

Veterinary Practice Management

Gestion d'une clinique vétérinaire

The response across Canada: Highlights of the National COVID-19 Survey

Faits saillants du sondage national sur la COVID-19 au Canada

Chris Doherty

The COVID-19 pandemic, which began to take hold in Canada in mid-March, drastically altered many aspects of life for nearly everyone. Events were cancelled, businesses closed, and gatherings prohibited, to name but a few of the repercussions. The pandemic, and need for physical distancing, also reshaped the way that veterinarians across the country practiced medicine.

In an effort to quantify the steps that veterinary hospitals took in the interest of public health, as well as the impacts to their businesses, the CVMA and OVMA partnered with Merck Animal Health, Associated Veterinary Purchasing Co. Ltd., Purina Pro Plan Veterinary Diets, Royal Bank of Canada, and Veterinary Purchasing and Western Drug Distribution Center Limited to conduct a national survey of veterinarians.

Running from June 22 to July 3, 2020, the survey received a total of 1126 responses, providing much insight into exactly how veterinarians were dealing with the changing world they faced. Please note that Prince Edward Island and Newfoundland and Labrador are excluded from tables due to insufficient completed surveys from these provinces.

One of the most encouraging findings from the survey was the extent to which veterinarians across the nation had taken seriously the pandemic and adjusted their operations in response. When asked which measures they or their hospital had taken at any point over the course of the pandemic, most

La pandémie de COVID-19, qui a commencé à prendre de l'ampleur au Canada à la mi-mars, a radicalement modifié de nombreux aspects de la vie de pratiquement tout le monde. L'annulation d'événements, la fermeture d'entreprises et l'interdiction des rassemblements ne sont que quelques exemples de ses nombreuses répercussions. La pandémie a également transformé la façon de travailler des médecins vétérinaires du pays, notamment en raison de la consigne de distanciation physique imposée pour freiner sa propagation.

Afin de quantifier les mesures prises par les établissements vétérinaires pour protéger la santé publique et les impacts de ces mesures sur les entreprises vétérinaires, l'ACMV et l'OVMA ont établi un partenariat avec Merck Santé animale, Associated Veterinary Purchasing Co. Ltd., Purina Pro Plan Veterinary Diets, la Banque Royale du Canada, Veterinary Purchasing et Western Drug Distribution Center Limited pour mener un sondage national auprès des médecins vétérinaires.

Réalisé du 22 juin au 3 juillet 2020, le sondage a reçu un total de 1126 réponses fournissant beaucoup d'information sur la façon dont les médecins vétérinaires composent avec la situation en constante évolution à laquelle ils sont confrontés. Veuillez noter que les provinces de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve-et-Labrador sont exclues des tableaux des résultats en raison du nombre insuffisant de répondants de ces provinces.

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.

Table 1/ Tableau 1. Over the course of the pandemic, which measures did you and/or your hospital implement at any point?/Au cours de la pandémie, quelles mesures ont été mises en œuvre à quelque moment que ce soit, par vous ou dans votre établissement vétérinaire?

