

Annual Report
Rapport annuel

2013 - 2014



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	15
New Brunswick Trauma System	16
Community Involvement	17
Facilities	17
Training and Quality Assurance	17
CPR Public Education Program	18
Safety Programs	19
Safe Vehicle Operations	19
Health & Safety	20
Human Resources	20
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	15
Réseau de traumatologie du N.-B.	16
Engagement auprès des collectivités	17
Installations	17
Formation et assurance de la qualité	17
Programme de formation en RCR à l'intention du public	18
Programmes de sécurité	19
Conduite sécuritaire de véhicule	19
Santé et sécurité	20
Ressources humaines	20
États financiers	A

PRESIDENT'S MESSAGE

I am pleased to present Ambulance New Brunswick's (ANB) Annual Report for 2013-2014, which reflects our sixth year in operations.

Some key accomplishments were realized this year. In June, ANB was awarded the EMS Award of Excellence for a Client Centered Initiative from the Paramedic Chiefs of Canada. This national award recognized the importance and effectiveness of our role in the larger New Brunswick Trauma Program, focused on improving outcomes for our most seriously-injured patients.

ANB launched a very successful program with employees in partnership with our Training and Quality Assurance (TQA) Department. More than 3,000 people were trained throughout New Brunswick on how to save a life with hands-only CPR. In an effort to continue to enhance existing and build new stakeholder and community relations, the program continues to be very active and successful in schools. ANB recently created promotional videos that were shared through social media.

The safety of our patients and of our personnel is paramount to us. In an effort to best meet our paramedics' needs and those of our patients, in conjunction with the Department of Health, we initiated a trial of new ambulance prototypes. The new design maximizes space, improves access to equipment and the patient, and enhances the vehicle's overall comfort and safety. Similar trials with other products are also intended.

Another key highlight of this year is that our Air Ambulance Program is now part of a national working group through the Canadian Association of Pediatric Health Centres, working with Accreditation Canada to develop standards for the transportation of high-risk obstetrics, neonates and pediatric patients. We are also working in collaboration with the Department of Health and the NB Trauma Program to continue to provide timely response to trauma patients.

MOT DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter le rapport annuel 2013-2014 d'Ambulance Nouveau Brunswick (ANB), qui rend compte de notre sixième année d'activité.

Des réalisations clés ont été accomplies cette année. En juin, ANB a reçu de Chefs paramédics du Canada le prix d'excellence en SMU pour une initiative axée sur la clientèle. Ce prix national servait à reconnaître l'importance et l'efficacité de notre rôle quant au Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick, qui vise à améliorer les résultats de nos patients les plus gravement blessés.

ANB a lancé un programme couronné de succès grâce à ses employés et son Service de formation et assurance de la qualité. Plus de 3 000 personnes de partout au Nouveau-Brunswick ont appris comment sauver une vie par la réalisation de réanimation cardiorespiratoire (RCR) avec compressions thoraciques seulement. En vue de continuer à améliorer les relations avec les intervenants et les collectivités ainsi qu'en bâtir de nouvelles, le programme est toujours actif et bien reçu dans les écoles. ANB a créé des vidéos promotionnelles récemment, qui ont été partagées dans les médias sociaux.

Ce qui nous importe le plus, c'est la sécurité de nos patients et nos employés. Afin de mieux combler les besoins de nos travailleurs paramédicaux et nos patients, nous avons lancé un essai de nouveaux prototypes d'ambulance conjointement avec le ministère de la Santé. Le nouvel aménagement maximise l'espace, améliore l'accès à l'équipement et au patient, et optimise le confort général à bord du véhicule ainsi que la sécurité des passagers. Des essais semblables avec d'autres produits sont aussi prévus.

Un autre point saillant de l'année est que le Programme d'ambulance aérienne d'ANB fait maintenant partie d'un groupe de travail national de l'Association canadienne des centres de santé pédiatriques, qui collabore avec Agrément Canada pour concevoir des normes pour le transport de femmes enceintes, de nouveau-nés et d'enfants à haut risque. Nous collaborons également avec le ministère de la Santé et le Programme de traumatologie du Nouveau-Brunswick pour continuer à assurer des interventions rapides auprès de patients souffrant de traumatismes.

As a Part III entity with the Government of New Brunswick, ANB is bound by the Official Languages Act. The requirement to provide services to the residents of New Brunswick in both official languages is one that ANB takes seriously. ANB is currently developing a Strategic Language Plan in collaboration with the Department of Health which will be presented to the ANB Board early next fiscal year.

Our patients continue to express an outstandingly high level of satisfaction from the service they receive from our front line employees. An overall rating of 9.52 on a scale of one to 10 was recorded, with 10 representing the highest level of satisfaction.

I realize that our success is directly attributed to the hard work and dedication of our front line employees and managers. Together, we have surpassed our compliance expectations of all the performance standards found in the Contract between ANB and New Brunswick EMS. I want to take this opportunity to recognize them for all they do.

With the continued support of the Department of Health, stakeholders and our employees, I am confident an exciting year lies ahead.

Respectfully submitted,



Paul Ward
Interim President

En tant qu'organisme assujéti à la Partie III du gouvernement du Nouveau-Brunswick, ANB est tenue de respecter la Loi sur les langues officielles. ANB prend très au sérieux son obligation d'offrir aux résidents du Nouveau-Brunswick ses services dans les deux langues officielles, et c'est pourquoi un plan stratégique en matière de langue est en cours d'élaboration en collaboration avec le ministère de la Santé. Le plan sera présenté au conseil d'administration d'ANB au début du prochain exercice financier.

Nos patients continuent d'exprimer un très haut niveau de satisfaction quant aux services reçus par nos employés de première ligne. En effet, un pointage global de 9,52 sur une échelle de 1 à 10 (10 étant le niveau de satisfaction le plus élevé) fut exprimé.

Je reconnais que notre succès résulte directement du travail ardu et du dévouement de nos employés et responsables de première ligne. Ensemble, nous avons surpassé les attentes de conformité pour toutes les normes de rendement établies dans le contrat entre ANB et SMU Nouveau-Brunswick (SMU NB). Je tiens à profiter de l'occasion pour souligner tous leurs efforts.

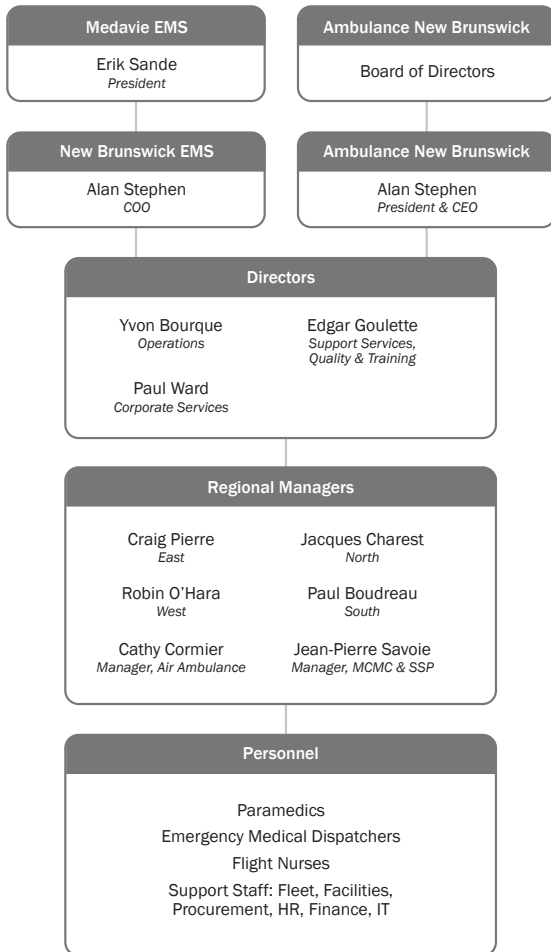
Avec le soutien continu du ministère de la Santé, des intervenants et de nos employés, je suis convaincu qu'une année très intéressante nous attend.

