

Veterinary Practice Management

Gestion d'une pratique vétérinaire

Positive perceptions: Pet owners' attitudes towards veterinary medicine

Perceptions positives : opinions des propriétaires d'animaux à l'égard de la médecine vétérinaire

Chris Doherty

The past year has been a bumpy one for many veterinarians and their teams. Beyond the upheaval and disruption caused by the COVID-19 pandemic, veterinary hospitals have been inundated with patients, short on staff due to self-isolations and childcare concerns, and seemingly constantly scrambling just to keep up with their ever-expanding workload.

Simultaneously, many pet owners are facing higher stress, which can result in some of them being uncivil and lashing out while at a veterinary appointment. Though these incidents are unfortunate and unacceptable, it is worth remembering that most pet owners are extremely happy with and appreciative of their veterinary teams, and highly value the services provided.

Each year, the Ontario Veterinary Medical Association (OVMA) conducts a Survey of Pet Owners, to assess the attitudes, perceptions, spending patterns, and more, of Ontario's pet owning population. Although these results are derived from only one province, there is little to suggest that a typical pet owner in Ottawa is materially different from one in Vancouver, Calgary, Montreal, Halifax, or elsewhere in the nation. The 2021 survey received responses from 1021 pet owners, providing a robust dataset to assess.

One question from the survey asked pet owners to what degree they agreed or disagreed with statements about their veterinarian and veterinary hospitals; the results provide a

La dernière année a été mouvementée pour de nombreux médecins vétérinaires et leurs équipes. Au-delà des perturbations et des bouleversements causés par la pandémie de COVID-19, les établissements vétérinaires sont submergés de patients et à court de personnel en raison des périodes d'isolement et des problèmes de garde d'enfants, et les équipes vétérinaires se démènent pour composer avec leur charge de travail toujours croissante.

Simultanément, de nombreux propriétaires d'animaux sont confrontés à un stress plus élevé, ce qui peut amener certains d'entre eux à être impolis et à s'emporter durant une consultation. Bien que ces incidents soient malheureux et inacceptables, il faut se rappeler que la plupart des propriétaires d'animaux sont extrêmement satisfaits et reconnaissants envers leurs équipes vétérinaires et qu'ils apprécient grandement les services fournis.

Chaque année, l'OVMA (Ontario Veterinary Medical Association) mène un sondage auprès des propriétaires d'animaux pour évaluer les opinions, les perceptions, les habitudes de dépenses et d'autres caractéristiques de la population ontarienne de propriétaires d'animaux. Même si ces résultats ne proviennent que d'une seule province, on peut présumer que le propriétaire d'animal typique d'Ottawa n'est pas tellement différent de celui de Vancouver, de Calgary, de Montréal, de Halifax ou d'ailleurs au pays. Au total, 1021 propriétaires d'animaux ont répondu

Dr. Doherty is a graduate of the Ontario Veterinary College and he works as an economic analyst for the Ontario Veterinary Medical Association.

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 Advisory Group; e-mail: 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) for additional copies or permission to use this material elsewhere.

Le Dr Doherty est diplômé de l'Ontario Veterinary College et travaille en tant qu'analyste économique pour l'Ontario Veterinary Medical Association.

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

Veuillez adresser toute correspondance au Groupe consultatif de la gestion commerciale de l'ACMV (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) pour obtenir des exemplaires additionnels ou la permission d'utiliser cet article ailleurs.

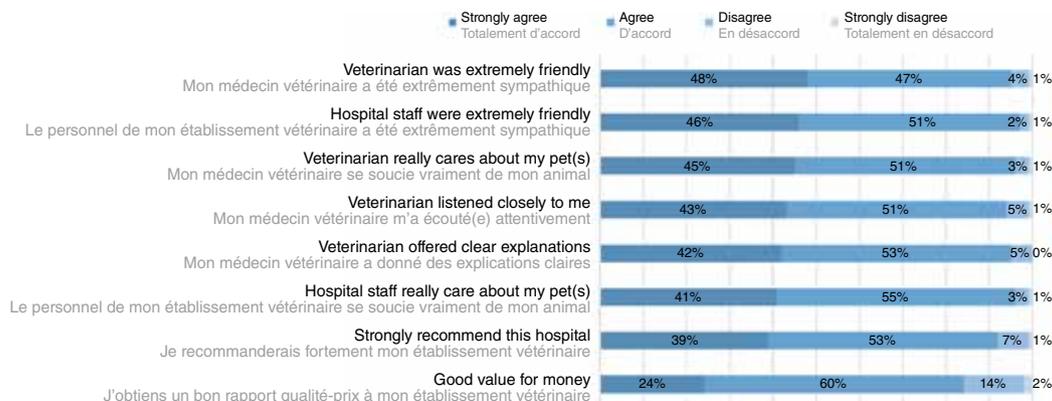


Figure 1. Agreement with statements on last veterinary visit from the 2021 Pet Owner Survey.
Accord ou désaccord des propriétaires d'animaux avec divers énoncés concernant leur dernière visite à leur établissement vétérinaire, selon les réponses au sondage de 2021.

