



**Annual Report
Rapport annuel**

2016
2017

PRESIDENT'S MESSAGE

I am pleased to present our Annual Report for 2016-2017, which represents our ninth year of operations.

The Report provides an overview of our organization: our operations, accomplishments, challenges, contributions and financial results for the period of April 1, 2016, to March 31, 2017.

This year, our team was able to implement a number of important projects to benefit our patients.

Among them, the introduction of the Advanced Care Paramedic Pilot Project in three communities in the province. Working in partnership with our Primary Care Paramedics, we have been able to bring an even higher scope of practice to those patients who need it most. The pilot project launched in Bathurst, Moncton and Saint John in April and a number of metrics are being evaluated to determine next steps.

We were also able to introduce technological improvements to our fleet. ANB transitioned to the New Brunswick Trunked Mobile Radio system for improved provincial radio coverage and interoperability. This system enhances our team's ability to communicate as needed – a critical piece of our business.

We strive to provide the best care for our patients and their loved ones every day, in every aspect of our operations. As part of our commitment to continuous improvement, we work with a third-party agency to ask patients directly and confidentially about their experience.

In 2016, overall satisfaction was extremely high. On a 1 to 10 satisfaction scale, more than 95 per cent of users rated the service they received a score of 8 or higher across all key measures. Of note, 76 per cent gave a perfect rating of 10 out of 10 for their overall satisfaction with the ambulance service received.

MOT DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter notre rapport annuel pour l'exercice 2016-2017, qui reflète notre neuvième année d'activité.

Le rapport annuel présente un survol de notre organisation, c'est-à-dire nos activités, nos accomplissements, nos défis, nos contributions et nos états financiers pour la période du 1er avril 2016 au 31 mars 2017.

Cette année, notre équipe a été en mesure de mettre en œuvre divers projets importants pour le bien de nos patients.

Entre autres, le projet pilote sur les travailleurs paramédicaux en soins avancés a été lancé dans trois collectivités de la province. En partenariat avec les travailleurs paramédicaux en soins primaires, nous offrons maintenant un champ d'activité encore plus élargi aux patients qui en ont le plus besoin. Le projet pilote a été lancé à Bathurst, à Moncton et à Saint John en avril, et divers paramètres sont en cours d'évaluation pour déterminer les prochaines étapes.

Des améliorations technologiques ont également été apportées à notre flotte. Ambulance Nouveau-Brunswick a adopté le réseau radioélectrique à ressources partagées du Nouveau-Brunswick, aux fins d'optimisation de la couverture radio et de l'interopérabilité. Le réseau accroît la capacité de notre équipe à communiquer comme il convient, ce qui constitue un volet essentiel de nos activités.

Chaque jour, dans tous les aspects de nos opérations, nous visons à fournir les meilleurs soins qui soient à nos patients et leurs proches. Dans le cadre de notre engagement envers l'amélioration continue, nous travaillons avec une agence tierce afin de poser directement aux patients, en toute confidentialité, des questions au sujet de leur expérience.

En 2016, la note de satisfaction globale était très élevée. Sur une échelle de satisfaction allant de 1 à 10, plus de 95 pour cent des utilisateurs ont attribué une note de 8 ou plus au service qu'ils ont obtenu, et ce, pour tous les éléments clés mesurés. Il importe de mentionner que 76 pour cent ont attribué la note parfaite de 10 sur 10 en ce qui concerne leur satisfaction globale quant au service d'ambulance reçu.

Our skilled paramedics, dispatchers and flight nurses continue to make real differences in the lives of New Brunswickers and their guests every day and for that I am so grateful. Together with our operations leadership and support teams, they work to deliver the pre-hospital emergency care people need.

Respectfully submitted,



Matthew Crossman
President and CEO

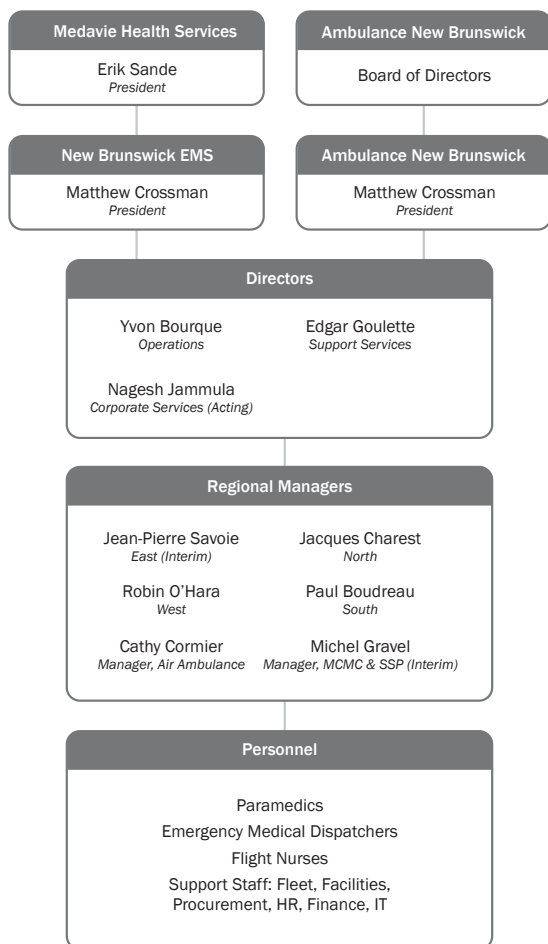
Nos travailleurs paramédicaux, répartiteurs et infirmiers de vol qualifiés continuent de changer le cours des choses dans la vie des gens et des visiteurs du Nouveau-Brunswick, et je leur en suis très reconnaissant. Avec nos équipes de direction et de soutien des opérations, ils s'efforcent de prodiguer les soins d'urgence dont les gens ont besoin en milieu préhospitalier.

Respectueusement soumis,

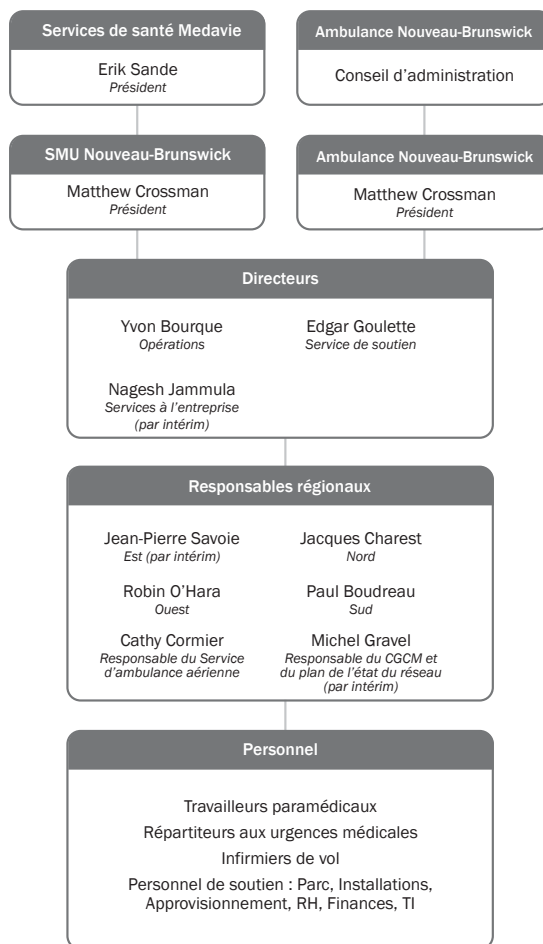


Matthew Crossman
Président-directeur général

ORGANIZATIONAL CHART



ORGANIGRAMME



OUR MISSION

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

OUR VISION

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

OUR VALUES

Quality: Providing the highest quality service through innovative dealings.

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

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

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

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

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

GOVERNANCE

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

The Company's primary purpose is:

- To provide comprehensive, province-wide ambulance services to the citizens, residents and visitors of New Brunswick. These services include air and land ambulance services, all in accordance with applicable provincial legislation and policy direction;
- To provide the communication and dispatch systems necessary to meet the standards developed for ANB;
- To enter into performance-based contracts with third-party service providers for the management and delivery of the ambulance service at the discretion of the Board of Directors;

NOTRE MISSION

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

NOTRE VISION

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

NOS VALEURS

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

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

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

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

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

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

GOVERNANCE

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

Le but principal de la société est :

- de fournir, à l'échelle provinciale, des services d'ambulance étendus aux citoyens, habitants et visiteurs du Nouveau-Brunswick. Ces services comprennent les services d'ambulance terrestre et aérienne conformément aux lois provinciales et aux directives applicables;
- de fournir les systèmes de communication et de répartition nécessaires au respect des normes élaborées pour ANB;
- de signer des contrats fondés sur le rendement avec des tiers fournisseurs de service pour gérer et fournir des services d'ambulance à la discrétion du Conseil d'administration;

- To be accountable to the Minister of Health with respect to the use of funding provided by the Department of Health and to make such periodic reports thereon as the Board of Directors deems appropriate; and
- To do such things that, in the opinion of the Board of Directors, are or may be necessary to develop, foster, enhance, assist or otherwise contribute to the provision of ambulance services.

