Annual Report
Rapport annuel

2012 - 2013

TABLE OF CONTENTS

President's Message 4

Organizational Chart 6

Governance 6

Operations 7
- Key Objectives 7
- Medical Communications Management Centre 8
- MCMC Staffing 9
- MCMC Training 9
- Land Ambulance Service 10
- Performance Compliance Requirements . . . 11
- Fleet 12
- Air Ambulance Service 12

Operations - Miscellaneous 14
- Scheduling Program 14
- Policies & Online Education 15
- Billing 15
- Risk Monitoring 16
- Emergency Preparedness Program 16
- Special Event Coverage 17
- New Brunswick Trauma System 17
- Communications 18
- Community Involvement 18

Facilities 18

Training and Quality Assurance 19

Safety Programs 20
- Safe Vehicle Operations 20
- Health & Safety 21

Human Ressources 21

Financial Statements . . . . . A

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président 4

Organigramme 6

Gouvernance 6

Opérations 7
- Principaux objectifs 7
- Centre de gestion des communications médicales 8
- Personnel du CGCM 9
- Formation du CGCM 9
- Service d'ambulance terrestre 10
- Conformité aux exigences de rendement . . 11
- Parc d'ambulances 12
- Service d'ambulance aérienne 12

Opérations diverses 14
- Programme de planification des horaires . . 14
- Politiques et formation en ligne 15
- Facturation 15
- Suivi des risques 16
- Programme de préparation aux situations d'urgences 16
- Couverture d'évènements spéciaux 17
- Réseau de traumatologie du N.-B. 17
- Communications 18
- Engagement auprès des collectivités 18

Installations 18

Formation et assurance de la qualité . . 19

Programmes de sécurité 20
- Conduite sécuritaire de véhicule 20
- Santé et sécurité 21

Ressources humaines 21

États financiers . . . . . A

PRESIDENT'S MESSAGE

I am pleased to present Ambulance New Brunswick's (ANB) Annual Report for 2012-2013, which reflects year five of our operations.

In celebrating an important milestone this past December, our fifth year anniversary, we look at the quality of our service today and how far we have come in such a short period of time.

Day in and day out, by working together, the individual and collective effort, support, and leadership of our employees and our Board, ensure the sustainability of our system.

This report illustrates our successes for the past year where ANB is finding innovative ways of addressing the pre-hospital health care challenges of the province.

Over the year, we have continued to put in place safety initiatives to ensure our highly-skilled paramedics, emergency medical dispatchers and flight nurses think about safety from the minute they report for duty until they go home at the end of their shift. For our patients, this translates into them receiving the optimal and safest pre-hospital care from ANB.

Bilingualism is an important aspect of this province, and ANB recognizes that there is still work to be done. ANB's priority is to provide high quality care to our patients and safely transport them to hospital, and to do this, in their language of choice.

As ANB is always looking for ways to become more collaborative with health partners, we conducted a survey with approximately 270 external stakeholders last fall. The outcome of the survey was very positive and ANB continues to maintain and enhance its stakeholders relationships.

More than ever, ANB is committed to supporting the communities we serve. National EMS Week saw events held in communities around the province. ANB also recently rolled out a compression-only CPR public education campaign, in hopes of improving bystander CPR rates and saving more lives.

MOT DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter le rapport annuel 2012- 2013 d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB), qui rend compte de notre cinquième année d'activité.

Après avoir célébré en décembre dernier notre cinquième anniversaire, nous nous réjouissons de la qualité supérieure de notre service aujourd'hui et du chemin parcouru en si peu de temps.

Jour après jour, les efforts individuels et collectifs, le soutien ainsi que le leadership de nos employés et de notre conseil d'administration assurent la durabilité de notre système.

Le présent rapport fait état de nos réussites au cours de la dernière année, alors qu'ANB continue de trouver des façons novatrices de relever les défis liés aux soins de santé préhospitaliers au Nouveau-Brunswick.

Tout au long du dernier exercice, nous avons poursuivi nos initiatives de sécurité afin de nous assurer que nos travailleurs paramédicaux, nos répartiteurs aux urgences médicales et nos infirmiers de vol, qui sont tous hautement qualifiés, ont pour priorité la sécurité, du début de leur quart de travail jusqu'à leur retour à la maison. Pour nos patients, cela se traduit par la prestation de soins préhospitaliers optimaux et sécuritaires.

Le bilinguisme caractérise notre province, et ANB reconnaît devoir encore s'améliorer à cet égard. Son objectif premier est de fournir des soins de première qualité à ses patients et d'assurer leur transport à l'hôpital en toute sécurité, et ce, dans la langue de leur choix.

Comme ANB cherche constamment des façons de parfaire sa collaboration avec ses partenaires du milieu de la santé, elle a mené l'automne dernier un sondage auprès d'environ 270 parties prenantes externes. Les résultats du sondage ont été très positifs, ce qui pousse ANB à continuer d'entretenir et d'améliorer ses relations avec elles.

Plus que jamais, ANB s'engage à soutenir les collectivités qu'elle sert. À titre d'exemple, elle a tenu des activités partout dans la province dans le cadre de la Semaine nationale des SMU. Elle a aussi récemment lancé une campagne d'information publique sur la RCR avec compressions thoraciques seulement dans l'espoir d'améliorer les taux de passants pouvant administrer la RCR et de sauver plus de vies.

I am pleased to report that through the continued work of our dedicated employees and corporate support team, we have once again been able to surpass our compliance expectations on all of the performance standards of the Contract between ANB and New Brunswick EMS.

ANB's annual ambulance user survey again demonstrated an extremely high level of satisfaction from our patients on the service received from our front-line employees. An overall rating of 9.57 on a scale of one to 10, ten representing the highest level of satisfaction was received.

Most recently, the Medical Communications Management Centre earned the distinction of Accredited Centre of Excellence, meaning the Centre is achieving the international standard for excellence and quality in emergency response.

Our team is best-in-class and I would like to mention the exceptional team approach that has continued to develop at ANB over the past year. The results of this collaboration are reflected in our recent accomplishments and have been recognized both internally and externally by our stakeholders and health-care partners. I look forward to another successful year ahead.

Alan Stephen
President and CEO

C'est avec grand plaisir que je peux affirmer que, grâce au travail soutenu de nos employés dévoués et de notre équipe de soutien, nous avons une fois de plus été en mesure de surpasser les attentes de conformité pour toutes les normes de rendement établies dans le contrat entre ANB et SMU Nouveau-Brunswick.

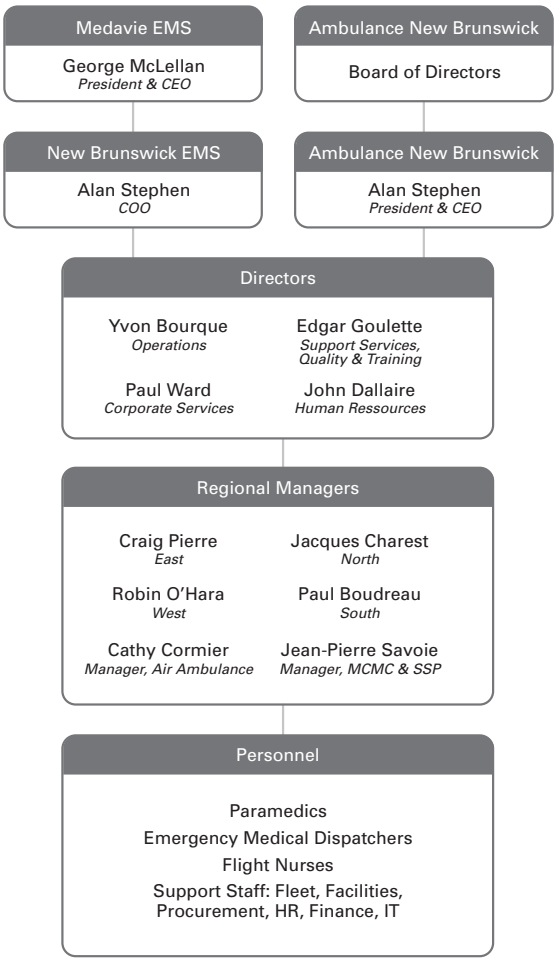
Le sondage annuel d'ANB auprès des utilisateurs des services d'ambulance a une fois encore démontré un niveau de satisfaction extrêmement élevé relativement au service reçu de nos employés de première ligne. Nos patients nous ont donné une excellente note globale de 9,57 sur 10.

Plus récemment, le Centre de gestion des communications médicales a obtenu la distinction de Centre d'excellence accrédité, qui atteste qu'il atteint le niveau international d'excellence et de qualité supérieure pour ses services d'urgence.

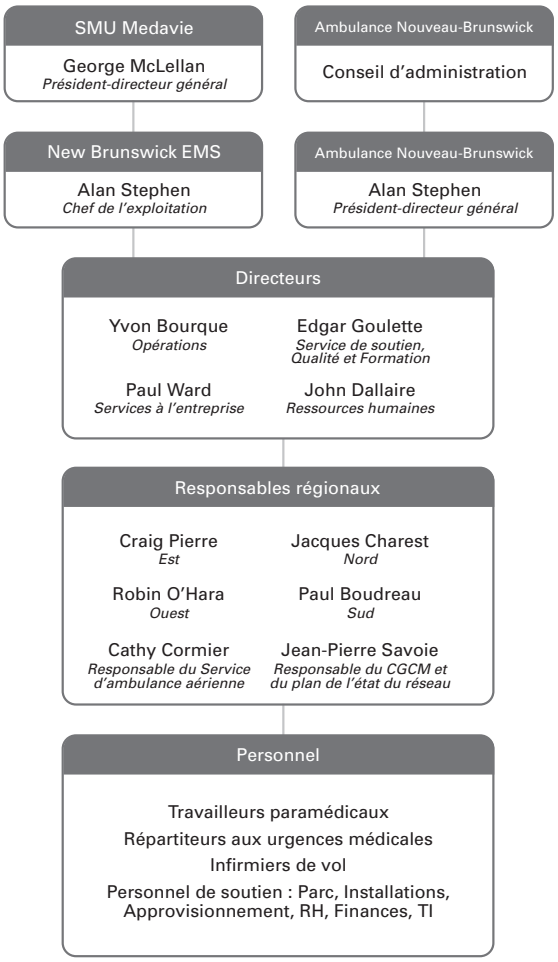
Notre équipe est la meilleure qui soit, et je m'en voudrais de passer sous silence l'exceptionnel esprit d'équipe qui s'est affiné au sein d'ANB au cours de la dernière année. Les résultats de cette collaboration se reflètent dans nos récentes réalisations et ont été salués tant à l'interne qu'à l'externe par nos parties prenantes et partenaires en soins de santé. Tout cela me permet de croire que la prochaine année sera aussi fructueuse.