Le tout respectueusement soumis,



Paul Ward
Président par intérim

ORGANIZATIONAL CHART



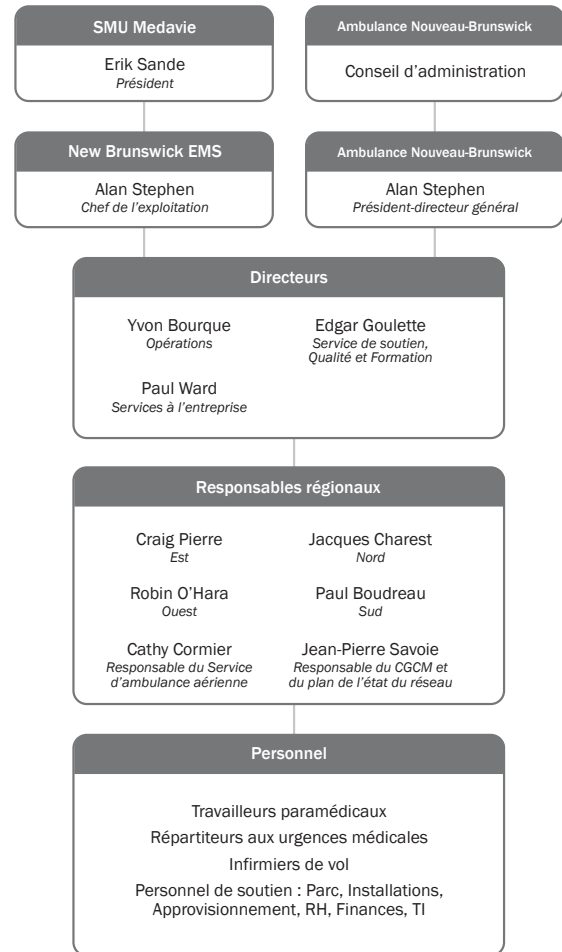
GOVERNANCE

Ambulance New Brunswick Inc. was incorporated on June 6, 2007. The Province of New Brunswick granted the licence to the Company to operate ambulance services on December 16, 2007.

The Company's primary purpose is as follows:

- Provide comprehensive, province-wide ambulance services to the citizens, residents and visitors of New Brunswick. These services include air and land ambulance services, all in accordance with applicable provincial legislation and policy direction;
- Provide the communication and dispatch systems necessary to meet the standards developed for ANB;
- Enter into performance-based contracts

ORGANIGRAMME



GOVERNANCE

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

L'objectif principal de l'entreprise est :

- 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;

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;
- 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, 2014 are: Tom Maston, Chair; John Estey, Vice-Chair; Renée Laforest, Secretary-Treasurer; Francine Bordage; Mark Thompson, Ken Ross 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 2014, les membres du conseil sont : Tom Maston (président), John Estey (vice-président), Renée Laforest (secrétaire-trésorière), Francine Bordage, Mark Thompson, Ken Ross 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 and air ambulances throughout New Brunswick.

Monitoring and reporting on 911 call processing times is an integral component of the company's operations. Utilizing computer-aided dispatching (CAD) software, coupled with 911 call triaging software, greater than 90 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 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 de véhicules 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, ce qui permet aux RUM et aux travailleurs paramédicaux de voir 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.

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

MCMC Staffing

There is an operations manager on duty around the clock at the MCMC providing assistance to, and supervising ANB's emergency medical dispatchers and call takers.

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.

Three courses were delivered during this fiscal year with a total of 13 successful candidates.

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.

Depuis qu'il a reçu la distinction de Centre d'excellence accrédité en 2013, le CGCM continue de maintenir les plus hautes normes internationales d'excellence et de qualité.

Personnel du CGCM

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

Formation au CGCM

ANB offre la formation de répartition aux urgences médicales aux nouveaux employés. D'une durée de huit semaines, le programme de formation est donné par des mentors et le responsable du Service de Formation et assurance 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.

Trois cours ont été donnés au cours de l'exercice financier et treize candidats y ont réussi.

Land Ambulance Service

Key objectives of the land ambulance service are to:

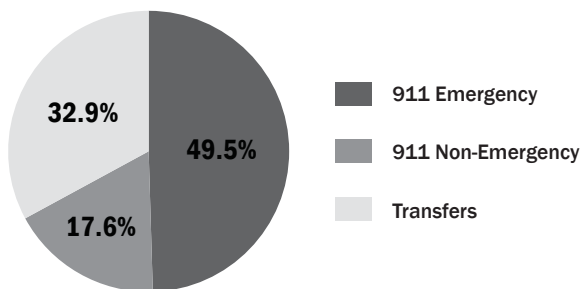
- Deliver high quality pre-hospital care to the citizens and guests of New Brunswick;
- Maintain equitable service levels in keeping with the performance-based contract;
- Enhance system and performance management, and monitoring capability; and,
- Employ a dynamic deployment model with rapid response 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 2013-2014 fiscal year was 96,492. This represents an increase of approximately 1,507 calls from the 2012-2013 fiscal year. Inter-facility transfers contributed to 32.9 per cent of the ambulance call volume in the province. It is anticipated that transfers will continue to represent about a third of our total call volume 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 being located in Saint John, New Brunswick.

The following graph illustrates the distribution of calls:

2013-2014 Call Types



Service d'ambulance terrestre

Les principaux objectifs du service d'ambulance terrestre sont :

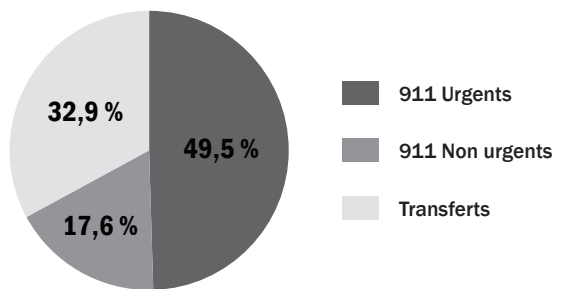
- de fournir des soins préhospitaliers de qualité supérieure aux citoyens et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick;
- de maintenir des niveaux de service équitables conformément au contrat fondé sur le rendement;
- d'améliorer la gestion du système et du rendement ainsi que la capacité de surveillance;
- 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 2013-2014, le nombre total d'appels 911 et de transferts entre établissements au service d'ambulance terrestre s'élevait à 96 492. Ce nombre dépasse de 1 507 appels celui de l'exercice financier 2012-2013. Les transferts entre établissements constituaient 32,9 % du volume de demandes d'ambulance dans la province. Ce chiffre devrait continuer à représenter environ le tiers du nombre total d'appels 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 2013-2014



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, 2014.

The following table illustrates the performance for the period:

	Region	April May June		July August September		October November December		January February March	
		Obligation	Performance	Obligation	Performance	Obligation	Performance	Obligation	Performance
Emergency	North	90%	96.77%	90%	96.15%	90%	96.64%	90%	97.81%
	South	90%	94.54%	90%	94.07%	90%	94.31%	90%	95.19%
	East	90%	95.38%	90%	95.30%	90%	95.11%	90%	95.99%
	West	90%	95.22%	90%	94.94%	90%	95.57%	90%	96.66%
Non-Emergency and Transfers	Province	90%	98.41%	90%	98.45%	90%	98.29%	90%	98.15%
Call Processing Time	Province	90%	97.44%	90%	96.80%	90%	97.32%	90%	96.40%
Compliance to Dispatch Protocol	Province	90%	97.99%	90%	98.53%	90%	99.01%	90%	98.61%
Data Entry	Province	90%	99.51%	90%	99.60%	90%	99.69%	90%	99.68%
Documentation	Province	90%	95.25%	90%	92.24%	90%	92.43%	90%	91.81%
Customer Service	Province	90%	9.51 / 10	90%	—	90%	9.52 / 10	90%	—
Reporting	Province	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Footnotes:

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

Conformité aux exigences de rendement

SMU NB, la société exploitante d'ANB, a satisfait toutes les exigences de rendement établies dans le contrat visant les ambulances terrestres pour l'année se terminant le 31 mars 2014.

