

PRESIDENT'S ANNUAL REPORT 2022-2023

From: Henry E Khouri, CSVN President

To: R. Bourbonniere, L. Dery Capes, J. Goudreau, C. Larson (Vice-President), C. Milne, S. Stafford, C. Touzin (Treasurer), G. Warren (Secretary)

I. McNeill (General Manager), M. Rodrigue (FVM President), C. Mooney (Founder)

Date: October 10, 2023

French will follow – le français suivra

I am pleased to report that 2022-2023 was a successful year. Except for one, all of our corporate objectives were either achieved or partially achieved. This is a testament to the hard work of the volunteers, BOD members, professionals, and the entire staff who, together with all the members, were able to turn this year's challenges into successes.

Sustaining sufficient medical doctor days remains a challenge not only at CSVN, but across the Province as well. Doctor recruitment is a continuing process; we are actively searching for additional doctors to join our clinic.

Ongoing efforts to hire a Nurse Practitioner have not been successful to date due to the lack of available pool of candidates and the strong competition from the Provincial Health Ministry. On the positive side, CSVN is sponsoring one of our own nurses to pursue post graduate education as Nurse Practitioner in exchange for future work commitments. Hiring nursing staff and administrative support has been very successful and a cohesive operations team is in place.

Our number one priority for the coming year is to increase our capacity of medical appointments by adding several part-time physicians and a full time nurse practitioner to the staff.

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 (See Summary Table below)

- We were able to meet our 2022-2023 budget with a total Revenue of \$ 519, 214 (excluding FVM contribution) and Expenses of \$ 568,016 (\$39,808 below budget). Our deficit was \$ 48,806 (excluding FVM contribution) compared with the deficit of \$ 88,351 projected in the budget. A betterment of close to \$40,000.
- We increased the incremental number of Adult members by 297 and Total members by 377 (with 375 cancellations). A total of 752 new members were processed by our staff over the year.
- The Table below shows the number of services that were offered this year and the cost compared with previous years.
- Our operating costs have increased due to economic factors and the impact of the Covid-19 pandemic. Our Operating Cost per paying member has increased by 10% from \$187 to \$206.
- Based on this increase in cost per member of 10%, the CSVN BOD has recommended an increase of annual fees of 8% starting in January 2024.

Service Offering	2021	2022	2023	% Change
Number of Adult (Paying) Members	1920	2458	2755	+12
Total Operating Expenses	\$ 408,857	\$ 460,571	\$ 568,016	+23
Cost per Member	\$ 213	\$ 187	\$ 206	+10
Urgent Care Appointments	441	1,072	891	-17
Physician Evaluations	2,043	2,510	2,081	-17
Nurse Evaluations	4,393	8,047	8,975	+12
Blood Tests	1,521	1,733	1,634	-6
Flu Vaccinations	628	494	476	-4
PAP Tests	NA	118	66	-45
Wellness Courses	NA	7	27	+286
Wellness Course Participants	NA	76	219	+188
Wellness Conferences	NA	14	4	-70
Wellness Conference Participants	NA	65	20	-69
Total Service Offerings (excluding Wellness)	9,026	12,784	13,166	+3
Total Service Offerings (including Wellness)	NA	14,330	14,998	+5
Cost of Operations per Service Offering (excluding Wellness)	\$ 45	\$ 36	\$ 43	+19
Cost of Operations per Service Offering (including Wellness)	NA	\$ 32	\$ 37	+16

Corporate Objectives

All Annual Corporate Objectives were achieved or partially achieved

1. *Meet Operating expenses as per the annual approved Budget (which includes the agreed upon required transfer from FVM)*

- a. *Increase paying membership by 500 adult members (to 2900)*

- b. *Hire and integrate a Nurse Practitioner into the Operations Group*

This objective was partially achieved. The budget was met with a betterment of our projected deficit by close to \$40,000. We processed 752 new adult members with 375 cancellations for an incremental increase in membership of 297. The number of cancellations were much higher than expected due, in part to more members being assigned family physicians and to the new GAP program introduced by the Health Ministry. Very few cancellations were attributable to the annual fee increase.

2. *Plan for Telemedicine as a new service offering in 2023-2024 including resources, timeline and cost.*

This objective was put on hold until we hire a Nurse Practitioner

3. *Initiate 2 (Fall and Winter) Wellness Centre programs*

This objective was achieved; we initiated 3 Wellness sessions with a total of 27 courses, 4 conferences and 239 participants.

