

SELON LES VÉTÉRINAIRES, LE COÛT EST L'OBSTACLE LE PLUS FRÉQUENT À LA PRESTATION DE SOINS VÉTÉRINAIRES.

La quasi-totalité des vétérinaires (96 %) admettent que la situation financière de leurs clients peut parfois (52 %) ou souvent (44 %) restreindre leur capacité à offrir les soins appropriés. Par ailleurs, ceux-ci ne s'entendent pas sur qui devrait relever les défis liés à l'accessibilité financière. Lorsqu'on leur demande de choisir entre deux affirmations, 57 % sont fortement d'avis que les gens ne devraient pas posséder d'animal s'ils ne peuvent pas se permettre des soins aux tarifs actuels du marché, tandis que 43 % estiment que la responsabilité de l'abordabilité des soins devrait incomber à l'industrie vétérinaire.

LA PLUPART DES VÉTÉRINAIRES CONNAISSENT L'APPROCHE PAR GAMME DE SOINS, CEPENDANT, PEU D'ENTRE EUX DISENT L'APPLIQUER DE MANIÈRE COHÉRENTE.

La grande majorité des vétérinaires (93 %) reconnaissent que l'approche par gamme de soins¹ leur est familière. Celle-ci consiste à adapter les recommandations de traitement en fonction des besoins médicaux du patient, de la situation du client et des capacités de l'équipe vétérinaire. Par contre, ce savoir ne se traduit pas nécessairement en actions. Par exemple, 28 % des vétérinaires affirment qu'ils tentent de comprendre les préoccupations financières du client seulement lorsque ce dernier évoque le sujet ou décline les soins. Certains disent même qu'ils hésitent à proposer des solutions de rechange moins coûteuses. Les normes professionnelles et le souhait d'offrir le meilleur traitement possible au patient constituent les principales raisons invoquées pour écarter des options de soins jugées minimales. Pourtant, la majorité des vétérinaires (92 %) déclarent être en partie (36 %) ou fortement (56 %) d'accord avec le fait qu'il vaut mieux essayer quelque chose, même s'il ne s'agit pas de l'option idéale, que de ne rien faire.

UN REFUS DE SOINS ENTRAÎNE DES CONSÉQUENCES À LA FOIS PRATIQUES ET AFFECTIVES POUR LES VÉTÉRINAIRES ET LEURS ÉQUIPES.

Lorsque les clients refusent de suivre les soins vétérinaires recommandés pour leur animal, cela entraîne un impact affectif sur les vétérinaires et leur personnel : 79 % d'entre eux sont moyennement (52 %) ou fortement (27 %) d'accord pour dire qu'il est pénible de voir les clients éprouver des difficultés à payer pour des soins. De plus, lorsqu'il y a refus de soins, les vétérinaires affirment que leur principale préoccupation réside dans la santé de l'animal. En effet, 98 % soutiennent que l'aggravation d'un problème ou la crainte qu'un problème devienne chronique chez un patient demeure une situation moyennement préoccupante (32 %) voire très préoccupante (66 %). Les vétérinaires reconnaissent également l'impact que le refus de traitement peut avoir sur le bien-être des familles de l'animal. Certes, 91 % considèrent que l'impact affectif sur la famille de l'animal reste moyennement (59 %) ou très (32 %) inquiétant.



¹ DÉFINITION DE L'APPROCHE PAR GAMME DE SOINS

Dans le cadre de cette étude, l'approche par gamme de soins se décrit comme une démarche privilégiant la formulation de recommandations par le vétérinaire pour chaque animal en tenant compte des besoins et des ressources du client, des particularités de l'animal, ainsi que des compétences et de l'expérience de l'équipe vétérinaire.

Pour vérifier dans quelle mesure ce modèle d'intervention était connu des vétérinaires, les répondants ont dû répondre à la question suivante :

Le concept de « gamme de soins » vous est sans doute familier. Dans une approche par gamme de soins, le vétérinaire formule des recommandations pour chaque animal en tenant compte des besoins et des ressources du client, des particularités de l'animal, ainsi que des compétences et de l'expérience de l'équipe vétérinaire. (Vous connaissez peut-être cette approche sous un nom différent.)

Peu importe comment vous l'appellez, avant cette étude, aviez-vous déjà entendu parler de ce concept de soins?