Alan Stephen
Président-directeur général

ORGANIZATIONAL CHART



ORGANIGRAMME



GOVERNANCE

Ambulance New Brunswick Inc. was incorporated on June 6, 2007 and is managed by a Board of Directors. The Province of New Brunswick granted the licence to the Company to operate ambulance services on December 16, 2007.

The Company's primary purpose is as follows:

- Provide comprehensive, province-wide ambulance services to the citizens, residents and visitors of New Brunswick. These services include air and land ambulance services, all in accordance with applicable provincial legislation and policy direction;

- Provide the communication and dispatch systems necessary to meet the standards developed for ANB;

GOUVERNANCE

Ambulance Nouveau-Brunswick inc. a été constituée en société le 6 juin 2007 et est gérée par un conseil d'administration. Elle a reçu du gouvernement du Nouveau-Brunswick, le 16 décembre 2007, le permis de fournir des services d'ambulance.

L'objectif principal de l'entreprise est :

- d'offrir, à l'échelle provinciale, des services d'ambulance complets aux citoyens et aux 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;

- 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;

- 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; and,

- 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 service.

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

The Chief Executive Officer reports to the Board of Directors, whose members are appointed by the Department of Health and are employees of the Province of New Brunswick. The Board members as of March 31, 2013 are: Tom Maston, Chair; Joanne Rosevear, Vice-Chair; Renée Laforest, Secretary-Treasurer; Francine Bordage; Mark Thompson, and Stéphane Legacy.

OPERATIONS

Key Objectives

The key objectives of ANB are to provide:

- A single, province-wide, performance-based EMS system;

- Improved response times using a dynamic deployment plan;

- Standardized Human Resource management;

- Enhanced training for ambulance personnel;

- de signer des contrats fondés sur le rendement avec de tiers fournisseurs de services pour la gestion et la prestation de 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 octroyés par le ministère, et de produire les rapports périodiques à cet égard lorsque le conseil d'administration le juge opportun;

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

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

Le président-directeur général rend compte au conseil d'administration dont les membres sont nommés par le ministère de la Santé et employés par le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Au 31 mars 2013, les membres du conseil sont : Tom Maston (président), Joanne Rosevear (vice-présidente), Renée Laforest (secrétaire-trésorière), Francine Bordage, Mark Thompson et Stéphane Legacy.

OPÉRATIONS

Principaux objectifs

ANB a pour objectifs principaux de fournir :

- un unique système de SMU fondé sur le rendement à l'échelle provinciale;

- de meilleurs délais d'intervention grâce à un plan de déploiement dynamique;

- une gestion uniformisée des ressources humaines;

- une formation améliorée pour le personnel ambulancier;

- Consistent, quality patient care through standardized medical protocols;
- One Medical Communications Management Centre;
- Coordinated non-emergency transfer services;
- Expanded and standardized fleet and equipment; and,
- Commitment to attain international accreditation.

Medical Communications Management Centre

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

Monitoring and reporting on 911 call processing times is an integral component of the company's operations. Utilizing computer-aided dispatching (CAD) software, coupled with 911 call triaging software, greater than 90 percent of all 911 calls are processed – and ambulances dispatched – within 90 seconds.

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

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

- des soins uniformes et de qualité supérieure aux patients grâce à des protocoles médicaux uniformisés;
- un unique Centre de gestion des communications médicales;
- des services coordonnés en matière de transferts non urgents;
- un parc d'ambulances et de l'équipement étendus et normalisés;
- son engagement envers une reconnaissance à l'échelle internationale.

Centre de gestion des communications médicales

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

La surveillance et la remise de comptes rendus sur la durée de traitement des appels 911 font partie intégrante des activités de l'entreprise. Grâce au logiciel de répartition assistée par ordinateur (RAO) et du logiciel de triage des appels 911, plus de 90 p. 100 des appels sont traités et suivis de l'envoi d'une ambulance en moins de 90 secondes.

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

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

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

Earlier this year, MCMC responded to a 911 call from a hiking group lost in a remote area with an injured companion. A team of EMDs was able to locate the group through the use of a tablet and talk them to a meeting point of police and medical first responders.

Furthermore, in March, MCMC earned the distinction of Accredited Centre of Excellence. With only 127 accredited communications centres worldwide and only a dozen in Canada, this designation means our operations are achieving the international standard for excellence and quality in emergency response.

MCMC Staffing

There is an Operations Manager on duty around the clock at MCMC providing assistance to, and supervising ANB's Emergency Medical Dispatchers and call takers at all times.

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 and the MCMC Training and Quality Improvement 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 real-world training.

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

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

Plus tôt cette année, le CGCM a répondu à l'appel 911 d'un groupe de randonneurs perdus dans une région éloignée, dont l'un d'eux était blessé. Une équipe de RUM a pu les repérer grâce à une tablette et les a dirigés vers un point de rencontre où les policiers et les premiers intervenants médicaux les attendaient.

Par ailleurs, le CGCM a reçu en mars la distinction de Centre d'excellence accrédité. Cette distinction – dont jouissent seulement 127 centres au monde et une dizaine au Canada – signifie que nos opérations d'intervention d'urgence répondent à la norme internationale d'excellence et de qualité supérieure.

Personnel du CGCM

Il y a en tout temps un responsable des opérations en service au CGCM afin d'assister et de superviser les RUM d'ANB.

Formation au CGCM

Ambulance Nouveau-Brunswick offre la formation de RUM aux nouveaux employés. D'une durée de huit semaines, le programme de formation est donné par des mentors et le responsable de la Formation et de l'amélioration de la qualité du CGCM. Il comprend une formation sur la géographie, la connaissance de la situation, l'anatomie, la physiologie, la terminologie médicale ainsi que sur les concepts clés de la communication, de l'intervention en situation de crise et de la pensée critique. Il combine l'apprentissage en classe avec la formation pratique.

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

Land Ambulance Service

Key objectives of the land ambulance service are to:

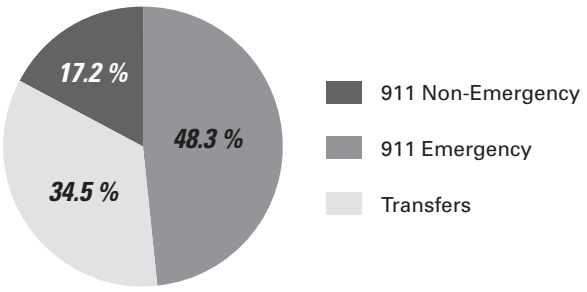
- Deliver high quality pre-hospital care to the citizens and guests of New Brunswick;
- Maintain equitable service levels in keeping with the performance-based contract;
- Enhance system and performance management, and monitoring capability; and,
- Employ a dynamic deployment model with rapid response capability.

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

The total land call volume for both 911 calls and inter-facility transfers for the 2012-2013 fiscal year was 94,985. This represents a slight increase of approximately 586 calls from the 2011-2012 fiscal year. Inter-facility transfers contributed to 34.5 percent of the ambulance call volume in the province. It is anticipated that this will continue in the foreseeable future due to a number of factors including an aging population, concentration of specialized medical service in the southern area of the province and the major trauma hospital located in Saint John, New Brunswick.

The following graph illustrates the distribution of calls:

2012-2013 Call Types



Service d'ambulance terrestre

Les principaux objectifs du service d'ambulance terrestre sont :

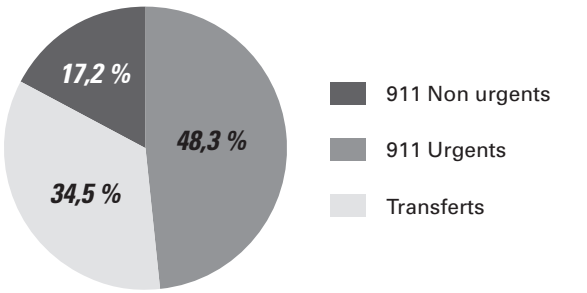
- de fournir des soins préhospitaliers de qualité supérieure aux citoyens et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick;
- de maintenir des niveaux de service équitables conformément au contrat fondé sur le rendement;
- d'améliorer la gestion du système et du rendement ainsi que la capacité de surveillance;
- d'utiliser un modèle de déploiement dynamique assorti d'une capacité d'intervention rapide.

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

Au cours de l'exercice financier 2012-2013, le nombre total d'appels 911 et de transferts entre établissements s'élevait à 94 985. Ce nombre dépasse de 586 appels celui de l'exercice financier 2011-2012. Les transferts entre établissements constituaient 34,5 p. 100 du volume de demandes d'ambulance dans la province. Ce chiffre devrait se maintenir dans un avenir rapproché en raison d'un certain nombre de facteurs, dont le vieillissement de la population, la concentration des services médicaux spécialisés dans le sud de la province et la présence d'un important établissement de traumatologie à Saint John, au Nouveau-Brunswick.

Le graphique ci-dessous illustre la répartition des appels :

Types d'appels 2012-2013



Performance Compliance Requirements

NB EMS, the operator for ANB, met all of the performance requirements set out in its contract for land ambulance for the year ending March 31, 2013.