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

The President reports to the Board of Directors, whose members are appointed by the Department of Health and are employees of the Government of New Brunswick (GNB). The Board members as of March 31, 2017, are:

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

OPERATIONS

Key Objectives

The key objectives of ANB are to provide:

- a single, province-wide, performance-based EMS system;
- reliable ambulance coverage for the entire province through a dynamic deployment response plan, which sees crews reposition as needed;
- consistent, quality patient care through standardized medical protocols;
- a centralized Medical Communications Management Centre to oversee all 911 ambulance deployment and inter-facility patient transfers;

- d'être responsable envers le ministre de la Santé quant à l'utilisation des fonds fournis par le ministère de la Santé, et produire les rapports périodiques jugés appropriés par le Conseil d'administration à cet égard; et
- de prendre les mesures qui, selon l'avis du Conseil d'administration, sont nécessaires pour perfectionner, favoriser et améliorer la prestation des services d'ambulance, ou y contribuer de toute autre manière.

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

Le président relève du Conseil d'administration, dont les membres sont des employés du gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) et nommés par le ministère de la Santé. Au 31 mars 2017, ces membres sont :

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

OPÉRATIONS

Principaux objectifs

ANB a pour objectifs principaux de fournir :

- un unique système de services médicaux d'urgence (SMU) fondé sur le rendement à l'échelle provinciale;
- une couverture ambulancière fiable pour la province entière grâce à un plan d'intervention basé sur le déploiement dynamique, qui permet de déplacer les équipes au besoin;
- des soins uniformes et de qualité aux patients grâce à des protocoles médicaux uniformisés;
- un Centre de gestion des communications médicales (CGCM) centralisé afin de gérer le déploiement des ambulances pour les appels 911 et les transferts entre établissements;

- coordinated non-emergency transfer services;
- standardized fleet and equipment;
- standardized Human Resources management;
- ongoing education and skills training for ambulance personnel; and
- a commitment to attain national accreditation.

Medical Communications Management Centre

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

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

Monitoring and reporting on 911 call processing times is an integral component of our operations. By using computer-aided dispatching (CAD) software, coupled with 911 call triaging software, greater than 90 per cent of all 911 calls are processed – and ambulances dispatched – within 90 seconds.

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

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

- des services coordonnés en matière de transferts non urgents;
- une flotte et un ensemble d'équipement uniformes;
- une gestion uniformisée des ressources humaines;
- une formation continue et un maintien des compétences du personnel ambulancier; et
- son engagement envers l'obtention de l'agrément national.

Centre de gestion des communications médicales

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

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

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

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

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

With these technologies our MCMC is a technologically-advanced dispatch centre, able to provide rapid triaging of patient condition and coordinated dispatching of ambulances across New Brunswick.

MCMC Staffing

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

We have a complement of approximately 12 employees on duty at the Centre during a shift.

In total, ANB employs 51 professionals as EMDs and critical care transport coordinators. Every employee who works at MCMC is fluently bilingual.

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

MCMC Training

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

MCMC Accreditation

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

Land Ambulance System

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

Each ambulance is staffed with two paramedics. When a crew is dispatched to a call, the paramedics work together to formulate a treatment plan while en route to the scene. They do this using information relayed to them in real time from their

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

Personnel du CGCM

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

Chaque quart au CGCM est réalisé par un effectif d'environ 12 employés.

Au total, ANB emploie 51 professionnels à titre de RMU et de coordonnateurs du transport de patients en phase critique (CTPPC). Chaque employé travaillant au CGCM est parfaitement bilingue.

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

Formation au CGCM

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

Agrément du CGCM

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

Service d'ambulance terrestre

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

Chaque ambulance est dotée de deux travailleurs paramédicaux. Lorsqu'une équipe est affectée à un appel, les travailleurs paramédicaux travaillent ensemble pour formuler un plan de traitement pendant qu'ils se rendent au lieu d'intervention. Pour ce faire, ils se fondent sur les renseignements qui leur sont

dispatcher (remember: while a call-taker is getting information from the 911 caller, the dispatcher is sharing the pertinent details with the responding paramedic crew).

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

On March 31, 2017, we had 959 primary care paramedics in our service (including full time, part time and casual employees).

System Objectives

The primary objectives of our land ambulance system are to:

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

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

The total land call volume for both 911 calls and inter-facility transfers for the 2016-2017 fiscal year was 107,457. This represents an increase of 4,897 calls from the 2015-2016 fiscal year.

transmis en temps réel par leur répartiteur (rappel : alors que le téléphoniste obtient de l'information de la personne ayant composé le 911, le répartiteur transmet les détails pertinents à l'équipe paramédicale intervenante).

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

Au 31 mars 2017, nous comptons 959 travailleurs paramédicaux en soins primaires (à plein temps, à temps partiel et occasionnels) à notre service.

Objectifs du Service

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

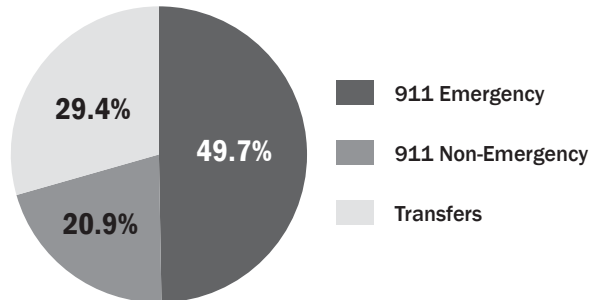
- de fournir des soins préhospitaliers de grande qualité aux citoyens et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick;
- de maintenir des niveaux de service équitables conformément à notre contrat fondé sur le rendement;
- d'améliorer la gestion du rendement et la capacité de surveillance; et
- d'utiliser un modèle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

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

Au cours de l'exercice financier 2016-2017, le nombre total d'appels 911 et de transferts entre établissements au Service d'ambulance terrestre s'élevait à 107 457, soit 4 897 de plus qu'à l'exercice financier 2015-2016.

The following graph illustrates the distribution of calls:

2016-2017 Call Types



Performance Compliance Requirements

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

NB EMS met all the operational performance requirements set out in its contract for land ambulance for the year ending March 31, 2017.

The following table illustrates the performance for the period:

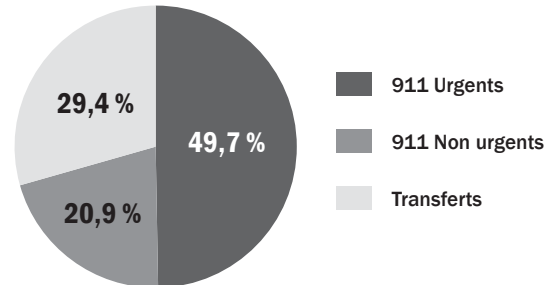
	Region	April May June		July August September		October November December		January February March	
		Obligation	Performance	Obligation	Performance	Obligation	Performance	Obligation	Performance
Emergency	North	90%	94.11%	90%	92.23%	90%	92.90%	90%	93.61%
	South	90%	92.04%	90%	90.79%	90%	91.60%	90%	92.39%
	East	90%	92.60%	90%	90.92%	90%	92.80%	90%	92.76%
	West	90%	91.88%	90%	92.36%	90%	92.39%	90%	92.34%
Non-Emergency and Transfers	Province	90%	97.32%	90%	96.38%	90%	97.29%	90%	96.95%
Call Processing Time	Province	90%	96.37%	90%	95.24%	90%	96.96%	90%	97.46%
Compliance to Dispatch Protocol	Province	90%	97.84%	90%	97.90%	90%	97.80%	90%	98.03%
Data Entry	Province	90%	99.42%	90%	99.22%	90%	99.42%	90%	98.55%
Documentation	Province	90%	92.07%	90%	92.25%	90%	91.34%	90%	92.66%
Customer Service	Province	90%	9/9/10	90%	N/A	90%	9/9/10	90%	N/A
Reporting	Province	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Footnotes:

- We are required to respond to 911 emergency calls in urban areas in nine minutes or less 90 per cent of the time. We are required to respond to 911 emergency calls in rural areas in 22 minutes or less 90 per cent of the time.

