

Annual Report
Rapport annuel
2014 - 2015





Table of Contents

PRESIDENT'S MESSAGE	4
ORGANIZATIONAL CHART	6
GOVERNANCE	6
OPERATIONS	7
Key Objectives	7
Medical Communications Management Centre	8
Land Ambulance Service	10
Performance Compliance Requirements	11
Fleet	12
Air Ambulance Service	12
FACILITIES	15
BILLING	15
ADDITIONAL OPERATIONAL UPDATES	15
Emergency Activations	15
Ebola Emergency Preparedness	16
Honour – Manager, Emergency Preparedness	16
Honour – Operations Manager, Saint John	16
New Brunswick Trauma System	17
Accreditation (Land Ambulance Service)	18
Community Involvement	19
TRAINING AND	
QUALITY ASSURANCE	19
CPR Public Education Program	19
Continuing Medical Education	20
Policies and Online Education	21
SAFETY PROGRAMS	21
Safe Vehicle Operations	21
Motor Vehicle Collisions	22
Next Generation Ambulance	22
HUMAN RESOURCES	23
Recruitment	23
Employee Mental Health and Wellness	23
Official Languages	24

Table des matières

MOT DU PRÉSIDENT	4
ORGANIGRAMME	6
GOVERNANCE	6
OPÉRATIONS	7
Principaux objectifs	7
Centre de gestion des communications médicales	8
Service d'ambulance terrestre	10
Conformité aux exigences de rendement	11
Flotte	12
Service d'ambulance aérienne	12
INSTALLATIONS	15
FACTURATION	15
OPÉRATIONS - AUTRE MISES À JOUR	15
Activations d'urgence	15
Préparatifs d'urgence en réponse à la	
maladie à virus Ebola	16
Honneur – Responsable des préparatifs d'urgence	16
Honneur – Responsable des opérations, Saint John	16
Réseau de traumatologie du Nouveau-Brunswick	17
Agrément (Service d'ambulance terrestre)	18
Engagement auprès de la collectivité	19
FORMATION ET ASSURANCE	
DE LA QUALITÉ	19
Programme de formation en RCR à	
l'intention du public	19
Formation médicale continue	20
Politiques et apprentissage en ligne	21
PROGRAMMES DE SÉCURITÉ	21
Conduite sûre des véhicules	21
Collisions routières	22
Prochaine génération d'ambulances	22
RESSOURCES HUMAINES	23
Recrutement	23
Santé mentale et bien-être des employés	23
Langues officielles	24



PRESIDENT'S MESSAGE

I am pleased to present our Ambulance New Brunswick Annual Report for 2014-2015.

In the coming pages, we share information about our organization, and the statistical data that comes as a result of the care and hard work of our dedicated staff throughout the year. The document also highlights our accomplishments, challenges and contribution to community in addition to our financial results for the period of April 1, 2014, to March 31, 2015.

This report reflects Ambulance New Brunswick's (ANB) seventh year of operations.

I joined ANB in November 2014, a little more than half way through the 2014-2015 fiscal year. A paramedic from Sackville, NB, I spent the previous few years in Prince Edward Island, leading its provincial ambulance service.

ANB's vision speaks to our belief in a better life for the communities we serve. Our paramedics, emergency medical dispatchers and flight nurses are on the front lines of emergency health care in their communities. We expect them to be at their best in some of the most difficult situations imaginable and I want to express my deepest gratitude to them for their dedication in providing the highest levels of care and service when New Brunswickers need us.

We experienced great accomplishment and progress as an organization in 2014-2015. Among them, national and international accolades for our CPR Public Education Program (our paramedic volunteers have trained more than 6,000 people how to save a life with hands-only CPR and an AED since 2012!), and a decision on a next generation ambulance for our fleet that includes a whole host of features to maximize the comfort and safety of our patients and paramedics alike (the new ambulances enter our operations May 2015 as current units come to the end of their lease and are returned to the manufacturer). And we have begun working toward becoming an accredited organization with Accreditation Canada – an organization that sets the standards for health and safety in Canada.

MOT DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter le rapport annuel d'Ambulance Nouveau-Brunswick pour 2014-2015.

Dans les prochaines pages, nous partagerons des informations sur notre organisme et les données statistiques résultant du travail diligent et appliqué de notre personnel dévoué tout au long de l'année. Le document souligne aussi nos accomplissements, nos défis et nos contributions à la collectivité en plus de nos résultats financiers pour la période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015.

Ce rapport reflète la septième année d'activité d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB).

Je me suis joint à l'équipe d'ANB en novembre 2014, à un peu plus de la moitié de l'année financière 2014-2015. Travailleur paramédical de Sackville, N.-B., j'ai passé les dernières quelques années sur l'Île-du-Prince-Édouard, à la tête de son service ambulancier provincial.

La vision d'ANB témoigne de notre croyance en une vie meilleure pour les collectivités que nous servons. Nos travailleurs paramédicaux, répartiteurs aux urgences médicales et infirmiers de vol sont aux premières lignes des soins de santé d'urgence dans leur collectivité. Nous nous attendons à ce qu'ils excellent lors de situations incroyablement difficiles. C'est pourquoi je veux leur transmettre ma profonde gratitude pour leur engagement à fournir le plus haut niveau de soins et de services quand les Néo-Brunswickois ont besoin de nous.

Notre organisme peut se vanter de grands accomplissements et progrès en 2014-2015. Entre autres, nous avons reçu des accolades nationales et internationales pour notre Programme de formation en RCR à l'intention du public (nos travailleurs paramédicaux bénévoles ont formé plus de 6 000 personnes sur comment sauver une vie grâce à la RCR avec compressions thoraciques seulement et l'usage d'un DEA depuis 2012!), et nous avons choisi un modèle pour la prochaine génération d'ambulances de notre flotte, comprenant une gamme de nouveaux éléments conçus afin de maximiser le confort et la sécurité de nos patients et nos travailleurs paramédicaux (les nouvelles ambulances ont commencé à être mises en circulation à partir de mai 2015 à mesure que les unités courantes atteignaient la fin de leur location et étaient retournées au fabricant). Nous avons aussi entamé le travail pour devenir organisme agréé auprès d'Accréditation Canada, un organisme qui fixe les normes de santé et de sécurité au Canada.

The year was also marked by tragedy, as we lost a paramedic colleague, William (Billy) Mallock, in the line of duty on August 16, 2014.

In 2014-2015 we took a really hard look at our ability to serve our patients in their language of choice on every call. Every one of our 911 ambulance dispatchers is fluently bilingual; however, ensuring we have a bilingual capacity on every ambulance in the province remains a challenge. Meeting our linguistic requirements under the law, and being able to care for our patients in their language of choice, are top priorities and we are taking steps to get better, as you'll see in this report.

We are also working to find new ways to support our employees' mental health and well-being so we can continue to be at our best for each other and for the patients and communities who rely on us for care and support in facing their own medical situations.

As part of a commitment to continuous improvement, we work with a third-party agency to ask patients directly (and confidentially) about their experience. In 2014, our rating for overall satisfaction was 9.58 out of 10. That tells me our dispatchers, flight nurses and paramedics are putting patients first and indeed working to do their part to create safe and healthy communities for all of us.

My thanks and continued appreciation go to them, as well as to the operations leadership and support staff at New Brunswick EMS who work hard behind the scenes to ensure we have the programs, processes and people in place to provide excellent pre-hospital emergency care to New Brunswickers and their guests.

Respectfully submitted,



Matthew Crossman
President

L'année fut aussi marquée par la tragédie quand nous avons perdu William (Billy) Mallock, collègue travailleur paramédical, dans l'exercice de ses fonctions le 16 août 2014.

En 2014-2015, nous avons étudié très attentivement notre capacité à servir nos patients dans la langue de leur choix lors de chaque appel. Tous nos répartiteurs d'ambulance 911 sont complètement bilingues; cependant, assurer un service bilingue dans chaque ambulance de la province demeure un défi. Respecter nos exigences linguistiques selon la loi et prendre soin de nos patients dans la langue de leur choix demeurent nos priorités; comme vous le verrez dans ce rapport, nous prenons des mesures pour nous améliorer dans ces domaines.

Nous travaillons aussi afin de trouver de nouvelles façons d'appuyer la santé mentale et le bien-être de nos employés afin que nous puissions continuer d'être à notre mieux pour nos collègues, nos patients et les collectivités qui comptent sur nous pour du support lors de leurs propres situations médicales.

Dans le cadre de notre engagement envers une amélioration continue, nous travaillons en partenariat avec une agence tierce afin de poser des questions aux patients directement (et de façon confidentielle) au sujet de leur expérience. En 2014, notre note de satisfaction globale était 9,58 sur 10. Cela me dit que nos répartiteurs, infirmiers de vol et travailleurs paramédicaux mettent les patients en premier et travaillent toujours afin de contribuer à la création de collectivités sécuritaires et en santé pour nous tous.

Je désire transmettre mes remerciements et ma reconnaissance continue à ces personnes ainsi qu'à la direction des Opérations et au personnel de soutien chez SMU Nouveau-Brunswick pour leur travail ardu en arrière-scène afin de voir à ce que nous avons les programmes, processus et personnes en place pour assurer la prestation d'excellents soins d'urgence préhospitaliers aux Néo-Brunswickois et à leurs invités.