The following table illustrates the performance for the period:

	Region	April May June		July August Seeptember		October November December		January Febuary March	
		Obligation	Performance	Obligation	Performance	Obligation	Performance	Obligation	Performance
Emergency	North	90%	95.97%	90%	96.29%	90%	95.87%	90%	95.95%
	South	90%	94.81%	90%	93.56%	90%	92.97%	90%	92.43%
	East	90%	94.53%	90%	95.82%	90%	93.74%	90%	94.58%
	West	90%	96.07%	90%	94.79%	90%	94.96%	90%	94.45%
Non-Emergency and Transfers	Province	90%	98.67%	90%	98.39%	90%	98.00%	90%	97.86%
Call Processing Time	Province	90%	96.82%	90%	96.44%	90%	97.02%	90%	97.54%
Compliance to Dispatch Protocol	Province	90%	99.77%	90%	98.73%	90%	98.75%	90%	98.53%
Data Entry	Province	100%	99.38%	100%	99.73%	100%	99.61%	90%	99.57%
Documentation	Province	90%	94.41%	90%	93.62%	90%	93.62%	90%	92.83%
Customer Service	Province	90%	9.57 / 10	90%	—	90%	9.57 / 10	90%	—
Reporting	Province	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Footnotes:

a. *Emergency calls are measured on a regional basis, consolidated by volume weighting for both urban and rural community calls.*

b. *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.*

c. *Annual volume weighted average based on response time performance as per contract.*

Conformité aux exigences de rendement

SMU NB, la société exploitante d'ANB, a satisfait toutes les exigences de rendement établies dans le contrat visant les ambulances terrestres pour l'exercice se terminant le 31 mars 2013.

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

	Région	Avril-mai-juin		Juillet-août-sept.		Oct.-nov.-déc.		Janv.-févr.-mars	
		Obligation	Rendement	Obligation	Rendement	Obligation	Rendement	Obligation	Rendement
Appels urgents	Nord	90 %	95,97 %	90 %	96,29 %	90 %	95,87 %	90 %	95,95 %
	Sud	90 %	94,81 %	90 %	93,56 %	90 %	92,97 %	90 %	92,43 %
	Est	90 %	94,53 %	90 %	95,82 %	90 %	93,74 %	90 %	94,58 %
	Ouest	90 %	96,07 %	90 %	94,79 %	90 %	94,96 %	90 %	94,45 %
Appels non urgents et transferts	Province	90 %	98,67 %	90 %	98,39 %	90 %	98,00 %	90 %	97,86 %
Temps de traitement des appels	Province	90 %	96,82 %	90 %	96,44 %	90 %	97,02 %	90 %	97,54 %
Conformité au protocole de répartition	Province	90 %	99,77 %	90 %	98,73 %	90 %	98,75 %	90 %	98,53 %
Entrée des données	Province	100 %	99,38 %	100 %	99,73 %	100 %	99,61 %	90 %	99,57 %
Documentation	Province	90 %	94,41 %	90 %	93,62 %	90 %	93,62 %	90 %	92,83 %
Service à la clientèle	Province	90 %	9,57 / 10	90 %	S.O.	90 %	9,57 / 10	90 %	S.O.
Production de rapports	Province	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Notes :

a. *Les appels urgents sont mesurés à l'échelle régionale et consolidés par pondération du volume pour les appels des collectivités urbaines et rurales.*

b. *Les appels non urgents, les transferts prévus et les transferts imprévus sont mesurés à l'échelle provinciale et consolidés par pondération du volume pour chaque type d'appel.*

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

Fleet

ANB's land fleet consists of 134 ambulances, four clinical support units and two fleet vehicles.

The 2012-2013 fiscal year was a busy year for fleet operations. ANB's Fleet Department manages the deep cleaning, servicing and maintenance of the ANB fleet of ambulances and support units. During the year, ambulances accumulated 9.9 million kilometers. On average, each ambulance travelled 6,180 kilometers per month.

Approximately 3,485 work orders were opened to support and maintain the fleet. Ambulances were in 1,449 times for scheduled maintenance and deep cleaning/decontamination service.

Over the course of the year, 33 units were removed from service and 34 new units entered service, which included the delivery of a unit carried forward from the previous fiscal year. Therefore, the fleet returned to the full complement of 134 units as of March 31, 2013.

Air Ambulance Service

ANB's Air Ambulance Service consists of a dedicated fixed-wing aircraft, which is provided by Voyageur Airways Ltd., under a long-term contract with that company.

Key objectives of the program are to:

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

The Air Ambulance Service employs full-time, part-time and casual Critical Care Flight Nurses (CCFN). The CCFNs each receive initial and ongoing training to maintain a high degree of clinical competence. The CCFNs hold current

Parc d'ambulances

Le parc d'ambulances terrestres d'ANB est composé de 134 ambulances, de quatre unités de soutien clinique et de deux véhicules d'entreprise.

L'exercice financier 2012-2013 fut très occupé en ce qui a trait aux opérations du parc. Le Service du parc d'ambulances s'occupe du nettoyage en profondeur, de l'entretien et de la réparation du parc d'ambulances et des unités de soutien d'ANB. Au cours de l'exercice financier, les ambulances ont parcouru 9,9 millions de kilomètres, ce qui équivaut à une moyenne mensuelle de 6 180 kilomètres par ambulance.

Environ 3 485 demandes de travail ont été présentées aux fins de soutien et d'entretien du parc, et les ambulances ont été conduites aux centres de véhicules 1 449 fois aux fins d'entretien prévu, de nettoyage en profondeur, de décontamination et de nettoyage.

Au cours de l'exercice financier, 33 unités ont été mises hors service et 34 nouvelles unités sont entrées en service, ce qui comprend la livraison d'une unité commandée au cours du précédent exercice. Par conséquent, le parc était complet au 31 mars 2013 avec 134 unités.

Service d'ambulance aérienne

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

Les objectifs clés du programme sont les suivants :

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

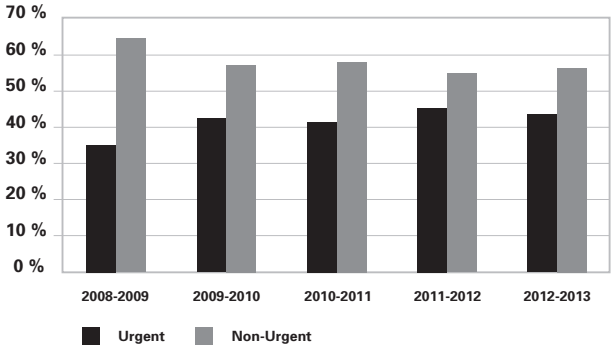
Le personnel de l'ambulance aérienne est composé d'infirmiers de vol spécialisés en soins critiques à plein temps, à temps partiel et occasionnels. Chacun reçoit une formation initiale et continue visant à maintenir

certifications in Basic Cardiac Life Support (BCLS), Advanced Cardiac Life Support (ACLS), Pediatric Advanced Life Support (PALS), and Trauma Nursing Core Course (TNCC). They also receive additional training including aircraft safety, advanced airway management which includes mechanical ventilation, flight physiology/barophysiology, and land and water survival.

The dedicated fixed-wing aircraft completed 447 patient transfers during the 2012-2013 fiscal year.

Forty-six (46) percent of the patients transferred were classified as emergent or urgent, and fifty-four (54) percent 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.

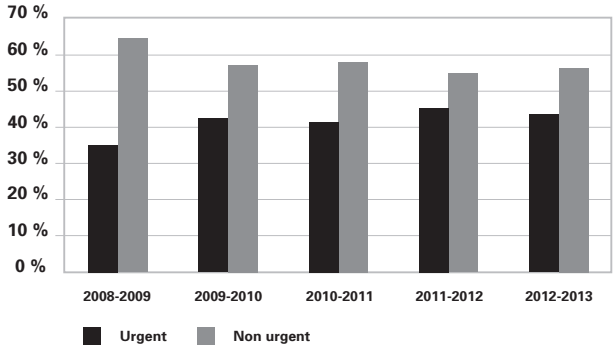
Non-urgent transport is for patients who are stable and being transferred for non-urgent, scheduled tests or procedures, or patients who are being repatriated.

des compétences cliniques de niveau élevé. Ils ont tous reçu les formations suivantes : soins de base en réanimation cardiorespiratoire, soins avancés en réanimation cardiorespiratoire, soins avancés en réanimation pédiatrique, soins infirmiers de base en traumatologie, sécurité à bord des aéronefs, assistance respiratoire avancée (comprenant la ventilation mécanique), physiologie/barophysiologie en vol et technique de survie sur terre et dans l'eau.

L'aéronef spécialisé à voilure fixe a effectué 447 transferts de patients au cours de l'exercice financier 2012-2013.

Parmi les patients transférés, 46 p. 100 des cas étaient considérés comme très urgents ou urgents et 54 p. 100 des appels étaient classés comme non urgents.

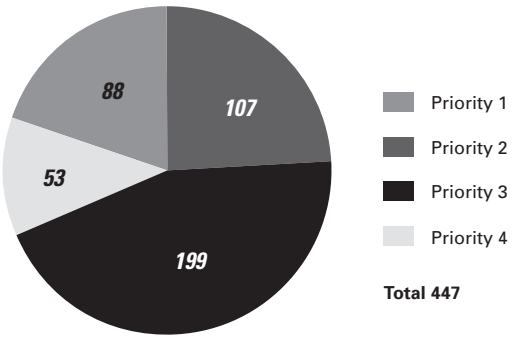
Degré d'urgence des transferts de patients par ambulance aérienne



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

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

Flights 2012-2013



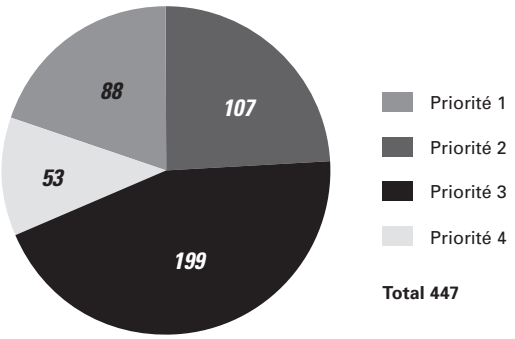
Priority 1 – Emergent with threat to life, limb or vital organ. Unstable despite interventions.