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%	96.77%	90%	96.15%	90%	96.64%	90%	97.81%
	Sud	90%	94.54%	90%	94.07%	90%	94.31%	90%	95.19%
	Est	90%	95.38%	90%	95.30%	90%	95.11%	90%	95.99%
	Ouest	90%	95.22%	90%	94.94%	90%	95.57%	90%	96.66%
Appels non urgents et transferts	Province	90%	98.41%	90%	98.45%	90%	98.29%	90%	98.15%
Temps de traitement des appels	Province	90%	97.44%	90%	96.80%	90%	97.32%	90%	96.40%
Conformité au protocole de réparation	Province	90%	97.99%	90%	98.53%	90%	99.01%	90%	98.61%
Entrée des données	Province	90%	99.51%	90%	99.60%	90%	99.69%	90%	99.68%
Documentation	Province	90%	95.25%	90%	92.24%	90%	92.43%	90%	91.81%
Service à la clientèle	Province	90%	9.51 / 10	90%	S.O.	90%	9.52 / 10	90%	S.O.
Production de rapports	Province	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Notes :

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

Fleet

Ambulance New Brunswick operates a fleet of 134 ambulances to provide ambulance services in New Brunswick, four clinical support units and two fleet vehicles.

In 2014, the current ambulance chassis (Ford E350) will be discontinued. Therefore, ANB is trialing a first prototype, the Mercedes Sprinter, and further prototypes are planned to be trialed in the next fiscal year.

The 2013-2014 fiscal year was a busy year for Fleet operations. Fleet manages the deep cleaning, servicing and maintenance of ANB's ambulances and support units. During the year, our ambulances travelled a total of 10.2 million kilometers. Each ambulance travelled, on average, 6,390 kilometers per month.

Approximately 4,578 work orders were opened to support and maintain the fleet and ambulances came in 1,758 times for scheduled maintenance and deep cleaning/decontamination service.

Over the course of the year, 36 units were removed from service and 36 new units entered service. This decreased our originally proposed replacement plan for the upcoming 2014-2015 fiscal year by one unit in order to replace a unit written off due to a collision.

Air Ambulance Service

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

Key objectives of the program are to:

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

Parc automobile

Ambulance Nouveau-Brunswick exploite un parc automobile de 134 ambulances desservant le Nouveau-Brunswick, quatre unités de soutien clinique et deux véhicules d'entreprise.

La fabrication du châssis des ambulances actuelles (Ford E350) prendra fin en 2014. ANB fait donc l'essai d'un premier prototype, le Mercedes Sprinter, et en essayera d'autres au cours du prochain exercice financier.

L'exercice financier 2013-2014 fut très occupé en ce qui a trait aux opérations du parc automobile. Le Service du parc automobile s'occupe du nettoyage en profondeur, de l'entretien et de la réparation des ambulances et des unités de soutien d'ANB. Au cours de l'exercice financier, les ambulances ont parcouru un total de 10,2 millions de kilomètres, ce qui équivaut à une moyenne mensuelle de 6 390 kilomètres par ambulance.

Environ 4 578 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 à 1 758 reprises aux fins d'entretien prévu, de nettoyage en profondeur et de décontamination.

Au cours de l'exercice financier, 36 unités ont été mises hors service et 36 nouvelles unités sont entrées en service. Le plan de remplacement initialement proposé pour l'exercice financier 2014-2015 à venir a donc dû être réduit d'une unité pour remplacer une unité déclarée perte totale par suite de collision.

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 avec cette entreprise.

Les objectifs clés du programme sont les suivants :

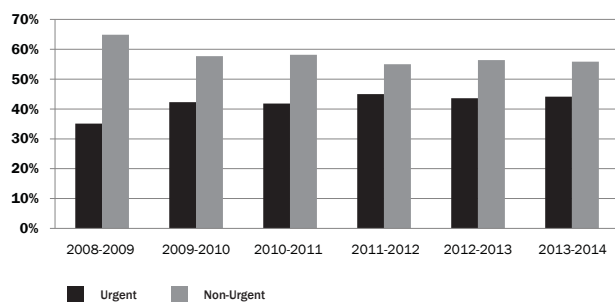
- réaliser des transports visant des soins critiques sur une base intraprovinciale et interprovinciale;
- offrir des soins uniformes et de qualité supérieure aux patients en phase critique, tout en réduisant le temps passé à l'extérieur de l'hôpital;
- effectuer des transports entre établissements et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

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 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 499 patient transfers during the 2013-2014 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.

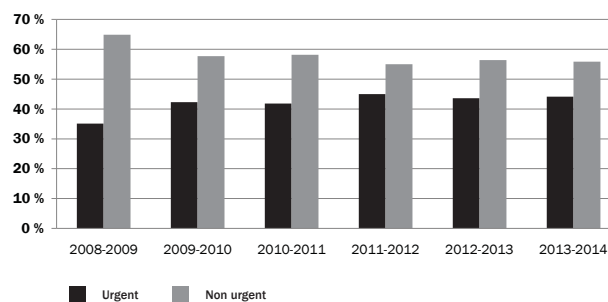
Non-urgent transport is for patients who are stable and being transferred for non-urgent, scheduled tests or procedures, or patients who are being repatriated.

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 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/barophysologie en vol et technique de survie sur terre et dans l'eau.

L'aéronef spécialisé à voilure fixe a effectué 499 transferts de patients au cours de l'exercice financier 2013-2014.

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

Degré d'urgence des transferts de patients par ambulance aérienne

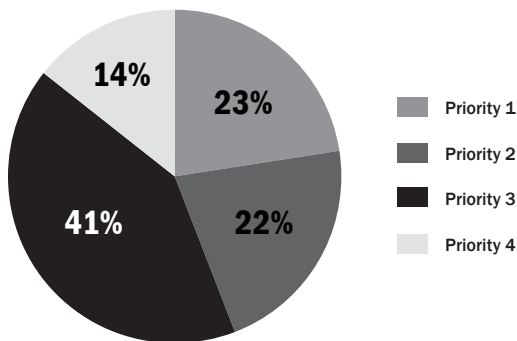


Notes :

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 2013-2014



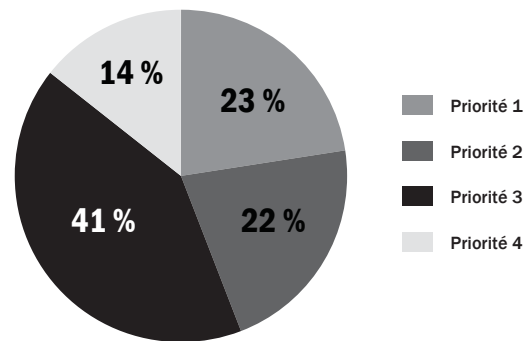
Priority 1 - Emergent with threat to life, limb or vital organ. Unstable despite interventions.

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 2013-2014



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

A new scheduling software was implemented in the third quarter of the 2013-2014 fiscal year. This new system streamlines and facilitates payroll requirements and can be accessed from any internet capable device.

OPÉRATIONS DIVERSES

Programme de planification des horaires

Un nouveau logiciel d'établissement des horaires fut installé au troisième trimestre de l'exercice financier 2013-2014. Ce nouveau système, qui simplifie et facilite les exigences en matière de paye, est accessible à partir de n'importe quel appareil pouvant se connecter à Internet.

Policies & Online Education

In 2013-2014, ANB continued to deliver new policies and procedures via e-learning with associated verification of knowledge (VOK) questions and acknowledgements of understanding. Each policy was reviewed by the appropriate committee, with associated revisions delivered via the EducationANB website. Revisions still do not have associated VOKs; however, acknowledgements of revisions are completed by each employee.

Up-to-date policy documents are accessible via the employee intranet site and the portable computers located in each ambulance. In the past year, a new document format allowing employees to view medical policies, procedures and protocols on their mobile device was also made available. ANB continues to work to make all company policies accessible in this format.

The process for the creation of online learning packages continues to be streamlined within the Training and Quality Assurance (TQA) Department. During this fiscal year, two TQA employees learned how to produce these courses, allowing the entirety of the content to be done in-house. ANB continues to maximize the user interactivity by combining visual and auditory presentation with embedded questions and activities. ANB also conducted surveys eliciting positive feedback from employees.