4. *Complete short term and long term plans for Wellness Centre with associated costs, resources, and timelines.*

This objective was partially achieved with the development of a short term plan

5. *Develop the short and long term plans with the associated costs for hardware and software applications including Cybersecurity.*
 - a. *Complete a needs assessment for hardware and software applications*
 - b. *Hire an appropriate firm/individual to determine our options to ensure the seamless integration of our Accounting system with the On-Line New Member Registration*
This objective was achieved with the completion of a needs assessment, and the recruitment of an advisor/volunteer (Dr Nabil Bader) who has assisted us in determining our options. The on-line New Member Registration was put on hold pending the completion of the integration with our Accounting system.
6. *Revise and update the 5-year Strategic Plan*
This objective was achieved.
7. *Determine short and long term BOD and Management Succession plans*
This objective was partially achieved; a Management succession plan has been developed and the BOD succession plan was initiated to be completed next year.
8. *Continue to improve internal processes and formalize Operational SOPs*
This objective was achieved with several new operational processes revised and improved (namely: urgent care appointments, nursing evaluations of new members, staff hiring, performance evaluations, vacation requests, budgeting, and policy for reserve fund)
9. *Complete staff performance evaluations (including training and development plans) as well as salary adjustments/increases*
This objective was partially achieved and is in progress.
10. *Initiate the Equity Act exercise*
This objective was put on hold until we reach the pre-requisite number of staff required by the Equity Act to be compliant
11. *Compile In-kind time contribution (in time involvement) of the BOD and volunteers*
This objective was not achieved. The BOD decided that it was no longer a priority

Next Year's priorities will be:

1. Meeting the budget with a projected deficit of \$55,000
2. Increasing our medical appointments by hiring a full time NP and additional MDs
3. Planning for Telemedicine as a potential new service offering in 2024-2025
4. Planning for Cybersecurity
5. Planning for compliance with the Provincial Equity Act
6. Completing the review and revision of our By Laws
7. Continuing to improve internal processes and operations

J'ai le plaisir de vous annoncer que l'année 2022-2023 a été couronnée de succès. À l'exception d'un seul, tous nos objectifs d'entreprise ont été atteints ou partiellement atteints. Cela témoigne du travail acharné des bénévoles, des membres du CA, des professionnels et de l'ensemble du personnel qui, avec tous les membres, ont été en mesure de transformer les défis de cette année en succès.

Maintenir un nombre suffisant des évaluations médicale (RDV médecins) reste un défi non seulement pour la CSVM, mais aussi pour l'ensemble de la province. Le recrutement de médecins est un processus continu ; nous recherchons activement des médecins supplémentaires pour rejoindre notre clinique.

Les efforts en cours pour embaucher une infirmière praticienne n'ont pas été couronnés de succès à ce jour en raison du manque de candidats disponibles et de la forte concurrence du ministère provincial de la santé. En conséquence, la CSVM parraine l'une de ses infirmières pour qu'elle poursuive des études supérieures en tant qu'infirmière praticienne en échange d'engagements professionnels futurs. L'embauche de personnel infirmier et de soutien administratif a été couronnée de succès et une équipe opérationnelle cohésive est en place.

Notre priorité numéro un pour l'année à venir est d'augmenter notre capacité de rendez-vous médicaux en ajoutant au personnel, plusieurs médecins à temps partiel et une infirmière praticienne à temps plein.

D'un point de vue personnel, cette expérience a été très enrichissante pour moi. Je vous remercie de la confiance que vous m'avez témoignée et de votre soutien constant.

Faits saillants (voir le tableau récapitulatif ci-dessous)

- Nous avons pu respecter notre budget 2022-2023 avec un total de revenus de 519 214 \$ (excluant la contribution du FVM) et des dépenses de 568 016 \$ (39 808 \$ de moins que le budget). Notre déficit est de 48 806 \$ (excluant la contribution du FVM) comparativement au déficit de 88 351 \$ prévu au budget. Une amélioration de près de 40 000 \$.
- Nous avons augmenté le nombre de membres adultes de 297 et le nombre de membres totaux de 377 (avec 375 annulations). Au total, 752 nouveaux membres ont été traités par notre personnel au cours de l'année.
- Le tableau ci-dessous montre le nombre de services offerts cette année et leur coût par rapport aux années précédentes.
- Nos coûts de fonctionnement ont augmenté en raison de facteurs économiques et de l'impact de la pandémie de Covid-19. Notre coût de fonctionnement par membre cotisant a augmenté de 10 %, passant de 187 \$ à 206 \$.
- Sur la base de cette augmentation de 10% du coût par membre, le CA de la CSVM a recommandé une augmentation de la cotisation annuelle de 8% à partir de janvier 2024.