Priority 2 – Urgent, stability maintained by interventions, expected deterioration due to clinical course. Timely transfer required.

Priority 3 – Non-urgent, stability maintained without interventions. Expected stable clinical course.

Priority 4 – Deferrable/ Repatriation, from a higher to a lower level of care facility within New Brunswick. From outside NB back to NB if the patient qualifies for repatriation. Stable.

Vols 2012-2013



Priorité 1 – Patients présentant un risque de perdre la vie, un membre ou un organe vital. Leur état est instable malgré les interventions.

Priorité 2 – Patients nécessitant des soins urgents, dont l'état est maintenu stable en raison d'interventions. Leur état se détériore en raison de l'évolution clinique; transfert rapide requis.

Priorité 3 – Patients nécessitant des soins non urgents, dont l'état est stable sans interventions; évolution clinique stable.

Priorité 4 – Patients qui sont transportés d'un établissement de soins aigus à un établissement de soins moins aigus à l'intérieur du Nouveau-Brunswick, ou nécessitant un rapatriement depuis l'extérieur de la province (si le patient est admissible); état stable.

OPERATIONS – MISCELLANEOUS

Scheduling Program

As technological advances enter the EMS world, it is incumbent on ANB to meet the needs of future growth and development. ANB is currently engaged with a new scheduling software implementation. The new system will greatly increase scheduling efficiencies, streamline and facilitate payroll requirements, but most importantly, allow for a more productive and efficient use of ANB's resources as it can be accessed from any internet capable device. The new scheduling system should be completely operational by late 2013.

OPÉRATIONS DIVERSES

Programme de planification des horaires

Alors que les avancées technologiques gagnent le monde des SMU, il appartient à ANB de voir à ses besoins futurs de développement et de croissance. L'entreprise travaille actuellement à l'installation d'un nouveau logiciel de planification des horaires. Ce nouveau système permettra une planification des horaires plus efficace, réduira et facilitera les exigences en matière de paie et, surtout, assurera une utilisation plus productive et plus judicieuse des ressources d'ANB, puisqu'il sera accessible à distance à partir de n'importe quel appareil connecté à Internet. Ce nouveau système devrait être entièrement opérationnel à la fin de 2013.

Policies & Online Education

In 2012-2013, ANB continued to deliver new policies and procedures via e-learning with associated verification of knowledge (VOK) questions and acknowledgements of understanding. In addition, each policy was reviewed by the Operations Policies & Procedures Review Committee, and associated revisions delivered via the Education ANB website in a new, easy-to-read color-coded format. Revisions did not have associated VOKs; however, acknowledgement of the revisions by each employee was completed. A color-coded revision release process via the Education ANB website was also implemented, where any portion of a policy that has been deleted is highlighted in red, and any part added highlighted in green. Once reviewed, employees must complete an acknowledgement of understanding for the policy revisions; feedback from users has been positive.

Another important development in regards to company policies and procedures was the decision to limit paper copies to the MCMC and to the air ambulance service. When revisions occur, electronic updates are provided to employees via the ANB intranet and via rugged individual portable computers that are located in each ambulance. In addition to providing the employees with dispatch and mapping information, these individual computers also provide access to policies and procedures from every ambulance. This has not only vastly reduced paper waste, but more importantly also minimized the likelihood that outdated copies of company policies and procedures be referenced by employees.

A new style of online learning was also introduced this fiscal year. Employees have been assigned required e-learning courses which maximize interactivity by combining visual and auditory presentation with embedded questions and activities. This new style has received positive feedback, and will continue in coming years.

Billing

Transportation by ambulance is not an insured service under the *Canada Health Act.* As a result, fees are charged to partially offset the cost of delivering this service. New Brunswick residents are charged a reduced fee of $130.60. During the 2012-2013 fiscal year, approximately 28,000 bills were sent out for both residents and non-residents for a total of $4.4 million.

Politiques et formation en ligne

En 2012-2013, ANB a continué de communiquer de nouvelles politiques et procédures grâce à la formation en ligne avec questions de vérification des connaissances et confirmation de la compréhension. De plus, le comité d'examen des procédures et politiques opérationnelles a revu chacune d'entre elles et a communiqué les révisions apportées au moyen du site Éducation ANB. Les révisions n'étaient pas accompagnées de questions de vérification des connaissances; cependant, chaque employé a dû confirmer en avoir pris connaissance. Nous avons également mis en place un processus de publication des révisions très clair, avec codes de couleur, sur le site Éducation ANB : chaque passage supprimé est surligné en rouge, et chaque ajout, en vert. Après avoir passé en revue les révisions, les employés doivent remplir un formulaire de confirmation; la rétroaction reçue des utilisateurs est positive.

Un autre changement important en ce qui concerne les politiques et procédures de l'entreprise est la décision de limiter les versions papier transmises au CGCM et au service d'ambulance aérienne. En cas de révision, des mises à jour électroniques sont communiquées aux employés par l'intranet et les ordinateurs portatifs individuels robustes situés dans chaque ambulance. Ces ordinateurs, en plus de fournir aux employés de l'information sur la répartition et des cartes numériques, permettent d'accéder aux politiques et aux procédures. Qui plus est, ils permettent de réduire de façon importante le gaspillage de papier et le risque que des employés consultent d'anciennes versions des politiques et des procédures.

ANB a également instauré un nouveau mode d'apprentissage en ligne au cours du dernier exercice financier. Elle a demandé aux employés de suivre des cours en ligne, qui maximisent l'interactivité en combinant des présentations visuelles et auditives avec des questions et des activités intégrées. Comme cette nouvelle façon de faire plaît aux employés, ANB continuera d'y avoir recours dans les années à venir.

Facturation

Le transport par ambulance ne constitue pas un service assuré en vertu de *la Loi canadienne sur la santé*. Par conséquent, des frais sont imposés pour couvrir une partie du coût de prestation de ce service. Des frais réduits de 130,60 $ sont facturés aux résidants du Nouveau-Brunswick. Au cours de l'exercice financier 2012-2013, quelque 28 000 factures ont été envoyées à des résidants et des non résidants, représentant une somme totale de 4,4 millions de dollars.

Risk Monitoring

ANB's Emergency Management Program continues to monitor trends and incidences of infectious disease, weather systems, security threats and environmental concerns around the world. During this fiscal year, ANB assisted with the unplanned evacuations of two healthcare facilities.

In a separate event, ANB assisted in coordinating evacuation of a nursing home in the Bathurst region.

ANB also responded to a bus accident during the early morning hours of a winter snowstorm. ANB's dynamic deployment system proved to be efficient when responding to the emergency and coordinating efficient movement of ten patients via seven ambulances. The fluid movement of resources from across the affected region demonstrated the robust resource availability for such emergency responses.

On another occasion, ANB responded to an industrial incident and coordinated the care and transport of 34 workers. Again, using dynamic repositioning of resources, ANB was able to successfully treat and transport 13 patients by ambulance and another 21 patients via local transit bus.

Emergency Preparedness Program

In the summer of 2012, ANB was recognized nationally and awarded the Canadian Association of Chiefs of Police Award for its Emergency Preparedness program. ANB's program was created to develop a consistent province-wide pre-hospital framework for the management of extraordinary events. The success of this program hinges on our ability to respond quickly and collaboratively to any emergency. A significant portion of this achievement was attributed to the training of all operational and clinical management teams in the concepts and principles of the Incident Command System. ANB competed with the top first responders in the country, including fire, police and EMS agencies for the award.

ANB also participated in the exercise series held in advance of the restart of New Brunswick's only Nuclear Power Generating Station. This allowed all participating agencies to understand the magnitude of resources that would be engaged, should a decontamination site be necessary.

In March 2013, ANB participated in a two-day international exercise series to examine US and

Suivi des risques

Le Programme de gestion des urgences d'ANB continue à surveiller les tendances et les incidences des maladies infectieuses, des systèmes météorologiques, des menaces à la sécurité et des préoccupations environnementales à l'échelle mondiale. Pendant l'exercice financier, ANB a contribué aux évacuations imprévues de deux établissements de soins de santé.

À une autre occasion, ANB a contribué à coordonner l'évacuation d'un foyer de soins dans la région de Bathurst.

ANB est également venue en aide aux passagers d'un autobus accidenté tôt le matin pendant une tempête hivernale. Son système de déploiement dynamique s'est révélé efficace pour répondre à cette urgence et coordonner efficacement le déplacement de dix patients grâce à sept ambulances. Le transport fluide des ressources dans la région touchée a prouvé qu'ANB dispose des ressources nécessaires pour de telles urgences.

ANB est aussi intervenue dans un incident industriel et a coordonné les soins et le transport de 34 travailleurs. Une fois encore, elle a pu, grâce au repositionnement dynamique des ressources, traiter et déplacer 13 patients par ambulance et les 21 autres par autobus.

Programme de préparation aux situations d'urgence

À l'été 2012, ANB a reçu la reconnaissance nationale et le prix de l'Association canadienne des chefs de police pour son Programme de préparation aux situations d'urgence. Ce dernier a été conçu pour fournir un cadre de travail préhospitalier cohérent à l'échelle provinciale pour la gestion des situations extraordinaires. Son succès dépend de notre capacité à répondre rapidement et de manière concertée aux urgences. Cette réalisation est en partie attribuable à la formation de toutes les équipes opérationnelles et de gestion clinique sur les concepts et principes du Système de commandement des interventions. Pour l'obtention de ce prix, ANB s'est mesurée aux meilleurs intervenants au pays, y compris des services d'incendie, des services policiers et des SMU.

ANB a aussi participé aux exercices tenus avant la réouverture de l'unique centrale nucléaire du Nouveau-Brunswick. Tous les organismes participants ont ainsi pu mesurer l'ampleur des ressources qui devraient être mobilisées si la décontamination du site s'avérait nécessaire.

En mars 2013, ANB a pris part pendant deux jours à des exercices internationaux dans le but de parfaire

Canada cross-border exchange of information during an emergency event.