Le graphique ci-dessous illustre la répartition des appels :

Types d'appels 2016-2017



Exigences de conformité relatives au rendement

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

SMU Nouveau-Brunswick a satisfait toutes les exigences de rendement opérationnel décrites dans le contrat relatif au Service d'ambulance terrestre pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017.

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

	Région	Avril-mai-juin		Juillet-août-sept.		Oct.-nov.-déc.		Jan.-fév.-mars	
		Obligation	Rendement	Obligation	Rendement	Obligation	Rendement	Obligation	Rendement
Appels urgents	Nord	90 %	94,11 %	90 %	92,23 %	90 %	92,90 %	90 %	93,61 %
	Sud	90 %	92,04 %	90 %	90,79 %	90 %	91,60 %	90 %	92,39 %
	Est	90 %	92,60 %	90 %	90,92 %	90 %	92,80 %	90 %	92,76 %
	Ouest	90 %	91,88 %	90 %	92,36 %	90 %	92,39 %	90 %	92,34 %
Appels non urgents et transferts	Province	90 %	97,32 %	90 %	96,38 %	90 %	97,29 %	90 %	96,95 %
Temps de traitement des appels	Province	90 %	96,37 %	90 %	95,24 %	90 %	96,96 %	90 %	97,46 %
Conformité au protocole de répartition	Province	90 %	97,84 %	90 %	97,90 %	90 %	97,80 %	90 %	98,03 %
Entrée des données	Province	90 %	99,42 %	90 %	99,22 %	90 %	99,42 %	90 %	98,55 %
Documentation	Province	90 %	92,07 %	90 %	92,25 %	90 %	91,34 %	90 %	92,66 %
Service à la clientèle	Province	90 %	9/9/10	90 %	S.O.	90 %	9/9/10	90 %	S.O.
Production de rapports	Province	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Notes :

- Nous sommes dans l'obligation de répondre aux appels 911 dans les régions urbaines en moins de 9 minutes, dans 90 p. 100 des cas. Nous sommes dans l'obligation de répondre aux appels 911 dans les régions rurales en moins de 22 minutes, dans 90 p. 100 des cas.

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

Trunked Mobile Radio System

In June of 2016, the provincial government announced it would introduce a new trunked mobile radio system to improve radio communications among first responders and associated users.

Beginning November 7, 2016, ANB's transition to the New Brunswick Trunked Mobile Radio (NBTMR) system included training for all paramedics and dispatchers, as well as the installation of new equipment in all ambulances and support units. MCMC's primary and back-up sites were equipped with new radio consoles.

The NBTMR system provides mobile coverage to more than 90 per cent of the populated areas and highways of NB. This new system improves provincial radio coverage and interoperability – the ability of first responder groups (e.g. ambulance and police) to talk to one another when needed.

Fleet

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

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

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

Réseau radioélectrique à ressources partagées

En juin 2016, le gouvernement provincial a annoncé qu'il adopterait un nouveau réseau radioélectrique à ressources partagées pour améliorer les radiocommunications entre les premiers intervenants et les utilisateurs connexes.

À compter du 7 novembre 2016, la transition d'ANB au réseau radioélectrique à ressources partagées du Nouveau-Brunswick (RRRPNB) comptait une formation à l'intention de tous les travailleurs paramédicaux et répartiteurs, ainsi que l'installation de nouvel équipement dans toutes les ambulances et unités de soutien. De nouvelles consoles radio ont également été installées au site principal et au site de secours du CGCM.

Le RRRPNB offre une couverture mobile à plus de 90 pour cent des régions peuplées et des autoroutes du Nouveau-Brunswick. Ce nouveau réseau optimise la couverture radio et l'interopérabilité (la capacité des utilisateurs à communiquer comme il convient) à l'échelle provinciale.

Flotte

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

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

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

Fleet Activity

The 2016-2017 fiscal year was a busy year for our Fleet operations as we continued transitioning our fleet from a Ford E350 chassis to the Dodge Ram ProMaster.

Over the course of the fiscal year 2016-2017, we took delivery of 33 new ProMaster ambulances. As of March 31, 2017, we had 73 ProMaster ambulances, making up 54 per cent of our fleet. The remaining Ford ambulances will be replaced with the new model as they come to the end of their lease. The last of the Ford models will be replaced in early 2019.

During the year, our ambulances travelled a total of 10.4 million kilometres. Each ambulance travelled an average of 6,463 kilometres per month.

Approximately 4,623 work orders were opened to support and maintain our fleet, and we received ambulances on 1,533 occasions for scheduled maintenance and deep cleaning and/or decontamination.

Over the course of the year, 33 units were removed from service and 33 new units entered service. This changed from the planned 34 units; however, one unit was delayed from the manufacturer.

Air Ambulance Operations

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

Key objectives of the program are to:

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

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

Activités du Service de flotte

L'exercice financier 2016-2017 a été fort occupé du côté des opérations du Service de la flotte, alors que la transition de notre flotte du modèle de châssis Ford E350 au modèle Dodge Ram ProMaster se poursuit.

Au cours de l'exercice financier 2016-2017, nous avons reçu 33 nouvelles ambulances ProMaster. Au 31 mars 2017, nous comptons 73 ambulances ProMaster, ce qui représente 54 pour cent de notre flotte. Le reste des ambulances Ford seront remplacées par le nouveau modèle au fur et à mesure qu'elles atteindront la fin de leur location. Le tout se terminera au début 2019.

Au cours de l'exercice, nos ambulances ont parcouru un total de 10,4 millions de kilomètres, et le kilométrage mensuel moyen de chaque ambulance s'élevait à 6 463.

Environ 4 623 bons de travail ont été émis afin de voir à l'entretien et à la maintenance de notre flotte, et 1 533 instances de maintenance prévue et de nettoyage en profondeur/décontamination d'ambulances ont eu lieu.

Pendant l'exercice financier, 33 unités ont été retirées du service et 33 nouvelles unités mises en service. Il s'agit d'une unité de moins que les 34 prévues, en raison d'un retard du côté du fabricant.

Service d'ambulance aérienne

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

Les principaux objectifs du programme sont :

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

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

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

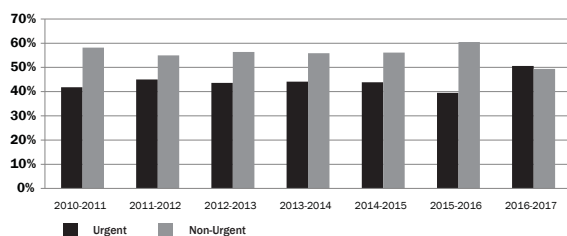
On March 31, 2017, we had 13 critical care flight nurses in our service (including nine full-time, three part-time and one casual employee).

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

Our Air Ambulance completed 514 patient transfers during the 2016-2017 fiscal year.

Fifty-one per cent of the patients transferred were classified as emergent or urgent, and 49 per cent were classified as non-urgent.

Urgency of patients transferred by air ambulance



Footnotes:

Urgent transport is for patients who need immediate or urgent transfer because they are in imminent risk of losing life or limb, or patients who are stable only due to interventions.

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

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

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

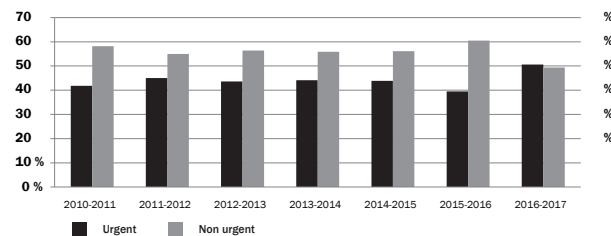
Au 31 mars 2017, nous comptons treize infirmiers de vol en soins critiques (neuf à plein temps, trois à temps partiel et un occasionnel) à notre service.

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

Au cours de l'exercice financier 2016-2017, 514 transferts de patients ont été réalisés par notre Service d'ambulance aérienne.

Parmi les patients transférés, 51 p. 100 des cas étaient considérés comme très urgents ou urgents, et 49 p. 100 comme non urgents.

