

PRESIDENT'S ANNUAL REPORT AGM 2022

From: Henry E Khouri, President CSVN

To: AGM 2022

Date: 11 October 2022

French will follow – le français suivra

I am pleased to report that 2021-2022 was a very successful year. We achieved all of our 10 corporate objectives. This is a testament to the incredible people who are involved in our Health Centre from the volunteers, to the BOD members, to the professionals and last, but not least, the staff whose performance was amazing and were able to turn this year's challenges into successes.

I would like to take a minute or two to highlight the Founders, without whom we would not be here right now. These are in alphabetical order: Dian Cohen, Nancy Layton, Carol Mooney, Jean Richard, Frank Schlesinger, Suzanne Tessier, and Francine Tremblay. I have not had the pleasure to meet or get to know all of them, but I have come across a lot of the work and documents that show how much work was involved in getting us here today. I would be remiss if I don't also mention the original volunteers, some of whom are still very involved today. These are: Suzanne Cummings, Kathy Dezan, Melanie Drew, Phyllis Dustin, Michael Everett, David Macbeth, Beth McMillan, Eddie Pomykala, Ghislaine Poulin-Doherty, and Jeremy Stairs. Hopefully I have not missed anyone, please let me know if I have.

On a personal note, this has been a very rewarding experience for me. Thank you for your confidence in my leadership and for your continued support.

Highlights

- We were able to meet our 2021-2022 budget with overall Revenue above budget by \$36,697 and Expenses also above budget by \$10,409 (mostly due to additional staffing that was not budgeted for). Our deficit (excluding FVM contribution and share donations) was just over \$38,000 representing a \$25,000 betterment of the projected deficit of \$62,948. Our Treasurer, Chantal, will present to you the details and answer any questions you may have.
- We increased the incremental number of Full members by more than 500 paying members. Almost 700 new members were processed by our staff over the year. Our total membership as of end of September 2022 is 3054 with 2546 regular members, 465 children and 43 students.
- Compared with last year, we increased our services by 67% and decreased the cost of Operations per Core Service from \$43 to \$33 (23% decrease), all while maintaining a high level of quality (Table below).
- Overall we performed 2510 physician evaluations (with 1072 urgent care appointments), 8047 nurse evaluations, 1733 blood tests, 118 PAP tests, 494 flu vaccinations for a total of 14,047 core service offering. This represents a 67% increase in core services compared with last year.
- Three sessions of Wellness Programs (Fall, Spring and Summer) were organized with a total of 17 courses offered with 116 participants; 17 conferences with 103 participants; as well as 2 workshops with 20 participants.
- The foundation raised more than \$76,000 in donations from this year's Gala and Annual Appeal which more than offsets our annual deficit.

Service Offering	2021	2022
Urgent Care Appointments	441	1072
Physician Evaluations	2043	2510
Nurse Evaluations	4393	8047
Blood Tests	1521	1733
Flu Vaccinations	628	494
PAP Tests	NA	118
Total Core Service Offering	8,399	14,047
Cost of Operations/Service Offering	\$43	\$33

- A look ahead, we have revised our 5-year strategic plan and set our priorities until 2027 with 11 objectives for the coming year. The main focus will be on managing growth to ensure that we don't grow too big too fast and risk losing who we are; *a community-owned health and wellness centre that takes a comprehensive approach to health and well-being by providing the highest quality preventative and general practice medicine along with allied health care services, in a friendly and welcoming bilingual environment.*
- We will focus on attracting a nurse practitioner to the medical staff to help us increase the much needed medical evaluations and follow-up of patients. We will also be looking at adding services such as Telemedicine in support of our aging population and others with limited mobility to help them stay in their own homes and personal environment. Finally, we will integrate our wellness programs as an integral component of our core service offering.
- Finally, and after careful consideration, we will be increasing our membership fees from \$15/month to \$18/month (a 20% increase which equates to 10% per year). The last rate increase was two years ago in January 2021 when the fees were increased for the first time from \$11/month to \$15/month (a 36% increase).
- We have resisted increasing our fees during the pandemic but our operating costs have increased by 100% over the last 4 years and 50% over the last 2 years alone.
- After evaluating many alternatives, and in order to maintain our level of care and services we find it necessary to increase our fees effective 1 Jan 2023.
- As always, the BOD will consider, on a case-by-case basis, all requests from existing members who indicate they would like to remain members, but they can not afford the fee increase.

J'ai le plaisir de vous annoncer que l'année 2021-2022 a été très fructueuse. Nous avons atteint l'ensemble de nos 10 objectifs d'entreprise. Cela témoigne de l'engagement incroyable des personnes impliquées dans notre centre de santé, des bénévoles aux membres du conseil d'administration, en passant par les professionnels et, enfin et surtout, le personnel dont les performances ont été remarquables et qui a su transformer les défis de cette année en succès.