Special Event Coverage

ANB continues to play an important role in providing medical care to New Brunswick residents and visitors to the province attending special events in 2012-2013. For example, ANB worked closely with organizing committees to plan for the health and safety needs of two major music events in the City of Moncton.

New Brunswick Trauma System

The toll-free Trauma Line has been operational since May 2010. It is answered 24 hours a day, seven days a week by Critical Care Transport Coordinators (CCTCs) and/or Operations Managers at ANB's MCMC. The CCTCs are all Primary Care Paramedics (PCPs) and Advanced Care Paramedics (ACPs) who are also cross-trained as EMDs. These employees have been trained to triage and coordinate various types of medical information.

All trauma requests are processed using the Trauma Line. We have processed and coordinated over 250 inter-facility transfers through the toll-free line to the Trauma Control Physicians in this fiscal year.

ANB's Field Trauma Triage Guidelines (FTTGs), used to assist with the movement of patients to the right place at the right time, are reviewed regularly. ANB distributed the latest revisions in August 2012 (version 3.1) to all field paramedics to put into practice.

The FTTGs have helped triage over 3,000 trauma patients since implementation, and 582 of those were bypassed to a higher level of care in the last fiscal year. These bypasses occurred in accordance with ANB policies. Due to the effectiveness of the FTTGs criteria, there were only 201 cases (six percent) where patients had to be re-transferred from their arrival at the primary facility because they required more specialized interventions at a higher level of care facility.

l'échange d'information entre le Canada et les États-Unis lors d'une urgence.

Couverture d'événements spéciaux

ANB a joué un rôle important dans la prestation de soins médicaux aux résidants et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick qui ont assisté à des événements spéciaux en 2012-2013. Par exemple, elle a travaillé en étroite collaboration avec les comités organisateurs de deux grands événements musicaux à Moncton afin de prévoir leurs besoins en santé et sécurité.

Réseau de traumatologie du Nouveau-Brunswick

La ligne de traumatologie sans frais est en service depuis mai 2010. Les coordonnateurs du transport de patients en phase critique ou les responsables des opérations du Centre de gestion des communications médicales d'ANB répondent aux appels jour et nuit. Les coordonnateurs sont des travailleurs paramédicaux – soins primaires et des travailleurs paramédicaux – soins avancés formés également comme répartiteurs aux urgences médicales. Ils sont qualifiés pour effectuer le tri et la coordination des divers types de renseignements médicaux.

Toutes les demandes présentées au service de traumatologie sont traitées à partir de la ligne de traumatologie. Nous avons traité et coordonné plus de 250 transferts entre établissements à partir de la ligne sans frais des médecins chargés du commandement en traumatologie.

Les lignes directrices d'ANB pour le triage des patients victimes d'un traumatisme servent à faciliter leur déplacement au bon endroit et au bon moment et sont examinées régulièrement. ANB a distribué en août 2012 les dernières révisions (version 3.1) à tous les travailleurs paramédicaux sur le terrain pour qu'ils les mettent en pratique.

Les lignes directrices pour le triage des patients victimes d'un traumatisme ont aidé à la répartition de plus de 3 000 patients depuis leur mise en œuvre, et 582 de ces patients ont été détournés vers des établissements offrant un niveau de soins plus élevé. Ces détournements ont eu lieu conformément aux politiques d'ANB. Grâce à l'efficacité des critères des lignes directrices pour le triage des patients victimes d'un traumatisme, seulement 201 de ces patients (6 p. 100) ont dû être retransférés à leur arrivée à l'établissement primaire parce que des interventions plus spécialisées à un établissement de soins plus aigus étaient nécessaires.

Communications

The corporate communications team continues to strive at fostering employee engagement by promoting two-way communication. Through face-to-face meetings with staff, corporate intranet website, e-newsletters and e-mails, key communications are shared with employees on a regular basis. Continuous efforts are also deployed to maintain and enhance relationships with stakeholders. Most recently, a communication strategy was developed where an e-newsletter will be distributed on a quarterly basis to ANB stakeholders next fiscal year.

Community Involvement

In 2012-2013, ANB's dedicated paramedics, EMDs and flight nurses gave back to their communities by volunteering in over 100 events throughout the province. They visited schools, daycares, scout troops, attended health fairs, events and held blood pressure clinics. ANB's new mascot Siren (whose name was chosen by the children of ANB employees) accompanied them to various events.

New this fiscal year, ANB developed and implemented a social media strategy with the goal to be recognized as the go-to source for emergency medical services information and also to recognize employees in their community events.

FACILITIES

As of March 31, 2013, ANB has 66 stations, 13 posts and two fleet centers. In the 2012-2013 fiscal year, ANB did not build any new facilities. However, contracts were awarded for 11 new stations in the fall of 2012 following a request for proposal. Construction is scheduled to begin the first quarter of next fiscal year.

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

Communications

L'équipe des communications générales favorise la mobilisation des employés en faisant la promotion d'une communication bidirectionnelle. Grâce à des rencontres individuelles avec le personnel, au site intranet, aux bulletins électroniques et aux courriels, les employés reçoivent les communications essentielles en temps opportun. Des efforts soutenus sont également déployés pour entretenir et affermir les relations avec les parties prenantes. Plus récemment, nous avons élaboré une stratégie de communication dans le cadre de laquelle nous enverrons chaque trimestre du prochain exercice un bulletin électronique aux parties prenantes d'ANB.

Engagement auprès des collectivités

En 2012-2013, les travailleurs paramédicaux, les répartiteurs aux urgences médicales et les infirmiers de vol dévoués d'ANB ont fait du bénévolat à l'échelle de la province pendant plus de 100 activités. Ils ont rendu visite à des écoles, à des garderies et à des scouts, ont participé à des foires sur la santé et à des activités et ont tenu des séances de dépistage de l'hypertension. La nouvelle mascotte d'ANB, Sirène (dont le nom a été choisi par les enfants des employés d'ANB), les a accompagnés aux différents endroits.

Cette année, ANB a conçu et mis en application une stratégie relative aux médias sociaux afin de devenir une source de référence pour des renseignements sur les services médicaux d'urgence et aussi de saluer l'engagement communautaire des employés.

INSTALLATIONS

Au 31 mars 2013, ANB comptait 66 stations, 13 postes et deux centres de véhicules. Au cours de l'exercice financier 2012-2013, ANB n'a pas construit de nouvelles installations. Toutefois, par suite d'une demande de propositions, des contrats ont été octroyés à l'automne 2012 pour la construction de 11 nouvelles stations. La construction devrait débuter au premier trimestre du prochain exercice.

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

TRAINING AND QUALITY ASSURANCE

The Training and Quality Assurance (TQA) Department completed several educational initiatives this year including more time spent with our e-learning platform.

In the spring of 2012, ANB's provincial classroom education focused on anaphylaxis and diabetes. In addition, the annual recertification of the full complement of endorsed skills was also completed with only a small number requiring remediation. The Paramedic Association of New Brunswick and ANB have adopted the 2011 update to the National Occupational Competency Profile document. From this point forward, the only remaining endorsed skill is the use of Magill Forceps. IV therapy, IV medication administration and advanced airway management are now included within the PCP scope of practice.

Our partnership with the Heart and Stroke Foundation of New Brunswick continues. With that arrangement intact, we have recertified all paramedics in CPR.

Furthermore, three separate e-learning projects were delivered:

1) During the spring of 2012, ANB paramedics received a two-hour training session on the Respiratory System;
2) In the summer, they received a 30-minute update to the FTTGs; and,
3) In the fall, they completed a 90-minute course on the Cardiovascular System.

Our winter 2012-2013 classroom education focused on airway management. Paramedics had a review of anatomy, physiology and pathophysiology. They also had the opportunity to practice proper technique for various simple and complex airway management maneuvers including troubleshooting the 'difficult airway'.

ANB's TQA Department continues to develop its Standard Operating Procedures (SOPs). A number of policies and SOPs were created and implemented to help assist with paramedic return-to-clinical practice, remediation and clinical restoration.

FORMATION ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Le Service de formation et d'assurance de la qualité a mis en place cette année plusieurs initiatives éducatives et favorisé une progression plus définitive vers l'apprentissage en ligne.

Au printemps 2012, la formation provinciale en classe était axée sur l'anaphylaxie et le diabète. De plus, la réattestation annuelle des compétences a été réalisée, et seulement quelques travailleurs paramédicaux ont dû faire l'objet de formation d'appoint. Par ailleurs, l'Association des paramédics du Nouveau-Brunswick et ANB ont adopté la mise à jour de 2011 apportée au Profil des compétences du personnel paramédical. Dorénavant, la dernière compétence à imposer est l'utilisation de la pince de Magill. La thérapie intraveineuse (i.v.), l'administration intraveineuse de médicaments et l'assistance respiratoire avancée font maintenant partie du champ de compétences des travailleurs paramédicaux – soins primaires.

Aussi, notre partenariat avec la Fondation des maladies du cœur du Nouveau-Brunswick se poursuit. De ce fait, la réattestation de compétences en RCR pour tous les travailleurs paramédicaux d'ANB a été réalisée.

En outre, trois projets distincts d'apprentissage en ligne ont été mis en œuvre :

1) au printemps 2012, les travailleurs paramédicaux d'ANB ont reçu une formation de deux heures sur le système respiratoire;
2) à l'été, ils ont reçu une mise à jour de 30 minutes sur les lignes directrices pour le triage des patients victimes d'un traumatisme;
3) à l'automne, ils ont suivi un cours de 90 minutes sur le système cardiovasculaire.

La formation en classe à l'hiver 2012-2013 a porté sur l'assistance respiratoire. Les travailleurs paramédicaux ont passé en revue l'anatomie, la physiologie et la physiopathologie. Ils ont aussi pu mettre en pratique la technique appropriée pour différentes manœuvres simples et complexes d'assistance respiratoire, notamment le dégagement de voies respiratoires difficiles.

