

President's Message

Le mot de la présidente



Value our RVTs

Appréciations nos TVA

I distinctly remember the year that I was on call for our city hospitals during an Easter weekend. I was prepared for gastroenteritis, toxicities and the usual assortment of holiday cases. Surprisingly, the prize for most frequent case type went to blocked cats that weekend. It was hour 14 of a very long Sunday. I had just finished catheterizing my 5th cat of the weekend, as a 6th one came through the front doors. Exhausted, slightly hungry and smelling somewhat like a litter box, I sat down and opened the patient file. At that moment I heard the registered veterinary technician (RVT) bring the distraught client into the exam room and begin the appointment. By the time I entered the exam room, the owner was calm and even had a small smile on her face.

Upon reflection, I know that it was the expertise, compassion and dedication of the technicians that got not only myself, but our clients through that weekend and many others. CVMA past-president, **Terri Chotowetz**, wrote a President's Message last year calling technicians unsung heroes, and I wholeheartedly agree. I'm no longer in general practice and have moved to industry, but as I travel throughout Canada visiting hospitals, the positive influence that technicians have is even more clear. Most veterinarians acknowledge that registered veterinary technicians are an essential member of the hospital team, yet we may not truly understand the significant contribution they make to our daily lives.

This year, the Ontario Association of Veterinary Technicians (OAVT) commissioned a study exploring the value that registered veterinary technicians bring to Ontario companion animal practices (1). This was the first study of its kind in Canada; 163 managing employees and practice owners spanning all geographic regions in Ontario participated, and the result was a significant economic pattern. For instance, for each additional RVT per veterinarian, gross revenues increased by over \$78 000 per veterinarian. Of course, there would be a threshold reached where the ratio of RVTs to veterinarians

Je me rappelle clairement l'année où j'étais de garde dans nos cliniques de la ville durant la fin de semaine de Pâques. J'étais préparée pour les gastro-entérites, les toxicités et les cas habituels des périodes fériées. Fait surprenant, ce sont les chats bloqués qui ont récolté le prix du cas le plus fréquent pendant la fin de semaine. Nous étions à la quatorzième heure d'un très long dimanche et je venais de placer un cathéter sur mon cinquième chat de la fin de semaine, tandis qu'un sixième franchissait le seuil de la clinique. Constatant que j'étais épuisée, que mon estomac commençait à gronder et que je dégageais des odeurs de litière, je me suis installée à mon bureau pour consulter le dossier du patient. À ce moment, j'ai entendu le technicien vétérinaire agréé (TVA) qui avait emmené la cliente affolée dans la salle d'examen et avait déjà entamé le rendez-vous. À mon arrivée dans la salle d'examen, la cliente était calme et affichait même un sourire.

À bien y réfléchir, je sais que c'est l'expertise, la compassion et le dévouement des techniciens qui nous a permis, à moi et à nos clients, de traverser cette fin de semaine et bien d'autres par la suite. L'an dernier, la présidente sortante de l'ACMV, **Terri Chotowetz**, a rédigé un mot de la présidente qualifiant les techniciens de héros méconnus et je suis entièrement d'accord. Je n'exerce plus en pratique générale car je travaille maintenant dans l'industrie, mais, durant mes visites dans les cliniques vétérinaires, je peux y observer encore plus clairement l'influence des techniciens. La plupart des médecins vétérinaires reconnaissent que les techniciens vétérinaires sont des membres essentiels de l'équipe de la clinique, mais nous ne comprenons peut-être pas vraiment leur contribution importante dans notre vie quotidienne.

Cette année, l'Ontario Association of Veterinary Technicians (OAVT) a commandé une étude qui a exploré la valeur des techniciens vétérinaires dans les cliniques pour animaux de compagnie de l'Ontario (1) et il s'agissait de la première étude en son genre au Canada. Grâce à la participation de

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.

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.

would not make financial sense, but this statistic is powerful, nonetheless. Another interesting finding is that the more RVTs are paid per hour, the higher the clinic gross annual revenue per veterinarian. Clinics that paid an RVT greater than \$21 per hour earned \$122 342 more gross revenue per veterinarian per year (this statistic was calculated after controlling for the effect that geographic location has on practice revenue).

The OAVT study highlights substantial economic benefits to fully utilizing an RVT. Another benefit is that popular buzz term, work-life balance. By delegating tasks that are not related to a veterinarian's primary role, the veterinarian can focus on using his/her medical and surgical skills. Almost 25% of clinics in the OAVT study reported that their veterinarians often or always perform RVT duties. Delegate appropriately and the result is more free time spent on other endeavors that bring you joy, instead of spending extra time outside of regular work hours writing files and calling clients back at the end of the day.

