontrer les travailleurs paramédicaux et les infirmiers de vol avec lesquels ils travaillent.

Alors que nous nous efforçons de créer une équipe unifiée, liée par notre objectif commun de créer une vie meilleure pour les collectivités que nous servons, nous continuons à chercher des manières de faire les choses de façon plus efficace et intégrée. En voici des exemples pour l’exercice financier 2015-2016 :

- messages par vidéo du président-directeur général, Matt Crossman;
- sondages sur la direction à l’intention du personnel;
- création d’un « groupe de rétroaction » composé d’employés; et
- réunions de service avec le président-directeur général.

En veillant à une culture de respect mutuel, de professionnalisme et d’intégrité dans tous les aspects de notre entreprise, nous pouvons concentrer nos efforts sur le travail important qui nous est confié par la population du Nouveau-Brunswick.

## ENGAGEMENT AU SEIN DE LA COLLECTIVITÉ

En dehors de leurs heures de travail, les travailleurs paramédicaux, répartiteurs médicaux d’urgences et infirmiers de vol dévoués d’ANB trouvent des façons de rendre service aux collectivités à l’intérieur desquelles ils habitent et travaillent. En effet, ils ont fait du bénévolat à plus d’une centaine d’événements dans l’ensemble de la province en 2015-2016.

Ils ont visité des écoles, des garderies, des camps d’été et des troupes de guides. Ils ont assisté à des foires sur la santé, des journées carrières et des événements pour les aînés. Ils ont participé à des défilés de fierté et de Noël, organisé des cliniques d’hypertension et dévoué leur temps et leur talent à des événements sportifs. Ils ont amassé des fonds pour des banques d’alimentation et des cuisines communautaires, ainsi que de nombreux organismes caritatifs axés sur la santé.

Notre Service des communications a travaillé avec les Opérations et les Programmes de sécurité pour prendre part au dialogue sur la rentrée scolaire et l’Halloween à l’échelle provinciale. Nous avons transmis d’importants messages de sécurité aux

motorists and families, in an effort to help ensure a safe return-to-class for students, and keep New Brunswick's little ghosts and goblins out of harm's way as they hit the streets in search of sweets.

In October 2015, for the first time, we also partnered with the Atlantic chapter of the Canadian Breast Cancer Foundation. Approximately half our ANB's dispatchers, paramedics and flight nurses purchased and wore pink epaulettes to mark Breast Cancer Action/Awareness Month. More than just showing our support for the cause, together with the Foundation, we armed our staff with information and statistics around cause, early detection and prevention so they could share valuable information with those they encountered. For every employee who participated in our pink epaulettes initiative, NB EMS made a \$10 donation to the Foundation. The total amount donated, at the impetus of our employees, was \$5,000.

## TRAINING AND QUALITY ASSURANCE

### CPR Public Education Program

Hundreds of people die in New Brunswick every year as a result of sudden cardiac arrest. Fewer than five per cent of Canadians who suffer a cardiac arrest outside of a hospital survive according to the Heart & Stroke Foundation.

At ANB, we are committed to improving those odds. That is why we created our CPR Public Education Program to (1) educate the public about how to recognize a cardiac arrest and respond quickly and with confidence, and (2) train as many people as possible on hands-only CPR and the use of an AED (automated external defibrillator).

Our CPR Public Education Program has reached all points in the province, won national and international awards and earned a reputation among our peers. But most importantly, it is reaching people of all ages and teaching them they can save lives.

Since its launch in 2012, dozens of paramedics have become volunteer instructors and have trained more than 9,000 New Brunswickers how to take action to save a life.

A highlight for this fiscal year was working with schools in the south of the province to train Grade 8

automobilistes et aux familles pour veiller à ce que le retour en classe des étudiants ait lieu en toute sécurité et pour garder les petits fantômes et gnomes du Nouveau-Brunswick hors de danger alors qu'ils rodent les rues à la recherche de friandises.

En octobre 2015, nous avons aussi collaboré pour la première fois avec la région de l'Atlantique de la Fondation canadienne du cancer du sein. Environ la moitié des répartiteurs, travailleurs paramédicaux et infirmiers de vol d'ANB se sont procuré des épaulettes roses pour marquer le Mois de la sensibilisation au cancer du sein. Nous avons fait plus que soutenir la cause en armant nos employés, avec l'aide de la Fondation, de renseignements et de statistiques sur la cause, la détection précoce et la prévention, afin qu'ils puissent transmettre cette précieuse information aux personnes qu'ils rencontrent. Pour chaque employé ayant participé à l'initiative des épaulettes roses, SMU NB a fait un don de 10 \$ à la Fondation. Le montant total des dons, à l'instigation des employés, était 5 000 \$.

## FORMATION ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

### Programme de formation en RCR à l'intention du public

Chaque année, des centaines de gens du Nouveau-Brunswick succombent à un arrêt cardiaque. Selon la Fondation des maladies du cœur, le taux de survie par suite d'arrêt cardiaque hors du milieu hospitalier est de moins de 5 p. 100 au Canada.

Ambulance Nouveau-Brunswick s'engage à améliorer ce taux de survie. C'est pourquoi nous avons créé le Programme de formation en réanimation cardiorespiratoire (RCR) à l'intention du public, qui vise à apprendre au public comment reconnaître un arrêt cardiaque et intervenir rapidement avec confiance, ainsi qu'à former le plus grand nombre de personnes possible en RCR avec compressions thoraciques seulement et à l'emploi d'un défibrillateur externe automatisé (DEA).

Notre Programme de formation en RCR à l'intention du public a touché toutes les régions de la province, s'est mérité des prix nationaux et internationaux, et a acquis une solide réputation parmi nos pairs. Mais plus important encore, il touche des gens de tout âge qui apprennent qu'ils peuvent sauver des vies.

Depuis le lancement du Programme en 2012, des dizaines de travailleurs paramédicaux sont devenus instructeurs bénévoles et ont formé plus de 9 000 Néo-Brunswickois sur comment passer à l'action pour sauver une vie.