	Canada	AB Alb.	BC C.-B.	MB Man.	NB N.-B.	NS N.-É.	ON Ont.	QC Qc	SK Sask.
Emergency care only/Prestation de soins urgents seulement	61%	27%	40%	36%	56%	81%	79%	65%	34%
Postponing immature animal examinations/vaccines Report des examens et de la vaccination des animaux immatures	20%	11%	12%	14%	11%	54%	21%	41%	15%
Postponing mature animal examinations/vaccines Report des examens et de la vaccination des animaux matures	79%	59%	73%	78%	78%	91%	87%	73%	61%
Postponing elective surgeries/Report des chirurgies électives	81%	56%	76%	64%	100%	93%	91%	69%	56%
Curbside animal drop-off Prise en charge de l'animal à l'extérieur de l'établissement	87%	88%	84%	86%	67%	89%	91%	55%	78%
Utilizing telemedicine/Utilisation de la télémedecine	70%	56%	55%	56%	67%	76%	81%	55%	61%
Curbside pickup of diets/pharmaceuticals Service de cueillette à l'auto pour la nourriture et les médicaments	90%	85%	89%	86%	100%	93%	95%	51%	83%
Home delivery of diets/pharmaceuticals Livraison à domicile de la nourriture et des médicaments	32%	20%	31%	25%	11%	33%	38%	20%	20%
Limiting Client Entry to Hospital Restriction de l'accès des clients à l'intérieur de l'établissement	90%	88%	88%	92%	89%	91%	92%	67%	85%
Increasing cleaning/disinfecting Augmentation du nettoyage et de la désinfection	95%	96%	98%	89%	100%	94%	96%	76%	90%
Contactless payments/Paiement sans contact	89%	84%	92%	83%	100%	91%	93%	67%	76%
Screening clients for illness/travel Questions aux clients concernant les voyages ou les symptômes de maladie	77%	72%	81%	72%	89%	69%	80%	51%	83%
Asking clients to wear masks Port du masque exigé pour les clients	60%	59%	51%	67%	67%	67%	64%	55%	39%
Use of personal protective equipment by veterinary team Utilisation d'équipement de protection individuelle par l'équipe vétérinaire	84%	79%	84%	75%	67%	85%	88%	71%	61%
Minimizing contact during farm/mobile calls Réduction des contacts pendant les visites à la ferme/chez les clients	17%	22%	20%	25%	11%	20%	12%	16%	41%
Utilizing lowest risk client on farm/mobile calls Aide du client le moins à risque lors des visites à la ferme/chez les clients	10%	14%	10%	8%	11%	15%	8%	6%	15%
None of the above/Aucune de ces mesures	1%	0%	0%	3%	0%	2%	0%	2%	0%
Other/Autre	6%	10%	6%	6%	22%	7%	4%	6%	10%

AB — Alberta; BC — British Columbia; MB — Manitoba; NB — New Brunswick; NS — Nova Scotia; ON — Ontario; QC — Quebec; SK — Saskatchewan.

Alb. — Alberta; C.-B. — Colombie-Britannique; Man. — Manitoba; N.-B. — Nouveau-Brunswick; N.-É. — Nouvelle-Écosse; Ont. — Ontario; Qc — Québec; Sask. — Saskatchewan.

respondents indicated that they had implemented dramatic changes (Table 1).

Nearly all veterinary respondents undertook increased cleaning, limited entry to their hospital, utilized contactless payment methods, and implemented curbside animal drop-off. Many others took steps such as postponing appointments and surgeries, providing curbside pick-up of dietary and pharmaceutical products, or limiting their practice to emergency or urgent care only.

It should also be noted that, when limited to mixed, large, and mobile veterinarians, the percentage of those minimizing contact and using the lowest risk client for restraint during farm/mobile calls was significantly higher; these figures are artificially decreased (Table 1) due to the high number of small animal veterinarians who responded to the survey.

Staffing during the pandemic was another challenge many veterinary hospitals faced. At first, the worry was over business slowdowns and potential layoffs or terminations, but the introduction of government programs, such as the Canada Emergency Wage Subsidy (CEWS) helped to quell these concerns (Table 2).

Across Canada, only 14% of veterinarians indicated that they had laid off staff over the course of the pandemic. Of the 12%

L'une des conclusions les plus encourageantes du sondage est que les médecins vétérinaires du pays ont pris la pandémie au sérieux et ajusté leurs activités en conséquence. Lorsqu'on leur a demandé quelles mesures avaient été prises par eux-mêmes ou dans leur établissement vétérinaire à quelque moment que ce soit au cours de la pandémie, la plupart des répondants ont indiqué que des changements majeurs avaient été effectués (tableau 1).

Presque tous les répondants ont augmenté le nettoyage, restreint l'entrée des clients dans leur établissement, utilisé des méthodes de paiement sans contact et pris en charge les animaux à l'extérieur de la clinique. Beaucoup ont aussi pris d'autres mesures, comme le report des consultations et des interventions chirurgicales, le service de cueillette à l'auto pour la nourriture et les médicaments et la prestation de soins urgents seulement.

Il convient également de noter que, si on ne tient compte que des vétérinaires en pratique mixte, en pratique des grands animaux ou en pratique mobile, le pourcentage de répondants qui veillaient à réduire les contacts avec les clients ou à obtenir l'aide du client le moins à risque pour les contentions lors des visites à la ferme ou à domicile était significativement plus élevé; les pourcentages pour ces mesures sont artificiellement diminués (tableau 1) en raison du nombre élevé de médecins

Table 2/Tableau 2. Have you and/or your hospital altered staffing?/La pandémie a-t-elle eu un impact sur la gestion du personnel dans votre établissement vétérinaire?