Le Service de formation et d'assurance de la qualité d'ANB continue de perfectionner ses procédures opérationnelles normalisées (PON). Un certain nombre de politiques et de PON ont été créées et mises en place pour faciliter les séances d'appoint, de retour au travail et de restauration clinique.

Safety Programs

Since its inception, ANB's Department of Safety Programs continues to ensure that safety is at the forefront of ANB operations. Together with a team of 12 Safety Coaches (who are working paramedics), the Department:

- Delivers the Driver Safety program;
- Is responsible for part of the New Employee Orientation and Mentorship program; and,
- Promotes overall safety practices.

Safe Vehicle Operations

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

In an effort to further reduce reversing collisions at stations, ANB's Department of Safety Programs is working closely with ANB's Facilities Unit in their process of implementing a station reversing system, composed of specific guide lines on the floor and walls of our stations. When used properly, these guide lines should help eliminate reversing collisions at stations.

ANB's Department of Safety Programs is in the process of producing short safe vehicle operations videos. These videos will cover a wide range of vehicle safety related topics. The first video of the series, Safe Reversing at ANB Stations is now on-line.

There were a total of 45 collisions during 2012-2013, representing a decrease from 58 in the previous fiscal year. Although patients were in our ambulances in 13 of those collisions, no patients received injuries in any of these.

Programmes de sécurité

Depuis sa création, le Service des programmes de sécurité continue de veiller à ce que la sécurité soit toujours au premier plan des opérations d'ANB. Avec une équipe de 12 formateurs en sécurité (qui sont des travailleurs paramédicaux actifs), le Service :

- administre le programme de sécurité routière;
- s'occupe d'une partie du programme d'orientation à l'intention des nouveaux employés et de mentorat;
- favorise les pratiques de sécurité générales.

Conduite sécuritaire de véhicule

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

En vue de réduire davantage le nombre de collisions en marche arrière aux stations, le Service des programmes de sécurité travaille en collaboration avec les installations d'ANB pour la mise en œuvre d'un système facilitant la marche arrière aux stations, qui consiste en des directives précises apposées sur le plancher et les murs. Utilisées efficacement, ces directives devraient contribuer à éliminer les collisions.

Le Service planche actuellement sur la production de courtes vidéos sur la conduite sécuritaire d'un véhicule. Ces vidéos porteront sur différents sujets liés à la sécurité. La première vidéo de la série, Conduite sécuritaire en marche arrière aux stations d'ANB, est maintenant en ligne.

Au total, 45 collisions ont eu lieu au cours de l'exercice 2012-2013, ce qui représente une baisse par rapport aux 58 recensées l'année précédente. Bien que des patients fussent à bord de l'ambulance dans 13 de ces collisions, ils n'ont subi aucune blessure.

- 73 percent of the collisions occurred at speed of 50 km/hr or less;
- 40 percent of the collisions occurred on a highway or at an intersection;
- 36 percent of the collisions occurred while assigned to a 911 call;
- 16 percent of the collisions occurred while assigned to transfers; and,
- 49 percent of the collisions occurred while not assigned to a call or a transfer.

Health & Safety

ANB's Department of Safety Programs is also responsible for the implementation and monitoring of Health and Safety programs, WHMIS, Infection Prevention and Control. The Health and Safety Coordinator provides education, advice and support to all ANB employees and management, and also ensures ANB is compliant with the Occupational Health & Safety policies and provincial regulations.

In an effort to more efficiently and effectively address and resolve safety concerns within the workplace, ANB continues to work closely with district Health & Safety Representatives within the employee-employer committees.

HUMAN RESOURCES

The Department of Human Resources (HR) continues to work closely with the paramedic schools, the New Brunswick Department of Health, the Canadian Union of Public Employees, the New Brunswick Nurses' Union and the Paramedic Association of New Brunswick.

During this past fiscal year, ANB hired 39 new employees in the positions of paramedics, Emergency Medical Dispatchers and flight nurses. Throughout the year, HR conducted six New Employee Orientation sessions.

HR continues to utilize the Manager Self-Service module of the HR Information System which enables management access to employee

- 73 p. 100 des collisions sont survenues à une vitesse de 50 km/h ou moins;
- 40 p. 100 des collisions sont survenues sur une autoroute ou à une intersection;
- 36 p. 100 des collisions sont survenues pendant l'affectation à un appel 911;
- 16 p. 100 des collisions sont survenues pendant l'affectation à un transfert;
- 49 p. 100 des collisions sont survenues lorsque l'ambulance n'était pas affectée à un appel ni à un transfert.

Santé et sécurité

Le Service des programmes de sécurité d'ANB est également responsable de la mise en œuvre et du suivi des programmes de santé et sécurité, du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et du contrôle et de la prévention de l'infection. Le coordonnateur en santé et sécurité fournit information, conseil et soutien à tous les employés et à la direction et s'assure également qu'ANB respecte la réglementation provinciale et les politiques en santé et sécurité au travail.

Dans le but d'aborder et de résoudre plus efficacement les préoccupations en matière de sécurité au travail, ANB travaille de concert avec les représentants de district en santé et sécurité au sein des comités employeur-employés.

RESSOURCES HUMAINES

Le Service des ressources humaines (RH) continue de travailler en étroite collaboration avec les écoles paramédicales, le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick, le Syndicat canadien de la fonction publique, le Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick et l'Association des paramédics du Nouveau-Brunswick.

Au cours du dernier exercice financier, ANB a embauché 39 nouveaux employés à titre de travailleurs paramédicaux, de répartiteurs aux urgences médicales et d'infirmiers de vol. Les RH ont tenu en tout six séances d'orientation des nouveaux employés.

Le Service des ressources humaines se sert toujours du module de libre-service des gestionnaires du Système

information, allowing for rapid informed decisions. HR has also reviewed technology to assist with e-learning initiatives providing efficiency and flexibility for staff to acquire re-certification or enhanced job skills. The electronic recruitment process for the hiring of paramedics within ANB continues to be a success.

ANB's Wellness Section under HR continues to monitor the cost trend for WorkSafeNB claims and sick absences. ANB's goal is to support return-to-work initiatives and resolve cases as quickly as possible. HR also worked diligently on increasing awareness of psychological illnesses such as Post Traumatic Stress Disorder and its effects in the EMS world among staff and management.

Language profiles represent language dominance and vary by region throughout New Brunswick. ANB considers the linguistic capabilities of individuals when partnering paramedics on an ambulance. ANB works hard at recruiting and retaining bilingual employees. To optimize the bilingual capacity of individual ambulances, our managers in the field are continually reviewing their staff rosters to ensure we are able to meet our language requirements. ANB's employees also have access to additional language resources, where they can receive over-the-phone interpretation services for over 150 languages.

In an effort to further support our current workforce with respect to bilingualism, ANB will also be working with external providers to create and roll-out a language training program for ANB employees.

ANB continues to work closely with the Office of the Commissioner of Official Languages and with the Unions representing paramedics and flight nurses in the province, to first provide a bilingual service to our patients and also to adhere to the provisions outlined in our Collective Agreements.

d'information sur les ressources humaines pour donner aux responsables l'accès aux renseignements sur leurs employés et permettre une prise de décisions rapides et éclairées. Le Service des RH a également étudié la technologie afin de favoriser les initiatives d'apprentissage en ligne, ce qui permettra au personnel d'obtenir la réattestation de leurs compétences ou d'acquérir des compétences professionnelles sanctionnées avec efficacité et flexibilité. Le processus de recrutement entièrement électronique pour l'embauche de travailleurs paramédicaux au sein d'ANB continue de connaître un franc succès.

La section du mieux-être des RH surveille toujours attentivement la tendance d'évolution des coûts liés à Travail sécuritaire NB et aux congés de maladie. L'objectif d'ANB est de soutenir les initiatives de retour au travail et de régler les cas le plus rapidement possible. Les RH travaillent également à sensibiliser le personnel et la direction sur les maladies psychologiques (comme l'état de stress post-traumatique) et leurs effets sur les SMU.

Les profils linguistiques reflètent la langue dominante et varient d'une région à l'autre au Nouveau-Brunswick. ANB tient compte des compétences linguistiques de chaque travailleur paramédical lorsqu'elle forme les équipes des ambulances. Elle s'efforce de recruter et de fidéliser des employés bilingues. Pour optimiser le bilinguisme de chaque ambulance et s'assurer ainsi qu'ANB respecte ses exigences linguistiques, les responsables sur le terrain vérifient continuellement la composition des équipes. Les employés d'ANB ont aussi accès à des ressources linguistiques additionnelles, par exemple ils peuvent obtenir des services d'interprétation au téléphone pour plus de 150 langues.

Afin d'aider son effectif actuel à respecter ses exigences en matière de bilinguisme, ANB travaillera également avec des fournisseurs externes pour la création d'un programme de formation linguistique.

ANB continue de collaborer avec la commissaire aux langues officielles et les syndicats représentant les travailleurs paramédicaux et infirmiers de vol au Nouveau-Brunswick afin d'abord d'assurer un service bilingue à ses patients, mais aussi de respecter les dispositions des conventions collectives.

Note explicative : Dans le présent document, les mots de genre masculin appliqués aux personnes désignent les hommes et les femmes.

Ambulance New Brunswick Inc.

FINANCIAL STATEMENTS

March 31, 2013

Ambulance Nouveau-Brunswick inc.

ÉTATS FINANCIERS

au 31 mars 2013

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 des vérificateurs 3

État des résultats et de l'excédant 7

État de la situation financière 9

État de l'évolution de la dette nette 11

État des flux de trésorerie 13

Notes afférentes aux états financier 15-21

Independent auditor's report

Grant Thornton LLP
Suite 500
633 rue Main Street, PO Box 1005
Moncton, NB
E1C 8P2

T +1 506 857 0100
F +1 506 857 0105
www.GrantThornton.ca

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, 2013, the statements of operations and surplus, changes in net debt and cash flows for the year then ended, and a summary of significant accounting policies and other explanatory information.