L'un des points saillants de cet exercice financier était de travailler avec les écoles du sud de la province pour apprendre

students on how to save a life with hands-only CPR and an AED. Nearly every school in the anglophone school district participated, and through that initiative, 1,561 young people and their teachers are ready to act in a medical emergency (and to compel others to do the same).

In total, between April 2015 and March 2016, our paramedic volunteers trained 3,704 New Brunswickers how to perform hands-only CPR and use an AED.

In 2016, we will train our 10,000th New Brunswicker, thanks to dozens of paramedic volunteers, under the leadership of our Training and Quality Assurance Department, in collaboration with our Communications team.

We are proud to say thousands more New Brunswickers now hold this essential skill close to their hearts. And their commitment to saving lives has made a real difference.

There are still lots of people to reach, and we will continue our important work of educating New Brunswickers in an effort to save more lives.

## Continuing Medical Education

One of the ways we work to ensure ANB provides the highest standards of service and care to our patients and their loved ones is through continuous learning.

Employees complete several required education sessions each year, both in classroom settings and electronically via our e-Learning platform, EducationANB. These sessions are led by the dedicated clinical education coordinators in our Training and Quality Assurance Department, who are paramedics themselves.

Every paramedic on our team attended two in-person education sessions and completed an additional six online courses during this fiscal period.

Our continuous medical education classroom sessions focused on the following:

- Pediatric cardiac arrest
- Scoop stretcher introduction
- New C-spine procedure
- Field Trauma Triage Guidelines update

aux élèves de la 8e année à sauver des vies en réalisant la RCR avec compressions thoraciques seulement et en utilisant un DEA. Grâce à cette initiative, la plupart des écoles du district scolaire anglophone ont participé au programme, et 1 561 élèves et leurs enseignants sont prêts à agir en cas d'urgence médicale (ainsi qu'encourager les autres à faire de même).

Entre avril 2015 et mars 2016, nos travailleurs paramédicaux bénévoles ont formé un total de 3 704 Néo-Brunswickois sur la manière de réaliser la RCR avec compressions thoraciques seulement et se servir d'un DEA.

En 2016, nous formerons notre 10,000e Néo-Brunswickois grâce à nos dizaines de travailleurs paramédicaux bénévoles dirigés par notre Service de formation et d'assurance de la qualité, en collaboration avec notre équipe des Communications.

Nous sommes fiers d'affirmer que des milliers d'autres ont maintenant à cœur cette compétence essentielle et que leur engagement à sauver des vies change réellement le cours des choses.

Il reste encore bien des personnes à former, et nous continuerons notre travail important de sensibiliser les Néo-Brunswickois dans l'espoir de sauver plus de vies.

## Formation médicale continue

Pour nous assurer de fournir des services et des soins de la plus haute qualité à nos patients et leurs proches, ANB a recours à l'apprentissage continu.

Chaque année, les employés doivent assister à plusieurs séances de formation en classe et électroniquement à partir de notre plateforme d'apprentissage en ligne, ÉducationANB. Ces séances sont animées par les coordonnateurs de la formation clinique dévoués de notre Service de formation et d'assurance de la qualité, qui sont eux-mêmes travailleurs paramédicaux.

Chaque travailleur paramédical à notre service a suivi deux séances de formation en classe et six autres cours en ligne pendant cet exercice financier.

Les séances en classe de formation médicale continue abordaient les sujets suivants :

- Arrêt cardiaque pédiatrique
- Présentation de la civière de relevage
- Nouvelle procédure relative à la colonne cervicale
- Mise à jour des lignes directrices pour le triage sur place des cas de traumatismes

Online learning modules included:

- Trauma
- Geriatric care
- Capnography
- C-spine
- TPOD pelvic binder
- MRx (defibrillator) changes
- Extra-Mural Program referral tool pilot project

Additionally, staff completed CPR and e-skills recertification.

## Policies and Online Education

In 2015-2016, ANB continued to deliver new policies and procedures via e-Learning with associated verification of knowledge (VOK) questions and acknowledgements of understanding. Any revisions to our policies or operational procedures are reviewed and acknowledged by each employee.

Staff are able to access those documents that guide our actions in a couple of ways: on our employee intranet, in a document format that makes it easy for them to find policies quickly on their mobile device; and on the portable Toughbook computers located in each ambulance.

Several times during the year, we reach out to staff to get their feedback on the presentation and education of the policies. Staff in our Training and Quality Assurance Department aim to make the e-Learning sessions as interactive as possible by using video, audio and animation as part of the education, combined with questions and activities.

## SAFETY PROGRAMS

The Safety Programs Department works to ensure safety is at the forefront of our operations. Together with a team of nine safety coaches (who are working paramedics), the Department equips our staff with the education, resources and support to assure their own safety on the job, as well as that of the patients who rely on us for their safe transport and care and the public in general.

Les modules d'apprentissage en ligne abordaient les sujets suivants :

- Traumatismes
- Soins gériatriques
- Capnographie
- Colonne cervicale
- Bandage pelvien T-POD
- Changements relatifs au défibrillateur MRx
- Projet pilote sur l'outil de recommandation au Programme extra-mural

De plus, les employés ont obtenu la réattestation de compétence en RCR et la réattestation des compétences sanctionnées.

## Politiques et formation en ligne

En 2015-2016, ANB a continué à présenter ses nouvelles politiques et procédures par l'apprentissage en ligne et diverses vérifications des connaissances et attestations de la compréhension. Toutes les révisions de nos politiques et procédures opérationnelles doivent être lues par les employés, qui doivent attester de leur lecture.

Les employés peuvent accéder à ces documents qui guident nos actions de quelques façons : sur notre site intranet pour les employés, où le format facilite la recherche de politiques spécifiques sur un appareil mobile, et sur les ordinateurs portables Toughbook qui se trouvent dans toutes les ambulances.

À plusieurs reprises pendant l'année, nous communiquons avec le personnel afin d'obtenir leur rétroaction sur la présentation et la formation des politiques. Le personnel du Service de formation et d'assurance de la qualité s'efforce de rendre les modules d'apprentissage en ligne aussi interactifs que possible en ajoutant des vidéos, de sons et des animations aux questions et aux activités.