Degré d'urgence des transferts de patients par ambulance aérienne

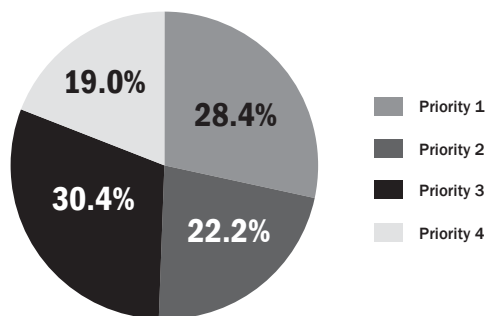


Notes :

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

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

Flights 2016-2017



Footnotes:

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

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

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

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

Grand Manan

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

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

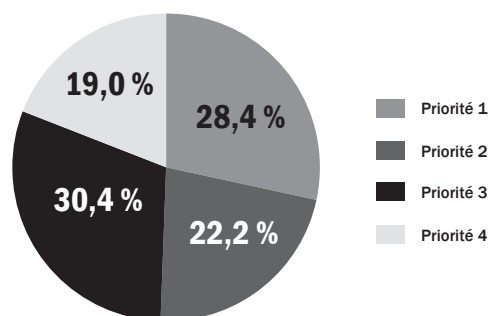
When a patient's condition requires advanced interventions and equipment during transport, ANB's critical care flight team is called to complete the mission, or the mission is completed with Atlantic Charters, an ANB paramedic and additional healthcare provider(s) from the Grand Manan Hospital.

Milestone Year

ANB marked 20 years of air ambulance service in New Brunswick in October 2016. During the 2016-2017 fiscal year, the service completed its 9,000th patient transfer.

We would like to thank all the crews – past and present – who have helped shape the air ambulance service we have today.

Vols 2016-2017



Notes :

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

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

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

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

Grand Manan

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

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

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

Année historique

En octobre 2016, ANB a célébré le 20^e anniversaire du Service d'ambulance aérienne au Nouveau-Brunswick, qui a réalisé son 9 000^e transfert de patient au cours de l'exercice financier 2016-2017.

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

FACILITIES

As of March 31, 2017, ANB has 67 stations, 12 posts and two fleet centres. In the 2016-2017 fiscal year, ANB opened new stations in Shippagan, Plaster Rock, Chipman and Minto, replacing existing stations in those communities.

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

BILLING

Transportation by ambulance is not an insured service under the *Canada Health Act*. As a result, fees are charged to partially offset the cost of delivering this service. New Brunswick residents are charged a fee of \$130.60 to assist in off-setting the cost of the ambulance service.

During the 2016-2017 fiscal year, 32,641 bills were issued to both residents and non-residents, resulting in \$3,589,702 in revenue.

HUMAN RESOURCES

A career in emergency medical services takes a special kind of person. We ask our staff to be at their best in some of the worst situations imaginable. To provide care and comfort to patients and families in crisis, whether on the scene or over the phone. To transition seamlessly from collaborating with other emergency crews at a scene (i.e. fire and police) to being responsible for the treatment of our patients, and then transferring that care to our health partners at hospitals around the province.

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

In 2016-2017 Human Resources concentrated its efforts on the following:

- recruiting skilled paramedics, including advanced-cared paramedics;
- mental health and wellness supports;
- second language training for staff;
- employee engagement.

INSTALLATIONS

Au 31 mars 2017, ANB compte 67 stations, 12 postes et deux centres de flotte. Pendant l'exercice financier 2016-2017, ANB a ouvert de nouvelles stations à Shippagan, Plaster Rock, Chipman et Minto, remplaçant des stations existantes dans ces collectivités.

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

FACTURATION

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

Pendant l'année financière 2016-2017, 32 641 factures ont été envoyées à des résidents et des non-résidents, ce qui a apporté 3 589 702 \$ en recettes.

RESSOURCES HUMAINES

Il faut être une personne hors du commun pour faire carrière en services médicaux d'urgence. Nous nous attendons à ce que nos employés excellent lors des pires situations qu'on puisse imaginer. Que ce soit sur les lieux ou au téléphone, nous leur demandons d'offrir des soins et du réconfort aux patients et à leur famille en situation de crise. Ils doivent collaborer avec d'autres équipes d'urgence sur les lieux (p. ex., les services de police et d'incendie), s'occuper du traitement des patients, puis transférer la prise en charge de ces patients à nos partenaires de santé aux hôpitaux partout dans la province.

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

En 2016-2017, le Service des ressources humaines s'est concentré à :

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

Recruitment

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

Employee Mental Health and Wellness

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

We continue to provide several key programs for our employees to assist with their mental well-being:

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

Our ongoing commitment to the Peer Support Program through Critical Incident Stress Management is the foundation for supporting our employees after challenging workplace events. This program is successful because our management and employees strongly believe in the benefits of debriefing after these extremely stressful calls.

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

Road to Mental Readiness

In May 2016, the provincial government partnered with Ambulance New Brunswick and the Mental Health Commission of Canada to introduce the Road to Mental Readiness (R2MR), a program aimed at helping paramedics, flight nurses and dispatchers deal with occupational stress injuries.

The program, specific to first responders, is designed to help reduce the stigma of mental illness, increase awareness of mental health and offer resources to increase resiliency and maintain a positive mental health.

Recrutement

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

Santé mentale et bien-être des employés

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

Nous continuons d'offrir divers programmes clés à nos employés pour optimiser leur bien-être mental :

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

Notre appui continu du Programme de soutien par les pairs en ce qui concerne la gestion du stress en cas d'incident critique est l'assise du soutien que nous offrons à nos employés à la suite d'événements difficiles au travail. Le programme est un succès parce que la direction et les employés croient fortement aux avantages des séances de verbalisation après les appels extrêmement stressants.

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

En route vers la préparation mentale

En mai 2016, le gouvernement provincial a créé un partenariat avec Ambulance Nouveau-Brunswick et la Commission de la santé mentale du Canada pour présenter En route vers la préparation mentale (RVPM), un programme qui vise à aider les travailleurs paramédicaux, les infirmiers de vol et les répartiteurs à faire face aux blessures de stress professionnel. Le programme, conçu à l'intention des premiers intervenants, vise à réduire les préjugés associés aux maladies mentales, accroître la sensibilisation à la santé mentale, ainsi qu'à offrir les ressources pour accroître la résilience et maintenir une bonne santé mentale.

The R2MR training program was offered to all ANB staff and managers. It uses a model called the “Mental Health Continuum.” The Continuum is a self-assessment tool to help us recognize our state of mental health – whether healthy, reacting, injured or ill, and includes actions to take in response to a set of observations or “mental health indicators.”

Official Languages

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

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

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

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

Employee Engagement

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

As we work to create a unified team – brought together by our common goal of creating a better life for the communities we serve – we continue to focus on ways to be more effective and inclusive in the way we do business. Examples during the 2016-2017 fiscal year include:

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

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

Le programme de formation RVPM a été offert à tous les employés et les responsables d'ANB. Le programme fait appel à un modèle nommé « continuum sur la santé mentale ». Le continuum est un outil d'autoévaluation qui nous aide à reconnaître notre état de santé mentale (bonne santé mentale, réaction en cours, blessure ou maladie) et qui décrit les mesures à prendre en réponse à un ensemble d'observations ou « d'indicateurs de santé mentale ».

Langues officielles

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

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

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

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

Engagement des employés

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

Alors que nous nous efforçons de créer une équipe unifiée, liée par notre objectif commun de créer une vie meilleure pour les collectivités que nous servons, nous continuons à chercher des manières de faire les choses de façon plus efficace et intégrée. En voici des exemples pour l'exercice financier 2016-2017 :

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

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

COMMUNITY INVOLVEMENT

The dedication of ANB's paramedics, emergency medical dispatchers and flight nurses extends beyond their shifts. On their personal time, our team pays it back to the communities where they live and work, volunteering at more than 100 events throughout the province in 2016-2017.

One significant example saw ANB paramedics spearhead and host the first NB Paramedic Ride in April 2016. Held for years in other jurisdictions across the country, the 92-km bike ride raised funds for the Paramedic Memorial Park, under the direction of the Canadian Paramedic Memorial Foundation. There were 29 cyclists registered from across Canada (some from as far away as Dawson's Creek).

We celebrated our employees and their professions through various events. Our volunteers took time to visit daycares and schools, day camps, Girl Guides and Scouts. They helped at wellness clinics, health fairs and seniors days.

We augmented our social media presence by joining Facebook in April 2016, reaching a wider audience via dedicated French and English pages.

Our team celebrated the good work of our EMDs during National Public Safety Telecommunicators week, creating 10 videos (half in each official language) to educate the public. Those videos reached more than 100,000 people.

TRAINING AND QUALITY ASSURANCE

Advanced Care Paramedic Pilot Project

In May of 2016, the government of New Brunswick announced the beginning of an Advanced Care Paramedic (ACP) pilot project. In October, the project charter was developed and working groups established and, in January 2017, 16 ACPs were hired. A two-week training and orientation session began in March 2017, ahead of a program launch in April.