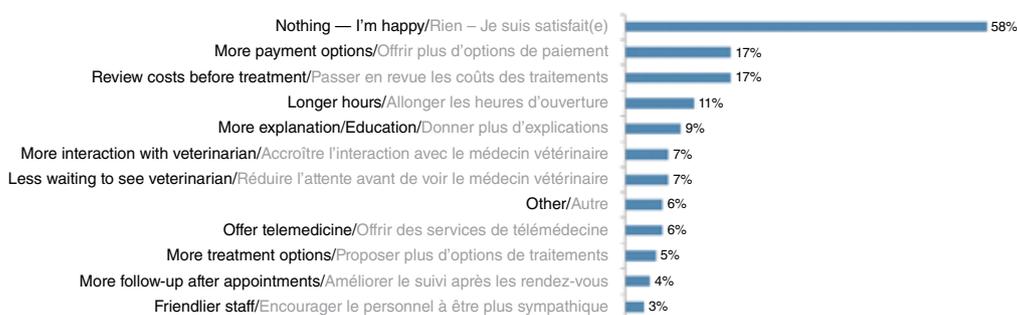


Figure 2. What else could your veterinarian and/or clinic do to improve you and your pet's experience at the veterinarian?/Que pourrait faire votre médecin vétérinaire ou le personnel de votre établissement vétérinaire pour améliorer votre expérience et celle de votre animal lors de vos visites?

resoundingly affirmative appraisal. Nearly every respondent strongly agreed or agreed that their veterinarian and team were extremely friendly, truly cared about their pets, listened attentively, and explained things clearly. Fully 92% stated they would strongly recommend their hospital, and 84% agreed that their veterinarian provided good value for the money spent (Figure 1).

When pet owners were asked to provide suggestions on what could be done to ameliorate their visit to the veterinarian, most simply indicated that nothing came to mind — they were already delighted with the experience. Of those who did have suggestions for improvements, many hinged on prices, although primarily around providing options for payment, such as Wellness Plans, and reviewing the costs of proposed treatments, so as to avoid sticker shock when presented with the bill (Figure 2).

Another encouraging finding was that pet owners hold favorable opinions not only towards their veterinarians, but also of the services and procedures provided. When asked to weigh various medical procedures by how important they felt each was to their pet's health, most pet owners felt that all of them were very or somewhat important. Perhaps unsurprisingly, elective surgeries were regarded as the most important procedure, with 86% of pet owners ranking them as such. However, annual vaccinations, checkups, and parasite prevention were also perceived as important by most respondents. Pet owners, by and large,

au sondage de 2021, et ont ainsi fourni un bon ensemble de données à évaluer.

Une des questions du sondage demandait aux propriétaires d'animaux dans quelle mesure ils étaient en accord ou en désaccord avec différents énoncés concernant leur médecin vétérinaire et leur établissement vétérinaire, et les résultats sont très positifs. Presque tous les répondants étaient d'accord ou totalement d'accord pour dire que leur médecin vétérinaire et les membres de leur équipe vétérinaire étaient extrêmement sympathiques, se souciaient vraiment de leurs animaux de compagnie, écoutaient attentivement et expliquaient les choses clairement. Au total, 92 % des répondants ont déclaré qu'ils recommanderaient fortement leur établissement vétérinaire, et 84 % ont convenu que leur médecin vétérinaire offrait un bon rapport qualité-prix (Figure 1).

Lorsqu'on a demandé aux propriétaires d'animaux de donner des suggestions sur ce qui pourrait être fait pour améliorer leur visite chez le médecin vétérinaire, la plupart ont dit que rien ne leur venait à l'esprit et qu'ils étaient très satisfaits de leur expérience. Ceux qui ont fait des suggestions ont surtout mentionné l'aspect des coûts, plus particulièrement offrir des options de paiement, comme dans le cadre d'un plan de bien-être, et passer en revue les coûts des traitements proposés afin d'éviter les surprises au moment de se faire présenter la facture et le montant total (Figure 2).

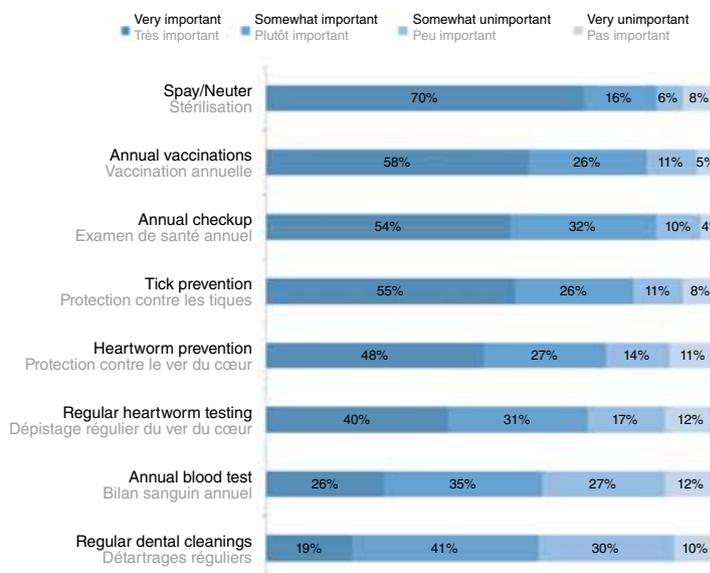


Figure 3. Importance of various medical procedures to pet(s) health.
Importance de divers soins et services médicaux pour la santé des animaux de compagnie.