## PROGRAMMES DE SÉCURITÉ

Le Service des programmes de sécurité veille à s'assurer que la sécurité est prioritaire dans nos opérations. Avec une équipe de neuf formateurs en sécurité (qui sont des travailleurs paramédicaux actifs), les Programmes de sécurité offrent à nos employés la formation, les ressources et le soutien dont ils ont besoin pour veiller à leur propre sécurité au travail, ainsi qu'à celle du public en général et des patients qui comptent sur nous pour leur offrir des soins et les transporter en toute sécurité.

## Safe Vehicle Operations

Because our paramedic crews spend a lot of time on New Brunswick roads and highways, safe vehicle operations are central to our operations. For that reason, ANB uses advanced technologies to monitor the activity of our fleet.

Each ambulance is equipped with a system called Ferno AceTech, which gives the paramedics feedback on their driving performance as they are travelling. It alerts them of instances such as excessive speeding, hard turns and unsafe reversing.

This system also provides our management team with real-time alerts and reports regarding our paramedics' driving performance and also allows us, through the data it captures, to evaluate idling time, fuel consumption, speed and all ambulance movements around the province.

## Motor Vehicle Collisions (MVC) Involving Ambulances

Throughout the course of the year, paramedics are dispatched at all hours of the day and night and in all types of weather. There were a total of 53 collisions during the fiscal year that resulted in both major and minor damages to the ambulance fleet in 2015-2016, down from 65 the previous fiscal year.

Sixty-eight (68) per cent of collisions involving our ambulances occurred while the crew was stopped or travelling at a speed of 10km/h or less. Thirty (30) per cent of collisions occurred while the crew was assigned to a 911 call. There were patients in our ambulances in 10 of those collisions. No patients were injured as a result of those events.

## Next Generation Ambulance

Since learning in 2012 that our current ambulance model would be discontinued in 2015, we started working together with paramedics in the field, New Brunswick's Department of Health, and Dieppe-based ambulance manufacturer Malley Industries to create an industry-leading ambulance.

Our priorities were to further enhance safety and comfort, to improve access to patients and equipment, and to maximize the interior space where paramedics spend their days treating patients.

## Conduite sécuritaire des véhicules

Comme nos équipes paramédicales passent beaucoup de temps sur les routes du Nouveau-Brunswick, la conduite sécuritaire des véhicules est au cœur de nos opérations. C'est pourquoi ANB a recours à des technologies avancées pour surveiller les activités de notre flotte.

Chaque ambulance est équipée du système Ferno AceTech, qui donne aux travailleurs paramédicaux une rétroaction sur leur conduite pendant qu'ils sont au volant. Le système les alerte aux excès de vitesse, aux virages serrés et à la marche arrière non sécuritaire.

Ce système fournit également à notre équipe de gestion des alertes et des rapports en temps réel sur la conduite de nos travailleurs paramédicaux, en plus de nous permettre, grâce aux données amassées, d'évaluer les périodes de marche au ralenti, la consommation de carburant, la vitesse et tous les mouvements d'ambulance dans la province.

## Collisions routières impliquant des ambulances

Tout au long de l'année, les travailleurs paramédicaux sont répartis jour et nuit, dans toutes sortes de conditions météorologiques. Pendant l'exercice financier 2015-2016, il y eut un total de 53 collisions entraînant des dommages importants ou minimes à la flotte d'ambulances, une baisse des 65 collisions de l'exercice financier précédent.

Soixante-huit (68) p. 100 des collisions impliquant nos ambulances se sont produites quand l'équipe était arrêtée ou à une vitesse de 10 km/h ou moins. Trente (30) p. 100 des collisions se sont produites alors que l'équipe était affectée à un appel 911. Il y avait des patients dans l'ambulance quand 10 de ces collisions se sont produites. Aucun patient ne fut blessé en raison de ces événements.

## Prochaine génération d'ambulances

Depuis que nous avons su en 2012 que le modèle d'ambulance actuel ne serait plus fabriqué en 2015, nous avons commencé à collaborer avec des travailleurs paramédicaux sur le terrain, le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick et Malley Industries, le fabricant d'ambulances basé à Dieppe, afin de créer une ambulance qui soit en tête de l'industrie.

Nos priorités étaient d'améliorer la sécurité et le confort, d'assurer un meilleur accès aux patients et à l'équipement et d'optimiser l'espace intérieur où les travailleurs paramédicaux passent leurs journées à traiter des patients. En plus de la



In addition to our new make and model, some additional features include:

- significantly larger workspace
- improved access to patient
- improved access to equipment
- easy-to-clean plastic interior moldings
- energy-absorbent flexible interior for enhanced safety in a potential collision

### **Special Assistance - Syrian Refugee Response**

Ambulance New Brunswick's emergency preparedness manager integrated into the City of Moncton's Syrian Refugee resettlement activities over a five-week period in March 2016. A private/public multi-agency, incident command structure was implemented to handle the local humanitarian response, a one-of-a-kind implementation across all of Canada. The Incident Command System principles are the standard for response to a physical emergency and were confirmed as a definitive process for a humanitarian crisis as well. Our involvement in this important work expanded the emergency preparedness skillset and further positioned us as a leader within New Brunswick's incident response machinery.

### **Emergency Preparedness – Intrepid 2015**

November 2015 saw the culmination of approximately 18 months of preparation for the Point Lepreau Generating Station's full-scale nuclear-event based exercise. ANB was one of 35 agencies participating in the largest emergency exercise ever undertaken in New Brunswick. Through exercise play, we validated our emergency preparedness plans and coordinated emergency operations centre efforts. In addition to operations, we also tested our crisis communications response capacity.

## **NEW BRUNSWICK TRAUMA SYSTEM**

Ambulance New Brunswick's role in the New Brunswick Trauma Program can be summed up simply: The right patient, at the right place, at the right time.