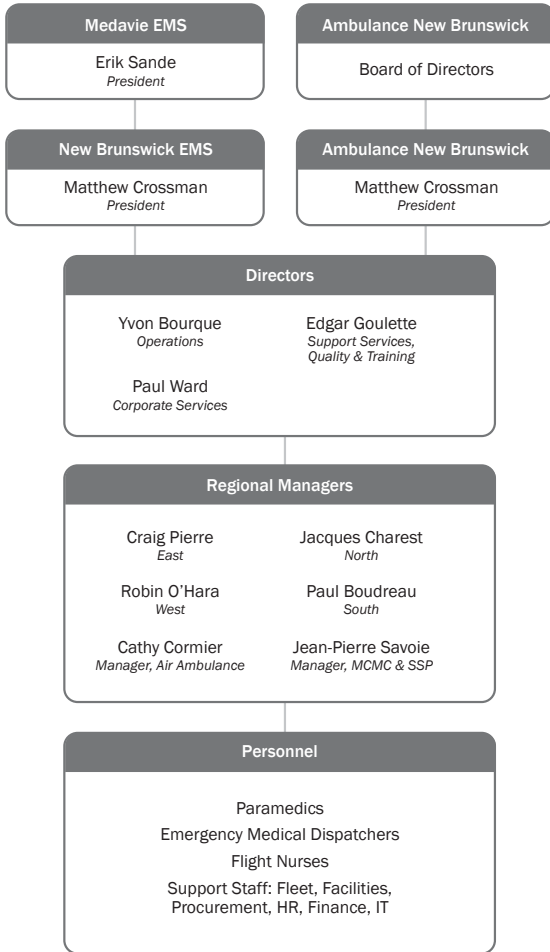
Respectueusement soumis,



Matthew Crossman
Président



ORGANIZATIONAL CHART



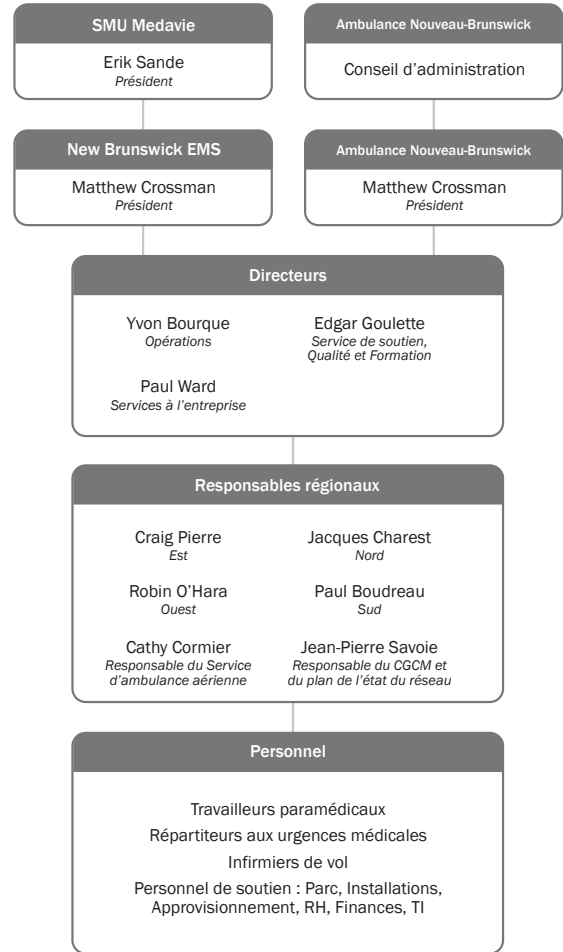
GOVERNANCE

Ambulance New Brunswick Inc. 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.

ORGANIGRAMME



GOUVERNANCE

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. a été constituée en société le 6 juin 2007. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a délivré à la société le permis de fournir des services d'ambulance le 16 décembre 2007.

L'objectif 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.

- 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.

In order to fulfill its mandate, ANB entered into a performance-based contract for a period of 10 years with New Brunswick EMS Inc. (NB EMS) to provide management 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. The Board members as of March 31, 2015, are: Tom Maston, Chair; John Estey, Vice-Chair; Renée Laforest, Secretary-Treasurer; Francine Bordage, Jean Daigle, Stéphane Legacy and Mark Thompson.



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

- 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.
- de prendre les mesures qui, selon l'avis du Conseil d'administration, sont nécessaires pour perfectionner, favoriser et améliorer la prestation des services d'ambulance, ou y contribuer de toute autre manière.

Afin de remplir son mandat, ANB a signé un contrat fondé sur le rendement pour une période de dix ans avec SMU Nouveau-Brunswick Inc. (SMU NB) en vue de gérer et de fournir des 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. À compter du 31 mars 2015, les membres du Conseil sont : Tom Maston (président), John Estey (vice-président), Renée Laforest (secrétaire-trésorière), Francine Bordage, Jean Daigle, Stéphane Legacy et Mark Thompson.

OPÉRATIONS

Principaux objectifs

ANB a pour objectifs principaux de fournir :

- un unique système de 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 des appels 911 et les transferts entre établissements
- des services coordonnés en matière de transferts non urgents

- standardized fleet and equipment
- standardized Human Resources management
- ongoing education and skills training for ambulance personnel
- a commitment to attain international accreditation

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

- 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
- un engagement pour être reconnue à l'échelle mondiale

Centre de gestion des communications médicales

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

Quand une personne compose le 911, son appel est répondu par un des nombreux centres publics de traitement des appels de la province. Les appels pour de l'aide médicale sont rapidement transférés à notre CGCM. Ensuite, nos répartiteurs aux urgences médicales (RUM) travaillent en équipe pour fournir de l'aide. Pendant que le RUM chargé de la prise d'appel 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 proche et communique aux travailleurs paramédicaux intervenants toutes les informations pertinentes afin qu'ils sachent à quoi s'attendre et qu'ils puissent établir un plan de traitement avant d'arriver sur les lieux.

La surveillance et la remise de comptes rendus sur la durée de traitement des appels au 911 font 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 sont traités et suivis de l'envoi d'une ambulance en moins de 90 secondes.

Nos RUM et équipes paramédicales ont aussi accès à un système de cartographie numérique compréhensif. Chaque ambulance étant équipée d'un système intégré GPS/LAV, la technologie permet à nos répartiteurs d'identifier l'emplacement exact des appelants 911 et de l'ambulance la plus proche.

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

Grâce à ces nouvelles technologies, notre CGCM est un centre de répartition techniquement avancé, capable de trier

of patient condition and coordinated dispatching of ambulances across New Brunswick.

Since the MCMC earned the distinction of Accredited Centre of Excellence in 2013, it continues to maintain the highest standards – internationally – for excellence and quality in emergency response.

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.

In total, ANB employs 52 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

ANB provides emergency medical dispatch training to new employees. The training program is eight weeks long and is delivered by a combination of mentors, including the MCMC Training and Quality Assurance Manager. 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 on-the-job training.

One course was delivered during this fiscal year with a total of eight (8) successful candidates.

rapidement l'état des patients et de coordonner la répartition des ambulances dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick.

Depuis qu'il a obtenu la distinction de Centre d'excellence accrédité en 2013, le CGCM continue de maintenir les normes les plus élevées au niveau international pour l'excellence et la qualité de ses interventions d'urgence.

Personnel du CGCM

Notre CGCM répond aux appels à l'aide 911 et coordonne les transferts entre établissements 24 heures par jour et 365 jours par an.

Pendant un quart, il y a environ 11 employés travaillant au Centre.

En total, ANB emploie 52 professionnels en tant que RUM et coordonnateurs du transport de patients nécessitant des soins critiques. Chaque employé travaillant au CGCM est couramment bilingue.

Nous avons aussi un responsable des opérations de garde en tout temps, supervisant cet aspect clé de nos opérations et appuyant les RUM qui collaborent pour fournir des soins et du soutien à nos patients, aux co-intervenants et au public en général.

Formation au CGCM

ANB fournit à tous les nouveaux employés une formation en répartition aux urgences médicales. Le programme de formation dure huit semaines et est livré par divers mentors, y compris le responsable du Service de formation et d'assurance de la qualité du CGCM. Le programme comprend une formation sur la conscience de la géographie et de la situation, sur l'anatomie et la physiologie, sur la terminologie médicale et les concepts clés en communication, sur les interventions en situation de crise et sur la pensée critique. La formation a lieu en salle de classe et lors d'exercices pratiques.

Le cours fut offert une fois pendant cette année financière, et huit (8) candidats terminèrent le cours avec succès.

Land Ambulance Service

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

Key objectives of ANB's land ambulance system are to:

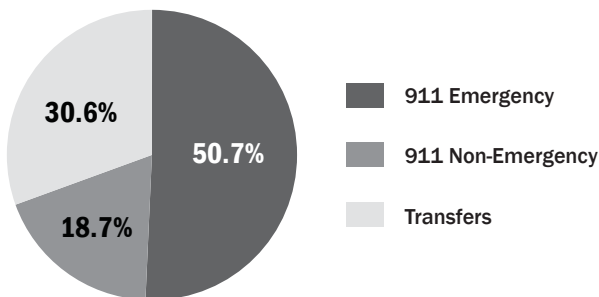
- deliver high quality pre-hospital care to New Brunswickers and their guests
- maintain equitable service levels in keeping with our performance-based contract
- enhance system and performance management, and monitoring capability
- employ a dynamic deployment model with rapid response capability

The total land call volume for both 911 calls and inter-facility transfers for the 2014-2015 fiscal year was 104,282. This represents an increase of 7,790 calls from the 2013-2014 fiscal year. Inter-facility transfers accounted for 30.6 per cent of our overall call volume.