	Canada	AB Alb.	BC C.-B.	MB Man.	NB N.-B.	NS N.-É.	ON Ont.	QC Qc	SK Sask.
No — All staff healthy/working as normal Non. Tout le personnel est en bonne santé/travaille normalement.	36%	39%	30%	47%	44%	19%	36%	31%	41%
Lost staff to self-isolation/illness/child-care responsibilities, etc. On a perdu du personnel pour des raisons d'auto-isolement, de maladie, de garde d'enfants, etc.	46%	36%	53%	33%	11%	43%	50%	38%	44%
Laid off staff due to business slowdown Du personnel a dû être mis à pied en raison du ralentissement des activités.	14%	17%	13%	11%	11%	46%	10%	26%	0%
Reduced staff hours due to business slowdown Les heures du personnel ont dû être réduites en raison du ralentissement des activités.	19%	18%	18%	14%	33%	44%	16%	36%	10%
Split staff into separate teams Le personnel a été divisé en équipes distinctes.	21%	22%	11%	25%	22%	52%	19%	33%	22%
Staff working from home/remotely Le personnel a travaillé à domicile ou à distance.	15%	14%	15%	11%	0%	11%	16%	13%	24%
Other/Autre	12%	13%	20%	11%	22%	11%	10%	13%	12%

AB — Alberta; BC — British Columbia; MB — Manitoba; NB — New Brunswick; NS — Nova Scotia; ON — Ontario; QC — Quebec; SK — Saskatchewan.
Alb. — Alberta; C.-B. — Colombie-Britannique; Man. — Manitoba; N.-B. — Nouveau-Brunswick; N.-É. — Nouvelle-Écosse; Ont. — Ontario; Qc — Québec; Sask. — Saskatchewan.

who indicated an “other” response, many specified that they had actually hired additional staff to allow for greater distancing from clients on farm calls, or to assist with the increased time requirements of many of the measures they had implemented to deal with the pandemic. Rather, the concern that arose was with the 46% of veterinarians who indicated that they had lost staff because of self-isolation, illness, and particularly child-care responsibilities. With schools and daycares closed, camps cancelled, and people supposed to be isolating from others as much as possible, many veterinary staff were left with few alternatives but to remain out of work so they could supervise their children.

It was unavoidable that the pandemic and measures to mitigate its spread would have repercussions on veterinarians' businesses. While April marked the depths of the lockdown, things were certainly not back to normal by May.

Over half of all respondents indicated that their revenues would be down in May 2020, compared to May 2019 (Table 3). Despite this, reassuringly, another 16% had a May this year that was consistent with last year, while 20% indicated their revenues had grown year over year. Of the 12% who indicated an “other” response, nearly all explained that they did not know what the revenue of their hospital was in May 2020.

The picture continued to improve in June, with only a quarter of respondents indicating that revenues would be down from June 2019 (Table 4). Well over half, at 66%, expressed that their revenues in June 2020 would be consistent, or increased, from 2019. While some of this is without doubt due to demand for veterinary services that has been pushed back from the more sweeping lockdowns in March and April, it is nonetheless encouraging to see veterinary hospitals rebound so rapidly.

Finally, veterinarians were asked if they had, at any point during the pandemic, qualified for the CEWS (Table 5). This program would cover up to 75% of an employee's wage, to a maximum of \$847 per week (approximately \$44 000 per year, or

vétérinaires en pratique des animaux de compagnie qui ont répondu au sondage.

La gestion du personnel pendant la pandémie a été un autre défi auquel de nombreux établissements vétérinaires ont été confrontés. Au début, les principales préoccupations concernaient le ralentissement des activités et les mises à pied et les licenciements, mais l'introduction de programmes gouvernementaux, comme la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC), a contribué à apaiser ces inquiétudes (tableau 2).

Seulement 14 % des répondants ont indiqué que du personnel de leur établissement a dû être mis à pied au cours de la pandémie. Parmi les 12 % qui ont indiqué « Autre » comme réponse, beaucoup ont précisé qu'ils avaient en fait embauché du personnel supplémentaire pour permettre une plus grande distanciation avec les clients lors des visites à la ferme ou pour compenser le temps consacré à l'application des nombreuses mesures mises en œuvre pour faire face à la pandémie. La statistique plus préoccupante concernait les 46 % de médecins vétérinaires qui ont indiqué avoir perdu du personnel en raison de l'auto-isolement, de la maladie et, souvent, des responsabilités de garde d'enfants. Comme de nombreuses écoles et garderies étaient fermées, des camps de jour étaient annulés et les gens devaient s'isoler autant que possible des autres, de nombreux médecins vétérinaires ont dû cesser de travailler pour pouvoir s'occuper de leurs enfants.