Introduced in 2010, ANB's Field Trauma Triage (FTT) Process helps ensure patients who sustain a traumatic injury are treated and transported to the hospital equipped with the most appropriate equipment and

nouvelle marque et du nouveau modèle, voici quelques-uns des nouveaux aspects :

- espace de travail considérablement plus grand
- accès au patient plus facile
- meilleur accès à l'équipement
- intérieur en plastique moulé facile à nettoyer
- intérieur flexible à absorption d'énergie pour sécurité accrue lors de collisions potentielles

### **Aide spéciale aux réfugiés syriens**

Le responsable du Service des préparatifs d'urgence d'ANB s'est joint aux activités de réinstallation des réfugiés syriens de la Ville de Moncton pendant une période de cinq semaines en mars 2016. Une structure de commandement d'intervention formée de multiples agences privées et publiques fut implantée pour gérer cette aide humanitaire locale sans pareil partout au Canada. Les principes du Système de commandement d'intervention sont la norme en matière d'intervention à une urgence physique, et ont aussi été confirmés comme processus définitif pour les crises humanitaires. Grâce à notre participation à ces efforts importants, nous avons étendu nos compétences en matière de préparation aux situations d'urgence et nous sommes maintenant mieux placés comme chef de file au sein la structure d'intervention aux incidents du Nouveau-Brunswick.

### **Préparatifs d'urgence – projet Intrepid 2015**

Nous avons vu aboutir en novembre 2015 environ 18 mois de préparatifs en vue d'un exercice complet simulant un incident nucléaire à la Centrale nucléaire de Point Lepreau. ANB était l'un des 35 organismes ayant participé à la plus grande simulation d'urgence jamais réalisée au Nouveau-Brunswick. Cet exercice nous a permis de valider nos plans de préparation aux urgences et de coordonner les efforts du centre des opérations d'urgence. En plus des opérations, nous avons aussi mis à l'épreuve notre capacité de communication en cas de crise.

## **RÉSEAU DE TRAUMATOLOGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK**

Le rôle d'ANB au sein du programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick se résume comme suit : le bon patient à l'endroit approprié en temps opportun.

Introduit en 2010, le processus de triage des patients victimes d'un traumatisme d'ANB veille à ce que les patients victimes de traumatismes soient traités et transportés le plus rapidement possible à l'hôpital le plus approprié en termes d'équipement et d'expertise médicale spécialisée.

specialized medical expertise as quickly as possible.

Two key documents guide these actions: daily reports from hospitals and the Field Trauma Triage Guidelines (FTTGs):

**Hospital Daily Reports:** ANB's Trauma Desk receives reports daily from New Brunswick's accredited trauma centres. These one-page documents detail each hospital's available resources and specializations over a 12-hour period. Facilities must specify whether there are any service restrictions during that period or any anticipated circumstances that could potentially limit their ability to provide care for major trauma patients.

**Field Trauma Triage Guidelines (FTTGs):** Paramedics use this process decision tree to inform their actions and, working with ANB's Trauma Desk, ensure patients are transported directly to the trauma centre best suited to meet their individual needs. The FTTGs, outlined in graph-form on a single page, allow paramedics to stratify patient presentations within five key considerations:

1. Immediate Life Threats
2. Physiologic Criteria
3. Anatomic Criteria
4. Mechanism of Injury
5. Other special considerations, such as failure to clear cervical-spine and practitioner judgment

The FTTGs helped triage 1,756 trauma patients in 2015-2016, and 234 of those were bypassed to a higher level of care, in accordance with our policies. Our FTTGs are reviewed regularly.

In 2015-2016, there were 187 cases (or fewer than 10 per cent) where a patient had to be transferred from a primary facility because he/she required more specialized interventions at a hospital that offers a higher level of care.

## NB Trauma Program

Ambulance New Brunswick's Field Trauma Triage Process is part of the larger NB Trauma Program. ANB, the Government of New Brunswick and the two Regional Health Networks in the province (Vitalité and Horizon) are co-owners of the NB Trauma Program.

Deux documents clés guident ces actions : les rapports quotidiens d'hôpitaux et les Lignes directrices de triage sur place des cas de traumatismes (LDTT).

**Rapports quotidiens d'hôpitaux :** Le Bureau de traumatologie d'ANB reçoit des rapports quotidiens des centres de traumatismes agréés du Nouveau-Brunswick. Ces documents d'une page décrivent en détail les ressources et spécialisations disponibles à chaque hôpital pendant une période de 12 heures. Les établissements doivent préciser s'il y a des restrictions de services pendant cette période et noter toute circonstance qui pourrait limiter leur capacité à fournir des soins aux patients victimes de traumatismes importants.

**Lignes directrices de triage sur place des cas de traumatismes (LDTT) :** Les travailleurs paramédicaux se servent de cet arbre de décision pour guider leurs actions et, de tandem avec le Bureau de traumatologie d'ANB, s'assurer que les patients sont transportés directement au centre de traumatologie le mieux adapté à leurs besoins individuels. Les LDTT, fournies sous format de graphique sur une seule feuille, permettent aux travailleurs paramédicaux de classer leurs patients selon cinq aspects clés :

1. Menaces immédiates à la vie
2. Critères physiologiques
3. Critères anatomiques
4. Mécanisme de la blessure
5. Autres considérations spéciales, telles que l'incapacité d'éliminer le besoin d'immobiliser la colonne cervicale et le jugement du praticien.

Les LDTT ont aidé à trier plus de 1 756 patients victimes de traumatismes en 2015-2016; parmi ces patients, 234 ont été contournés à un niveau de soins plus avancé, conformément à nos politiques. Les LDTT font régulièrement l'objet de révisions.

En 2015-2016, 187 patients (ou moins de 10 p. 100) ont dû être transférés d'un établissement de soins primaires en raison de leur besoin d'interventions spécialisées à un hôpital offrant un niveau de soins plus avancé.

## Programme de traumatologie du N.-B.

Le processus de triage des patients victimes d'un traumatisme d'ANB fait partie du Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick. ANB, le gouvernement du Nouveau-Brunswick et les deux réseaux régionaux de santé de la province (Vitalité et Horizon) sont copropriétaires du Programme de traumatologie du N.-B.

The synergy created in the delivery of this service is what makes the Field Trauma Triage Process so leading edge. Many components of primary health care working together for a common good – to ensure our most critically-injured patients receive the right care at the right facility as quickly as possible.