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

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

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

Rapport des vérificateurs indépendants

Grant Thornton LLP
bureau 500
633 rue Main, C.P. 1005
Moncton, (N-B)
E1C 8P2

T +1 506 857 0100
F +1 506 857 0105
www.GrantThornton.ca

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

Nous avons effectué la vérification des états financiers ci-joints d'Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013 ainsi que l'état des résultats et de l'excédent, l'état de l'évolution de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, et un résumé des principales conventions comptables et autres informations explicatives.

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

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

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

Grant Thornton

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

Opinion

In our opinion, the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of Ambulance New Brunswick Inc. as at March 31, 2013, and the statements of operations and surplus, change in net debt and cash flows for the year then ended in accordance with Canadian public sector accounting standards.

Grant Thornton LLP

Moncton, New Brunswick

May 22, 2013

Chartered Accountants

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

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière d'Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. au 31 mars 2013 ainsi que des résultats et de l'excédent, de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Grant Thornton LLP

Moncton, Nouveau-Brunswick

Le 22 mai 2013

Comptables agréés

Ambulance New Brunswick Inc.
Statement of Operations and Surplus

Year Ended March 31	Budget	2013	2012
Revenue			
Province of New Brunswick Funding Grant	$ 94,110,300	$ 94,030,590	$ 91,404,881
Billing for ambulance services (Note 3)	3,750,000	3,660,160	3,524,259
	97,860,300	97,690,750	94,929,140
Expenditures			
Administration services	5,399,005	5,220,625	5,180,211
Air medical	5,437,394	4,893,801	4,900,681
Amortization expense	4,583,557	5,567,980	5,181,065
Call taking and dispatch	4,328,890	3,653,837	3,638,306
Fleet	5,698,954	5,685,969	5,534,018
Interest expense		359,638	335,575
Land ambulance	67,162,500	64,200,881	62,852,825
Management fees	1,500,000	3,918,464	3,393,147
Transferred to Asset Replacement & System Enhancement Fund	-	2,418,464	1,943,147
	94,110,300	95,919,659	92,958,975
Annual surplus	$ 3,750,000	$ 1,771,091	$ 1,970,165
Surplus, beginning of year	$ -	$ 5,262,969	$ 6,817,063
Appropriation of surplus	(3,750,000)	(3,660,160)	(3,524,259)
Annual surplus	3,750,000	1,771,091	1,970,165
Surplus, end of year	$ -	$ 3,373,900	$ 5,262,969

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	2013	2012
Recettes			
Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	94 110 300 $	94 030 590 $	91 404 881 $
Facturation pour services d'ambulance (note 3)	3 750 000	3 660 160	3 524 259
	97 860 300	97 690 750	94 929 140
Dépenses			
Services administratifs	5 399 005	5 220 625	5 180 211
Ambulance aérienne	5 437 394	4 893 801	4 900 681
Amortissement	4 583 557	5 567 980	5 181 065
Appels et répartition	4 328 890	3 653 837	3 638 306
Flotte	5 698 954	5 685 969	5 534 018
Intérêts	-	359 638	335 575
Ambulances terrestres	67 162 500	64 200 881	62 852 825
Frais de gestion	1 500 000	3 918 464	3 393 147
Transfert au fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	-	2 418 464	1 943 147
	94 110 300	95 919 659	92 958 975
Excédent annuel	3 750 000 $	1 771 091 $	1 970 165 $
Excédent, début de l'exercice	- $	5 262 969 $	6 817 063 $
Affectation de l'excédent	(3 750 000)	(3 660 160)	(3 524 259)
Excédent annuel	3 750 000	1 771 091	1 970 165
Excédent, fin de l'exercice	- $	3 373 900 $	5 262 969 $

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.
Statement of Financial Position

March 31	**2013**	2012
Assets		
Cash and cash equivalents	**$ 13,055,268**	$14,018,431
Restricted cash – Asset Replacement and System Enhancement Fund	**2,418,464**	-
Accounts receivable	**1,696,238**	1,611,940
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund (Note 2)	**7,130,818**	6,720,117
	24,300,788	22,350,488
Liabilities		
Payables and accruals	**7,716,004**	7,527,076
Due to New Brunswick EMS Inc.	**2,969,417**	4,359,832
Due to Province of New Brunswick	**4,110,371**	3,820,310
Unearned revenue (Note 2)	**9,549,282**	6,720,117
Capital lease obligation (Note 5)	**7,018,478**	6,617,217
	31,363,552	29,044,552
Net debt	**7,062,764**	6,694,064
Non-financial assets		
Tangible capital assets (Note 4)	**10,436,664**	11,940,066
Prepaid expenses	**-**	16,967
	10,436,664	11,957,033
Accumulated surplus	**$ 3,373,900**	$ 5,262,969

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	**2013**	2012
Actifs		
Encaisse et quasi-espèces	**13 055 268 $**	14 018 431 $
Encaisse affectée – Fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	**2 418 464**	-
Comptes clients	**1 696 238**	1 611 940
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (note 2)	**7 130 818**	6 720 117
	24 300 788	22 350 488
Passifs		
Comptes fournisseurs et charges à payer	**7 716 004**	7 527 076
Somme à payer à SMU Nouveau-Brunswick Inc.	**2 969 417**	4 359 832
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	**4 110 371**	3 820 310
Recettes comptabilisées d'avance (note 2)	**9 549 282**	6 720 117
Obligation découlant d'un contrat de location-acquisition (note 5)	**7 018 478**	6 617 217
	31 363 552	29 044 552
Dette nette	**7 062 764**	6 694 064
Actifs non financiers		
Immobilisations corporelles (note 4)	**10 436 664**	11 940 066
Sommes payées d'avance	**-**	16 967
	10 436 664	11 957 033
Excédent accumulé	**3 373 900 $**	5 262 969 $

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	**2013**	2012
Annual surplus	**$ 1,771,091**	$ 1,970,165
Appropriation of surplus	**(3,660,160)**	(3,524,259)
Acquisition of tangible capital assets	**(4,064,578)**	(4,402,962)
Amortization of tangible capital assets	**5,567,980**	5,181,065
	(385,667)	(775,991)
Decrease (increase) in prepaid expenses	**16,967**	(2,500)
Decrease (increase) in net debt	**(368,700)**	(778,491)
Net debt at beginning of year	**(6,694,064)**	(5,915,573)
Net debt at end of year	**$ (7,062,764)**	$ (6,694,064)

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	**2013**	2012
Excédent annuel	**1 771 091 $**	1 970 165 $
Affectation de l'excédent	**(3 660 160)**	(3 524 259)
Acquisition d'immobilisations corporelles	**(4 064 578)**	(4 402 962)
Amortissement des immobilisations corporelles	**5 567 980**	5 181 065
	(385 667)	(775 991)
Augmentation (diminution) des sommes payées d'avance	**16 967**	(2 500)
Diminution (augmentation) de la dette nette	**(368 700)**	(778 491)
Dette nette, début de l'exercice	**(6 694 064)**	(5 915 573)
Dette nette, fin de l'exercice	**(7 062 764) $**	(6 694 064) $

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.
Statement of Cash Flows

Year Ended March 31	**2013**	2012
Increase (decrease) in cash and cash equivalents		
Operating		
Annual surplus	**$ 1,771,091**	$ 1,970,165
Appropriation of surplus	**(3,660,160)**	(3,524,259)
Amortization expense	**5,567,980**	5,181,065
Change in non-cash operating working capital		
Accounts receivable	**(84,298)**	(541,025)
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund	**(410,701)**	(2,332,844)
Due to New Brunswick EMS Inc.	**(1,390,415)**	2,715,073
Due to Province of New Brunswick	**290,061**	(3,654,850)
Prepaid expenses	**16,967**	(2,500)
Payables and accruals	**188,928**	644,700
Unearned revenue	**2,829,165**	2,332,844
	5,118,618	2,788,369
Capital		
Net increase (decrease) in capital lease obligation	**401,261**	716,112
Purchase of tangible capital assets	**(4,064,578)**	(4,402,962)
	(3,663,317)	(3,686,850)
Net increase (decrease) increase in cash and cash equivalents	**1,455,301**	(898,481)
Cash and cash equivalents, beginning of year	**14,018,431**	14,916,912
Cash and cash equivalents, end of year	**$ 15,473,732**	$ 14,018,431

Supplementary disclosure

Cash and cash equivalents	**$ 13,055,268**	$ 14,018,431
Restricted cash – Asset Replacement and System Enhancement Fund	**2,418,464**	-
	$ 15,473,732	$ 14,018,431

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
État des flux de trésorerie

Exercice se terminant le 31 mars	**2013**	2012
Augmentation (diminution) de l'encaisse et des quasi-espèces		
Exploitation		
Excédent annuel	**1 771 091 $**	1 970 165 $
Affectation de l'excédent	**(3 660 160)**	(3 524 259)
Dépense d'amortissement	**5 567 980**	5 181 065
Changement aux postes hors trésorerie du fonds de roulement d'exploitation		
Comptes clients	**(84 298)**	(541 025)
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	**(410 701)**	(2 332 844)
Somme à payer à SMU Nouveau-Brunswick Inc.	**(1 390 415)**	2 715 073
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	**290 061**	(3 654 850)
Sommes payées d'avance	**16 967**	(2 500)
Comptes fournisseurs et charges à payer	**188 928**	644 700
Recettes comptabilisées d'avance	**2 829 165**	2 332 844
	5 118 618	2 788 369
Capital		
Augmentation (diminution) nette de l'obligation découlant d'un contrat de location-acquisition	**401 261**	716 112
Achat d'immobilisations corporelles	**(4 064 578)**	(4 402 962)
	(3 663 317)	(3 686 850)
Augmentation (diminution) nette de l'encaisse et des quasi-espèces	**1 455 301**	(898 481)
Encaisse et quasi-espèces, début de l'exercice	**14 018 431**	14 916 912
Encaisse et quasi-espèces, fin de l'exercice	**15 473 732 $**	14 018 431 $

Information supplémentaire

Encaisse et quasi-espèces	**13 055 268 $**	14 018 431 $
Encaisse affectée - Fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	**2 418 464**	-
	15 473 732 $	14 018 431 $

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.
Notes to the Financial Statements

March 31, 2013

1. Nature of operations

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

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

2. Summary of significant accounting policies

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

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

Revenue

Funding grant

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

User fees

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

Expenses

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

Cash and cash equivalents

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

Asset Replacement and System Enhancement Fund (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 $6,720,117 (2012 - $4,387,273) plus current year contributions of $3,149,464 (2012 - $2,674,147) and interest earned during the year of $56,673 (2012 - $39,887), less purchase of assets $376,972 (2012 - $381,190) for an ending balance of $9,549,282 (2012 - $6,720,117).

