

# Veterinary Practice Management

## Gestion d'une clinique vétérinaire

### Low hanging fruit: The foregone revenue of elective surgeries

#### Des occasions à portée de la main : les recettes perdues des chirurgies non urgentes

Chris Doherty

Few treatments or procedures in veterinary medicine can be as shopped for as elective surgeries. Stories abound of receptionists fielding multiple “phone shoppers” per day, with potential clients inquiring about the costs of spays and neuters. As a result of this perceived competition, many hospitals have succumbed to downward pressure on the prices of these surgeries, in order to try to “win” these phone-shopping clients. At the same time, the inclusion of pre-operative blood work and intra-operative intravenous fluids has increased the value of these procedures. This combination of factors has led to a large number of hospitals surrendering potential revenue, as they attempt to offer low prices in tandem with high-quality surgical procedures to sway price sensitive pet owners.

Examining the results of the 2014 Provincial Economic Surveys sheds light on how different provinces across the nation offer and charge for elective surgeries. For the purpose of this article, we will focus on canine spays. The results were quite similar for canine neuters and feline spays; however, feline neuters bucked the trends seen with the other elective surgeries. The cost of a dog spay is adjusted to the cost of living in each province to make the comparison valid across Canada.

From province to province, the cost of a dog spay, adjusted for cost of living, varied widely, from a low of \$263.13 to a high of \$377.08. At first, it may be tempting to chalk this discrepancy up to differences in what is included with the surgery; certainly, a spay that incorporates pre-operative blood work and intra-operative IV fluids would be expected to be more costly than one that did not provide these benefits.

To glean these distinctions, the Provincial Economic Surveys asked veterinary hospitals to indicate the price they charge for

Peu de traitements ou interventions en médecine vétérinaire peuvent faire l'objet d'un magasinage autant que les chirurgies non urgentes. On parle souvent de réceptionnistes qui répondent à de multiples appels de «magasineurs» tous les jours où les clients potentiels se renseignent à propos du coût des stérilisations. Cette concurrence perçue a incité beaucoup de cliniques à céder à la pression pour réduire le tarif de ces chirurgies afin de tenter de convaincre ces clients. De même, l'inclusion des analyses sanguines préopératoires et des solutions intraveineuses intra-opératoires a augmenté la valeur de ces interventions. Cette combinaison de facteurs a incité un grand nombre de cliniques à abandonner des recettes potentielles de la clinique tandis qu'elles tentent d'offrir des tarifs bas conjugués à des interventions chirurgicales de grande qualité afin de convaincre les propriétaires économes.

L'examen des résultats des Sondages économiques provinciaux de 2014 présente la façon dont les différentes provinces offrent et facturent les chirurgies non urgentes. Pour les besoins du présent article, nous nous concentrerons sur les stérilisations canines. Les résultats étaient passablement semblables pour les castrations canines et les stérilisations félines. Cependant, les castrations félines allaient à l'encontre des tendances observées pour les autres chirurgies non urgentes. Le coût d'une stérilisation canine est ajusté au coût de la vie dans chaque province pour faire une comparaison valide à l'échelle du Canada.

D'une province à l'autre, le coût de la stérilisation d'un chien, ajusté en fonction du coût de la vie, variait grandement, d'un bas tarif de 263,13 \$ à un tarif maximum de 377,08 \$. De prime abord, il serait tentant d'expliquer cet écart par les différences des inclusions comprises dans la chirurgie. On devrait certes s'attendre

---

This article is provided as part of the CVMA Business Management Program, which is co-sponsored by IDEXX Laboratories, Petsecure Pet Health Insurance, Merck Animal Health, and Scotiabank.

Address all correspondence to the CVMA Business Management Committee; e-mail: [admin@cvma-acmv.org](mailto:admin@cvma-acmv.org)

Use of this article is limited to a single copy for personal study. Anyone interested in obtaining reprints should contact the CVMA office ([hbroughton@cvma-acmv.org](mailto:hbroughton@cvma-acmv.org)) for additional copies or permission to use this material elsewhere.

Le présent article est rédigé dans le cadre du Programme de gestion commerciale de l'ACMV, qui est cocommandité par IDEXX Laboratories, Petsecure Insurance, Merck Santé Animale et la Banque Scotia.

Veuillez adresser toute correspondance au Comité de la gestion commerciale de l'ACMV; courriel : [admin@cvma-acmv.org](mailto:admin@cvma-acmv.org)

L'usage du présent article se limite à un seul exemplaire pour étude personnelle. Les personnes intéressées à se procurer des réimpressions devraient communiquer avec le bureau de l'ACMV ([hbroughton@cvma-acmv.org](mailto:hbroughton@cvma-acmv.org)) pour obtenir des exemplaires additionnels ou la permission d'utiliser cet article ailleurs.