We are unable to definitively trace the higher-than-usual annual increase in calls to a single factor. It is worth noting, however, that on April 1, 2014, a measure was put in place that allowed New Brunswickers without health insurance to complete a form and have their ambulance bill waived. It was in effect for the full fiscal year.

The following graph illustrates the distribution of calls:

2014-2015 Call Types



Service d'ambulance terrestre

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

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

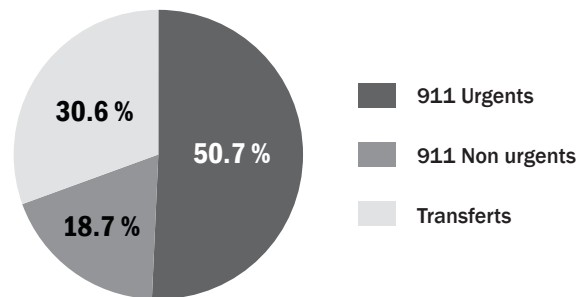
- de fournir des soins préhospitaliers de grande qualité aux citoyens et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick
- de maintenir des niveaux de service équitables conformément à notre contrat fondé sur le rendement
- d'améliorer la gestion du rendement et la capacité de surveillance
- d'utiliser un modèle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

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, le nombre total d'appels terrestre au 911 et d'appels visant les transferts entre établissements s'élevait à 104 282. Ce nombre est supérieur de 7 790 à celui de l'exercice financier 2013-2014. Les transferts entre établissements constituent 30,6 p. 100 du volume de demandes d'ambulance dans la province.

Nous ne pouvons pas attribuer cette hausse d'appels en un an à un seul facteur. Il faut noter cependant que le 1er avril 2014, une mesure fut mise en place selon laquelle les Néo-Brunswickois sans assurance maladie pouvaient remplir un formulaire pour faire annuler leur facture d'ambulance. La mesure fut en vigueur pendant l'année financière entière.

Le graphique ci-dessous illustre la répartition des appels :

Types d'appels 2014-2015



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 performance requirements set out in its contract for land ambulance for the year ending March 31, 2015.

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%	96.19%	90%	95.02%	90%	95.89%	90%	96.54%
	South	90%	93.54%	90%	93.75%	90%	94.72%	90%	94.62%
	East	90%	94.41%	90%	94.28%	90%	95.03%	90%	94.98%
	West	90%	95.08%	90%	93.81%	90%	95.14%	90%	94.10%
Non-Emergency and Transfers	Province	90%	98.27%	90%	97.59%	90%	97.61%	90%	96.80%
Call Processing Time	Province	90%	96.41%	90%	96.10%	90%	97.43%	90%	97.21%
Compliance to Dispatch Protocol	Province	90%	97.87%	90%	97.99%	90%	98.79%	90%	98.62%
Data Entry	Province	90%	97.43%	90%	99.10%	90%	99.53%	90%	98.99%
Documentation	Province	90%	91.90%	90%	91.39%	90%	91.84%	90%	92.23%
Customer Service	Province	90%	9.57/10	90%	N/A	90%	9.88/10	90%	N/A
Reporting	Province	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Footnotes:

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

Conformité aux exigences de 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 NB a rempli toutes les exigences décrites dans le contrat des ambulances terrestres pour l'année se terminant le 31 mars 2015.

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

	Région	Avril-mai-juin		Juillet-août-sept.		Oct.-nov.-déc.		Janv.-fév.-mars	
		Obligation	Rendement	Obligation	Rendement	Obligation	Rendement	Obligation	Rendement
Appels urgents	Nord	90%	96.19%	90%	95.02%	90%	95.89%	90%	96.54%
	Sud	90%	93.54%	90%	93.75%	90%	94.72%	90%	94.62%
	Est	90%	94.41%	90%	94.28%	90%	95.03%	90%	94.98%
	Ouest	90%	95.08%	90%	93.81%	90%	95.14%	90%	94.10%
Appels non urgents et transferts	Province	90%	98.27%	90%	97.59%	90%	97.61%	90%	96.80%
Temps de traitement des appels	Province	90%	96.41%	90%	96.10%	90%	97.43%	90%	97.21%
Conformité au protocole de réparation	Province	90%	97.87%	90%	97.99%	90%	98.79%	90%	98.62%
Entrée des données	Province	90%	97.43%	90%	99.10%	90%	99.53%	90%	98.99%
Documentation	Province	90%	91.90%	90%	91.39%	90%	91.84%	90%	92.23%
Service à la clientèle	Province	90%	9.57/10	90%	S.O.	90%	9.88/10	90%	S.O.
Production de rapports	Province	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Notes :

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

Fleet

Ambulance New Brunswick operates a fleet of 134 ambulances. We also have four clinical support units and two fleet vehicles. 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 includes professionals who serve as vehicle technicians and decontamination/equipment supply technicians.

Fleet Activity

The 2014-2015 fiscal year was a busy year for our Fleet operations. Fleet manages the deep cleaning, servicing and maintenance of ANB's ambulances and support units. During the year, our ambulances travelled a total of 11 million kilometers. Each ambulance travelled an average of 6,865 kilometers per month.

A total of 4,487 work orders were opened to support and maintain our fleet, and we received ambulances on 1,845 occasions for scheduled maintenance and deep cleaning/decontamination service.

Over the course of the year, 25 units were removed from service and 25 new units entered service.

Air Ambulance Service

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

Flotte

Ambulance Nouveau-Brunswick gère une flotte de 134 ambulances. Nous avons aussi quatre unités de soutien clinique et deux véhicules de flotte. 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 la flotte comprend des professionnels qui servent de techniciens de véhicules et techniciens en décontamination et en approvisionnement.

Activités de la flotte

L'année financière 2014-2015 fut occupée en termes des opérations de notre flotte. La flotte s'occupe du nettoyage en profondeur, de l'entretien et de la réparation de la flotte d'ambulances et d'unités de soutien d'ANB. Pendant l'année, nos ambulances ont voyagé un total de 11 millions de kilomètres. Chaque ambulance voyagea en moyenne 6 865 kilomètres par mois.

Un total de 4 487 ordres de travail fut émis afin de voir à l'entretien et à la maintenance de notre flotte, et il y eut 1 845 instances de maintenance prévue et de nettoyage en profondeur/décontamination d'ambulances.

Pendant l'année, 25 unités furent retirées du service et 25 nouvelles unités furent mises en service.

Service d'ambulance aérienne

Le programme d'ambulance aérienne d'Ambulance Nouveau-Brunswick opère à partir d'un aéronef à voilure fixe, fournit par Voyageur Airways Ltd., en vertu d'un contrat avec cette entreprise.

Les principaux objectifs du programme sont :

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

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.

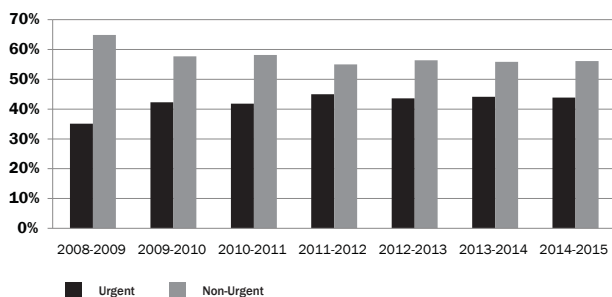
We employ nine (9) full-time and three (3) part-time critical care flight nurses.

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, flight physiology/barophysiology), as well as land and water survival.

Our Air Ambulance completed 472 patient transfers during the 2014-2015 fiscal year.

Forty-four (44) per cent of the patients transferred were classified as emergent or urgent, and 56 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.

Le service d'ambulance aérienne d'Ambulance Nouveau-Brunswick transporte des patients malades ou blessés vers des hôpitaux spécialisés dans les Maritimes et aussi loin que Québec et Ontario.

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

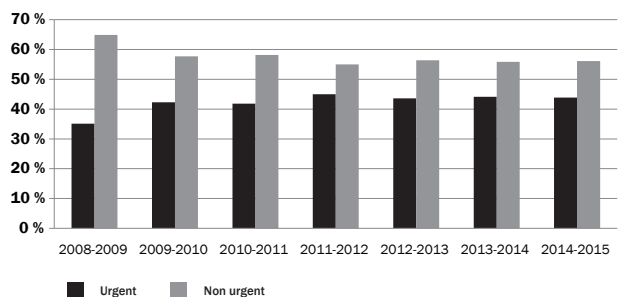
Nous employons neuf (9) infirmiers de vol en soins critiques à temps plein et trois (3) à temps partiel.

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 comprend la ventilation mécanique et la physiologie/barophysologie en vol) et la survie dans l'eau et sur terre.

Notre ambulance aérienne effectua 472 transferts de patients au cours de l'année financière 2014-2015.