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 2013-2014 fiscal year, approximately 30,000 bills were sent out for both residents and non-residents for a total of \$4.5 million.

Risk Monitoring

The capacity for ANB's Emergency Preparedness Program to handle extraordinary events was enhanced during this reporting period. ANB acquired a Mobile Command Centre to allow for better coordination and self-sufficiency during large-scale significant events. In addition, two new disaster trailers and the implementation of a new Incident Command System's quick-reference guide for paramedics, strengthens ANB's mobile medical command, control, and coordination capability.

Politiques et formation en ligne

En 2013-2014, 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. Chaque politique a été revue par le comité approprié et les révisions qui en ont découlé furent communiquées à partir du site Web d'ÉducationANB. Les révisions ne sont toujours pas accompagnées de questions de vérification des connaissances, mais chaque employé a dû confirmer en avoir pris connaissance.

Les documents à jour relatifs aux politiques sont accessibles à partir du site intranet des employés et des ordinateurs portables qui se trouvent dans chaque ambulance. Dans la dernière année, un nouveau format de document fut mis à la disposition des employés afin de les permettre de consulter les politiques, procédures et protocoles d'ordre médical à partir de leur appareil mobile. ANB s'efforce toujours de rendre chaque politique de l'entreprise accessible dans ce format.

Le processus d'élaboration des modules d'apprentissage en ligne continue d'être simplifié au sein du Service de formation et assurance de la qualité. Au cours de l'exercice financier, deux employés de ce service ont appris comment créer ces cours. Le tout a donc pu être fait à l'interne. ANB continue de maximiser l'interactivité des utilisateurs en combinant des présentations visuelles et auditives avec des questions et des activités intégrées. ANB a aussi mené des sondages qui ont permis d'obtenir une rétroaction positive des employés.

Facturation

Le transport par ambulance ne constitue pas un service assuré en vertu de la Loi canadienne sur la santé. Par conséquent, des frais sont imposés pour couvrir une partie du coût de prestation de ce service. Des frais réduits de 130,60 \$ sont facturés aux résidents du Nouveau-Brunswick. Au cours de l'exercice financier 2013-2014, quelque 30 000 factures ont été envoyées à des résidents et des non résidents, représentant une somme totale de 4,5 millions de dollars.

Suivi des risques

La capacité du Programme de gestion des urgences d'ANB à gérer les situations extraordinaires a été améliorée au cours de la période visée par le présent rapport. ANB a fait l'acquisition d'un centre de commandement mobile pour permettre une meilleure coordination et l'autosuffisance lors d'événements importants de grande envergure. De plus, la capacité d'ANB relativement au commandement médical mobile, au contrôle et à la coordination fut améliorée par l'ajout de deux nouvelles remorques en cas de sinistre et la mise en œuvre d'un nouveau guide de consultation rapide relativement au Système de commandement des interventions.

ANB was engaged with our public safety partners to manage the actual and potential effects for a number of incidents across the province. These events included the province-wide shale gas protests, urban-interface forest fire response, Charlotte County flooding, ice storm 2013, and the Avian influenza virus (H7N9) surveillance. In each instance, ANB was integrated into the command response structure and provided medical expertise and coordination.

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 paramedics 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. ANB processed and coordinated over 487 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 2013 (version 3.2) to all field paramedics to put into practice.

The FTTGs have helped triage over 4,000 trauma patients since implementation, and 291 of those were bypassed to a higher level of care in the last fiscal year. These bypasses occurred in accordance with ANB policies. As a result of the effectiveness of the FTTGs criteria, this year, there were only 149 cases 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.

ANB a collaboré avec ses partenaires du secteur de la sécurité publique pour gérer les effets potentiels et réels d'incidents divers à l'échelle de la province. Parmi ces événements comptaient les manifestations à l'échelle provinciale contre le gaz de schiste, l'intervention contre des incendies de forêt dans les zones urbaines, l'inondation du comté de Charlotte, la tempête de verglas de 2013 et la surveillance du virus de la grippe aviaire (H7N9). Dans chacun de ces cas, ANB fut intégrée à la structure de commandement et de réponse pour offrir de l'expertise médicale et assurer la coordination.

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 (CTPPC) ou les responsables des opérations du Centre de gestion des communications médicales (CGCM) d'ANB répondent aux appels jour et nuit. Les CTPPC sont des travailleurs paramédicaux formés également comme répartiteurs aux urgences médicales (RUM). 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. Au cours de cet exercice, ANB a traité et coordonné plus de 487 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 2013 les dernières révisions (version 3.2) 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 4 000 patients depuis leur mise en œuvre, et 291 de ces patients ont été détournés vers des établissements offrant un niveau de soins plus élevé au cours de cet exercice financier. 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 149 de ces patients 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.

Community Involvement

In 2013-2014, ANB's dedicated paramedics, emergency medical dispatchers and flight nurses gave back to their communities by volunteering in over 150 events throughout the province. They visited schools, daycares, scout troops, attended health fairs and events, and held blood pressure clinics.

After a full year of being active on social media, ANB now has more than 1,100 followers on Twitter and numerous views of its YouTube videos. ANB continues to be recognized as the go-to source for emergency medical services information.

FACILITIES

As of March 31, 2014, ANB has 67 stations, 13 posts and two fleet centers. In the 2013-2014 fiscal year, ANB opened new stations in Baie-Sainte-Anne and Rexton, both replacing existing stations in those communities. Construction was started on another six stations, each to replace older existing facilities.

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

In addition, all ANB stations now have Wi-Fi technology.

TRAINING AND QUALITY ASSURANCE

During this fiscal year, the Training and Quality Assurance (TQA) Department completed several provincial educational initiatives both in the classroom and using e-learning.

In the spring of 2013, ANB's provincial classroom education focused on circulatory compromise and included a spotlight on ASA and clinical updates with reminders on C-spine clearance, the termination of resuscitation policy, and our remediation process. In addition, the annual recertification of the endorsed skill of Magill forceps was also completed with only a small number requiring remediation. Furthermore, our partnership with the Heart and Stroke Foundation of New Brunswick continues.

Engagement auprès des collectivités

En 2013-2014, les travailleurs paramédicaux, les répartiteurs aux urgences médicales et les infirmiers de vol dévoués d'ANB se sont engagés auprès de leurs collectivités en faisant du bénévolat à plus de 150 activités à l'échelle de la province. Ils ont rendu visite à des écoles, à des garderies et à des scouts, ont participé à des foires et des activités sur la santé, et ont tenu des séances de dépistage de l'hypertension.

En tant qu'utilisatrice active des médias sociaux depuis une année complète, ANB compte maintenant plus de 1 100 abonnés à son fil Twitter et ses vidéos sur YouTube ont attiré de nombreuses visites. ANB continue d'être reconnue comme la source de référence pour des renseignements sur les services médicaux d'urgence.

INSTALLATIONS

Au 31 mars 2014, ANB comptait 67 stations, 13 postes et deux centres de véhicules. Au cours de l'exercice financier 2013-2014, ANB a ouvert de nouvelles installations à Baie-Sainte-Anne et Rexton pour remplacer des stations existantes dans ces collectivités. La construction de six autres stations a débuté pour remplacer des installations existantes plus anciennes.

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.

De plus, la technologie Wi-Fi est maintenant disponible dans toutes les stations d'ANB.

FORMATION ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Au cours de cet exercice financier, le Service de formation et assurance de la qualité a mis en place plusieurs initiatives de formation en classe et en ligne à l'échelle provinciale.

Au printemps 2013, la formation provinciale en classe d'ANB portait principalement sur les troubles circulatoires en mettant l'accent sur l'aspirine et les mises à jour d'ordre clinique, avec des rappels sur l'élimination du besoin d'immobilisation de la colonne cervicale, sur la politique de cessation des manœuvres de réanimation et sur le processus de remédiation d'ANB. De plus, la réattestation annuelle de la compétence sanctionnée relativement aux pinces de Magill a également eu lieu, avec une remédiation nécessaire pour quelques personnes seulement. En outre, le partenariat d'ANB avec la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC du Nouveau-Brunswick se poursuit et a

With that arrangement intact, we have recertified all paramedics in CPR.