ENGAGEMENT AU SEIN DE LA COLLECTIVITÉ

Le dévouement des travailleurs paramédicaux, des répartiteurs médicaux d'urgence et des infirmiers de vol d'ANB se poursuit même après leurs quarts. Pendant son temps personnel, notre équipe rend service aux collectivités dans lesquelles elle habite et travaille. En effet, nos employés ont fait du bénévolat à plus d'une centaine d'événements dans l'ensemble de la province en 2016-2017.

À titre d'exemple important, des travailleurs paramédicaux d'ANB ont organisé et accueilli le tout premier Tour paramédic du Nouveau-Brunswick, en avril 2016. Tenue depuis plusieurs années par d'autres services de partout au pays, la promenade à vélo de 92 kilomètres a eu lieu afin d'amasser des fonds pour le parc commémoratif des travailleurs paramédicaux, sous la direction de la Fondation commémorative des paramédicaux canadiens. Le Tour a accueilli 29 cyclistes de partout au Canada (certains venant d'aussi loin que Dawson's Creek).

Nous avons célébré nos employés et leur profession au moyen d'événements divers. Nos bénévoles ont pris le temps de visiter des garderies, des écoles, des camps de jour, des guides et des scouts, ainsi que d'assister à des cliniques de mieux-être, des foires sur la santé et des événements pour les aînés.

Pour accroître notre présence dans les médias sociaux, nous nous sommes créés un compte Facebook en avril 2016, et nos profils distincts en français et en anglais nous ont permis de joindre un public plus large.

Dans le cadre de la Semaine nationale des opérateurs des télécommunications, notre équipe a souligné l'excellent travail de nos RMU en créant 10 vidéos (la moitié en français et l'autre en anglais) pour sensibiliser le public. Ces vidéos ont été visionnées par plus de 100 000 personnes.

FORMATION ET ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Projet pilote sur les travailleurs paramédicaux en soins avancés

En mai 2016, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a annoncé le début d'un projet pilote sur les travailleurs paramédicaux en soins avancés (TPSA). En octobre, le mandat du projet a été élaboré et des groupes de travail établis; en janvier 2017, 16 TPSA ont été embauchés. Une séance de formation et d'orientation de deux semaines a débuté en mars 2017 avant le lancement du programme en avril.

The pilot project is planned for a year and will see three ACP response units attending to 911 calls in three sites – Bathurst, Moncton and Saint John. The ACPs will be dispatched in their Clinical Support Units and will join the Primary Care Paramedic (PCP) crew in the treatment and transport of the patient. Among other things, the ACP brings an advanced scope of practice, including 19 additional medications, electrical therapy, advanced airway management, sedation, seizure control, and various pain management options.

CPR Public Education Program

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

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

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

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

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

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

Dans le cadre de ce projet pilote d'un an, trois unités de TPSA interviendront à des appels 911 à partir de trois sites : Bathurst, Moncton et Saint John. Les TPSA y seront affectés dans leurs unités de soutien clinique au même moment que les ambulances, et collaboreront avec les travailleurs paramédicaux en soins primaires (TPSP) pour traiter et transporter les patients. Les TPSA offrent notamment un champ d'activité avancé, qui englobe 19 médicaments additionnels, l'électrothérapie, l'assistance respiratoire avancée, la sédation, le contrôle de convulsions et diverses possibilités de soulagement de la douleur.

Programme de formation en RCR à l'intention du public

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

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

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

Au cours du dernier exercice financier, nous avons formé notre 10,000^e Néo-Brunswickois grâce à nos dizaines de travailleurs paramédicaux bénévoles dirigés par notre Service de formation et d'assurance de la qualité, en collaboration avec notre équipe des Communications.

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

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

Continuing Medical Education

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

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

Ambulance New Brunswick paramedics attended two face-to-face in-services and six e-Learning (EL) courses during this fiscal period as continuing medical education.

Our fall classroom education focused on the Road to Mental Readiness (R2MR) and the Trunked Mobile Radio (TMR).

In the spring of 2016, the following components were included as part of the in-service delivery:

- T-POD (a pelvic binder used to splint a broken, unstable pelvis prior to transport)
- Capnography (a measurement of carbon dioxide helpful for determining correct placement of an advanced airway device, patient viability during cardiac arrest management, and an indicator of sepsis.)
- New CPR guidelines
- Termination and Cardiac Arrest policies
- MRx defibrillator – 12 Lead and event data transmission

Online learning modules included:

- ECG interpretation
- Cognitive Biases
- Field Trauma Triage Guideline v. 3.4 update
- Office of the Provincial Medical Director (OPMD) video address
- Trunk Mobile Radio (TMR) gap video
- Entonox proper assembly and cleaning video

Additionally, staff completed CPR and e-skills recertification.

Formation médicale continue

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

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

Dans le cadre de leur formation médicale continue, les travailleurs paramédicaux d'ANB ont suivi deux séances de formation en classe et six cours d'apprentissage en ligne pendant cet exercice financier.

Les séances en classe de l'automne étaient axées sur le programme *En route vers la préparation mentale* (RVPM) et le réseau radioélectrique à ressources partagées.

Au printemps 2016, les sujets suivants ont été abordés lors de la formation en classe :

- bandage pelvien T-POD (attelle pelvienne utilisée pour immobiliser un bassin fracturé et instable pendant le transport);
- capnographie (mesure de CO₂ qui aide à déterminer le bon positionnement d'un dispositif d'assistance respiratoire avancée, à déterminer si le patient est viable pendant la prise en charge d'un arrêt cardiaque, et qui est un indicateur de sepsie);
- nouvelles lignes directrices en matière de RCR;
- politiques relatives à la cessation et à l'arrêt cardiaque;
- transmission des ECG à 12 dérivations et des données du défibrillateur MRx.

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

- interprétation d'ECG
- biais cognitifs
- mise à jour des lignes directrices pour le triage sur place des cas de traumatisme (version 3.4)
- allocution vidéo du bureau du directeur médical provincial
- vidéo sur les lacunes du RRRP
- vidéo sur l'assemblage et le nettoyage de la bouteille d'entonox

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

Policies and Online Education

In 2016-2017, ANB continued to deliver new policies and procedures via e-Learning with associated verification of knowledge (VOK) questions and acknowledgements of understanding. Any revisions to our policies or operational procedures are reviewed and acknowledged by each employee.

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

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

SAFETY PROGRAMS

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

Safe Vehicle Operations

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

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

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

Politiques et formation en ligne

En 2016-2017, ANB a continué à présenter ses nouvelles politiques et procédures par l'apprentissage en ligne et diverses vérifications des connaissances et attestations de la compréhension. Toutes les révisions de nos politiques et procédures opérationnelles doivent être lues par les employés, qui doivent attester de leur lecture.

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

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

PROGRAMMES DE SÉCURITÉ

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

Conduite sécuritaire des véhicules

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

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

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

Motor Vehicle Collisions (MVC) Involving Ambulances

Throughout the course of the year, paramedics are dispatched at all hours of the day and night and in all types of weather. There were 78 collisions during the fiscal year that resulted in both major and minor damages to the ambulance fleet in 2016-2017, up from 53 the previous fiscal year.

Sixty (60) per cent of collisions involving our ambulances occurred while the crew was stopped or travelling at a speed of 10 km/h or less. Forty-one (41) per cent of collisions occurred while the crew was assigned to a 911 call. There were patients in our ambulances in 19 of those collisions. No patients were injured as a result of those events.

Winter Storm January 2017

The freezing rain storm of January 2017 impacted Ambulance New Brunswick's ability to sustain operations during the 15 days (338 hours) of emergency activation by provincial agencies and departments. The event directly affected the eastern half of the province, causing restrictions on inter-facility patient movements to further strengthen 911 response availability. The largest impact sustained by ANB was loss of electrical power at 25 facilities.

Ambulance New Brunswick was able to achieve successes during the event through use of novel sources of fuel supply and interoperability capabilities of our management staff. The new Trunked Mobile Radio system was an enormous success, becoming the communications mode of choice given the devastation sustained by traditional phone and cell phone systems. ANB demonstrated an elevated level of resiliency with quick recovery and quick return to normal operations.

Collisions routières impliquant des ambulances

Tout au long de l'année, les travailleurs paramédicaux sont répartis jour et nuit, dans toutes sortes de conditions météorologiques. Pendant l'exercice financier 2016-2017, il y a eu un total de 78 collisions entraînant des dommages importants ou minimes à la flotte d'ambulances, une hausse des 53 collisions de l'exercice financier précédent.