Parmi les patients transférés, 44 p. 100 des cas étaient considérés comme très urgents ou urgents, et 56 p. 100 étaient non urgents.

Degré d'urgence des transferts de patients par ambulance aérienne

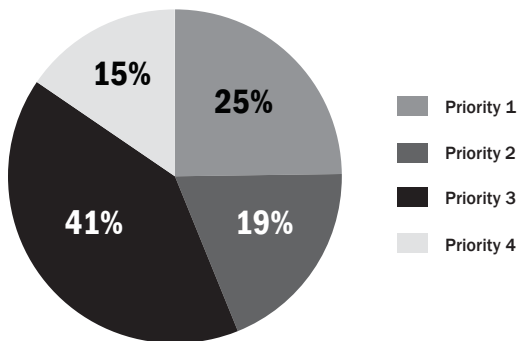


Notes :

Le transport urgent est pour 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 pour les patients qui sont stables uniquement en raison d'interventions.

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

Flights 2014-2015



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; 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 the mainland.

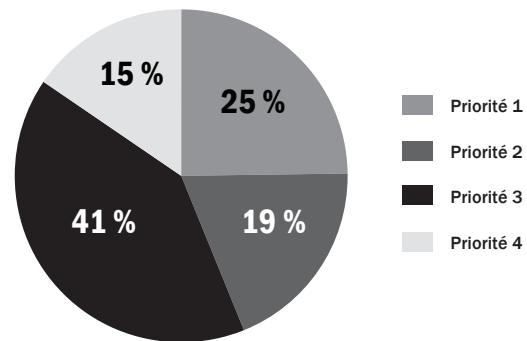
Atlantic Charters is used for patient transfers when the patient's condition is such that a primary care paramedic can provide an adequate level of treatment during transport.

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.

Tragedy on Grand Manan

On August 16, 2014, an Atlantic Charters flight crashed, claiming the life of veteran ANB paramedic William (Billy) Mallock, as well as Atlantic Charters owner and pilot Klaus Sonnenberg. The second pilot and a nurse from the Grand

Vols 2014-2015



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; stabilité maintenue sans intervention; 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 exigent un transport aérien jusqu'au continent.

Atlantic Charters est utilisé pour les transferts quand la condition du patient peut être gérée adéquatement par un travailleur paramédical en soins primaires pendant le transport.

Quand la condition 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.

Tragédie sur Grand Manan

Le 16 août 2014, un vol d'Atlantic Charters s'écrasa, réclamant la vie de William (Billy) Mallock, travailleur paramédical expérimenté d'ANB, et de Klaus Sonnenberg, propriétaire et pilote d'Atlantic Charters. Le second pilote et une infirmière

Manan Hospital survived. The flight crew was returning to Grand Manan Island following a patient transfer from Grand Manan Hospital to the Saint John Regional Hospital when the crash occurred.

The cause of the Atlantic Charters crash was investigated by the Transportation Safety Board and had not been made public as of March 31, 2015.

This was our first line of duty death and our EMS family rallied to support Billy's family and his closest colleagues.



FACILITIES

As of March 31, 2015, ANB has 67 stations, 13 posts and two fleet centers. In the 2014-2015 fiscal year, ANB opened new stations in Grand Falls, Nackawic, St. Martins, Blackville, Lameque, Caraquet and Lepreau, replacing existing stations in those communities. Construction has started on other stations as Jemseg, Shediac and Bouctouche each replace older existing facilities.

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 2014-2015 fiscal year, 32,186 bills were sent out for both residents and non-residents. Of those invoices 3,923 were reversed by waivers received from uninsured NB residents. The 28,263 invoices remaining resulted in \$4,497,046 in revenue.



ADDITIONAL OPERATIONAL UPDATES

Emergency Activations

In 2014-2015 we activated our emergency preparedness plans on several occasions to coordinate province-wide responses to significant events in New Brunswick.

de l'hôpital de Grand Manan survécurent. L'équipe de vol retournait à l'île Grand Manan après un transfert de l'Hôpital de Grand Manan à l'Hôpital régional de Saint John quand l'accident eut lieu.

Le Bureau de la sécurité des transports mena une enquête sur la cause de l'accident d'Atlantic Charters, mais cette cause n'avait pas été rendue publique en date du 31 mars 2015.

Il s'agissait de la première fois qu'un de nos employés décédait dans l'exercice de ses fonctions; notre famille des SMU s'est mobilisée pour appuyer la famille et les plus proches collègues de Billy.

INSTALLATIONS

Au 31 mars 2015, ANB compte 67 stations, 13 postes et deux centres de flotte. Pendant l'année financière 2014-2015, ANB a ouvert des nouvelles stations à Grand-Sault, Nackawic, St. Martins, Blackville, Lamèque, Caraquet et Lepreau, remplaçant des stations existantes dans ces collectivités. Des travaux de construction ont débuté pour remplacer les vieilles installations de Jemseg, Shédiac et Bouctouche.

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'y ait 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 2014-2015, 32 186 factures furent envoyées aux résidents et aux non-résidents. Parmi ces factures, 3 923 furent annulées en raison de renonciations reçues de résidents du N.-B. sans assurance. Les 28 263 autres factures apportèrent 4 497 046 \$ en recettes.

OPÉRATIONS - AUTRE MISES À JOUR

Activations d'urgence

En 2014-2015, nous avons activé nos plans de préparatifs d'urgence à plusieurs reprises afin de coordonner une réponse provinciale en réponse à des événements importants au

These incidents ranged from extensive and sustained power outages, to evacuations of residences and healthcare facilities, to extreme winter weather conditions. We were able to safely resolve these situations through engagement with employees and external partners in emergency response, health and transportation.

Ebola Emergency Preparedness

Although there were no confirmed cases in New Brunswick, Ambulance New Brunswick ensured our dispatch centre and front-line paramedics were equipped with the appropriate education, training and protective equipment to protect themselves, while being able to safely assess and transport a patient.

Alongside our provincial health partners, ANB established comprehensive plans and procedures to facilitate a seamless transition from prehospital to emergency department care. Those precautions will help guide our actions in the event of any future large-scale emerging infectious disease threat.

Honour – Manager, Emergency Preparedness

In February 2015, our manager of emergency preparedness, Troy McQuinn, received his Certified Emergency Manager™ designation from the International Association of Emergency Managers. Troy is one of only two New Brunswickers with this designation, and we are proud to have such a dedicated and high caliber emergency management professional on our team.

Honour – Operations Manager, Saint John

In December 2014, our operations manager for the Saint John area, Pascal Rodier, was recognized by the Canadian Interoperability Technology Interest Group (CITIG) – an organization whose mission is to improve Canadian public safety interoperability through collaboration, innovation and leadership.

Pascal was honoured with a 2014 CITIG National Award of Excellence in Public Safety Interoperability for his years of service to CITIG and his efforts to promote and increase understanding of the 700 MHz Broadband system for public safety. A well-deserved honour for a dedicated EMS leader.

Nouveau-Brunswick. Ces événements variaient de pannes d'électricité vastes et prolongées à des évacuations de résidences et d'établissements de soins de santé ou des conditions météorologiques hivernales extrêmes. Nous avons réussi à résoudre ces situations en toute sécurité grâce au travail d'équipe avec nos employés et nos partenaires externes en interventions d'urgence, en santé et en transport.

Préparatifs d'urgence en réponse à la maladie à virus Ebola

Il n'y eut aucun cas confirmé de la maladie au Nouveau-Brunswick, mais Ambulance Nouveau-Brunswick s'assura tout de même que notre centre de répartition et nos travailleurs paramédicaux de première ligne avaient reçu la bonne formation et avaient l'équipement de protection personnelle nécessaire pour se protéger tout en évaluant et transportant un patient en toute sécurité.

En partenariat avec nos partenaires de santé provinciaux, ANB établit des plans et procédures compréhensifs afin de faciliter la transition entre les soins préhospitaliers et les soins prodigués par le département d'urgence. Ces précautions guideront nos actions dans l'éventualité d'une autre maladie infectieuse émergente potentielle.

Honneur – Responsable des préparatifs d'urgence

En février 2015, Troy McQuinn, notre responsable des préparatifs d'urgence, reçu sa désignation de Certified Emergency Manager™ de la International Association of Emergency Managers. Troy est l'un de seulement deux Néo-Brunswickois détenteurs de cette désignation, et nous sommes fiers de compter un professionnel en préparatifs d'urgence si dévoué et hautement qualifié comme membre de notre équipe.

Honneur – Responsable des opérations, Saint John

En décembre 2014, Pascal Rodier, responsable des opérations de Saint John, fut reconnu par le Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité (GICTI) – un organisme dont la mission est d'améliorer l'interopérabilité canadienne en sécurité publique grâce à la collaboration, l'innovation et le leadership.

Pascal remporta le Prix d'excellence national en interopérabilité en sécurité publique 2014 du GICTI pour ses années de service au GICTI et pour ses efforts à promouvoir et à encourager l'éducation sur le système large bande 700 MHz pour la sécurité publique. Un honneur bien mérité pour un chef de file en SMU dévoué.

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, Ambulance New Brunswick'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 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 two 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, which identifies factors such as age, pre-existing medical conditions, practitioner judgment etc.