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2013

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 canadien des comptables agréés (ICCA).

Les présents états financiers ont été préparés selon les conventions comptables importantes suivantes :

Recettes

Subvention de financement
Les recettes sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Selon cette méthode, les recettes sont comptabilisées à mesure qu'elles sont réalisées et mesurables.

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

Dépenses

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

Encaisse et quasi-espèces

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

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

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.

2. Summary of significant accounting policies (continued)

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

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

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

Use of estimates
In preparing the financial statements, management is required to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities, and the disclosure of contingent assets and liabilities at the date of the financial statements. Actual results could differ from these estimates. Areas of significant estimates include, but are not limited to, the useful lives of tangible capital assets and allowance for doubtful accounts related to user fees.

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 6 720 117 $ (2012 - 4 387 273 $) plus les contributions de l'exercice courant de 3 149 464 $ (2012 - 2 674 147 $) et les intérêts réalisés au cours de l'exercice de 56 673 $ (2012 - 39 887 $) moins les achats d'immobilisations de 376 972 $ (2012 - 381 190 $) pour un solde de fermeture de 9 549 282 $ (2012 - 6 720 117 $).

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

Immobilisations corporelles
Les immobilisations corporelles qui ont une durée de vie utile dépassant la période comptable sont détenues pour l'exploitation de l'entreprise et ne sont pas destinées à être vendues dans le cours normal des opérations. Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût historique net et comprennent tous les coûts directement attribuables à l'acquisition, la construction, le développement et l'installation de l'immobilisation. Les immobilisations corporelles comprennent les améliorations locatives, les véhicules et l'équipement.

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

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

Véhicules loués en vertu d'un contrat de location-acquisition	4 ans, amortissement linéaire
Améliorations locatives	selon la durée du bail
Matériel informatique	selon le contrat
Logiciel informatique	selon le contrat
Mobilier et agencements	selon le contrat
Équipement	selon le contrat

Baux
Les baux qui répondent à certains critères sont comptabilisés comme des baux de location-acquisition. L'intérêt imputé aux baux de locations-acquisitions est comptabilisé aux recettes. Les obligations découlant d'un contrat de location-acquisition sont réduites par les paiements de location moins l'intérêt imputé. Tous les autres baux sont comptabilisés comme baux d'exploitation.

3. Billing for ambulance services

The Company has billed residents and non-residents of New Brunswick user fees in the amount of $4,388,959 (2012 - $4,402,304). The Company has increased its allowance for uncollectible user fees in the amount of $728,799 for a total allowance of $4,601,522 (2012 - $3,872,760) based on management's best estimates of collectability.

4. Tangible capital assets

	Vehicles under capital lease	Leasehold improvements	Computer software	Furniture Computer equipment	and Fixtures	Equipment	Total Vehicles	2013	2012
Cost									
Opening cost	$ 18,234,325	$ 768,300	$ 773,299	$ 1,847,395	$ 1,912,134	$ 9,202,610	$ 59,880	**$ 32,797,943**	$ 29,842,872
Additions	3,516,985	500	67,759	110,410	105,805	67,987	-	**3,869,534**	4,402,962
Adjustments	195,044	50,345	217,865	583,917	(224,542)	(627,585)	-	**195,044**	-
Disposals	(8,418,973)	-	-	-	-	-	-	**(8,418,973)**	(1,447,891)
Closing cost	**$ 13,527,381**	**$ 819,233**	**$ 1,058,923**	**$ 2,541,722**	**$ 1,793,397**	**$ 8,643,012**	**$ 59,880**	**$ 28,443,548**	**$ 32,797,943**
Accumulated amortization									
Opening accum. amortization	$ 11,501,067	$ 388,165	$ 593,459	$ 1,441,972	$ 893,194	$ 6,039,396	$ 624	**$ 20,857,877**	$ 17,124,703
Amortization	3,367,478	151,454	145,713	284,627	211,799	909,454	14,978	**5,085,503**	5,181,065
Adjustments	86,267	248,580	115,544	449,576	(125,332)	(292,158)	-	**482,477**	-
Disposals	(8,418,973)	-	-	-	-	-	-	**(8,418,973)**	(1,447,891)
Closing accumulated amortization	**$ 6,535,839**	**$ 788,199**	**$ 854,716**	**$ 2,176,175**	**$ 979,661**	**$ 6,656,692**	**$ 15,602**	**$ 18,006,884**	**$ 20,857,877**
Net book value	**$ 6,991,542**	**$ 31,034**	**$ 204,207**	**$ 365,547**	**$ 813,736**	**$ 1,986,320**	**$ 44,278**	**$ 10,436,664**	**$ 11,940,066**

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

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.
Notes afférentes aux états financiers
Au 31 mars 2013

2. Conventions comptables (suite)

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

3. Facturation du service d'ambulance

L'entreprise a facturé les résidents et non-résidents du Nouveau-Brunswick des frais d'utilisation au montant de 4 388 959 $ (2012 - 4 402 304 $). L'entreprise a augmenté sa réserve pour frais d'utilisation non recouvrables d'un montant de 728 799 $ pour un total de 4 601 522 $ (2012 - 3 872 760 $), basé sur la meilleure estimation possible de la recouvrabilité selon la direction.

4. Immobilisations corporelles

	Véhicules loués en vertu d'un contrat de location-acquisition	Améliorations locatives	Logiciel informatique	Matériel informatique	Mobilier et agencements	Équipement	Véhicules	Total **2013**	Total 2012
Coût									
Coût d'ouverture	18 234 325 $	768 300 $	773 299 $	1 847 395 $	1 912 134 $	9 202 610 $	59 880 $	**32 797 943 $**	29 842 872 $
Acquisitions	3 516 985	588	67 759	110 410	105 805	67 987	-	**3 869 534**	4 402 962
Ajustements	195 044	50 345	217 865	583 917	(224 542)	(627 585)	-	**195 044**	-
Dispositions	(8 418 973)	-	-	-	-	-	-	**(8 418 973)**	(1 447 891)
Coût de fermeture	**13 527 381 $**	**819 233 $**	**1 058 923 $**	**2 541 722 $**	**1 793 397 $**	**8 643 012 $**	**59 880 $**	**28 443 548 $**	**32 797 943 $**
Amortissement cumulé									
Amortissement cumulé d'ouverture	11 501 067 $	388 165 $	593 459 $	1 441 972 $	893 194 $	6 039 396 $	624 $	**20 857 877 $**	17 124 703 $
Amortissement	3 367 478	151 454	145 713	284 627	211 799	909 454	14 978	**5 085 503**	5 181 065
Ajustements	86 267	248 580	115 544	449 576	(125 332)	(292 158)	-	**482 477**	-
Dispositions	(8 418 973)	-	-	-	-	-	-	**(8 418 973)**	(1 447 891)
Amortissement cumulé de fermeture	**6 535 839 $**	**788 199 $**	**854 716 $**	**2 176 175 $**	**979 661 $**	**6 656 692 $**	**15 602 $**	**18 006 884 $**	**20 857 877 $**
Valeur comptable nette	**6 991 542 $**	**31 034 $**	**204 207 $**	**365 547 $**	**813 736 $**	**1 986 320 $**	**44 278 $**	**10 436 664 $**	**11 940 066 $**

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

5. Capital lease obligation

	2013	2012
Payable to RBC leasing in monthly instalments ranging from $1,593 to $2,288 including interest at various rates, amortized to and maturing in various periods ending February, 2017. As security, the Company has assigned specific vehicles.	**$ 7,018,478**	$ 6,617,217

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

2014	$ 3,174,311
2015	2,425,941
2016	1,388,997
2017	391,620
	7,380,869
Amount representing interest	(362,391)
	$ 7,018,478

6. Commitments

The Company has entered into a ten year contract with New Brunswick EMS Inc. ("NB EMS") 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 NB EMS in managing the ambulance service, a management fee and an annual payment to the Asset Replacement and System Enhancement Fund. The payments required are subject to adjustment as per the contract. The total amount over the next year is estimated to be $28,487,000.

The total annual payments for the remaining contract term have not yet been finalized. The payments will be based on the annual baseline budget of $28,487,000 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.

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

	2013	2012
Payable à RBC par versements mensuels variant de 1 593 $ à 2 288 $, incluant intérêt à des taux divers, amortie et échéant à diverses périodes se terminant en février 2017. En garantie, l'entreprise a nanti des véhicules précis.	**7 018 478 $**	6 617 217 $

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

2014	3 174 311 $
2015	2 425 941
2016	1 388 997
2017	391 620
	7 380 869
Somme représentant l'intérêt	(362 391)
	7 018 478 $

6. Engagements

L'entreprise a conclu un contrat de dix ans avec SMU Nouveau-Brunswick Inc. ("SMU NB") pour la gestion des services ambulanciers d'ANB au Nouveau-Brunswick. Le contrat prend fin le 31 mars 2017. Selon le contrat, ANB est engagée à effectuer les paiements pour les coûts engagés par SMU NB pour la gestion des services ambulanciers, les frais de gestion et le paiement annuel au fonds en fiducie de remplacement de l'actif et d'amélioration du réseau. Les paiements exigés sont assujettis à des ajustements conformément au contrat. La somme totale à verser pour le prochain exercice est estimée à 28 487 000 $.

Les paiements annuels totaux pour le reste du contrat n'ont pas encore été déterminés. Les paiements seront basés sur le budget de base annuel de 28 487 000 $, 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