**Figure 1.** Canine ovariohysterectomy costs per province (NL – Newfoundland, PE – Prince Edward Island, NS – Nova Scotia, NB – New Brunswick, ON – Ontario, MB – Manitoba, SK – Saskatchewan, AB – Alberta, BC – British Columbia).

Coûts d'une ovariohystérectomie canine par province (T.-N. L. – Terre-Neuve, Î.-P.-É. – Île-du-Prince-Édouard, N.-É. – Nouvelle-Écosse, N.-B. – Nouveau-Brunswick, Ont. – Ontario, Man. – Manitoba, Sask. – Saskatchewan, Alb. – Alberta, C.-B. – Colombie-Britannique).

a routine canine spay, and whether blood work or IV fluids is included in this price. The results of the data collected is presented in Figure 1, outlining the percentage of hospitals in each province that offer pre-operative blood work and intra-operative IV fluids, as well as the cost-of-living adjusted price of a dog spay.

This figure illustrates the lack of an obvious relationship between the price of a spay procedure and the added benefits that are included. Many provinces charging lower fees are also the ones in which higher percentages of hospitals are offering both blood work and IV fluids.

As an example, both Alberta and British Columbia had lower spay prices (\$276.99 and \$275.09, respectively), while 8% of hospitals in Alberta and 18% in British Columbia included blood work, and 64% in Alberta and 61% in British Columbia included IV fluids. Conversely, Ontario had a cost-of-living adjusted spay price of \$377.08, with 21% of hospitals indicating that this included pre-operative blood work, and 72% indicating that this price encompassed IV fluids. Given how close the percentages of hospitals including blood work and IV fluids are in Ontario to Alberta and British Columbia, it would be expected that the cost-of-living adjusted spay price would be relatively similar across all three (Table 1).

This leads us to the obvious question, what is the cause of this price discrepancy? Simply put, there isn't a clear reason why some provinces choose to charge less while offering more. This foregone revenue, therefore, should be considered quite a low hanging fruit, particularly for those veterinary hospitals charging lower prices for elective surgeries while offering many added benefits, such as blood work and IV fluids. Through adjustments to their pricing, these hospitals could realize much more revenue without alienating a large base of their clients. The evidence pointing to the viability of this strategy is provided by those provinces charging higher cost of living adjusted spay prices, in tandem with blood work and IV fluids.

While it is tempting for veterinary hospitals to compete for clients based on price alone, a superior metric of distinction would be the value they offer their patrons. Certainly, some pet

à ce qu'une stérilisation qui comprend les analyses préopératoires et les solutions intraveineuses intra-opératoires soit plus coûteuse qu'une chirurgie qui n'inclut pas ces services.

Pour capturer ces distinctions, le Sondage économique provincial a demandé aux cliniques vétérinaires d'indiquer le prix qu'elles facturent pour une stérilisation canine de routine et si les analyses sanguines et les solutions intraveineuses sont comprises dans ce prix. Les résultats des données recueillies sont présentés à la figure 1 où l'on indique le pourcentage de cliniques dans chaque province qui offrent des analyses sanguines préopératoires et des solutions intraveineuses intra-opératoires ainsi que le prix ajusté au coût de la vie d'une stérilisation canine.

Cette figure illustre l'absence d'une relation évidente entre le prix d'une intervention de stérilisation et les services qui sont inclus. Beaucoup de provinces facturant des tarifs inférieurs sont aussi celles où l'on trouve les plus grands pourcentages de cliniques offrant les analyses sanguines et les solutions intraveineuses.

À titre d'exemple, l'Alberta et la Colombie-Britannique affichaient les tarifs les plus bas pour la stérilisation (276,99 \$ et 275,09 \$, respectivement), tandis que 8 % des cliniques de l'Alberta et 18 % des cliniques de la Colombie-Britannique incluait des analyses sanguines et 64 % en Alberta et 61 % en Colombie-Britannique incluait les solutions intraveineuses. À l'inverse, l'Ontario avait un tarif ajusté au coût de la vie de 377,08 \$ pour la stérilisation et 21 % des cliniques indiquaient que cela incluait les analyses sanguines préopératoires et 72 % signalaient que ce prix comprenait les solutions intraveineuses. Compte tenu de la proximité des pourcentages des cliniques qui incluait les analyses sanguines et les solutions intraveineuses en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique, on s'attendrait à ce que le prix d'une stérilisation ajusté au coût de la vie soit relativement semblable dans ces trois provinces (tableau 1).