Figure 4. Please rate your curbside visit experience at the veterinarian during this past year.
Évaluation de l'expérience de visite vétérinaire sans accès à l'intérieur de l'établissement vétérinaire au cours de la dernière année.

seem to understand that these are crucial in maintaining their pet's health and well-being (Figure 3).

Finally, a new question added to this year's survey sought to examine how pet owners perceived the experience of curbside veterinary medicine, whereby animals are brought into the hospital while the pet owner waits outside. This measure was introduced in response to the pandemic, to minimize contact between veterinary teams and their clients. Although obviously beneficial from a public health perspective, having to examine their pet while they wait in the parking lot, and communicating over the telephone without the benefit of non-verbal cues can introduce additional friction to the experience.

Despite this, many pet owners had relatively positive things to say about the experience. Some (14%) were very happy with it, describing curbside medicine as great, whereas another 33% felt that it was good given the circumstances. Some were a touch less enthusiastic, feeling that curbside medicine was either satisfactory, or OK but would prefer in-clinic medicine; this group seemingly understood the need for these measures, although would be glad to see normal practice return. Only 6% stated that they did not like curbside medicine (Figure 4).

In their recent book, *The Power of Bad*, social psychologist Roy Baumeister and journalist John Tiernay explained that it typically takes a person 4 positive experiences to outweigh the

Un autre constat encourageant est que les propriétaires d'animaux ont des opinions favorables non seulement à l'égard de leurs médecins vétérinaires, mais aussi à l'égard des soins et des services fournis. Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer divers soins et services médicaux en fonction de leur importance pour la santé de leur animal, la plupart des répondants ont estimé que tous les soins et services étaient très importants ou plutôt importants. Sans surprise, les chirurgies électorales étaient considérées comme les interventions les plus importantes (86 %). L'examen annuel, la vaccination et la protection contre les parasites sont également perçus comme étant importants par la plupart des répondants. Dans l'ensemble, les propriétaires d'animaux semblent comprendre que ces soins et services sont essentiels au maintien de la santé et du bien-être de leur animal (Figure 3).

Enfin, une nouvelle question ajoutée au sondage cette année visait à examiner comment les propriétaires d'animaux percevaient l'expérience de la médecine vétérinaire durant la pandémie avec la prise en charge de l'animal à l'extérieur des cliniques pour réduire les contacts entre les équipes vétérinaires et les clients. Même si ce changement était nécessaire et bénéfique du point de vue de la santé publique, pour les clients, devoir attendre dans le stationnement pendant l'examen de leurs animaux et communiquer par téléphone en perdant les indices

impacts of 1 negative experience. For veterinarians, there may be no way to completely avoid that irate client who dampens the day. But hopefully, with most pet owners holding their veterinary teams in high esteem, there will be far more than 4 positive interactions against every not so great one. ■

non verbaux peut introduire des frictions supplémentaires dans l'expérience.

Malgré cela, de nombreux propriétaires d'animaux ont eu des commentaires relativement positifs. Certains (14 %) ont été très satisfaits de leur expérience, la qualifiant d'excellente, tandis que 33 % ont dit avoir eu une bonne expérience compte tenu des circonstances. D'autres étaient un peu moins enthousiastes, estimant que leur expérience avait été acceptable ou précisant qu'elle avait été correcte mais qu'ils préfèrent la médecine vétérinaire en clinique; ainsi, ces gens ont compris la nécessité des mesures mises en place mais seraient heureux de voir revenir la pratique normale. Seulement 6 % des répondants ont déclaré qu'ils n'avaient pas aimé la médecine vétérinaire avec prise en charge des animaux à l'extérieur de l'établissement (Figure 4).

Dans leur récent livre intitulé *The Power of Bad*, le socio-psychologue Roy Baumeister et le journaliste John Tiernay ont expliqué qu'il faut généralement quatre expériences positives pour contrebalancer l'impact d'une expérience négative. Pour les médecins vétérinaires, il n'y a peut-être aucun moyen d'éviter complètement le client mécontent qui gâche la journée. Mais comme la plupart des propriétaires d'animaux tiennent leur équipe vétérinaire en haute estime, on peut s'attendre à ce qu'il y ait bien plus que quatre interactions positives pour faire oublier chaque interaction qui l'est moins. ■