There was one other finding in the OAVT study that didn't surprise me: 80% of respondents found it difficult to hire RVTs. In conversations with veterinarians across the country, the frustration of a workforce shortage has been voiced time and time again. I wonder if the hospitals at which veterinarians are performing RVT tasks are doing this because they want to, or because there is no other alternative? There is no cookie-cutter solution to the workforce shortage, nor for retention of a

great RVT. Location is always one of the biggest restrictions. A hospital location may be more rural than an RVT wants, or the cost of living may be too expensive for them to accept employment in a city hospital. Location is simply one variable that is out of our control. Competitive wages is a factor that can be controlled, and does make a big difference as the OAVT report illustrated. Also consider an individual development plan that would include more challenging responsibilities and opportunities for education.

For those who are fortunate to have a great RVT team, don't take it for granted. Continue to empower them. Ask them how they want to contribute to the success of the practice, and how you can help them do it. Their ideas may be disruptive to the norms established, and this can be positive. We're creatures of habit and tend to avoid change, but this movement outside the comfort zone can contribute greatly to the economic success of your hospital, and to the job satisfaction of your team.

Melanie Hicks

Reference

1. Exploring the value that Registered Veterinary Technicians bring to Ontario companion animal practices. Prepared for the Ontario Association of Veterinary Technicians. Acer Consulting, Guelph, Ontario, January 2019. ■

163 questionnaires et propriétaires d'établissements de toutes les régions géographiques de l'Ontario, les résultats ont permis de dégager des tendances économiques significatives. Par exemple, pour chaque TVA additionnel par médecin vétérinaire, le chiffre d'affaires brut a augmenté de plus de 78 000 \$ par médecin vétérinaire. Bien entendu, un seuil serait atteint lorsque le ratio de TVA par médecin vétérinaire ne pourrait plus être justifié financièrement, mais il s'agit néanmoins d'une statistique convaincante. Une autre constatation intéressante est le fait que plus la rémunération horaire des TVA est élevée, plus le chiffre d'affaires brut annuel de la clinique augmentera. Les cliniques qui donnaient un salaire horaire de plus de 21 \$ aux TVA récoltaient un surplus de 122 342 \$ en revenus bruts par médecin vétérinaire chaque année (cette statistique a été calculée après le contrôle de l'impact de l'emplacement géographique sur les revenus de la clinique).

L'étude de l'OAAT souligne les avantages économiques considérables d'utiliser le plein potentiel d'un TVA. Un autre avantage est la conciliation travail-famille, un thème particulièrement privilégié en ce moment. En déléguant des tâches qui ne relèvent pas de ses fonctions primaires, un médecin vétérinaire peut se concentrer sur ses compétences médicales et chirurgicales. Or, environ 25 % des cliniques de l'étude de l'OAAT ont indiqué que les médecins vétérinaires exécutaient souvent ou toujours des tâches des TVA. Une délégation des tâches appropriée pourra libérer plus de temps pour vous permettre de vous consacrer à d'autres projets qui vous rendent heureux au lieu de passer des heures supplémentaires en dehors

des heures régulières de travail à rédiger dans les dossiers et à rappeler les clients à la fin de la journée.

Une autre constatation de l'étude de l'OAAT n'a pas été surprenante pour moi : 80 % des répondants trouvaient qu'il était difficile d'embaucher des TVA. Lors de mes conversations avec des médecins vétérinaires à l'échelle du pays, les frustrations liées à la pénurie de main-d'œuvre ont été signalées à maintes reprises. Je me demande si les médecins vétérinaires effectuent les tâches des TVA parce qu'ils le désirent ou parce qu'ils n'ont pas le choix? Il n'y a pas de solutions toutes faites pour répondre à la pénurie de main-d'œuvre ou pour assurer la rétention d'un excellent TVA. L'emplacement constitue toujours l'une des plus grandes limitations. Une clinique peut se trouver dans un lieu trop rural pour un TVA ou le coût de la vie pourrait être trop dispendieux pour lui permettre d'accepter un poste dans une clinique en ville. L'emplacement est tout simplement une variable indépendante de notre volonté. Néanmoins, les salaires concurrentiels sont un facteur que nous pouvons contrôler et il a un impact important tel qu'il est illustré dans le rapport de l'OAAT. De plus, il faut considérer un plan d'évolution de carrière individuel qui comprendra plus de responsabilités et de possibilités de formation.

Les cliniques qui sont fortunées de posséder une excellente équipe de TVA ne devraient pas se reposer sur leurs lauriers. Il faut continuer à habilitier les employés. Demandez-leur comment ils désirent contribuer au succès de la clinique et comment vous pouvez les aider à atteindre cet objectif. Leurs idées pourraient perturber les normes établies et cela pourrait avoir des résultats

positifs. Nous avons tendance à demeurer ancrés dans nos habitudes et à éviter le changement, mais une sortie de notre zone de confort pourrait apporter une importante contribution au succès financier de la clinique et à la satisfaction de l'équipe en milieu de travail.

Melanie Hicks

Renvoi

1. *Exploring the value that Registered Veterinary Technicians bring to Ontario companion animal practices.* Étude préparée pour l'Ontario Association of Veterinary Technicians. Acer Consulting, Guelph, Ontario, janvier 2019. ■