## ACCREDITATION (LAND AMBULANCE SERVICE)

As part of our commitment to provide the highest quality service and care to our patients, ANB has started down the path of becoming a fully accredited organization.

We began the process with Accreditation Canada in the fall of 2014, and in 2015 ANB received the Accreditation Primer Award. The award followed an on-site survey, including detailed interviews with managers and front-line staff as well as patients and families who rely on ANB for their safety and quality care.

Accreditation Canada's surveyor team for the Accreditation Primer program evaluated the quality and safety of our programs and services. This included a comprehensive review of the processes and policies that guide our actions and included aspects such as:

- planning and service design
- integrated quality management
- emergency preparedness
- medical devices and equipment
- infection prevention and control

In the coming months we will continue to analyze our processes, making any necessary adjustments to ensure alignment with Accreditation Canada Standards, and to provide the best possible service to our patients, with the goal of earning full accreditation in 2017.

La synergie créée lors de la livraison de ce service est ce qui donne au processus de triage des patients victimes d'un traumatisme son avantage. Plusieurs composantes des soins de santé primaires travaillent ensemble vers un objectif commun, soit d'assurer que nos patients les plus gravement blessés reçoivent les bons soins à l'établissement approprié le plus rapidement possible.

## AGRÉMENT (SERVICE D'AMBULANCE TERRESTRE)

Dans le cadre de notre engagement à fournir la meilleure qualité de services et de soins à nos patients, ANB a entamé le processus pour devenir une société pleinement agréée.

Nous avons entamé le processus avec Agrément Canada à l'automne 2014, et le certificat d'agrément de base fut décerné à ANB en 2015 par suite d'un sondage sur place qui comprenait des entrevues approfondies avec des responsables, du personnel de première ligne, ainsi que des patients et familles qui comptent sur ANB pour demeurer en sécurité et obtenir des soins de qualité.

L'équipe des visiteurs du programme de certificat d'agrément de base d'Agrément Canada a évalué la qualité et la sécurité de nos programmes et services. Cette évaluation comprenait un examen approfondi des processus et politiques guidant nos actions, et visait les aspects suivants :

- planification et conception des services;
- gestion intégrée de la qualité;
- préparatifs d'urgence;
- appareils médicaux et équipement; et
- prévention et contrôle des infections.

D'ici les prochains mois, nous continuerons d'analyser nos processus et d'apporter les rajustements nécessaires pour veiller au respect des normes d'Agrément Canada et offrir le meilleur service qui soit à nos patients; notre objectif est d'obtenir l'agrément complet en 2017.

Ambulance New Brunswick Inc.

FINANCIAL STATEMENTS

March 31, 2016

Ambulance Nouveau-Brunswick inc.

ÉTATS FINANCIERS

au 31 mars 2016



## TABLE OF CONTENTS

Independent Auditor's 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 de l'auditeur indépendant.....	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.....	15-22



## Independent auditor's 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](http://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, 2016, and the statements of operations and surplus, changes in net debt, and cash flow 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 entity'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 entity'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.

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

## Rapport de l'auditeur indépendant

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](http://www.GrantThornton.ca)

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

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints d'Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2016 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 de l'auditeur**

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

Un audit 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 de l'auditeur, 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, l'auditeur 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 d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit 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.



### 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, 2016, and the results of its operations, changes in net debt, and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian public sector accounting standards.

Moncton, Canada  
May 26, 2016



Chartered Professional Accountants

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

**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 2016 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.

Moncton, Nouveau-Brunswick  
26 mai 2016



Comptables professionnels agréés

## Ambulance New Brunswick Inc. Statement of Operations and Surplus

Year Ended March 31 Budget 2016 2015

Revenue			
Province of New Brunswick Funding Grant	\$ 100,003,193	\$100,948,916	\$ 100,084,778
Billing for ambulance services (Note 3)	<u>3,500,000</u>	<u>3,702,667</u>	<u>3,181,973</u>
	<u>103,503,193</u>	<u>104,651,583</u>	<u>103,266,751</u>

Expenditures			
Administration services	5,143,643	5,355,285	5,434,933
Air medical	5,847,795	6,192,834	5,695,451
Amortization expense	4,633,006	4,827,641	5,111,896
Call taking and dispatch	3,718,819	3,957,087	3,801,004
Fleet	5,525,997	5,220,155	6,123,215
Interest expense	-	214,640	241,753
Land ambulance	73,483,933	69,941,456	68,384,837
Management fees	<u>1,650,000</u>	<u>3,780,038</u>	<u>3,820,744</u>
	<u>100,003,193</u>	<u>99,489,136</u>	<u>98,613,833</u>

Annual surplus	<u>\$ 3,500,000</u>	<u>\$ 5,162,447</u>	<u>\$ 4,652,918</u>
----------------	---------------------	---------------------	---------------------

Surplus, beginning of year	\$ -	\$ 2,799,400	\$ 3,549,200
Appropriation of surplus, billing revenue	(3,500,000)	(3,702,667)	(3,181,973)
Appropriation of surplus	-	(2,130,038)	(2,220,745)
Annual surplus	<u>3,500,000</u>	<u>5,162,447</u>	<u>4,652,918</u>
Surplus, end of year	<u>\$ -</u>	<u>\$ 2,129,142</u>	<u>\$ 2,799,400</u>

# Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

## État des résultats et de l'excédent

Exercice se terminant le 31 mars	Budget	2016	2015
<b>Recettes</b>			
Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	100 003 193 \$	100 948 916 \$	100 084 778 \$
Facturation pour services d'ambulance (note 3)	<u>3 500 000</u>	<u>3 702 667</u>	<u>3 181 973</u>
	<u>103 503 193</u>	<u>104 651 583</u>	<u>103 266 751</u>
<b>Dépenses</b>			
Services administratifs	5 143 643	5 355 285	5 434 933
Ambulance aérienne	5 847 795	6 192 834	5 695 451
Amortissement	4 633 006	4 827 641	5 111 896
Appels et répartition	3 718 819	3 957 087	3 801 004
Flotte	5 525 997	5 220 155	6 123 215
Intérêts	-	214 640	241 753
Ambulances terrestres	73 483 933	69 941 456	68 384 837
Frais de gestion	<u>1 650 000</u>	<u>3 780 038</u>	<u>3 820 744</u>
	<u>100 003 193</u>	<u>99 489 136</u>	<u>98 613 833</u>
<b>Excédent annuel</b>	<u><b>3 500 000 \$</b></u>	<u><b>5 162 447 \$</b></u>	<u><b>4 652 918 \$</b></u>
<b>Excédent, début de l'exercice</b>			
	- \$	2 799 400 \$	3 549 200 \$
<b>Affectation de l'excédent, recettes de facturation</b>			
	(3 500 000)	(3 702 667)	(3 181 973)
<b>Affectation de l'excédent</b>			
	-	(2 130 038)	(2 220 745)
<b>Excédent annuel</b>	<u><b>3 500 000</b></u>	<u><b>5 162 447</b></u>	<u><b>4 652 918</b></u>
<b>Excédent, fin de l'exercice</b>	<u><b>- \$</b></u>	<u><b>2 129 142 \$</b></u>	<u><b>2 799 400 \$</b></u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

# Ambulance New Brunswick Inc.

## Statement of Financial Position

March 31

2016

2015

### Assets

Cash and cash equivalents	\$ 13,590,862	\$ 12,705,666
Accounts receivable	1,552,549	2,346,045
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund (Note 2)	<u>8,719,769</u>	<u>8,570,067</u>
	<u>23,863,180</u>	<u>23,621,778</u>

### Liabilities

Payables and accruals	7,830,619	8,384,729
Due to New Brunswick EMS Inc.	2,550,683	2,601,905
Due to Province of New Brunswick	4,785,710	4,089,830
Unearned revenue (Note 2)	8,719,769	8,570,067
Capital lease obligation (Note 5)	<u>7,173,866</u>	<u>6,368,483</u>
	<u>31,060,647</u>	<u>30,015,014</u>

Net debt	<u>7,197,467</u>	<u>6,393,236</u>
----------	------------------	------------------

### Non-financial assets

Tangible capital assets (Note 4)	9,303,008	9,182,231
Prepaid expenses	<u>23,601</u>	<u>10,405</u>
	<u>9,326,609</u>	<u>9,192,636</u>

Accumulated surplus	<u>\$ 2,129,142</u>	<u>\$ 2,799,400</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

2016

2015

### Actifs

Encaisse et quasi-espèces	13 590 862 \$	12 705 666 \$
Comptes clients	1 552 549	2 346 045
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (note 2)	8 719 769	8 570 067
	<u>23 863 180</u>	<u>23 621 778</u>

### Passifs

Comptes fournisseurs et charges à payer	7 830 619	8 384 729
Somme à payer à SMU Nouveau-Brunswick Inc.	2 550 683	2 601 905
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	4 785 710	4 089 830
Recettes comptabilisées d'avance (note 2)	8 719 769	8 570 067
Obligation découlant d'un contrat de location-acquisition (note 5)	7 173 866	6 368 483
	<u>31 060 647</u>	<u>30 015 014</u>

Dette nette	<u>7 197 467</u>	<u>6 393 236</u>
-------------	------------------	------------------

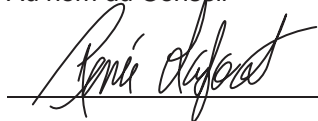
### Actifs non financiers

Immobilisations corporelles (note 4)	9 303 008	9 182 231
Sommes payées d'avance	23 601	10 405
	<u>9 326 609</u>	<u>9 192 636</u>

Excédent accumulé	<u>2 129 142 \$</u>	<u>2 799 400 \$</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	2016	2015
Annual surplus	\$ 5,162,447	\$ 4,652,918
Appropriation of surplus, billing revenue	(3,702,667)	(3,181,973)
Appropriation of surplus	(2,130,038)	(2,220,745)
Acquisition of tangible capital assets	(4,948,418)	(3,347,854)
Amortization of tangible capital assets	<u>4,827,641</u>	<u>5,111,896</u>
	(791,035)	1,014,242
Increase in prepaid expenses	<u>(13,196)</u>	<u>(975)</u>
Decrease (increase) in net debt	(804,231)	1,013,267
Net debt at beginning of year	<u>(6,393,236)</u>	<u>(7,406,503)</u>
Net debt at end of year	<u>\$ (7,197,467)</u>	<u>\$ (6,393,236)</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

2016

2015

---

Excédent annuel	5 162 447 \$	4 652 918 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(3 702 667)	(3 181 973)
Affectation de l'excédent	(2 130 038)	(2 220 745)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(4 948 418)	(3 347 854)
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>4 827 641</u>	<u>5 111 896</u>
	(791 035)	1 014 242
Augmentation des sommes payées d'avance	<u>(13 196)</u>	<u>(975)</u>
Diminution (augmentation) de la dette nette	(804 231)	1 013 267
Dette nette, début de l'exercice	<u>(6 393 236)</u>	<u>(7 406 503)</u>
Dette nette, fin de l'exercice	<u>(7 197 467) \$</u>	<u>(6 393 236) \$</u>

---

Voir les notes afférentes aux états financiers.



# Ambulance New Brunswick Inc.

## Statement of Cash Flows

Year Ended March 31

2016

2015

Increase (decrease) in cash and cash equivalents

<b>Operating</b>		
Annual surplus	\$ 5,162,447	\$ 4,652,918
Appropriation of surplus, billing revenue	(3,702,667)	(3,181,973)
Appropriation of surplus	(2,130,038)	(2,220,745)
Amortization expense	4,827,641	5,111,896
Change in non-cash operating working capital		
Accounts receivable	793,496	(737,198)
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund	(149,702)	26,854
Due to New Brunswick EMS Inc.	(51,222)	(416,933)
Due to Province of New Brunswick	695,880	(1,396,587)
Prepaid expenses	(13,196)	(975)
Payables and accruals	(554,110)	2,335,529
Unearned revenue	149,702	(26,854)
	<u>5,028,231</u>	<u>4,145,932</u>
<b>Capital</b>		
Net (decrease) increase in capital lease obligation	805,383	(972,963)
Purchase of tangible capital assets	(4,948,418)	(3,347,854)
	<u>(4,143,035)</u>	<u>(4,320,817)</u>
Net decrease in cash and cash equivalents	885,196	(174,885)
Cash and cash equivalents, beginning of year	<u>12,705,666</u>	<u>12,880,551</u>
Cash and cash equivalents, end of year	<u>\$ 13,590,862</u>	<u>\$ 12,705,666</u>

See accompanying notes to the financial statements.

# Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

## État des flux de trésorerie

Exercice se terminant le 31 mars

2016

2015

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

<b>Exploitation</b>		
Excédent annuel	5 162 447 \$	4 652 918 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(3 702 667)	(3 181 973)
Affectation de l'excédent	(2 130 038)	(2 220 745)
Dépense d'amortissement	4 827 641	5 111 896
Changement aux postes hors trésorerie du fonds de roulement d'exploitation		
Comptes clients	793 496	(737 198)
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	(149 702)	26 854
Somme à payer à SMU Nouveau-Brunswick Inc.	(51 222)	(416 933)
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	695 880	(1 396 587)
Sommes payées d'avance	(13 196)	(975)
Comptes fournisseurs et charges à payer	(554 110)	2 335 529
Recettes comptabilisées d'avance	149 702	(26 854)
	<u>5 028 231</u>	<u>4 145 932</u>
<b>Capital</b>		
Augmentation (diminution) nette de l'obligation découlant d'un contrat de location-acquisition	805 383	(972 963)
Achat d'immobilisations corporelles	(4 948 418)	(3 347 854)
	<u>(4 143 035)</u>	<u>(4 320 817)</u>
Augmentation (diminution) nette de l'encaisse et des quasi-espèces	885 196	(174 885)
Encaisse et quasi-espèces, début de l'exercice	<u>12 705 666</u>	<u>12 880 551</u>
Encaisse et quasi-espèces, fin de l'exercice	<u>13 590 862 \$</u>	<u>12 705 666 \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

---

# Ambulance New Brunswick Inc.

## Notes to the Financial Statements

March 31, 2016

---

### 1. Nature of operations

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

ANB is 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 Professional Accountants (CPA).

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 (Unearned Revenue)

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 of New Brunswick 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 \$8,570,067 (2015 - \$8,596,921) plus current year contributions of \$736,650 (2015 - \$731,000) and interest earned during the year of \$73,261 (2015 - \$95,049), less purchase of assets/new scope items \$660,209 (2015 - \$852,903) for an ending balance of \$8,719,769 (2015 - \$8,570,067).

---

# Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

## Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2016

---

### 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 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 des comptables professionnels agréés du Canada (CPA).

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 (recettes comptabilisées d'avance)

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, 2016

---

### 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.

#### Non-financial assets

Non-financial assets are not available to discharge existing liabilities and are held for use in the provision of services. They have useful lives extending beyond the current year and are not intended for sale in the normal course of operations. The change in non-financial assets during the year, together with the excess of revenues over expenses, provides the change in net financial assets for the year.

#### 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 the 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 are classified as finance leases when the terms of the lease transfer all or substantially all the risks and rewards of ownership to the lessee. All other leases are classified as operating leases with payments charged to the statement of operations on a straight-line basis over the term of the lease. Assets under finance leases are recognized as assets at their fair value or, if lower, at the present value of the minimum lease payments, each determined at inception of the lease. The corresponding liability is included as a finance lease obligation on the statement of financial position. Lease payments are split between finance cost and reduction of the lease obligation and charged to the statement of operations.

#### 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 2016

---

### 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 8 570 067 \$ (2015 – 8 596 921 \$) plus les contributions de l'exercice courant de 736 650 \$ (2015 - 731 000 \$) et les intérêts réalisés au cours de l'exercice de 73 261 \$ (2015 – 95 049 \$) moins les achats d'immobilisations/de nouveaux éléments de portée de 660 209 \$ (2015 – 852 903 \$) pour un solde de fermeture de 8 719 769 \$(2015 - 8 570 067 \$).

#### 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.

#### Actifs non financiers

Les actifs non financiers ne sont pas disponibles pour acquitter des dettes et sont maintenus pour une utilisation dans la prestation de services. Ils ont une vie utile dépassant l'année en cours et ne sont pas destinés à la vente dans le cours normal des activités. La variation des actifs non financiers au cours de l'année, avec l'excédent des revenus sur les dépenses, présente la variation des actifs financiers nets pour l'année.

#### 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

# Ambulance New Brunswick Inc.

## Notes to the Financial Statements

March 31, 2016

### 3. Billing for ambulance services

The Company has billed residents and non-residents of New Brunswick user fees in the amount of \$4,688,050 (2015 - \$4,493,779). The Company has increased its allowance for uncollectible user fees in the amount of \$958,140 for a total allowance of \$8,133,931 (2015 - \$7,175,791) 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	
								2016	2015
<b>Cost</b>									
Opening cost	\$ 13,772,967	\$ 819,233	\$ 1,369,942	\$ 3,389,014	\$ 1,978,353	\$ 9,914,898	\$ 59,880	\$ 31,304,287	\$ 30,577,509
Additions	4,288,208	-	165,153	187,351	59,077	248,629	-	4,948,418	3,347,854
Adjustments	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retirements	(3,997,744)	-	-	-	-	-	-	(3,997,744)	(2,621,076)
<b>Closing cost</b>	<b>\$ 14,063,431</b>	<b>\$ 819,233</b>	<b>\$ 1,535,095</b>	<b>\$ 3,576,365</b>	<b>\$ 2,037,430</b>	<b>\$ 10,163,527</b>	<b>\$ 59,880</b>	<b>\$ 32,254,961</b>	<b>\$ 31,304,287</b>
<b>Accumulated amortization</b>									
Opening accumulated amortization	\$ 7,443,703	\$ 818,239	\$ 1,192,213	\$ 2,818,477	\$ 1,381,137	\$ 8,422,745	\$ 45,542	\$ 22,122,056	\$ 19,631,236
Amortization	3,464,934	599	154,780	286,941	189,830	716,219	14,338	4,827,641	5,111,896
Adjustments	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retirements	(3,997,744)	-	-	-	-	-	-	(3,997,744)	(2,621,076)
<b>Closing accumulated amortization</b>	<b>\$ 6,910,893</b>	<b>\$ 818,838</b>	<b>\$ 1,346,993</b>	<b>\$ 3,105,418</b>	<b>\$ 1,570,967</b>	<b>\$ 9,138,964</b>	<b>\$ 59,880</b>	<b>\$ 22,951,953</b>	<b>\$ 22,122,056</b>
<b>Net book value</b>	<b>\$ 7,152,538</b>	<b>\$ 395</b>	<b>\$ 188,102</b>	<b>\$ 470,947</b>	<b>\$ 466,463</b>	<b>\$ 1,024,563</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 9,303,008</b>	<b>\$ 9,182,231</b>