Cela nous mène à la question évidente : quelle est la cause de cet écart de prix? Or, il n'y a pas de raison claire expliquant pourquoi certaines provinces choisissent de facturer moins tout en offrant plus. Par conséquent, les recettes perdues devraient être considérées comme des occasions facilement à portée de la main,

**Table 1/Tableau 1.** Cost-of-living adjusted spay price per province/Prix ajusté au coût de la vie pour une stérilisation par province

Province	Median canine spay price Tarif médian d'une stérilisation canine	Cost-of-living adjusted price Tarif ajusté au coût de la vie	Including blood work (%) Incluant les analyses sanguines (%)	Including IV fluids (%) Incluant les solutions intraveineuses (%)	Number of observations Nombre d'observations
NL/T.-N. L.	\$333.00	\$362.52	71	71	7
PE/Î.-P.-É.	\$233.75	\$263.13	0	75	4
NS/N.-É.	\$251.68	\$277.81	5	50	22
NB/N.-B.	\$284.70	\$333.30	36	27	11
ON/Ont.	\$392.33	\$377.08	21	72	193
MB/Man.	\$281.00	\$299.77	6	65	17
SK/Sask.	\$268.38	\$272.85	11	30	27
AB/Alb.	\$356.18	\$276.99	8	64	84
BC/C.-B.	\$272.88	\$275.09	18	61	77

NL — Newfoundland, PE — Prince Edward Island, NS — Nova Scotia, NB — New Brunswick, ON — Ontario, MB — Manitoba, SK — Saskatchewan, AB — Alberta, BC — British Columbia./T.-N. L. — Terre-Neuve, Î.-P.-É. — Île-du-Prince-Édouard, N.-É. — Nouvelle-Écosse, N.-B. — Nouveau-Brunswick, Ont. — Ontario, Man. — Manitoba, Sask. — Saskatchewan, Alb. — Alberta, C.-B. — Colombie-Britannique.

owners will be searching for the absolute lowest price. However, many others will be looking not for the lowest price, but the best value. These clients will be seeking a veterinary hospital that offers a high-quality surgery, with the added benefits they desire, at a reasonable price. At this point, many provinces are offering the high-quality surgery that clients expect, yet cutting themselves short when it comes to pricing. An increase in price, in tandem with staff strongly communicating the value of the procedures and associated benefits offered by their hospital, can result in higher revenue without pushback from clients. As the adage goes, price is only an issue in the absence of perceived value.

Notes: Cost-of-living adjusted prices were determined through use of the most recent Statistics Canada data on Average Household Expenditures, by Province. The Average Household Expenditure in each province was divided by the Average Household Expenditure of the nation as a whole, to determine the province-to-nation ratio. This ratio was then multiplied by the median price charged by practices in each province for a routine canine ovariohysterectomy of an immature 13.6 kg dog (as determined by the results of each respective Provincial Economic Survey), to determine the cost-of-living adjusted price in each province. <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l01/cst01/famil130a-eng.htm> ■

particulièrement pour les cliniques vétérinaires qui facturent des tarifs inférieurs pour les chirurgies non urgentes tout en offrant de nombreux services additionnels, comme les analyses sanguines et les solutions intraveineuses. En apportant des ajustements à leurs prix, ces cliniques pourraient générer beaucoup plus de recettes sans s'aliéner une grande partie de leur clientèle. La viabilité de cette stratégie est signalée par les provinces qui facturent des tarifs ajustés au coût de la vie supérieurs pour les stérilisations avec les analyses sanguines et les solutions intraveineuses.

Bien qu'il soit tentant pour les cliniques vétérinaires de faire concurrence en se basant uniquement sur les prix, un meilleur comparatif serait la valeur qu'ils offrent à leurs clients. Certes, certains propriétaires d'animaux de compagnie rechercheront le prix le plus bas absolu. Cependant, beaucoup d'autres ne rechercheront pas le prix le plus bas, mais le meilleur rapport qualité-prix. Ces clients rechercheront une clinique vétérinaire qui offre une chirurgie de haute qualité, avec les bénéfices additionnels qu'ils désirent, à un prix raisonnable. En ce moment, beaucoup de provinces offrent la chirurgie de grande qualité à laquelle s'attendent les clients, mais se privent de bénéfices en raison du

tarif facturé. Une hausse du tarif, conjuguée à un personnel qui communique avec persuasion la valeur des interventions et les services additionnels offerts par leur clinique, peut se traduire par une hausse du chiffre d'affaires sans que les clients ne manifestent de réticence. Comme dit l'adage, le prix n'est un problème qu'en l'absence de valeur perçue.

Nota : Les prix ajustés au coût de la vie ont été déterminés en se basant sur les plus récentes données de Statistique Canada sur les Dépenses moyennes des ménages, par province. Les dépenses moyennes des ménages dans chaque province ont été divisées par les dépenses moyennes des ménages du pays afin de déterminer le ratio province-pays. Ce ratio a ensuite été multiplié par le tarif médian facturé par les pratiques dans chaque province pour l'ovariohystérectomie canine de routine d'un chien non adulte de 13,6 kg (tel que déterminé par les résultats de chaque sondage économique provincial), afin de déterminer le tarif ajusté au coût de la vie dans chaque province. <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l02/cst01/famil130a-fra.htm> ■