Our fall of 2013 classroom education focused on the new skills of King LTS airway management for pediatrics and gastric tube insertion for adults. We also had sessions on intravenous fluid therapy, pharmacodynamics, and featured a spotlight on epinephrine. Clinical updates included reminders of the Field Trauma Triage Guidelines, statistics on the use of the King LTS-D and information regarding MRx therapy pad connections.

Six separate e-learning projects were delivered to complement the classroom sessions and prepare the paramedics for the new skill of continuous positive airway pressure (CPAP) and the TeleStroke initiative. They were:

- 1) Acute Coronary Syndrome
- 2) Brain Attack
- 3) Medication Administration
- 4) Critical Thinking
- 5) CPAP Pre-study
- 6) Fundamentals of CPAP

CPR Public Education Program

The chance of surviving an out-of-hospital cardiac arrest is only 5%. But if a bystander jumps in right away and initiates hands-only CPR during those crucial first few minutes, it can greatly increase a person's chance of survival. ANB's Training and Quality Assurance Department works with schools to train students in grades 6, 7 and 8. Through media events, promotional videos involving students were produced and rolled out during CPR Month in November, and Heart Month in February. As a result, ANB is receiving training requests from schools around the province and inquiries from EMS services in other parts of the country.

permis de renouveler l'attestation des compétences en RCR de tous les travailleurs paramédicaux.

La formation en classe de l'automne 2013 était axée sur les nouvelles compétences d'assistance respiratoire à l'aide du dispositif King LTS chez les patients pédiatriques, ainsi que l'insertion d'une sonde gastrique chez les adultes. Des séances sur la fluidothérapie intraveineuse et la pharmacodynamique, avec un accent sur l'épinéphrine, ont également été tenues. Les mises à jour d'ordre clinique comprenaient des rappels sur les lignes directrices pour le triage des patients victimes d'un traumatisme, des statistiques sur l'utilisation du King LTS-D et de l'information sur la connexion des électrodes.

Les six cours distincts suivants de formation en ligne ont été donnés pour compléter les séances en classe ainsi que préparer les travailleurs paramédicaux à réaliser la nouvelle compétence relativement à la ventilation spontanée en pression positive continue (VSPPC) et à soutenir l'initiative téléAVC :

- 1) Syndrome coronarien aigu
- 2) Attaque cérébrale
- 3) Administration des médicaments
- 4) Pensée critique
- 5) Pré-étude pour VSPPC
- 6) Principes fondamentaux de la VSPPC

Programme de formation en RCR à l'intention du public

Les chances de survivre à un arrêt cardiaque à l'extérieur d'un hôpital ne sont que de 5 %. Toutefois, si un passant prend tout de suite la situation en main et procède à la RCR avec compressions thoraciques seulement pendant ces quelques minutes cruciales, les chances de survie augmentent considérablement. Le Service d'amélioration continue de la qualité d'Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB) travaille avec les écoles pour former des élèves de 6^e, 7^e et 8^e année. Des vidéos promotionnelles montrant les élèves ont été créées lors d'événements médiatiques, et les vidéos ont été présentées en novembre pour le mois de la RCR et en février pour le mois du cœur. De ce fait, ANB reçoit des demandes de formation de la part d'écoles de partout dans la province et des demandes d'autres fournisseurs de SMU du pays.

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 nine 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 continued monitoring data from the Road Safety International (RSI) "black box" recording devices on board the ambulances until its gradual replacement by the web-based Ferno AceTech application which occurred during the last two quarters of the year. This new system allows us not only to monitor real time activities of our fleet, but also provides instant feedback to paramedics through a speaker located in the cab of every ambulance. The AceTech system notifies paramedics of excessive speed, excessive forces and unsafe reversing practices. Due to our in-depth use of the AceTech system, our Manager of Safety Programs has been advising other emergency services on its use.

This year, ANB's Department of Safety Programs produced two short safe vehicle operations videos that covered General Reversing and Cab Safety. The Department also participated in the production of an introduction video to our first ambulance prototype. ANB will continue to expand on its safe vehicle operations videos in the new year.

There were a total of 59 collisions during the fiscal year, representing an increase of 14 per cent from the previous fiscal year. Although patients were in our ambulances in 13 of those collisions, no patients received injuries.

- 68 percent of the collisions occurred at speed of 50 km/hr or less;
- 24 percent of the collisions occurred on a highway or at an intersection;

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 neuf 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 a continué 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, jusqu'à leur remplacement progressif par l'application Web AceTech de Ferno qui a eu lieu au cours des deux derniers trimestres de l'exercice. Ce nouveau système permet non seulement la surveillance des activités des véhicules d'ANB, 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 AceTech permet de signaler aux travailleurs paramédicaux les excès de vitesse, les forces excessives et les pratiques dangereuses en marche arrière. Grâce à l'usage approfondi du système AceTech par ANB, le responsable des Programmes de sécurité offre des conseils sur son utilisation aux autres services d'urgence.

Au cours de l'exercice, le Service des programmes de sécurité a produit deux courtes vidéos sur la conduite sécuritaire d'un véhicule. La première portait sur les principes généraux de marche arrière et l'autre sur la sécurité à l'intérieur de la cabine. Le service a également contribué à produire une vidéo d'introduction du premier prototype d'ambulance d'ANB. D'autres vidéos sur la conduite sécuritaire d'un véhicule seront produites au cours du prochain exercice.

Au total, 59 collisions ont eu lieu au cours de l'exercice, ce qui représente une hausse de 14 pour cent comparativement à l'exercice financier précédent. Bien que des patients fussent à bord de l'ambulance dans 13 de ces collisions, ils n'ont subi aucune blessure.

- 68 p. 100 des collisions sont survenues à une vitesse de 50 km/h ou moins;
- 24 p. 100 des collisions sont survenues sur une autoroute ou à une intersection;

- 31 percent of the collisions occurred while assigned to a 911 call;
- Eight percent of the collisions occurred while assigned to transfers; and,
- 61 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 Human Resources (HR) Department concentrated its efforts on several areas during the 2013-2014 fiscal year.

Key areas included recruitment, employee wellness – including mental wellness – and the linguistic capabilities to provide pre-hospital care to our patients.

With an approximate annual employee attrition rate of 4 to 5%, recruitment is crucial to ensuring we have the healthy workforce required to provide the level of care expected. During this past fiscal year, 33 paramedics, three flight nurses and eight emergency medical dispatchers (including one for the Trauma Program) joined the ANB team. A strategic recruitment plan was created to provide future guidance in recruitment initiatives and ensure business continuity is maintained. In order to recruit the above new hires, seven selection processes were held at various times throughout the year.

- 31 p. 100 des collisions sont survenues pendant l'affectation à un appel 911;
- 8 p. 100 des collisions sont survenues pendant l'affectation à un transfert;
- 61 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) a concentré ses efforts sur plusieurs secteurs au cours de l'exercice financier 2013-2014.

Parmi les secteurs clés figuraient le recrutement, le mieux-être des employés – y compris la santé mentale – et les capacités linguistiques relativement à la prestation de soins préhospitaliers aux patients.

Avec un taux d'attrition annuel des employés d'environ 4 à 5 %, le recrutement est essentiel pour s'assurer d'avoir l'effectif sain requis pour offrir le niveau de soins attendu. Au cours de cet exercice financier, 33 travailleurs paramédicaux, 3 infirmiers de vol et 8 répartiteurs aux urgences médicales (dont l'un pour le Programme de traumatologie) se sont joints à l'équipe d'ANB. Un plan de recrutement stratégique fut élaboré pour orienter les initiatives de recrutement futures et veiller à ce que la continuité des activités ait lieu. Pour recruter les nouveaux employés susmentionnés, sept processus de sélection ont eu lieu à divers moments au cours de l'exercice.