Soixante (60) pour cent des collisions impliquant nos ambulances sont survenues quand l'équipe était arrêtée ou à une vitesse de 10 km/h ou moins. Quarante et un (41) pour cent des collisions se sont produites alors que l'équipe était affectée à un appel 911. Des patients étaient à bord de l'ambulance dans 19 de ces collisions, mais aucun ne fut blessé en raison de ces événements.

Tempête de verglas de janvier 2017

La tempête de verglas de janvier 2017 a entravé la capacité d'Ambulance Nouveau-Brunswick à soutenir les opérations pendant les 15 jours (338 heures) où l'état d'urgence fut déclaré par les organismes et les ministères provinciaux. La tempête a eu des répercussions directes sur l'est de la province, où les transferts de patients entre établissements ont dû être limités afin d'accroître le nombre d'ambulances disponibles pour les appels 911. Le plus gros impact pour ANB consistait en les pannes d'électricité à 25 installations.

Ambulance Nouveau-Brunswick a été en mesure de parvenir à quelques réussites lors de cet événement, grâce à de nouvelles sources d'approvisionnement en carburant et aux capacités d'interopérabilité de notre personnel de direction. Le nouveau réseau radioélectrique à ressources partagées a été un énorme succès, et est devenu le mode de communication privilégié étant donné la destruction du réseau de lignes terrestres et du réseau cellulaire. ANB a démontré un niveau élevé de résilience avec la reprise rapide de ses opérations normales.

Concert Event

A mega-concert event was held on the Parlee Beach property and ANB was onsite to deliver emergency medical care to patrons in need. This event marked the first collaboration between ANB and Vitalité Health Network in providing coordinated medical services onsite of a mega-concert event. The day of the event saw the arrival of hot temperatures and challenges with onsite-access to hydration. Despite the challenges, the partnership was a tremendous success. Nearly 150 patrons received onsite medical team assistance, enabling them to return to the entertainment, while a small number required transport to a Moncton-area hospital.

NEW BRUNSWICK TRAUMA SYSTEM

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

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

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

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

Concert

Lors d'un méga-concert à la plage Parlee, ANB était sur place pour prodiguer des soins médicaux d'urgence aux spectateurs qui en avaient besoin. Il s'agissait de la première collaboration avec le réseau de santé Vitalité pour offrir des services médicaux coordonnés sur les lieux d'un méga-concert. Le jour du spectacle était accompagné de chaudes températures et de défis relativement à l'hydratation sur les lieux. Malgré ces défis, le partenariat a été couronné de succès. Près de 150 spectateurs ont obtenu des soins de l'équipe médicale sur place et ont pu profiter du reste du spectacle, tandis que quelques patients ont dû être transportés à un hôpital à Moncton.

RÉSEAU DE TRAUMATOLOGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

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

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

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

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

Field Trauma Triage Guidelines (FTTGs):

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

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

The FTTGs helped triage 1,709 trauma patients in 2016-2017, and 374 of those were bypassed to a higher level of care, in accordance with our policies. Our FTTGs are reviewed regularly.

In 2016-2017, there were 170 cases (or fewer than 10 per cent) where a patient had to be transferred from a primary facility because he/she required more specialized interventions at a hospital that offers a higher level of care.

NB Trauma Program

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

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

Lignes directrices de triage sur place des cas de traumatismes (LDTT) :

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

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

Les LDTT ont aidé à trier 1 709 patients victimes de traumatismes en 2016-2017; parmi ces patients, 374 ont été contournés à un niveau de soins plus avancé, conformément à nos politiques. Les LDTT font régulièrement l'objet de révisions.

En 2016-2017, 170 patients (ou moins de 10 p. 100) ont dû être transférés d'un établissement de soins primaires en raison de leur besoin d'interventions spécialisées à un hôpital offrant un niveau de soins plus avancé.

Programme de traumatologie du N.-B.

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

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

ACCREDITATION (LAND AMBULANCE SERVICE)

As part of our commitment to provide the highest quality service and care to our patients, ANB has started down the path of becoming a fully accredited organization in May 2018.

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

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

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

Between now and May 2018, there will be full reviews of all applicable processes, policies and plans to ensure we are continuing to meet Accreditation Canada standards. This work would not be possible without the full commitment of all employees in the organization wanting to show we provide the best possible care to those we serve.

AGRÉMENT (SERVICE D'AMBULANCE TERRESTRE)

Dans le cadre de notre engagement à fournir la meilleure qualité de services et de soins à nos patients, ANB a entamé le processus pour devenir une société pleinement agréée en mai 2018.

Le certificat d'agrément de base a été décerné à ANB en 2015 par suite d'un sondage sur place qui comprenait des entrevues approfondies avec des responsables, du personnel de première ligne, ainsi que des patients et familles qui comptent sur ANB pour demeurer en sécurité et obtenir des soins de qualité.

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

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

D'ici mai 2018, l'examen exhaustif de tous les processus, toutes les politiques et tous les plans pertinents aura lieu pour veiller au respect des normes d'Agrément Canada. Ce travail serait impossible sans l'engagement total de tous les employés de l'organisation, qui tiennent à montrer que nous offrons les meilleurs soins possibles à nos patients.

Ambulance New Brunswick Inc.

FINANCIAL STATEMENTS

March 31, 2017

Ambulance Nouveau-Brunswick inc.

ÉTATS FINANCIERS

au 31 mars 2017

TABLE OF CONTENTS

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

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de l'auditeur indépendant.....	3
État des résultats et de l'excédant.....	7
État de la situation financière.....	9
État de l'évolution de la dette nette.....	11
État des flux de trésorerie.....	13
Notes afférentes aux états financiers.....	15-22

Independent auditor's report

Grant Thornton LLP
Suite 500
633 rue Main Street, PO Box 1005
Moncton, NB
E1C 8P2
T +1 506 857 0100
F +1 506 857 0105
www.GrantThornton.ca

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, 2017, and the statements of operations and surplus, changes in net debt, and cash flow for the year then ended, and a summary of significant accounting policies and other explanatory information.

Management's responsibility for the financial statements

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

Auditor's responsibility

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

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

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

Rapport de l'auditeur indépendant

Grant Thornton LLP
Suite 500
633 rue Main Street, PO Box 1005
Moncton, NB
E1C 8P2
T +1 506 857 0100
F +1 506 857 0105
www.GrantThornton.ca

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

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints d'Ambulance Nouveau-Brunswick Inc. qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2017 ainsi que l'état des résultats et de l'excédent, l'état de l'évolution de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, et un résumé des principales conventions comptables et autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité du de l'auditeur

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

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

Opinion

In our opinion, the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of Ambulance New Brunswick Inc. as at March 31, 2017, and the results of its operations, changes in net debt, and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian public sector accounting standards.

Moncton, Canada
August 2, 2017



Chartered Professional Accountants

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

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière d'Ambulance Nouveau-Brunswick Inc, au 31 mars 2017 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
2 août 2017



Comptables professionnels agréés

Ambulance New Brunswick Inc. Statement of Operations and Surplus

Year Ended March 31	Budget	2017	2016
Revenue			
Province of New Brunswick Funding Grant	\$ 101,945,654	\$ 102,214,575	\$ 100,288,707
Billing for ambulance services (Note 3)	3,500,000	3,589,702	3,702,667
Capital asset funding (Note 2)	-	3,912,635	660,209
	<u>105,445,654</u>	<u>109,716,912</u>	<u>104,651,583</u>
Expenditures			
Administration services	5,160,401	5,841,120	5,355,285
Air medical	6,684,410	7,003,127	6,192,834
Amortization expense	4,596,968	4,794,020	4,827,641
Call taking and dispatch	3,754,202	4,202,810	3,957,087
Fleet	5,386,595	5,330,924	5,220,155
Interest expense	-	202,261	214,640
Land ambulance	74,663,078	70,411,513	69,941,456
Management fees	1,700,000	3,705,479	3,780,038
	<u>101,945,654</u>	<u>101,491,254</u>	<u>99,489,136</u>
Annual surplus	\$ <u>3,500,000</u>	\$ <u>8,225,658</u>	\$ <u>5,162,447</u>
Surplus, beginning of year			
	\$ -	\$ 2,129,142	\$ 2,799,400
Appropriation of surplus, billing revenue			
	(3,500,000)	(3,589,702)	(3,702,667)
Appropriation of surplus			
	-	(2,005,479)	(2,130,038)
Annual surplus	<u>3,500,000</u>	<u>8,225,658</u>	<u>5,162,447</u>
Surplus, end of year	\$ <u>-</u>	\$ <u>4,759,619</u>	\$ <u>2,129,142</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	2017	2016
Recettes			
Subvention de financement de la Province du Nouveau-Brunswick	101 945 654 \$	102 214 575 \$	100 288 707 \$
Facturation pour services d'ambulance (note 3)	3 500 000	3 589 702	3 702 667
Financement des immobilisations (note 2)	-	3 912 635	660 209
	<u>105 445 654</u>	<u>109 716 912</u>	<u>104 651 583</u>
Dépenses			
Services administratifs	5 160 401	5 841 120	5 355 285
Ambulance aérienne	6 684 410	7 003 127	6 192 834
Amortissement	4 596 968	4 794 020	4 827 641
Appels et répartition	3 754 202	4 202 810	3 957 087
Flotte	5 386 595	5 330 924	5 220 155
Intérêts	-	202 261	214 640
Ambulances terrestres	74 663 078	70 411 513	69 941 456
Frais de gestion	1 700 000	3 705 479	3 780 038
	<u>101 945 654</u>	<u>101 491 254</u>	<u>99 489 136</u>
Excédent annuel	<u>3 500 000 \$</u>	<u>8 225 658 \$</u>	<u>5 162 447 \$</u>
Excédent, début de l'exercice			
	- \$	2 129 142 \$	2 799 400 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation			
	(3 500 000)	(3 589 702)	(3 702 667)
Affectation de l'excédent			
	-	(2 005 479)	(2 130 038)
Excédent annuel	<u>3 500 000</u>	<u>8 225 658</u>	<u>5 162 447</u>
Excédent, fin de l'exercice	<u>- \$</u>	<u>4 759 619 \$</u>	<u>2 129 142 \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.