The FTTGs have helped triage more than 6,237 trauma patients since implementation, and 276 of those were bypassed to a higher level of care in the last fiscal year, in accordance with our policies. Our FTTGs are reviewed regularly.

In 2014-2015, there were 186 cases (or fewer than nine 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.

Réseau de traumatologie du Nouveau-Brunswick

Le rôle d'Ambulance Nouveau-Brunswick 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'Ambulance Nouveau-Brunswick veille à ce que les patients victimes de traumatismes soient traités et transportés à l'hôpital le plus approprié en termes d'équipement et d'expertise médicale spécialisée le plus rapidement possible.

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 deux rapports par jour des centres de traumatismes accrédités du Nouveau-Brunswick. Ces documents d'une page listent en détail les ressources et spécialisations disponibles à chaque hôpital pendant une période de 12 heures. Les établissements doivent spécifier s'il y a des restrictions de services pendant cette période et noter toute circonstance qui pourrait potentiellement 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'âge, les conditions médicales préexistantes, le jugement du praticien, etc.

Les LDTT ont aidé à trier plus de 6 237 patients victimes de traumatismes depuis leur mise en vigueur; parmi ces patients, 276 furent contournés à un niveau de soins plus avancé au cours de la dernière année financière, conformément à nos politiques. Nos LDTT subissent des révisions régulières.

En 2014-2015, il y eut 186 cas (ou moins de neuf p. cent) où un patient dut être transféré d'un établissement de soins primaires car il/elle avait besoin d'interventions spécialisées à un hôpital offrant un niveau de soins plus avancé.

Ambulance New Brunswick, 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.

Trauma Line

Another value-added aspect of the Field Trauma Triage Process is our toll-free Trauma Line. Answered 24/7 by the critical care transport coordinators and operations managers who operate our MCMC Trauma Desk, the Trauma Line helps physicians care for trauma patients more effectively and efficiently by giving them access to expertise and timely transfers for patients requiring advanced medical care.

In 2014-2015 ANB processed and coordinated 2,163 inter-facility transfers through the toll-free line.

Accreditation (Land Ambulance Service)

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

The first step in this comprehensive process was a detailed questionnaire, completed by employees in October 2014, looking at all areas of our operations (leadership, client safety, quality improvement, safety, information management, equipment and physical environment, etc.).

Next steps include comprehensive on-site interviews and evaluations by Accreditation Canada surveyors (June 2015) as part of the Primer Survey. In the following months, a detailed analysis of the Primer Survey Report will provoke the implementation of any necessary improvements as we move toward becoming a recognized leader in pre-hospital care and safety. Target completion date is April 2017.

In 2013, our MCMC was recognized as an accredited centre of excellence, by the International Academies of Emergency Dispatch. We are proud of our emergency medical dispatchers, whose daily actions are setting the standard in quality care and operational excellence.

Ambulance Nouveau-Brunswick, 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.

Ligne de traumatologie

Un autre aspect à valeur ajoutée de notre processus de triage des patients victimes d'un traumatisme est notre ligne de traumatologie sans frais. Répondue en tout temps par les coordonnateurs du transport de patients nécessitant des soins critiques et les responsables des opérations qui gèrent notre Bureau de traumatologie du CGCM, la ligne de traumatologie aide les médecins à fournir aux patients victimes de traumatismes des soins plus efficaces et ponctuels en leur donnant accès à de l'expertise et en fournissant des transferts opportuns aux patients nécessitant des soins médicaux plus avancés.

En 2014-2015, ANB traita et coordonna 2 163 transferts entre établissements grâce à la ligne téléphonique sans frais.

Agrément (Service d'ambulance terrestre)

Dans le cadre de notre engagement à fournir la meilleure qualité de services et de soins à nos patients, Ambulance Nouveau-Brunswick a entamé le processus pour devenir une société pleinement agréementée.

La première étape de ce processus compréhensif prit la forme d'un questionnaire détaillé auquel les employés durent répondre en octobre 2014. Le questionnaire visait à évaluer tous les aspects de nos activités (direction, sécurité des clients, amélioration de la qualité, sécurité, gestion des informations, équipement et environnement physique, etc.).

Les prochaines étapes comprendront des entrevues et des évaluations complètes sur les lieux menées par des visiteurs d'Agrément Canada (juin 2015) dans le cadre du sondage pour l'agrément de base. Dans les mois à suivre, une analyse en profondeur du rapport sur le sondage pour l'agrément de base mènera à la mise en place de toute amélioration nécessaire afin que notre société soit reconnue comme chef de file en sécurité et en soins préhospitaliers. Nous visons avril 2017 pour l'atteinte de cet objectif.

En 2013, notre CGCM a reçu la distinction de Centre d'excellence accrédité par International Academies of Emergency Dispatch. Nous sommes fiers de nos répartiteurs aux urgences médicales, dont les actions quotidiennes établissent les normes en soins de qualité et en excellence opérationnelle.

Community Involvement

In 2014-2015, ANB's dedicated paramedics, emergency medical dispatchers and flight nurses gave back to their communities by volunteering in more than 100 events throughout the province. They visited schools, daycares, Scout troops, attended health fairs, career days and seniors events, held blood pressure clinics, and more.



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's 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).

Since the program launch during National EMS Week (now Paramedic Services Week) in 2012, dozens of paramedics have become volunteer instructors and have trained more than 6,000 New Brunswickers how to take action to save a life.

In 2014-2015, our paramedic volunteers trained 2,286 New Brunswickers how to perform hands-only CPR and use an AED - the majority of them students in Grades 7 and 8 (strong enough to do chest compressions and wise enough to compel adults to react in an emergency - we've found this is a great age to introduce the training and instill in our young people important behaviours for life).

The Program is led by the clinical quality coordinators in our Training and Quality Assurance Department, and is supported by the Communications Department.

Engagement auprès de la collectivité

En 2014-2015, les travailleurs paramédicaux, répartiteurs aux urgences médicales et infirmiers de vol dévoués d'ANB ont redonné à leurs collectivités en se portant bénévoles lors de plus de 100 événements partout dans la province. Ils ont visité des écoles, des garderies et des troupes de scouts, ils ont assisté à des foires sur la santé, des journées carrières et des activités pour personnes âgées, ils ont organisé des cliniques d'hypertension, et bien plus encore.

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 % au Canada.

Chez Ambulance Nouveau-Brunswick, nous nous engageons 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 1) à apprendre au public comment reconnaître un arrêt cardiaque et intervenir rapidement avec confiance et 2) à former le plus grand nombre de personnes possible en RCR avec compressions thoraciques seulement et l'emploi d'un DEA (défibrillateur externe automatisé).

Depuis le lancement du Programme lors de la Semaine nationale des SMU (à présent la Semaine des services paramédicaux) en 2012, des dizaines de travailleurs paramédicaux sont devenus instructeurs bénévoles et ont formés plus de 6 000 Néo-Brunswickois sur comment passer à l'action pour sauver une vie.

En 2014-2015, nos travailleurs bénévoles ont formé 2 286 Néo-Brunswickois sur comment réaliser la RCR avec compressions thoraciques seulement et se servir d'un DEA - la majorité d'entre eux étant des élèves de la 7e et 8e année (forts assez pour faire des compressions thoraciques et suffisamment judicieux pour forcer les adultes à réagir dans une urgence - nous avons découvert qu'il s'agit de l'âge parfait pour offrir cette formation et inculquer à nos jeunes des valeurs importantes pour la vie).

Le Programme est géré par les coordonnateurs de la qualité clinique de notre Service de formation et d'assurance de la qualité et appuyé par le Service des communications.

Praise for the CPR Public Education Program

In May 2014, our CPR Public Education Program received a Gold National Award of Excellence from the Canadian Public Relations Society in the category of community relations.

In September 2014, the Program was recognized as the best-of-the-best globally for communications and contribution to community – winning the top prize in the Public Service category from the Global Alliance for Public Relations and Communications Management.

The prestigious COMM PRIX Award is a credit to the many volunteers and organizers who are dedicated in a very real way to arming New Brunswickers with the skills and motivation to help save a life. Our thanks to them!

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.

In the spring of 2014, our provincial classroom education focused on CPAP (Continuous Positive Airway Pressure), CPR and e-skills recertification and the TeleStroke initiative.

Our fall classroom education focused on 12-Lead EKG acquisition and pain management (Entonox and Ibuprofen).

We accomplished two additional classroom sessions during the winter:

1. Ebola information and Enhanced Personal Protective Equipment (E-PPE) donning and doffing procedure.
2. Modifications and improvements to E-PPE equipment/procedure and detailed plan on call management.

Éloges pour le Programme de formation en RCR à l'intention du public

En mai 2014, notre Programme de formation en RCR à l'intention du public a remporté le Prix d'excellence national Or en relations communautaires de la Société canadienne des relations publiques.

En septembre 2014, le Programme a été salué à titre de meilleur au monde pour ses communications et sa contribution à la communauté – recevant le grand prix dans la catégorie Service public de la Global Alliance for Public Relations and Communications Management.

Le prestigieux prix COMM PRIX est à l'honneur des nombreux bénévoles et organisateurs qui sont si engagés à armer les Néo-Brunswickois des habiletés et de la confiance nécessaires pour sauver une vie. Merci à toutes ces personnes!