Mental wellness is at the forefront in the minds of all staff, but in particular the HR Department. During this past fiscal year, members of the department have taken part in several training sessions on mental wellness. The ANB HR Department was a part of the Paramedic Chiefs of Canada's Ad Hoc Stress Injury Working Committee. The goal of this committee is to share knowledge and expertise of several EMS services across Canada. A working document is being prepared and will be presented to the Executive of the Paramedic Chiefs of Canada.

ANB continued to support the Peer Support Program through Critical Incident Stress Management while exploring other training options available not only to employees, but to family members as well.

It is our belief that a healthy workforce is as much about psychological health as physical health. Therefore, several wellness initiatives were launched, including a fitness membership purchase loan program, and the promotion of health and safety in the workplace through various remediation programs – including the safe lifting program, the immunization program and the healthy eating program.

ANB takes seriously its responsibility to provide services in both official languages to all of its patients. ANB has responded to three official language complaints from the Office of the Commissioner of Official Languages during this past fiscal year and is working with the recommendations that the Commissioner has laid out in her investigations. On a daily basis, ANB's Operations team ensures that the ambulances are able to provide services in both official languages. Training is regularly provided to employees on the essence of the Official Languages Act and its importance, and language training has been increased for employees interested in improving their ability to communicate in their second language.

Le bien-être mental se trouve au centre des préoccupations de tous les employés, mais surtout du Service des ressources humaines. Au cours de cet exercice financier, les membres du service ont pris part à plusieurs séances de formation sur le bien-être mental. Les Ressources humaines d'ANB ont siégé au comité de travail spécial sur les troubles liés au stress de Chefs paramédics du Canada, dont le but est de partager les connaissances et l'expertise de plusieurs services médicaux d'urgence (SMU) de partout au Canada. Un document de travail est en cours d'élaboration et sera présenté aux dirigeants de Chefs paramédics du Canada.

ANB a continué d'appuyer le Programme de soutien par les pairs grâce à l'équipe de gestion du stress par suite d'incident critique, tout en examinant d'autres possibilités de formation non seulement pour les employés, mais pour leur famille également.

ANB est d'avis qu'un effectif sain dépend tout autant du bien-être psychologique que du bien-être physique. C'est pourquoi furent lancées plusieurs initiatives de mieux-être, dont un programme de prêt en vue de l'achat d'un abonnement à un centre de conditionnement physique ainsi que la promotion de la santé et la sécurité au travail par l'entremise de divers programmes de remédiation, notamment les programmes de levage sécuritaire, d'immunisation et de saine alimentation.

ANB prend au sérieux son obligation d'offrir ses services dans les deux langues officielles à tous ses patients. ANB a répondu à trois plaintes officielles du Bureau du commissaire aux langues officielles au cours de cet exercice financier, et met en œuvre les recommandations formulées dans les enquêtes de la commissaire. L'équipe des Opérations d'ANB s'assure quotidiennement que les ambulances sont dotées de travailleurs paramédicaux capables d'offrir des services dans les deux langues officielles. Des séances de formation sur l'essence de la Loi sur les langues officielles et son importance sont régulièrement offertes aux employés, et ainsi qu'une formation linguistique accrue pour le personnel qui désire améliorer sa capacité à communiquer dans sa langue seconde.

Ambulance New Brunswick Inc.

FINANCIAL STATEMENTS

March 31, 2014

Ambulance Nouveau-Brunswick inc.

ÉTATS FINANCIERS

au 31 mars 2014

TABLE OF CONTENTS

Auditor's Report.....	2
Statement of Operations and Surplus.....	6
Statement of Financial Position	8
Statement of Changes in Net Debt	10
Statement of Cash Flows	12
Notes to the Financial Statements	14-20

TABLE DES MATIÈRES

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



Independent auditor's report

To the Board of

Ambulance New Brunswick Inc.

We have audited the accompanying financial statements of Ambulance New Brunswick Inc. which comprise the statement of financial position as at March 31, 2014, 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 de l'auditeur indépendant

Grant Thornton LLP
Suite 500
633 rue Main Street, PO Box 1006
Moncton, NB
E1C 8P2
T +1 506 857 0100
F +1 506 857 0105
www.GrantThornton.ca

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

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints d'Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014 ainsi que l'état des résultats et de l'excédent, l'état de l'évolution de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, et un résumé des principales conventions comptables et autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité du de l'auditeur

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

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

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, 2014, 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.

Moncton, New Brunswick

May 29, 2014

Grant Thornton LLP

Chartered Accountants

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

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière d'Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. Au 31 mars 2014 ainsi que des résultats et de l'excédent, de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Moncton, Nouveau-Brunswick



29 mai 2014

Comptables agréés

Ambulance New Brunswick Inc. Statement of Operations and Surplus

Year Ended March 31	Budget	2014	2013
Revenue			
Province of New Brunswick Funding Grant	\$ 95,541,200	\$ 97,841,970	\$ 94,030,590
Billing for ambulance services (Note 3)	<u>3,350,000</u>	<u>3,245,086</u>	<u>3,660,160</u>
	<u>98,891,200</u>	<u>101,087,056</u>	<u>97,690,750</u>
Expenditures			
Administration services	5,093,034	5,288,475	5,220,625
Air medical	5,757,665	5,326,065	4,893,801
Amortization expense	4,645,276	5,015,960	5,567,980
Call taking and dispatch	3,323,726	3,706,833	3,653,837
Fleet	5,751,993	5,769,762	5,685,969
Interest expense	-	281,146	359,638
Land ambulance	69,419,506	65,746,249	64,200,881
Management fees	1,550,000	4,041,090	3,918,464
Transferred to Asset Replacement & System Enhancement Fund	-	-	2,418,464
	<u>95,541,200</u>	<u>95,175,580</u>	<u>95,919,659</u>
Annual surplus	<u>\$ 3,350,000</u>	<u>\$ 5,911,476</u>	<u>\$ 1,771,091</u>
Surplus, beginning of year			
	\$ -	\$ 3,373,900	\$ 5,262,969
Appropriation of surplus, billing revenue			
	(3,350,000)	(3,245,086)	(3,660,160)
Appropriation of surplus			
	-	(2,491,090)	-
Annual surplus			
	<u>3,350,000</u>	<u>5,911,476</u>	<u>1,771,091</u>
Surplus, end of year			
	<u>\$ -</u>	<u>\$ 3,549,200</u>	<u>\$ 3,373,900</u>

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

État des résultats et de l'excédent

Exercice se terminant le 31 mars	Budget	2014	2013
Recettes			
Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	95 541 200 \$	97 841 970 \$	94 030 590 \$
Facturation pour services d'ambulance (note 3)	<u>3 350 000</u>	<u>3 245 086</u>	<u>3 660 160</u>
	<u>98 891 200</u>	<u>101 087 056</u>	<u>97 690 750</u>
Dépenses			
Services administratifs	5 093 034	5 288 475	5 220 625
Ambulance aérienne	5 757 665	5 326 065	4 893 801
Amortissement	4 645 276	5 015 960	5 567 980
Appels et répartition	3 323 726	3 706 833	3 653 837
Flotte	5 751 993	5 769 762	5 685 969
Intérêts	-	281 146	359 638
Ambulances terrestres	69 419 506	65 746 249	64 200 881
Frais de gestion	1 550 000	4 041 090	3 918 464
Transfert au fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	-	-	2 418 464
	<u>95 541 200</u>	<u>95 175 580</u>	<u>95 919 659</u>
Excédent annuel	<u>3 350 000 \$</u>	<u>5 911 476 \$</u>	<u>1 771 091 \$</u>
Excédent, début de l'exercice			
	- \$	3 373 900 \$	5 262 969 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation			
	(3 350 000)	(3 245 086)	(3 660 160)
Affectation de l'excédent			
	-	(2 491 090)	-
Excédent annuel	<u>3 350 000</u>	<u>5 911 476</u>	<u>1 771 091</u>
Excédent, fin de l'exercice	<u>- \$</u>	<u>3 549 200 \$</u>	<u>3 373 900 \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc. Statement of Financial Position