Statement of Financial Position

March 31

2017

2016

Assets

Cash and cash equivalents	\$ 11,982,329	\$ 13,590,862
Accounts receivable	2,184,932	1,552,549
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund (Note 2)	<u>5,586,798</u>	<u>8,719,769</u>
	<u>19,754,059</u>	<u>23,863,180</u>

Liabilities

Payables and accruals	7,354,282	7,830,619
Due to New Brunswick EMS Inc.	2,888,624	2,550,683
Due to Province of New Brunswick	3,924,567	4,785,710
Unearned revenue (Note 2)	5,586,798	8,719,769
Capital lease obligation (Note 5)	<u>7,200,595</u>	<u>7,173,866</u>
	<u>26,954,866</u>	<u>31,060,647</u>

Net debt	<u>7,200,807</u>	<u>7,197,467</u>
----------	------------------	------------------

Non-financial assets

Tangible capital assets (Note 4)	11,960,214	9,303,008
Prepaid expenses	<u>212</u>	<u>23,601</u>
	<u>11,960,426</u>	<u>9,326,609</u>

Accumulated surplus	<u>\$ 4,759,619</u>	<u>\$ 2,129,142</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

2017

2016

Actifs

Encaisse et quasi-espèces	11 982 329 \$	13 590 862 \$
Comptes clients	2 184 932	1 552 549
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau (note 2)	<u>5 586 798</u>	<u>8 719 769</u>
	<u>19 754 059</u>	<u>23 863 180</u>

Passifs

Comptes fournisseurs et charges à payer	7 354 282	7 830 619
Somme à payer à SMU Nouveau-Brunswick Inc.	2 888 624	2 550 683
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	3 924 567	4 785 710
Recettes comptabilisées d'avance (note 2)	5 586 798	8 719 769
Obligation découlant d'un contrat de location-acquisition (note 5)	<u>7 200 595</u>	<u>7 173 866</u>
	<u>26 954 866</u>	<u>31 060 647</u>

Dette nette	<u>7 200 807</u>	<u>7 197 467</u>
-------------	------------------	------------------

Actifs non financiers

Immobilisations corporelles (note 4)	11 960 214	9 303 008
Sommes payées d'avance	<u>212</u>	<u>23 601</u>
	<u>11 960 426</u>	<u>9 326 609</u>

Excédent accumulé	<u>4 759 619 \$</u>	<u>2 129 142 \$</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	2017	2016
Annual surplus	\$ 8,225,658	\$ 5,162,447
Appropriation of surplus, billing revenue	(3,589,702)	(3,702,667)
Appropriation of surplus	(2,005,479)	(2,130,038)
Acquisition of tangible capital assets	(7,451,226)	(4,948,418)
Amortization of tangible capital assets	<u>4,794,020</u>	<u>4,827,641</u>
	(26,729)	(791,035)
Decrease (increase) in prepaid expenses	<u>23,389</u>	<u>(13,196)</u>
Increase in net debt	(3,340)	(804,231)
Net debt at beginning of year	<u>(7,197,467)</u>	<u>(6,393,236)</u>
Net debt at end of year	<u>\$ (7,200,807)</u>	<u>\$ (7,197,467)</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

2017

2016

Excédent annuel	8 225 658 \$	5 162 447 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(3 589 702)	(3 702 667)
Affectation de l'excédent	(2 005 479)	(2 130 038)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(7 451 226)	(4 948 418)
Amortissement des immobilisations corporelles	<u>4 794 020</u>	<u>4 827 641</u>
	(26 729)	(791 035)
Diminution (augmentation) des sommes payées d'avance	<u>23 389</u>	<u>(13 196)</u>
Augmentation de la dette nette	(3 340)	(804 231)
Dette nette, début de l'exercice	<u>(7 197 467)</u>	<u>(6 393 236)</u>
Dette nette, fin de l'exercice	<u>(7 200 807) \$</u>	<u>(7 197 467) \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.

Statement of Cash Flows

Year Ended March 31

2017

2016

Increase (decrease) in cash and cash equivalents

Operating		
Annual surplus	\$ 8,225,658	\$ 5,162,447
Appropriation of surplus, billing revenue	(3,589,702)	(3,702,667)
Appropriation of surplus	(2,005,479)	(2,130,038)
Amortization expense	4,794,020	4,827,641
Change in non-cash operating working capital		
Accounts receivable	(632,383)	793,496
Receivable from Asset Replacement and System Enhancement Fund	3,132,971	(149,702)
Due to New Brunswick EMS Inc.	337,941	(51,222)
Due to Province of New Brunswick	(861,143)	695,880
Prepaid expenses	23,389	(13,196)
Payables and accruals	(476,337)	(554,110)
Unearned revenue	(3,132,971)	149,702
	<u>5,815,964</u>	<u>5,028,231</u>
Capital		
Net increase in capital lease obligation	26,729	805,383
Purchase of tangible capital assets	(7,451,226)	(4,948,418)
	<u>(7,424,497)</u>	<u>(4,143,035)</u>
Net (decrease) increase in cash and cash equivalents	(1,608,533)	885,196
Cash and cash equivalents, beginning of year	<u>13,590,862</u>	<u>12,705,666</u>
Cash and cash equivalents, end of year	<u>\$ 11,982,329</u>	<u>\$ 13,590,862</u>

See accompanying notes to the financial statements.

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

État des flux de trésorerie

Exercice se terminant le 31 mars

2017

2016

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

Exploitation		
Excédent annuel	8 225 658 \$	5 162 447 \$
Affectation de l'excédent, recettes de facturation	(3 589 702)	(3 702 667)
Affectation de l'excédent	(2 005 479)	(2 130 038)
Dépense d'amortissement	4 794 020	4 827 641
Changement aux postes hors trésorerie du fonds de roulement d'exploitation		
Comptes clients	(632 383)	793 496
Somme à recevoir du fonds de remplacement de l'actif et de l'amélioration du réseau	3 132 971	(149 702)
Somme à payer à SMU Nouveau-Brunswick Inc.	337 941	(51 222)
Somme à payer à la Province du Nouveau-Brunswick	(861 143)	695 880
Sommes payées d'avance	23 389	(13 196)
Comptes fournisseurs et charges à payer	(476 337)	(554 110)
Recettes comptabilisées d'avance	<u>(3 132 971)</u>	<u>149 702</u>
	<u>5 815 964</u>	<u>5 028 231</u>
Capital		
Augmentation nette de l'obligation découlant d'un contrat de location-acquisition	26 729	805 383
Achat d'immobilisations corporelles	<u>(7 451 226)</u>	<u>(4 948 418)</u>
	<u>(7 424 497)</u>	<u>(4 143 035)</u>
(Diminution) augmentation nette de l'encaisse et des quasi-espèces	(1 608 533)	885 196
Encaisse et quasi-espèces, début de l'exercice	<u>13 590 862</u>	<u>12 705 666</u>
Encaisse et quasi-espèces, fin de l'exercice	<u>11 982 329 \$</u>	<u>13 590 862 \$</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2017

1. Nature of operations

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

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

2. Summary of significant accounting policies

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

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

Revenue

Funding grant

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

User fees

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

Expenses

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

Cash and cash equivalents

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

Asset Replacement and System Enhancement Fund (Unearned Revenue)

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

Grants from the Province of New Brunswick with respect to the funding of this trust fund are deferred until the related capital expenditure is incurred by the trust fund at which time the capital expenditure is recorded as a tangible capital asset and the related funding is recorded as revenue. The opening balance in the Asset Replacement and System Enhancement Fund was \$8,719,769 (2016 - \$8,570,067) plus current year contributions of \$731,250 (2016 - \$736,650) and interest earned during the year of \$48,414 (2016 - \$73,261), less purchase of assets/new scope items \$3,912,635 (2016 - \$660,209) for an ending balance of \$5,586,798 (2016 - \$8,719,769).