Il était inévitable que la pandémie et les mesures visant à atténuer sa propagation aient des répercussions sur les entreprises vétérinaires. Même si le mois d'avril a marqué l'apogée du confinement, les choses n'étaient pas revenues à la normale en mai.

Plus de la moitié des répondants ont indiqué que leurs revenus avaient baissé en mai 2020 par rapport à mai 2019 (tableau 3). Malgré cela, de manière rassurante, 16 % ont connu un mois de mai 2020 équivalent à celui de l'année dernière, tandis que 20 % ont indiqué que leurs revenus avaient augmenté cette année par rapport à l'an dernier. Parmi les 12 % qui ont

Table 3/ Tableau 3. How do you anticipate your and/or your hospital's revenues will be for May?/Quelles sont vos prédictions concernant vos revenus ou les revenus de votre établissement vétérinaire pour mai?

	Canada	AB Alb.	BC C.-B.	MB Man.	NB N.-B.	NS N.-É.	ON Ont.	QC Qc	SK Sask.
Consistent with May 2019 Comme en mai 2019	16%	23%	17%	29%	0%	4%	13%	8%	35%
Increased from May 2019 Augmentation par rapport à mai 2019	20%	34%	22%	23%	33%	11%	14%	15%	30%
Decreased from May 2019 by 30% or less Diminution de 30 % ou moins par rapport à mai 2019	40%	22%	42%	31%	56%	55%	46%	59%	10%
Decreased from May 2019 by 30% or more Diminution de 30 % ou plus par rapport à mai 2019	12%	5%	11%	6%	0%	11%	16%	10%	0%
Other/Autre	12%	16%	8%	11%	11%	19%	11%	8%	25%

AB — Alberta; BC — British Columbia; MB — Manitoba; NB — New Brunswick; NS — Nova Scotia; ON — Ontario; QC — Quebec; SK — Saskatchewan.
Alb. — Alberta; C.-B. — Colombie-Britannique; Man. — Manitoba; N.-B. — Nouveau-Brunswick; N.-É. — Nouvelle-Écosse; Ont. — Ontario; Qc — Québec; Sask. — Saskatchewan.

Table 4/ Tableau 4. How do you anticipate your and/or your hospital's revenues will be for June?/Quelles sont vos prédictions concernant vos revenus ou les revenus de votre établissement vétérinaire pour juin?

	Canada	AB Alb.	BC C.-B.	MB Man.	NB N.-B.	NS N.-É.	ON Ont.	QC Qc	SK Sask.
Consistent with June 2019 Comme en juin 2019	30%	35%	34%	34%	11%	25%	27%	24%	44%
Increased from June 2019 Augmentation par rapport à juin 2019	36%	36%	31%	23%	56%	38%	37%	29%	38%
Decreased from June 2019 by 30% or less Diminution de 30 % ou moins par rapport à juin 2019	21%	13%	23%	32%	22%	26%	22%	37%	3%
Decreased from June 2019 by 30% or more Diminution de 30 % ou plus par rapport à juin 2019	4%	3%	6%	0%	11%	0%	6%	0%	0%
Other/Autre	9%	13%	6%	11%	0%	11%	8%	10%	15%

AB — Alberta; BC — British Columbia; MB — Manitoba; NB — New Brunswick; NS — Nova Scotia; ON — Ontario; QC — Quebec; SK — Saskatchewan.
Alb. — Alberta; C.-B. — Colombie-Britannique; Man. — Manitoba; N.-B. — Nouveau-Brunswick; N.-É. — Nouvelle-Écosse; Ont. — Ontario; Qc — Québec; Sask. — Saskatchewan.

Table 5/ Tableau 5. Have you qualified for the Canada Emergency Wage Subsidy (75% wage subsidy) at any point during the pandemic?/Votre établissement vétérinaire a-t-il été admissible à la Subvention salariale d'urgence du Canada (subvention salariale de 75 %) à un moment quelconque de la pandémie?