Formation médicale continue

Chez ANB, nous nous assurons de fournir la plus haute qualité de services et de soins à nos patients et leurs êtres chers grâce à l'apprentissage continu.

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

Au printemps 2014, notre formation en salle de classe provinciale était axée sur la VSPPC (ventilation spontanée en pression positive continue), la RCR et la réattestation annuelle des compétences E ainsi que l'initiative TéléAVC.

Notre formation en salle de classe en automne était axée sur l'acquisition d'ECG à 12 dérivations et le soulagement de la douleur (Entonox et Ibuprofen).

Nous avons offert deux séances en salle de classe supplémentaires pendant l'hiver :

1. Information sur la maladie à virus Ebola, l'équipement de protection individuelle (EPI) accrue et la procédure pour enfiler et retirer l'EPI.
2. Modifications et améliorations à l'équipement et aux procédures liés à l'EPI accrue ainsi qu'un plan détaillé sur la gestion des appels.

Our Training and Quality Assurance Department also delivered three additional e-Learning education components to complement the classroom instruction:

1. stroke
2. 12-Lead ECG
3. pain management

Policies and Online Education

In 2014-2015, 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 delivers the Driver Safety Program and participates in our new employee orientation sessions, educational initiatives, as well as our mentorship program.

Safe Vehicle Operations

Ambulance New Brunswick uses a web-based technology to provide a comprehensive look at our ambulance operations and information.

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

Notre Service de formation et d'assurance de la qualité a également offert trois volets d'apprentissage en ligne pour compléter la formation en salle de classe :

1. AVC
2. ECG 12 dérivation
3. Soulagement de la douleur

Politiques et apprentissage en ligne

En 2014-2015, ANB continua à présenter ses nouvelles politiques et procédures via l'apprentissage en ligne, accompagnées de 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 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 leurs rétroactions sur la présentation et la formation des politiques. Le personnel de notre Service de formation et d'assurance de la qualité s'efforce de rendre les modules d'apprentissage en ligne les plus interactifs possible en ajoutant des vidéos, de sons et des animations aux questions et aux activités.

PROGRAMMES DE SÉCURITÉ

Le Service des programmes de sécurité travaille afin d'assurer que la sécurité est prioritaire dans nos opérations. Travaillant de concert avec une équipe de neuf formateurs en sécurité (qui sont aussi travailleurs paramédicaux), le Service gère le Programme de sécurité routière et participe à nos séances d'orientation des nouveaux employés, aux initiatives éducationnelles et à notre programme de mentorat.

Conduite sûre des véhicules

Ambulance Nouveau-Brunswick se fie à une technologie électronique afin d'obtenir un aperçu compréhensif de nos opérations et de nos informations sur les ambulances.

Chaque ambulance est équipée d'un système nommé Ferno AceTech, qui donne aux travailleurs paramédicaux des rétroactions sur leur conduite en temps réel. Le système les alerte aux excès de vitesse, aux virages serrés et à la marche arrière non sécuritaire.

This system 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.

Motor Vehicle Collisions

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 65 collisions during the fiscal year that resulted in both major and minor damages to the ambulance fleet in 2014-2015, up from 59 the previous fiscal year.

Sixty-four (64) per cent of collisions involving our ambulances occurred while the crew was stopped or travelling at a speed of 10km/h or less. Thirty-four (34) per cent of collisions occurred while the crew was assigned to a 911 call. There were patients in our ambulances in 13 of those collisions. No patients were injured as a result of those events.

Next Generation Ambulance

In 2012, we learned that the Ford E350 chassis we use for our fleet would be discontinued in 2015. We took that news as an opportunity to move to a new make and model of ambulance, but also to re-imagine the interior of our ambulances as well, and come up with a design that would work even better for the benefit of our patients and paramedics.

Since that time, ANB's Safety and Fleet departments have worked with paramedics in the field, New Brunswick's Department of Health as well as with the research and development team at Dieppe-based ambulance manufacturer Malley Industries to create an industry-leading ambulance.

In March 2015, the decision was made that we would begin the transition of our fleet to the Dodge Ram ProMaster. In addition to the 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

We expect to introduce 39 new Ram ProMaster vehicles in the 2015-2016 fiscal year as Ford models exit operations.

Ce système fournit 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 de l'ambulance.

Collisions routières

Tout au long de l'année, les travailleurs paramédicaux sont répartis jour et nuit, dans toutes sortes de conditions météorologiques. Pendant l'année financière 2014-2015, il y eut un total de 65 collisions entraînant des dommages importants ou minimes à la flotte d'ambulances, une hausse des 59 collisions de l'année financière précédente.

Soixante-quatre (64) p. cent des collisions impliquant nos ambulances se sont produites quand l'équipe était arrêtée ou voyageant à une vitesse de 10 km/h ou moins. Trente-quatre (34) p. cent des collisions se sont produites alors que l'équipe était affectée à un appel 911. Il y avait des patients dans l'ambulance quand 13 de ces collisions se sont produites. Aucun patient ne fut blessé en raison de ces événements.

Prochaine génération d'ambulances

En 2012, nous avons appris que le châssis Ford E350 que nous utilisons pour notre flotte ne serait plus produit à partir de 2015. Nous avons donc pris l'occasion pour changer de marque et de modèle d'ambulance, mais aussi pour revoir l'intérieur de nos ambulances afin d'arriver à un concept plus commode pour le bien-être de nos patients et nos travailleurs paramédicaux.

Depuis lors, le Service de sécurité et le Service de la flotte ont travaillé avec les travailleurs paramédicaux sur le terrain, le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick et l'équipe de recherche et de développement du fabricant automobile Malley Industries, basé à Dieppe, afin de créer une ambulance de pointe dans l'industrie.

En mars 2015, on prit la décision de commencer la transition de nos véhicules de flotte vers la Dodge Ram ProMaster. En plus de la 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

Nous nous attendons à mettre 39 nouveaux véhicules Ram ProMaster en circulation lors de l'année financière 2015-2016 à mesure que les modèles Ford sont retirés des opérations.



HUMAN RESOURCES

The Human Resources (HR) Department continues to focus its efforts on supporting our current workforce, while working to recruit new skilled health care providers to our team.

Our HR Department concentrated its efforts on the following areas during the 2014-2015 fiscal year:

- recruiting qualified bilingual paramedics
- employee mental health and wellness initiatives
- second language training for current employees

Recruitment

Faced with ongoing recruitment challenges, our HR 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

We recognize that our employees have a job that can be very stressful at times. And we understand that regular exposure to traumatic events as part of their role as front-line health care providers can have a lasting impact on their emotional wellbeing.

To that end, in 2014-2015, the HR Department worked with our employees' health insurance provider to create an enhanced EMS assistance program, aimed at better supporting our team. Enhanced supports include (1) specific training for employees and managers, as well as for their loved ones to better understand mental health issues, and (2) an online support centre for easy access to resources such as articles, audio recordings, a depression centre and stress tutorial. The new supports will be rolled out during the 2015-2016 fiscal year.

ANB also continues its ongoing support and participation of the Peer Support Program through Critical Incident Stress Management.

RESSOURCES HUMAINES

Le Service des ressources humaines (RH) continue d'axer ses efforts sur l'appui de notre effectif courant tout en travaillant à recruter de nouveaux fournisseurs de soins de santé doués pour notre équipe.

Notre Service des RH se concentra sur les domaines suivants lors de l'année financière 2014-2015 :

- recrutement de travailleurs paramédicaux hautement qualifiés et bilingues
- santé mentale des employés et autres initiatives de santé
- formation en langue seconde pour les employés courants

Recrutement

Face aux défis continus en ce qui concerne le recrutement, notre Service des RH concentra ses efforts cette année sur plusieurs initiatives, entre autres, des campagnes de recrutement nationales, des partenariats avec des écoles de travail paramédical provinciales et nationales afin d'informer les candidats potentiels des avantages de faire carrière chez ANB et une participation à des salons de l'emploi reconnus et populaires partout dans la province.

Santé mentale et bien-être des employés

Nous reconnaissons que le travail de nos employés peut parfois produire beaucoup de stress. Nous comprenons aussi qu'être si régulièrement exposé à des événements traumatiques dans l'exercice de leurs fonctions en tant que fournisseurs de soins de santé de première ligne peut avoir un impact important sur leur bien-être émotionnel.

C'est pourquoi en 2014-2015 le Service des RH travailla en partenariat avec le fournisseur d'assurance médicale de nos employés afin de créer un programme d'aide aux SMU amélioré visant à mieux appuyer notre équipe. L'appui amélioré comprend (1) des formations spécifiques pour les employés, les gestionnaires et leurs familles visant à les aider à mieux comprendre les problèmes de santé mentale, et (2) un centre de soutien en ligne pour un accès facile à des ressources telles que des articles, des enregistrements audio, un centre sur la dépression et un tutoriel sur le stress. Ces nouveaux outils de soutien seront mis en vigueur pendant l'année financière 2015-2016.

ANB continue également son appui et sa participation continue au programme de soutien par les pairs du programme de gestion du stress en cas d'incident critique.

Official Languages

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

To that end, a key priority for us in 2014-2015 was the creation of our Official Languages Strategic Plan to emphasize our renewed commitment to equality of services in both official languages.