---

# Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

## Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2016

---

### 2. Conventions comptables (suite)

#### Baux

Les contrats de location sont classés comme des contrats de location-financement lorsque les conditions du bail transfèrent la totalité ou quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété au locataire. Tous les autres contrats sont classés comme des contrats de location-exploitation avec versements à charge du compte de résultat sur une base linéaire sur la durée du bail. Les actifs sous contrats de location-financement sont comptabilisés comme des actifs à leur juste valeur ou, si elle est inférieure, à la valeur actualisée des paiements minimaux, chacune étant déterminée au début du bail. Le passif correspondant est inclus comme une obligation de location-financement sur l'état de la situation financière. Les paiements de location sont répartis entre la charge financière et la réduction de l'obligation de location-financement et imputés à l'état des opérations.

#### 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 4 688 050 \$ (2015 - 4 493 779 \$). L'entreprise a augmenté sa réserve pour frais d'utilisation non recouvrables d'un montant de 958 140 \$ pour un total de 8 133 931 \$ (2015 - 7 175 791 \$), basé sur la meilleure estimation possible de la recouvrabilité selon la direction.

---



---

# Ambulance New Brunswick Inc.

## Notes to the Financial Statements

March 31, 2016

---

### 5. Capital lease obligation 2016 2015

Payable to RBC leasing in monthly instalments ranging from \$2,238 to \$2,357 including interest at various rates, amortized to and maturing in various periods ending February 2020. As security, the Company has assigned specific vehicles.

\$ 7,173,866 \$ 6,368,483

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

2017	\$ 3,190,346
2018	2,255,430
2019	1,508,765
2020	<u>489,963</u>
	7,444,504
Amount representing interest	<u>(270,638)</u>
	<u>\$ 7,173,866</u>

---

### 6. Commitments

The Company has entered into a ten year contract with New Brunswick EMS Inc. for management of the Company's ambulance services in New Brunswick. This contract terminates on March 31, 2017. The contract commits the Company to payments for the costs incurred by New Brunswick EMS Inc. 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 \$29,918,000.

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 \$29,918,000 with adjustments for inflation and other items.

---

### 7. Pension plan

The Company's paramedics, nurses, 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 2016

### 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	
								2016	2015
<b>Coût</b>									
Coût d'ouverture	13 772 967 \$	819 233 \$	1 369 942 \$	3 389 014 \$	1 978 353 \$	9 914 898 \$	59 880 \$	31 304 287 \$	30 577 509 \$
Acquisitions	4 288 208	-	165 153	187 351	59 077	248 629	-	4 948 418	3 347 854
Ajustements	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dispositions	(3 997 744)	-	-	-	-	-	-	(3 997 744)	(2 621 076)
<b>Coût de fermeture</b>	<b>14 063 431 \$</b>	<b>819 233 \$</b>	<b>1 535 095 \$</b>	<b>3 576 365 \$</b>	<b>2 037 430 \$</b>	<b>10 163 527 \$</b>	<b>59 880 \$</b>	<b>32 254 961 \$</b>	<b>31 304 287 \$</b>
<b>Amortissement cumulé</b>									
Amortissement cumulé d'ouverture	7 443 703 \$	818 239 \$	1 192 213 \$	2 818 477 \$	1 381 137 \$	8 422 745 \$	45 542 \$	22 122 056 \$	19 631 236 \$
Amortissement	3 464 934	599	154 780	286 941	189 830	716 219	14 338	4 827 641	5 111 896
Ajustements	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dispositions	(3 997 744)	-	-	-	-	-	-	(3 997 744)	(2 621 076)
<b>Amortissement cumulé de fermeture</b>	<b>6 910 893 \$</b>	<b>818 838 \$</b>	<b>1 346 993 \$</b>	<b>3 105 418 \$</b>	<b>1 570 967 \$</b>	<b>9 138 964 \$</b>	<b>59 880 \$</b>	<b>22 951 953 \$</b>	<b>22 122 056 \$</b>
<b>Valeur comptable nette</b>	<b>7 152 538 \$</b>	<b>395 \$</b>	<b>188 102 \$</b>	<b>470 947 \$</b>	<b>466 463 \$</b>	<b>1 024 563 \$</b>	<b>- \$</b>	<b>9 303 008 \$</b>	<b>9 182 231 \$</b>

---

# Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

## Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2016

---

### 5. Obligation découlant d'un contrat de location-acquisition

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Payable à RBC par versements mensuels variant de 2 238 \$ à 2 357 \$, incluant intérêt à des taux divers, amortie et échéant à diverses périodes se terminant en Février 2020. En garantie, l'entreprise a nanti des véhicules précis.	<u>7 173 866 \$</u>	<u>6 368 483 \$</u>

Les remboursements de capital, nette de TVH, et le solde des obligations découlant d'un contrat de location-acquisition sont comme suit :

2017	3 190 346 \$
2018	2 255 430
2019	1 508 765
2020	<u>489 963</u>
	7 444 504
Somme représentant l'intérêt	<u>(270 638)</u>
	<u>7 173 866 \$</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 29 918 000 \$.

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 29 918 000 \$, 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](http://www.ambulancenb.ca)