March 31

2014

2013

Assets

Cash and cash equivalents	\$ 12,880,551	\$ 13,055,268
Restricted cash – Asset Replacement and System Enhancement Fund	-	2,418,464
Accounts receivable	1,608,847	1,696,238
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund (Note 2)	<u>8,596,921</u>	<u>7,130,818</u>
	<u>23,086,319</u>	<u>24,300,788</u>

Liabilities

Payables and accruals	6,049,200	7,716,004
Due to New Brunswick EMS Inc.	3,018,838	2,969,417
Due to Province of New Brunswick	5,486,417	4,110,371
Unearned revenue (Note 2)	8,596,921	9,549,282
Capital lease obligation (Note 5)	<u>7,341,446</u>	<u>7,018,478</u>
	<u>30,492,822</u>	<u>31,363,552</u>

Net debt	<u>7,406,503</u>	<u>7,062,764</u>
----------	------------------	------------------

Non-financial assets

Tangible capital assets (Note 4)	10,946,273	10,436,664
Prepaid expenses	<u>9,430</u>	-
	<u>10,955,703</u>	<u>10,436,664</u>

Accumulated surplus	<u>\$ 3,549,200</u>	<u>\$ 3,373,900</u>
---------------------	---------------------	---------------------

Commitments (Note 6)

On behalf of the Board



Director



Director

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

État de la situation financière

Au 31 mars

2014

2013

Actifs

Encaisse et quasi-espèces	12 880 551 \$	13 055 268 \$
Encaisse affectée – Fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	-	2 418 464
Comptes clients	1 608 847	1 696 238
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (note 2)	<u>8 596 921</u>	<u>7 130 818</u>
	<u>23 086 319</u>	<u>24 300 788</u>

Passifs

Comptes fournisseurs et charges à payer	6 049 200	7 716 004
Somme à payer à SMU Nouveau-Brunswick Inc.	3 018 838	2 969 417
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	5 486 417	4 110 371
Recettes comptabilisées d'avance (note 2)	8 596 921	9 549 282
Obligation découlant d'un contrat de location-acquisition (note 5)	<u>7 341 446</u>	<u>7 018 478</u>
	<u>30 492 822</u>	<u>31 363 552</u>

Dette nette	<u>7 406 503</u>	<u>7 062 764</u>
-------------	------------------	------------------

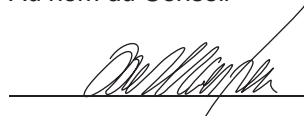
Actifs non financiers

Immobilisations corporelles (note 4)	10 946 273	10 436 664
Sommes payées d'avance	<u>9 430</u>	-
	<u>10 955 703</u>	<u>10 436 664</u>

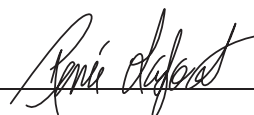
Excédent accumulé	<u>3 549 200 \$</u>	<u>3 373 900 \$</u>
-------------------	---------------------	---------------------

Engagements (note 6)

Au nom du Conseil



Administrateur



Administrateur

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc. Statement of Changes in Net Debt

Year Ended March 31	2014	2013
Annual surplus	\$ 5,911,476	\$ 1,771,091
Appropriation of surplus, billing revenue	(3,245,086)	(3,660,160)
Appropriation of surplus	(2,491,090)	-
Acquisition of tangible capital assets	(5,525,569)	(4,064,578)
Amortization of tangible capital assets	<u>5,015,960</u>	<u>5,567,980</u>
	<u>(334,309)</u>	<u>(385,667)</u>
 (Increase) decrease in prepaid expenses	 <u>(9,430)</u>	 <u>16,967</u>
 Decrease in net debt	 <u>(343,739)</u>	 <u>(368,700)</u>
 Net debt at beginning of year	 <u>(7,062,764)</u>	 <u>(6,694,064)</u>
 Net debt at end of year	 <u>\$ (7,406,503)</u>	 <u>\$ (7,062,764)</u>

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

État de l'évolution de la dette nette

Exercice se terminant le 31 mars	2014	2013
Excédent annuel	5 911 476 \$	1 771 091 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(3 245 086)	(3 660 160)
Affectation de l'excédent	(2 491 090)	-
Acquisition d'immobilisations corporelles	(5 525 569)	(4 064 578)
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>5 015 960</u>	<u>5 567 980</u>
	(334 309)	(385 667)
(Augmentation) diminution des sommes payées d'avance	<u>(9 430)</u>	<u>16 967</u>
Diminution de la dette nette	(343 739)	(368 700)
Dette nette, début de l'exercice	<u>(7 062 764)</u>	<u>(6 694 064)</u>
Dette nette, fin de l'exercice	<u>(7 406 503) \$</u>	<u>(7 062 764) \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.

Statement of Cash Flows

Year Ended March 31

2014

2013

Increase in cash and cash equivalents

Operating		
Annual surplus	\$ 5,911,476	\$ 1,771,091
Appropriation of surplus, billing revenue	(3,245,086)	(3,660,160)
Appropriation of surplus	(2,491,090)	-
Amortization expense	5,015,960	5,567,980
Change in non-cash operating working capital		
Accounts receivable	87,391	(84,298)
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund	(1,466,103)	(410,701)
Due to New Brunswick EMS Inc.	49,421	(1,390,415)
Due to Province of New Brunswick	1,376,046	290,061
Prepaid expenses	(9,430)	16,967
Payables and accruals	(1,666,804)	188,928
Unearned revenue	(952,361)	2,829,165
	<u>2,609,420</u>	<u>5,118,618</u>
Capital		
Net increase in capital lease obligation	322,968	401,261
Purchase of tangible capital assets	(5,525,569)	(4,064,578)
	<u>(5,202,601)</u>	<u>(3,663,317)</u>
Net (decrease) increase in cash and cash equivalents	(2,593,181)	1,455,301
Cash and cash equivalents, beginning of year	<u>15,473,732</u>	<u>14,018,431</u>
Cash and cash equivalents, end of year	<u>\$ 12,880,551</u>	<u>\$ 15,473,732</u>

Supplementary disclosure

Cash and cash equivalents	\$ 12,880,551	\$ 13,055,268
Restricted cash - Asset Replacement and System Enhancement Fund	-	2,418,464
	<u>\$ 12,880,551</u>	<u>\$ 15,473,732</u>

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

État des flux de trésorerie

Exercice se terminant le 31 mars

2014

2013

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

Exploitation

Excédent annuel	5 911 476 \$	1 771 091 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(3 245 086)	(3 660 160)
Affectation de l'excédent	(2 491 090)	-
Dépense d'amortissement	5 015 960	5 567 980

Changement aux postes hors trésorerie du fonds de roulement d'exploitation

Comptes clients	87 391	(84 298)
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	(1 466 103)	(410 701)
Somme à payer à SMU Nouveau-Brunswick Inc.	49 421	(1 390 415)
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	1 376 046	290 061
Sommes payées d'avance	(9 430)	16 967
Comptes fournisseurs et charges à payer	(1 666 804)	188 928
Recettes comptabilisées d'avance	<u>(952 361)</u>	<u>2 829 165</u>
	<u>2 609 420</u>	<u>5 118 618</u>

Capital

Augmentation nette de l'obligation découlant d'un contrat de location-acquisition	322 968	401 261
Achat d'immobilisations corporelles	<u>(5 525 569)</u>	<u>(4 064 578)</u>
	<u>(5 202 601)</u>	<u>(3 663 317)</u>

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

(2 593 181) 1 455 301

Encaisse et quasi-espèces, début de l'exercice

15 473 732 14 018 431

Encaisse et quasi-espèces, fin de l'exercice

12 880 551 \$ 15 473 732 \$

Information supplémentaire

Encaisse et quasi-espèces	12 880 551 \$	13 055 268 \$
Encaisse affectée - Fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	-	<u>2 418 464</u>
	<u>12 880 551 \$</u>	<u>15 473 732 \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2014

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.