Services Offerts	2021	2022	2023	% Diff
Nombre de membres adultes (payants)	1920	2458	2755	+12
Total des frais de fonctionnement	\$ 408,857	\$ 460,571	\$ 568,016	+23
Coût par membre	\$ 213	\$ 187	\$ 206	+10
Rendez-vous pour les soins d'urgence	441	1,072	891	-17
Évaluations par un médecin	2,043	2,510	2,081	-17
Évaluations par des infirmières	4,393	8,047	8,975	+12
Tests sanguins	1,521	1,733	1,634	-6
Vaccination contre la grippe	628	494	476	-4
Tests PAP	NA	118	66	-45
Programme de Mieux-être	NA	7	27	+286
Participants aux cours de Mieux-être	NA	76	219	+188
Conférences de Mieux-être	NA	14	4	-70
Participants aux conférences de Mieux-être	NA	65	20	-69
Offre totale de services (excl Mieux-être)	9,026	12,784	13,166	+3
Total des offres de services (incl Mieux-être)	NA	14,330	14,998	+5
Coût des opérations par offre de service (excl Mieux- être)	\$ 45	\$ 36	\$ 43	+19
Coût des opérations par offre de service (incl Mieux-être)	NA	\$ 32	\$ 37	+16

Objectifs de l'entreprise

Tous les objectifs annuels (à l'exception d'un) ont été atteints ou partiellement atteints

1. Atteindre le dépenses de fonctionnement conformément au budget annuel approuvé (qui comprend le transfert requis convenu de FVM).

a. Augmenter le nombre de membres payants de 500 membres adultes (à 2900)

b. Embaucher et intégrer une infirmière praticienne dans le groupe des opérations.

Cet objectif a été partiellement atteint. Le budget a été respecté et le déficit prévu a été réduit de près de 40 000 dollars. Nous avons traité 752 nouvelles adhésions d'adultes et 375 annulations, soit une augmentation de 297 membres. Le nombre d'annulations a été beaucoup plus élevé que prévu, en partie parce qu'un plus grand nombre de membres se sont vu attribuer un médecin de famille et en raison du nouveau programme GAP mis en place par le ministère de la Santé. Très peu d'annulations sont imputables à l'augmentation de la cotisation annuelle.

2. Planifier la télémédecine en tant que nouvelle offre de services en 2023-2024, y compris les ressources, le calendrier et le coût.

Cet objectif a été mis en suspens jusqu'à l'embauche d'une infirmière praticienne.

3. Lancer deux programmes (automne et hiver) du centre de Mieux-être.

Cet objectif a été atteint ; nous avons lancé 3 sessions de Mieux-être avec un total de 27 cours, 4 conférences et 239 participants.

4. Élaborer des plans à court et à long terme pour le centre de Mieux-être, avec les coûts, les ressources et les échéances qui y sont associés.

Cet objectif a été partiellement atteint avec l'élaboration d'un plan à court terme.

5. *Élaborer des plans à court et à long terme avec les coûts associés pour les applications matérielles et logicielles, y compris la cybersécurité.*

a. *Réaliser une évaluation des besoins en matière d'applications matérielles et logicielles*

b. *Engager une société ou une personne appropriée pour déterminer les options permettant d'assurer l'intégration transparente de notre système de comptabilité avec le système d'inscription en ligne des nouveaux membres.*

Cet objectif a été atteint grâce à l'évaluation des besoins et au recrutement d'un conseiller/bénévole (Dr Nabil Bader) qui nous a aidés à déterminer nos options. L'inscription en ligne des nouveaux membres a été suspendue en attendant l'achèvement de l'intégration avec notre système comptable.

6. *Réviser et mettre à jour le plan stratégique quinquennal*

Cet objectif a été atteint.

7. *Déterminer les plans de succession à court et à long terme du CA et de la direction.*

Cet objectif a été partiellement atteint ; un plan de succession de la direction a été élaboré et le plan de succession du conseil d'administration a été lancé et sera achevé l'année prochaine.

8. *Continuer à améliorer les processus internes et à formaliser les procédures opérationnelles.*

Cet objectif a été atteint avec la révision et l'amélioration de plusieurs nouveaux processus opérationnels (ex : les RDV pour les soins urgents, les évaluations par infirmières des nouveaux membres, l'embauche du personnel, les évaluations de performance, les demandes de congés, la budgétisation et la politique relative au fonds de réserve).

9. *Achever les évaluations des performances du personnel (y compris les plans de formation et de développement) ainsi que les ajustements/augmentations de salaire.*

Cet objectif a été partiellement atteint et est en cours de réalisation.

10. *Lancer l'exercice de la loi sur l'équité*

Cet objectif a été mis en attente jusqu'à ce que nous ayons atteint le nombre d'employés requis pour être conforme à la loi sur l'équité.

11. *Compiler les contributions en nature (participation en temps) du conseil d'administration et des bénévoles.*

Cet objectif n'a pas été atteint. Le CA a décidé qu'il ne s'agissait plus d'une priorité.

Les priorités de l'année prochaine seront les suivantes

1. Respecter le budget avec un déficit prévu de 55 000 dollars.

2. Augmenter le nombre de RDV médicaux en embauchant une infirmière praticienne à plein temps et des médecins supplémentaires.

3. Planifier la télémédecine en tant que nouveau service potentiel en 2024-2025.

4. Planifier la cybersécurité

5. Planification de la conformité avec la loi provinciale sur l'équité

6. Achever l'examen et la révision de nos statuts

7. Poursuivre l'amélioration des processus et des opérations internes