	Canada	AB Alb.	BC C.-B.	MB Man.	NB N.-B.	NS N.-É.	ON Ont.	QC Qc	SK Sask.
Yes/Oui	33%	24%	26%	20%	50%	30%	41%	25%	17%
No/Non	67%	76%	74%	80%	50%	70%	59%	75%	83%

AB — Alberta; BC — British Columbia; MB — Manitoba; NB — New Brunswick; NS — Nova Scotia; ON — Ontario;
QC — Quebec; SK — Saskatchewan./Alb. — Alberta; C.-B. — Colombie-Britannique; Man. — Manitoba;
N.-B. — Nouveau-Brunswick; N.-É. — Nouvelle-Écosse; Ont. — Ontario; Qc — Québec; Sask. — Saskatchewan.

75% of the annual salary of an employee making approximately \$59 000 per year).

In order to qualify for this program, veterinarians had to show that their revenues had declined by at least 15% in March 2020 from either March 2019 or the average of January and February 2020, and by at least 30% in April, May, and June 2020 from the same month in 2019 or the average of January and February 2020.

Despite physical distancing, urgent-care only provisions, curbside drop-off, missing staff, and all the other difficulties faced, only 1/3 of veterinarians across Canada ended up qualifying for CEWS throughout the pandemic.

Overall, the results of this survey paint a picture of a profession that took immediate and appropriate action in response to a public health emergency and has overcome significant disruption without suffering grievous damage to revenue and businesses.

répondu « Autre », presque tous ont expliqué qu'ils ne savaient pas quels étaient les revenus de leur établissement en mai 2020.

La situation a continué de s'améliorer en juin : seulement le quart des répondants ont indiqué que les revenus seraient en baisse par rapport à juin 2019 (tableau 4). La majorité des répondants (66 %) ont déclaré que les revenus en juin 2020 seraient équivalents ou supérieurs à ceux de juin 2019. Même si cela s'explique sans doute en partie par la demande de services vétérinaires qui a été repoussée en raison des restrictions plus importantes en mars et en avril, il est néanmoins encourageant de voir les établissements vétérinaires rebondir si rapidement.

Enfin, on a demandé aux médecins vétérinaires si leur établissement avait été, à un moment quelconque de la pandémie, admissible à la SSUC (tableau 5). Ce programme visait à couvrir jusqu'à 75 % du salaire des employés, pour un maximum de 847 \$ par semaine par employé (environ 44 000 \$ par année ou

While COVID-19 is not yet entirely in the rear-view mirror, this should provide a great deal of confidence in the resilience of the Canadian veterinary profession.

Thank you again to Merck Animal Health, Associated Veterinary Purchasing Co. Ltd., Purina Pro Plan Veterinary

Diets, Royal Bank of Canada, Veterinary Purchasing and Western Drug Distribution Center Limited, and all the veterinarians and veterinary staff who responded to the survey. ■

75 % du salaire annuel d'un employé gagnant environ 59 000 \$ par année).

Pour être admissible à ce programme, l'établissement vétérinaire devait prouver que ses revenus avaient diminué d'au moins 15 % en mars 2020 par rapport à mars 2019 ou à la moyenne de janvier et février 2020, et d'au moins 30 % en avril, mai et juin 2020 par rapport au même mois en 2019 ou à la moyenne de janvier et février 2020.

Malgré la distanciation physique, la prestation de soins urgents seulement, la prise en charge des animaux à l'extérieur de l'établissement, le manque de personnel et toutes les autres difficultés rencontrées, seulement le tiers des répondants ont eu droit à la SSUC durant la pandémie.

Dans l'ensemble, les résultats de ce sondage indiquent que la profession vétérinaire a pris des mesures immédiates et appropriées en réponse à l'urgence de santé publique et a surmonté des perturbations importantes sans trop de dommages aux revenus ni aux entreprises. Bien que la COVID-19 ne soit pas encore derrière nous, ces résultats suscitent une grande confiance envers la résilience de la profession vétérinaire canadienne.

Nous remercions encore Merck Santé animale, Associated Veterinary Purchasing Co. Ltd., Purina Pro Plan Veterinary Diets, la Banque Royale du Canada, Veterinary Purchasing et Western Drug Distribution Center Limited, ainsi que tous les médecins vétérinaires et membres du personnel vétérinaire qui ont répondu au sondage. ■