Some key aspects of the plan include:

- Understanding clearly our bilingualism capacity overall and helping current employees become bilingual.
- Continuing to educate employees on the Active Offer and the importance of offering service in both official languages every time.
- Recruiting and retaining more bilingual paramedics while continuing to offer the highest quality service to our patients and their loved ones.

We have made progress on all fronts during the 2014-2015 fiscal year, including the following:

- The introduction of a single linguistic profile for our workforce across the province.
- More than 250 employees participated in second language training.
- Re-training/education initiatives on the Active Offer completed by all employees.
- Patient care records updated to require paramedics to indicate on every call if they made the Active Offer.
- Hiring policy changes to ensure posted bilingual positions receiving no qualified applicants will continue to be posted until a candidate meeting the requirements of the position is found.
- Patient surveys amended to ask individuals directly if they were served in their language of choice.

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.

Langues officielles

Nous prenons au sérieux notre responsabilité offrir un service bilingue aux patients, et nous continuons de travailler afin de nous améliorer.

À cette fin, une de nos priorités en 2014-2015 était la création de notre Plan stratégique en matière de langues officielles afin de souligner notre engagement renouvelé envers l'égalité des services dans les deux langues officielles.

Certains des aspects principaux du plan sont :

- Obtenir une compréhension claire de notre capacité bilingue générale et aider nos employés courants à devenir bilingues.
- Continuer d'éduquer les employés sur l'offre de service active et l'importance d'offrir du service dans les deux langues officielles chaque fois.
- Recruter et garder plus de travailleurs paramédicaux bilingues tout en continuant d'offrir la meilleure qualité de service à nos patients et à leurs êtres chers.

Nous avons fait des progrès sur tous les plans lors de l'année financière 2014-2015, y compris les suivants :

- On mit en vigueur un seul profil linguistique pour notre effectif à travers la province.
- Plus de 250 employés ont reçu une formation en langue seconde.
- Tous les employés ont participé à des initiatives de reformation/d'éducation sur l'offre active.
- Les dossiers de soins aux patients furent modifiés afin d'exiger que les travailleurs paramédicaux notent lors de chaque appel s'ils ont fait l'offre active.
- Les politiques d'embauche furent modifiées afin d'assurer que les postes bilingues sans postulants qualifiés continueront d'être affichés jusqu'à ce que l'on trouve un candidat qui réponde aux exigences du poste.
- Les sondages auprès des patients furent modifiés afin de demander aux personnes directement si elles ont été servies dans la langue de leur choix.

Nous allons continuer de nous concentrer sur le recrutement d'employés bilingues, la formation et l'appui de nos employés courants et sur nos efforts à trouver de meilleures façons de servir nos patients.

Ambulance New Brunswick Inc.

FINANCIAL STATEMENTS

March 31, 2015

Ambulance Nouveau-Brunswick inc.

ÉTATS FINANCIERS

au 31 mars 2015



TABLE OF CONTENTS

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

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, 2015, 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

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 2015 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, 2015, 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 29, 2015

A stylized signature of "Grant Thornton LLP" in a cursive font, enclosed within a light grey rectangular box.

Chartered 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 2015 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



29 mai 2015

Comptables agréés



Ambulance New Brunswick Inc. Statement of Operations and Surplus

Year Ended March 31	Budget	2015	2014
Revenue			
Province of New Brunswick Funding Grant	\$ 98,579,896	\$ 100,084,778	\$ 97,841,970
Billing for ambulance services (Note 3)	<u>3,250,000</u>	<u>3,181,973</u>	<u>3,245,086</u>
	<u>101,829,896</u>	<u>103,266,751</u>	<u>101,087,056</u>
Expenditures			
Administration services	5,117,834	5,434,933	5,288,475
Air medical	5,775,267	5,695,451	5,326,065
Amortization expense	5,280,063	5,111,896	5,015,960
Call taking and dispatch	3,458,340	3,801,004	3,706,833
Fleet	5,730,424	6,123,215	5,769,762
Interest expense	-	241,753	281,146
Land ambulance	71,617,968	68,384,837	65,746,249
Management fees	<u>1,600,000</u>	<u>3,820,744</u>	<u>4,041,090</u>
	<u>98,579,896</u>	<u>98,613,833</u>	<u>95,175,580</u>
Annual surplus	<u>\$ 3,250,000</u>	<u>\$ 4,652,918</u>	<u>\$ 5,911,476</u>
Surplus, beginning of year	\$ -	\$ 3,549,200	\$ 3,373,900
Appropriation of surplus, billing revenue	(3,250,000)	(3,181,973)	(3,245,086)
Appropriation of surplus	-	(2,220,745)	(2,491,090)
Annual surplus	<u>3,250,000</u>	<u>4,652,918</u>	<u>5,911,476</u>
Surplus, end of year	<u>\$ -</u>	<u>\$ 2,799,400</u>	<u>\$ 3,549,200</u>

See accompanying notes to the financial statements.



Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

État des résultats et de l'excédent

Exercice se terminant le 31 mars	Budget	2015	2014
Recettes			
Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	98 579 896 \$	100 084 778 \$	97 841 970 \$
Facturation pour services d'ambulance (note 3)	<u>3 250 000</u>	<u>3 181 973</u>	<u>3 245 086</u>
	<u>101 829 896</u>	<u>103 266 751</u>	<u>101 087 056</u>
Dépenses			
Services administratifs	5 117 834	5 434 933	5 288 475
Ambulance aérienne	5 775 267	5 695 451	5 326 065
Amortissement	5 280 063	5 111 896	5 015 960
Appels et répartition	3 458 340	3 801 004	3 706 833
Flotte	5 730 424	6 123 215	5 769 762
Intérêts	-	241 753	281 146
Ambulances terrestres	71 617 968	68 384 837	65 746 249
Frais de gestion	<u>1 600 000</u>	<u>3 820 744</u>	<u>4 041 090</u>
	<u>98 579 896</u>	<u>98 613 833</u>	<u>95 175 580</u>
Excédent annuel	<u>3 250 000 \$</u>	<u>4 652 918 \$</u>	<u>5 911 476 \$</u>
Excédent, début de l'exercice			
	- \$	3 549 200 \$	3 373 900 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation			
	(3 250 000)	(3 181 973)	(3 245 086)
Affectation de l'excédent			
	-	(2 220 745)	(2 491 090)
Excédent annuel	<u>3 250 000</u>	<u>4 652 918</u>	<u>5 911 476</u>
Excédent, fin de l'exercice	<u>- \$</u>	<u>2 799 400 \$</u>	<u>3 549 200 \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.



Ambulance New Brunswick Inc. Statement of Financial Position

March 31

2015

2014

Assets

Cash and cash equivalents	\$ 12,705,666	\$ 12,880,551
Accounts receivable	2,346,045	1,608,847
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund (Note 2)	<u>8,570,067</u>	<u>8,596,921</u>
	<u>23,621,778</u>	<u>23,086,319</u>

Liabilities

Payables and accruals	8,384,729	6,049,200
Due to New Brunswick EMS Inc.	2,601,905	3,018,838
Due to Province of New Brunswick	4,089,830	5,486,417
Unearned revenue (Note 2)	8,570,067	8,596,921
Capital lease obligation (Note 5)	<u>6,368,483</u>	<u>7,341,446</u>
	<u>30,015,014</u>	<u>30,492,822</u>

Net debt 6,393,236 7,406,503

Non-financial assets

Tangible capital assets (Note 4)	9,182,231	10,946,273
Prepaid expenses	<u>10,405</u>	<u>9,430</u>
	<u>9,192,636</u>	<u>10,955,703</u>

Accumulated surplus \$ 2,799,400 \$ 3,549,200

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

2015

2014

Actifs

Encaisse et quasi-espèces	12 705 666 \$	12 880 551 \$
Comptes clients	2 346 045	1 608 847
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (note 2)	8 570 067	8 596 921
	<u>23 621 778</u>	<u>23 086 319</u>

Passifs

Comptes fournisseurs et charges à payer	8 384 729	6 049 200
Somme à payer à SMU Nouveau-Brunswick Inc.	2 601 905	3 018 838
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	4 089 830	5 486 417
Recettes comptabilisées d'avance (note 2)	8 570 067	8 596 921
Obligation découlant d'un contrat de location-acquisition (note 5)	6 368 483	7 341 446
	<u>30 015 014</u>	<u>30 492 822</u>

Dette nette 6 393 236 7 406 503

Actifs non financiers

Immobilisations corporelles (note 4)	9 182 231	10 946 273
Sommes payées d'avance	10 405	9 430
	<u>9 192 636</u>	<u>10 955 703</u>

Excédent accumulé 2 799 400 \$ 3 549 200 \$

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

2015

2014

Annual surplus	\$ 4,652,918	\$ 5,911,476
Appropriation of surplus, billing revenue	(3,181,973)	(3,245,086)
Appropriation of surplus	(2,220,745)	(2,491,090)
Acquisition of tangible capital assets	(3,347,854)	(5,525,569)
Amortization of tangible capital assets	<u>5,111,896</u>	<u>5,015,960</u>
	1,014,242	(334,309)
Increase in prepaid expenses	<u>(975)</u>	<u>(9,430)</u>
Decrease (increase) in net debt	1,013,267	(343,739)
Net debt at beginning of year	<u>(7,406,503)</u>	<u>(7,062,764)</u>
Net debt at end of year	<u>\$ (6,393,236)</u>	<u>\$ (7,406,503)</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

2015

2014

Excédent annuel	4 652 918 \$	5 911 476 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(3 181 973)	(3 245 086)
Affectation de l'excédent	(2 220 745)	(2 491 090)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(3 347 854)	(5 525 569)
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>5 111 896</u>	<u>5 015 960</u>
	1 014 242	(334 309)
(Augmentation) des sommes payées d'avance	<u>(975)</u>	<u>(9 430)</u>
Diminution (augmentation) de la dette nette	1 013 267	(343 739)
Dette nette, début de l'exercice	<u>(7 406 503)</u>	<u>(7 062 764)</u>
Dette nette, fin de l'exercice	<u>(6 393 236) \$</u>	<u>(7 406 503) \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.