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

2. Summary of significant accounting policies

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

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

Revenue

Funding grant

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

User fees

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

Expenses

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

Cash and cash equivalents

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

Asset Replacement and System Enhancement Fund (Unearned Revenue)

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

Grants from the Province of New Brunswick with respect to the funding of this trust fund are deferred until the related capital expenditure is incurred by the trust fund at which time the capital expenditure is recorded as a tangible capital asset and the related funding is recorded as revenue. The opening balance in the Asset Replacement and System Enhancement Fund was \$9,549,282 (2013 - \$6,720,117) plus current year contributions of \$731,000 (2013 - \$3,149,464) and interest earned during the year of \$87,511 (2013 - \$56,673), less purchase of assets \$1,770,872 (2013 - \$376,972) for an ending balance of \$8,596,921 (2013 - \$9,549,282).

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2014

1. Nature des activités

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

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

2. Conventions comptables

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

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

Recettes

Subvention de financement

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

Facturation des services

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

Dépenses

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

Encaisse et quasi-espèces

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

Fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (recettes comptabilisées d'avance)

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

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2014

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.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2014

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 9 549 282 \$ (2013 - 6 720 117 \$) plus les contributions de l'exercice courant de 731 000 \$ (2013 - 3 149 464 \$) et les intérêts réalisés au cours de l'exercice de 87 511 \$ (2013 - 56 673 \$) moins les achats d'immobilisations de 1 770 872 \$ (2013- 376 972 \$) pour un solde de fermeture de 8 596 921 \$ (2013- 9 549 282 \$).

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.

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2014

3. Billing for ambulance services

The Company has billed residents and non-residents of New Brunswick user fees in the amount of \$4,547,490 (2013 - \$4,388,959). The Company has increased its allowance for uncollectible user fees in the amount of \$1,318,806 for a total allowance of \$5,888,975 (2013 - \$4,601,522) based on management's best estimates of collectability.

4. Tangible capital assets

	Vehicles under capital lease	Leasehold improvements	Computer software	Computer equipment	Furniture and Fixtures	Equipment	Vehicles	Total	
								2014	2013
Cost									
Opening cost	\$ 13,527,381	\$ 819,233	\$ 1,058,923	\$ 2,541,722	\$ 1,793,396	\$ 8,643,013	\$ 59,880	\$ 28,443,548	\$ 32,797,943
Additions	3,759,421	-	185,090	512,055	77,420	995,162	-	5,529,148	3,869,534
Adjustments	-	-	-	(1,132)	-	(2,447)	-	(3,579)	195,044
Disposals	(3,391,608)	-	-	-	-	-	-	(3,391,608)	(8,418,973)
Closing cost	\$ 13,895,194	\$ 819,233	\$ 1,244,013	\$ 3,052,645	\$ 1,870,816	\$ 9,635,728	\$ 59,880	\$ 30,577,509	\$ 28,443,548
Accumulated amortization									
Opening accumulated amortization	\$ 6,535,838	\$ 788,200	\$ 854,715	\$ 2,176,175	\$ 979,661	\$ 6,656,693	\$ 15,602	\$ 18,006,884	\$ 20,857,877
Amortization	3,425,039	28,884	164,541	364,769	201,316	817,432	14,970	5,016,951	5,085,503
Adjustments	2,459	-	-	-	-	(3,450)	-	(991)	482,477
Disposals	(3,391,608)	-	-	-	-	-	-	(3,391,608)	(8,418,973)
Closing accumulated amortization	\$ 6,571,728	\$ 817,084	\$ 1,019,256	\$ 2,540,944	\$ 1,180,977	\$ 7,470,675	\$ 30,572	\$ 19,631,236	\$ 18,006,884
Net book value	\$ 7,323,466	\$ 2,149	\$ 224,757	\$ 511,701	\$ 689,839	\$ 2,165,053	\$ 29,308	\$ 10,946,273	\$ 10,436,664

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 2014

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 4 547 490 \$ (2013 - 4 388 959 \$). L'entreprise a augmenté sa réserve pour frais d'utilisation non recouvrables d'un montant de 1 318 806 \$ pour un total de 5 888 975 \$ (2013 - 4 601 522 \$), 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	2014	2013
Coût										
Coût d'ouverture	13 527 381 \$	819 233 \$	1 058 923 \$	2 541 722 \$	1 793 396 \$	8 643 013 \$	59 880 \$	28 443 548 \$	32 797 943 \$	
Acquisitions	3 759 421	-	185 090	512 055	77 420	995 162	-	5 529 148	3 869 534	
Ajustements	-	-	-	(1 132)	-	(2 447)	-	(3 579)	195 044	
Dispositions	(3 391 608)	-	-	-	-	-	-	(3 391 608)	(8 418 973)	
Coût de fermeture	13 895 194 \$	819 233 \$	1 244 013 \$	3 052 645 \$	1 870 816 \$	9 635 728 \$	59 880 \$	30 577 509 \$	28 443 548 \$	
Amortissement cumulé										
Amortissement cumulé d'ouverture	6 535 838 \$	788 200 \$	854 715 \$	2 176 175 \$	979 661 \$	6 656 693 \$	15 602 \$	18 006 884 \$	20 857 877 \$	
Amortissement	3 425 039	28 884	164 541	364 769	201 316	817 432	14 970	5 016 951	5 085 503	
Ajustements	2 459	-	-	-	-	(3 450)	-	(991)	482 477	
Dispositions	(3 391 608)	-	-	-	-	-	-	(3 391 608)	(8 418 973)	
Amortissement cumulé de fermeture	6 571 728 \$	817 084 \$	1 019 256 \$	2 540 944 \$	1 180 977 \$	7 470 675 \$	30 572 \$	19 631 236 \$	18 006 884 \$	
Valeur comptable nette	7 323 466 \$	2 149 \$	224 757 \$	511 701 \$	689 839 \$	2 165 053 \$	29 308 \$	10 946 273 \$	10 436 664 \$	

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

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2014

5. Capital lease obligation 2014 2013

Payable to RBC leasing in monthly instalments ranging from \$2,144 to \$2,357 including interest at various rates, amortized to and maturing in various periods ending March 2018. As security, the Company has assigned specific vehicles.

\$ 7,341,446 \$ 7,018,478

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

2015	\$ 3,436,810
2016	2,399,457
2017	1,402,503
2018	<u>467,586</u>
	7,706,356
Amount representing interest	<u>(364,910)</u>
	<u>\$ 7,341,446</u>

6. Commitments

The Company has entered into a ten year contract with New Brunswick EMS Inc. for management of the Company's ambulance services in New Brunswick. This contract terminates on March 31, 2017. The contract commits the Company to payments for the costs incurred by New Brunswick EMS Inc. in managing the ambulance service, a management fee and an annual payment to the Asset Replacement and System Enhancement Fund. The payments required are subject to adjustment as per the contract. The total amount over the next year is estimated to be \$29,375,000.

The total annual payments for the remaining contract term have not yet been finalized. The payments will be based on the annual baseline budget of \$29,375,000 with adjustments for inflation and other items.

7. Pension plan

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

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2014

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

2014

2013

Payable à RBC par versements mensuels variant de 2 144 \$ à 2 357 \$, incluant intérêt à des taux divers, amortie et échéant à diverses périodes se terminant en mars 2018. En garantie, l'entreprise a nanté des véhicules précis.

7 341 446 \$

7 018 478 \$

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

2015	3 436 810 \$
2016	2 399 457
2017	1 402 503
2018	<u>467 586</u>
	7 706 356
Somme représentant l'intérêt	<u>(364 910)</u>
	<u>7 341 446 \$</u>

6. Engagements

L'entreprise a conclu un contrat de dix ans avec SMU Nouveau-Brunswick Inc. ("SMU NB") pour la gestion des services ambulanciers d'ANB au Nouveau-Brunswick. Le contrat prend fin le 31 mars 2017. Selon le contrat, ANB est engagée à effectuer les paiements pour les coûts engagés par SMU NB pour la gestion des services ambulanciers, les frais de gestion et le paiement annuel au fonds en fiducie de remplacement de l'actif et d'amélioration du réseau. Les paiements exigés sont assujettis à des ajustements conformément au contrat. La somme totale à verser pour le prochain exercice est estimée à 29 375 000 \$.

Les paiements annuels totaux pour le reste du contrat n'ont pas encore été déterminés. Les paiements seront basés sur le budget de base annuel de 29 375 000 \$, 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