Je voudrais prendre une minute ou deux pour mettre en lumière les Fondateurs, sans lesquels nous ne serions pas ici en ce moment. En ordre alphabétique ils sont : Dian Cohen, Nancy Layton, Carol Mooney, Jean Richard, Frank Schlesinger, Suzanne Tessier et Francine Tremblay. Je n'ai pas eu le plaisir de les rencontrer ou de les connaître tous, mais j'ai découvert une grande partie du travail et des documents qui montrent combien de travail a été nécessaire pour que nous puissions arriver ici aujourd'hui. Je m'en voudrais de ne pas souligner les bénévoles de la première heure, dont certains sont encore très impliqués aujourd'hui. Il s'agit de : Suzanne Cummings, Kathy Dezan, Melanie Drew, Phyllis Dustin, Michael Everett, David Macbeth, Beth McMillan, Eddie Pomykala, Ghislaine Poulin-Doherty et Jeremy Stairs. J'espère n'avoir oublié personne, mais n'hésitez pas à me le faire savoir si c'est le cas.

Sur une note personnelle, cette expérience a été très enrichissante pour moi. Je vous remercie de votre confiance en mon leadership et de votre soutien continu.

Faits marquants

- Nous avons été en mesure de respecter notre budget 2021-2022 avec des recettes globales supérieures au budget de 36 697 \$ et des dépenses également supérieures au budget de 10 409 \$ (principalement en raison du personnel supplémentaire qui n'était pas prévu au budget). Notre déficit (excluant la contribution du FVM et les dons d'actions) était juste au-dessus de 38 000 \$, ce qui représente une amélioration de 25 000 \$ par rapport au déficit prévu de 62 948 \$. Notre trésorière, Chantal, vous présentera les détails et répondra à vos questions.
- Nous avons augmenté le nombre de membres à part entière de plus de 500 membres payants. Près de 700 nouveaux membres ont été traités par notre personnel au cours de l'année. Notre effectif total à la fin du mois de septembre 2022 est de 3054 membres, dont 2546 membres réguliers, 465 enfants et 43 étudiants.
- Par rapport à l'année dernière, nous avons augmenté nos services de 67 % et diminué le coût des opérations par service de base de 43 à 33 dollars (baisse de 23 %), tout en maintenant un haut niveau de qualité (Tableau ci-dessous).
- Dans l'ensemble, nous avons effectué 2510 évaluations de médecins (dont 1072 rendez-vous de soins urgents), 8047 évaluations d'infirmières, 1733 tests sanguins, 118 tests PAP, 494 vaccinations contre la grippe pour un total de 14 047 offres de services de base. Cela représente une augmentation de 67 % des services de base par rapport à l'année dernière.
- Trois sessions de programmes de Mieux-être (automne, printemps et été) ont été organisées avec un total de 17 cours offerts avec 116 participants, 17 conférences avec 103 participants, ainsi que 2 ateliers avec 20 participants.
- La fondation a récolté plus de 76,000 \$ en dons lors du gala et de l'appel annuel de cette année, ce qui fait plus que compenser notre déficit annuel.

RDV pour les soins urgents	2021	2022
RDV pour les soins urgents	441	1072
Évaluations des médecins	2043	2510
Évaluations des infirmières	4393	8047
Tests sanguins	1521	1733
Vaccinations contre la grippe	628	494
Tests PAP	NA	118
Offre totale de services de base	8,399	14,047
Coût d'exploitation/offre de services	\$43	\$33

- Pour l'avenir, nous avons révisé notre plan stratégique quinquennal et fixé nos priorités jusqu'en 2027, avec 11 objectifs pour l'année à venir. L'accent sera mis sur la gestion de la croissance afin de s'assurer que nous ne devenons pas trop gros trop vite et que nous ne risquons pas de perdre qui nous sommes : *un centre de santé et de mieux-être appartenant à la communauté qui adopte une approche globale de la santé et du bien-être en fournissant la médecine préventive et générale de la plus haute qualité ainsi que des services de soins de santé connexes, dans un environnement bilingue amical et accueillant.*
 - Nous allons concentrer nos efforts à attirer une infirmière praticienne au sein du personnel médical pour nous aider à augmenter les évaluations médicales et le suivi des patients, qui sont indispensables. Nous envisagerons également d'ajouter des services tels que la Télémédecine pour soutenir notre population vieillissante et les personnes à mobilité réduite afin de les aider à rester chez elles et dans leur environnement personnel. Enfin, nous intégrerons nos programmes de Mieux-être comme une composante intégrale de notre offre de services de base.
 - Pour terminer, et après beaucoup de réflexion, nous allons augmenter les frais d'adhésion de \$15/mois à \$18/mois (une augmentation de 20 %, soit 10 % par an). La dernière augmentation des tarifs remonte à 2 ans, en janvier 2021, lorsque les frais sont passés pour la première fois de \$11/mois à \$15/mois (soit une augmentation de 36 %).
 - Nous avons résisté à l'augmentation de nos frais pendant la pandémie, mais nos coûts ont augmenté de 100% au cours des 4 dernières années et de 50% au cours des 2 dernières années.
 - Après avoir évalué de nombreuses alternatives, et afin de maintenir notre niveau de soins et de services, il est nécessaire d'augmenter nos frais à compter du 1er janvier 2023.
 - Comme toujours, le conseil d'administration examinera, au cas-par-cas, les demandes des membres existants qui indiquent qu'ils aimeraient rester membres, mais qu'ils ne peuvent pas se permettre l'augmentation des frais.
-