Ambulance New Brunswick Inc.

Statement of Cash Flows

Year Ended March 31

2015

2014

Increase (decrease) in cash and cash equivalents

	2015	2014
Operating		
Annual surplus	\$ 4,652,918	\$ 5,911,476
Appropriation of surplus, billing revenue	(3,181,973)	(3,245,086)
Appropriation of surplus	(2,220,745)	(2,491,090)
Amortization expense	5,111,896	5,015,960
Change in non-cash operating working capital		
Accounts receivable	(737,198)	87,391
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund	26,854	(1,466,103)
Due to New Brunswick EMS Inc.	(416,933)	49,421
Due to Province of New Brunswick	(1,396,587)	1,376,046
Prepaid expenses	(975)	(9,430)
Payables and accruals	2,335,529	(1,666,804)
Unearned revenue	(26,854)	(952,361)
	<u>4,145,932</u>	<u>2,609,420</u>
Capital		
Net (decrease) increase in capital lease obligation	(972,963)	322,968
Purchase of tangible capital assets	(3,347,854)	(5,525,569)
	<u>(4,320,817)</u>	<u>(5,202,601)</u>
Net decrease in cash and cash equivalents	(174,885)	(2,593,181)
Cash and cash equivalents, beginning of year	<u>12,880,551</u>	<u>15,473,732</u>
Cash and cash equivalents, end of year	<u>\$ 12,705,666</u>	<u>\$ 12,880,551</u>

See accompanying notes to the financial statements.



Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

État des flux de trésorerie

Exercice se terminant le 31 mars

2015

2014

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

	2015	2014
Exploitation		
Excédent annuel	4 652 918 \$	5 911 476 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(3 181 973)	(3 245 086)
Affectation de l'excédent	(2 220 745)	(2 491 090)
Dépense d'amortissement	5 111 896	5 015 960
Changement aux postes hors trésorerie du fonds de roulement d'exploitation		
Comptes clients	(737 198)	87 391
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	26 854	(1 466 103)
Somme à payer à SMU Nouveau-Brunswick Inc.	(416 933)	49 421
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	(1 396 587)	1 376 046
Sommes payées d'avance	(975)	(9 430)
Comptes fournisseurs et charges à payer	2 335 529	(1 666 804)
Recettes comptabilisées d'avance	(26 854)	(952 361)
	<u>4 145 932</u>	<u>2 609 420</u>
Capital		
Augmentation nette de l'obligation découlant d'un contrat de location-acquisition	(972 963)	322 968
Achat d'immobilisations corporelles	(3 347 854)	(5 525 569)
	<u>(4 320 817)</u>	<u>(5 202 601)</u>
Diminution nette de l'encaisse et des quasi-espèces	(174 885)	(2 593 181)
Encaisse et quasi-espèces, début de l'exercice	<u>12 880 551</u>	<u>15 473 732</u>
Encaisse et quasi-espèces, fin de l'exercice	<u>12 705 666 \$</u>	<u>12 880 551 \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.



Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2015

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 \$8,596,921 (2014 - \$9,549,282) plus current year contributions of \$731,000 (2014 - \$731,000) and interest earned during the year of \$95,049 (2014 - \$87,511), less purchase of assets/new scope items \$852,903 (2014 - \$1,770,872) for an ending balance of \$8,570,067 (2014 - \$8,596,921).



Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2015

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, 2015

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 2015

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 8 596 921 \$ (2014 - 9 549 282 \$) plus les contributions de l'exercice courant de 731 000 \$ (2014 - 731 000 \$) et les intérêts réalisés au cours de l'exercice de 95 049 \$ (2014 - 87 511 \$) moins les achats d'immobilisations/de nouveaux éléments de portée de 852 903 \$ (2014 - 1 770 872 \$) pour un solde de fermeture de 8 570 067 \$(2014 - 8 596 921 \$).

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, 2015

3. Billing for ambulance services

The Company has billed residents and non-residents of New Brunswick user fees in the amount of \$4,493,779 (2014 - \$4,547,490). The Company has increased its allowance for uncollectible user fees in the amount of \$1,286,816 for a total allowance of \$7,175,791 (2014 - \$5,888,975) 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	
								2015	2014
Cost									
Opening cost	\$ 13,895,194	\$ 819,233	\$ 1,244,013	\$ 3,052,645	\$ 1,870,816	\$ 9,635,728	\$ 59,880	\$ 30,577,509	\$ 28,443,548
Additions	2,498,849	-	125,929	336,369	107,537	279,170	-	3,347,854	5,529,148
Adjustments	-	-	-	-	-	-	-	-	(3,579)
Retirements	(2,621,076)	-	-	-	-	-	-	(2,621,076)	(3,391,608)
Closing 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
Accumulated amortization									
Opening accumulated amortization	\$ 6,571,728	\$ 817,084	\$ 1,019,256	\$ 2,540,944	\$ 1,180,977	\$ 7,470,675	\$ 30,572	\$ 19,631,236	\$ 18,006,884
Amortization	3,493,051	1,155	172,957	277,533	200,160	952,070	14,970	5,111,896	5,016,951
Adjustments	-	-	-	-	-	-	-	-	(991)
Retirements	(2,621,076)	-	-	-	-	-	-	(2,621,076)	(3,391,608)
Closing 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
Net book value	\$ 6,329,264	\$ 994	\$ 177,729	\$ 570,537	\$ 597,216	\$ 1,492,153	\$ 14,338	\$ 9,182,231	\$ 10,946,273

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2015

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 la 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 4 493 779 \$ (2014 - 4 547 490 \$). L'entreprise a augmenté sa réserve pour frais d'utilisation non recouvrables d'un montant de 1 286 816 \$ pour un total de 7 175 791 \$ (2014 - 5 888 975 \$), basé sur la meilleure estimation possible de la recouvrabilité selon la direction.

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2015

5. Capital lease obligation 2015 2014

Payable to RBC leasing in monthly instalments ranging from \$2,144 to \$2,357 including interest at various rates, amortized to and maturing in various periods ending March 2019. As security, the Company has assigned specific vehicles.

\$ 6,368,483 \$ 7,341,446

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

2016	\$ 3,061,295
2017	2,064,341
2018	1,129,425
2019	<u>382,759</u>
	6,637,820
Amount representing interest	<u>(269,337)</u>
	<u>\$ 6,368,483</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 \$29,590,000.

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 \$29,590,000 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 2015

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	
								2015	2014
Coût									
Coût d'ouverture	13 895 194 \$	819 233 \$	1 244 013 \$	3 052 645 \$	1 870 816 \$	9 635 728 \$	59 880 \$	30 577 509 \$	28 443 548 \$
Acquisitions	2 498 849	-	125 929	336 369	107 537	279 170	-	3 347 854	5 529 148
Ajustements	-	-	-	-	-	-	-	-	(3 579)
Dispositions	(2 621 076)	-	-	-	-	-	-	(2 621 076)	(3 391 608)
Coût de fermeture	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 \$
Amortissement cumulé									
Amortissement cumulé d'ouverture	6 571 728 \$	817 084 \$	1 019 256 \$	2 540 944 \$	1 180 977 \$	7 470 675 \$	30 572 \$	19 631 236 \$	18 006 884 \$
Amortissement	3 493 051	1 155	172 957	277 533	200 160	952 070	14 970	5 111 896	5 016 951
Ajustements	-	-	-	-	-	-	-	-	(991)
Dispositions	(2 621 076)	-	-	-	-	-	-	(2 621 076)	(3 391 608)
Amortissement cumulé de fermeture	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 \$
Valeur comptable nette	6 329 264 \$	994 \$	177 729 \$	570 537 \$	597 216 \$	1 492 153 \$	14 338 \$	9 182 231 \$	10 946 273 \$

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2015

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

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Payable à RBC par versements mensuels variant de 2 144 \$ à 2 357 \$, incluant intérêt à des taux divers, amortie et échéant à diverses périodes se terminant en mars 2018. En garantie, l'entreprise a nanti des véhicules précis.	<u>6 368 483 \$</u>	<u>7 341 446 \$</u>

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

2016	3 061 295 \$
2017	2 064 341
2018	1 129 425
2019	<u>382 759</u>
	6 637 820
Somme représentant l'intérêt	<u>(269 337)</u>
	<u>6 368 483 \$</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 29 590 000 \$.

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 29 590 000 \$, 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