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2017

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, 2017

2. Summary of significant accounting policies (continued)

Prepaid expenses

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

Non-financial assets

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

Tangible capital assets

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

Some of the tangible capital assets have been acquired by a third party management company on behalf of the Company. These assets have been recorded in the accounts of the Company as the Company has funded the acquisitions, the risks and rewards of ownership accrue to the Company, and the Company acquires ownership of the tangible capital assets for \$1 upon termination of the third party contract.

Amortization applied to write-off the cost of capital assets over their estimated useful life is as follows:

Vehicles under capital lease	4 years, straight-line
Leasehold improvements	over the term of the lease
Computer equipment	as per contract
Computer software	as per contract
Furniture and fixtures	as per contract
Equipment	as per contract

Leases

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

Use of estimates

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

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2017

2. Conventions comptables (suite)

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

Les subventions de la Province relatives au financement de ce fonds en fiducie sont reportées jusqu'à ce que la dépense d'immobilisation reliée soit engagée par le fonds en fiducie. À ce moment, la dépense d'immobilisation est comptabilisée comme une immobilisation corporelle et le financement relié est comptabilisé comme revenu. Le solde d'ouverture du fonds de remplacement et de l'amélioration du réseau était de 8 719 769 \$ (2016 – 8 570 067 \$) plus les contributions de l'exercice courant de 731 250 \$ (2016 - 736 650 \$) et les intérêts réalisés au cours de l'exercice de 48 414 \$ (2016 – 73 261 \$) moins les achats d'immobilisations/de nouveaux éléments de portée de 3 912 635 \$ (2016 – 660 209 \$) pour un solde de fermeture de 5 586 798 \$(2016 - 8 719 769 \$).

Sommes payées d'avance

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

Actifs non financiers

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

Immobilisations corporelles

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

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

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

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

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2017

3. Billing for ambulance services

The Company has billed residents and non-residents of New Brunswick user fees in the amount of \$5,253,128 (2016 - \$4,688,050). The Company has increased its allowance for uncollectible user fees in the amount of \$1,634,144 and during the year written off as uncollectible \$7,083,591 for a total allowance of \$2,684,484 (2016 - \$8,133,931) 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	
								2017	2016
Cost									
Opening cost	\$ 14,063,431	\$ 819,233	\$ 1,535,095	\$ 3,576,365	\$ 2,037,430	\$10,163,527	\$ 59,880	\$ 32,254,961	\$ 31,304,287
Additions	3,538,590	-	55,951	274,355	29,958	3,552,372	-	7,451,226	4,948,418
Adjustments	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retirements	(3,516,953)	-	(9,900)	(445,034)	(236,168)	(3,992,992)	-	(8,201,047)	(3,997,744)
Closing cost	\$ 14,085,068	819,233	\$ 1,581,146	\$ 3,405,686	\$ 1,831,220	\$ 9,722,907	\$ 59,880	\$ 31,505,140	\$ 32,254,961
Accumulated amortization									
Opening accumulated amortization	\$ 6,910,893	\$ 818,838	\$ 1,346,993	\$ 3,105,418	\$ 1,570,967	\$ 9,138,964	\$ 59,880	\$ 22,951,953	\$ 22,122,056
Amortization	3,518,081	315	149,599	306,426	152,059	667,540	-	4,794,020	4,827,641
Adjustments	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retirements	(3,516,953)	-	(9,900)	(445,034)	(236,168)	(3,992,992)	-	(8,201,047)	(3,997,744)
Closing accumulated amortization	\$ 6,912,021	\$ 819,153	\$ 1,486,692	\$ 2,966,810	\$ 1,486,858	\$ 5,813,512	\$ 59,880	\$ 19,544,926	\$ 22,951,953
Net book value	\$ 7,173,047	\$ 80	\$ 94,454	\$ 438,876	\$ 344,362	\$ 3,909,395	\$ -	\$ 11,960,214	\$ 9,303,008

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2017

2. Conventions comptables (suite)

Baux

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

Utilisation des estimations

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

3. Facturation du service d'ambulance

L'entreprise a facturé les résidents et non-résidents du Nouveau-Brunswick des frais d'utilisation au montant de 5 253 128 \$ (2016 - 4 688 050 \$). L'entreprise a augmenté sa réserve pour frais d'utilisation non recouvrables d'un montant de 1 634 144 \$ et a radié des montants non recouvrables de 7 083 591 \$ pour une réserve totale de 2 684 484 \$ (2016 – 8 133 931 \$), basé sur la meilleure estimation possible de la recouvrabilité selon la direction.

Ambulance New Brunswick Inc.

Notes to the Financial Statements

March 31, 2017

5. Capital lease obligation 2017 2016

Payable to RBC leasing in monthly instalments ranging from \$2,206 to \$2,371 including interest at various rates, amortized to and maturing in various periods ending March 2021. As security, the Company has assigned specific vehicles.

\$ 7,200,595 \$ 7,173,866

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

2018	\$ 3,185,723
2019	2,439,057
2020	1,420,256
2021	<u>406,549</u>
	7,451,585
Amount representing interest	<u>(250,990)</u>
	<u>\$ 7,200,595</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 expired 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 contract has been extended until December 31, 2017 at the option of the Province of New Brunswick. The Province of New Brunswick and New Brunswick EMS Inc. are currently working on a contract extension.

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 2017

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	
								2017	2016
Coût									
Coût d'ouverture	14 063 431 \$	819 233 \$	1 535 095 \$	3 576 365 \$	2 037 430 \$	10 163 527 \$	59 880 \$	32 254 961 \$	31 304 287 \$
Acquisitions	3 538 590	-	55 951	274 355	29 958	3 552 372	-	7 451 226	4 948 418
Ajustements	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dispositions	(3 516 953)	-	(9 900)	(445 034)	(236 168)	(3 992 992)	-	(8 201 047)	(3 997 744)
Coût de fermeture	14 085 068 \$	819 233 \$	1 581 146 \$	3 405 686 \$	1 831 220 \$	9 722 907 \$	59 880 \$	31 505 140 \$	32 254 961 \$
Amortissement cumulé									
Amortissement cumulé d'ouverture	6 910 893 \$	818 838 \$	1 346 993 \$	3 105 418 \$	1 570 967 \$	9 138 964 \$	59 880 \$	22 951 953 \$	22 122 056 \$
Amortissement	3 518 081	315	149 599	306 426	152 059	667 540	-	4 794 020	4 827 641
Ajustements	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dispositions	(3 516 953)	-	(9 900)	(445 034)	(236 168)	(3 992 992)	-	(8 201 047)	(3 997 744)
Amortissement cumulé de fermeture	6 912 021 \$	819 153 \$	1 486 692 \$	2 966 810 \$	1 486 858 \$	5 813 512 \$	59 880 \$	19 544 926 \$	22 951 953 \$
Valeur comptable nette	7 173 047 \$	80 \$	94 454 \$	438 876 \$	344 362 \$	3 909 395 \$	- \$	11 960 214 \$	9 303 008 \$

Ambulance Nouveau-Brunswick Inc.

Notes afférentes aux états financiers

Au 31 mars 2017

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

2017

2016

Payable à RBC par versements mensuels variant de 2 206 \$ à 2 371 \$, incluant intérêt à des taux divers, amortie et échéant à diverses périodes se terminant en mars 2021. En garantie, l'entreprise a nanté des véhicules précis.

7 200 595 \$

7 173 866 \$

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

2018	3 185 723 \$
2019	2 439 057
2020	1 420 256
2021	<u>406 549</u>
	7 451 585
Somme représentant l'intérêt	<u>(250 990)</u>
	<u>7 200 595 \$</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 a pris 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.

Le contrat a été prolongé jusqu'au 31 décembre 2017 au choix de la province du Nouveau-Brunswick. La province du Nouveau-Brunswick et SMU NB travaillent présentement sur la prolongation du contrat.

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