



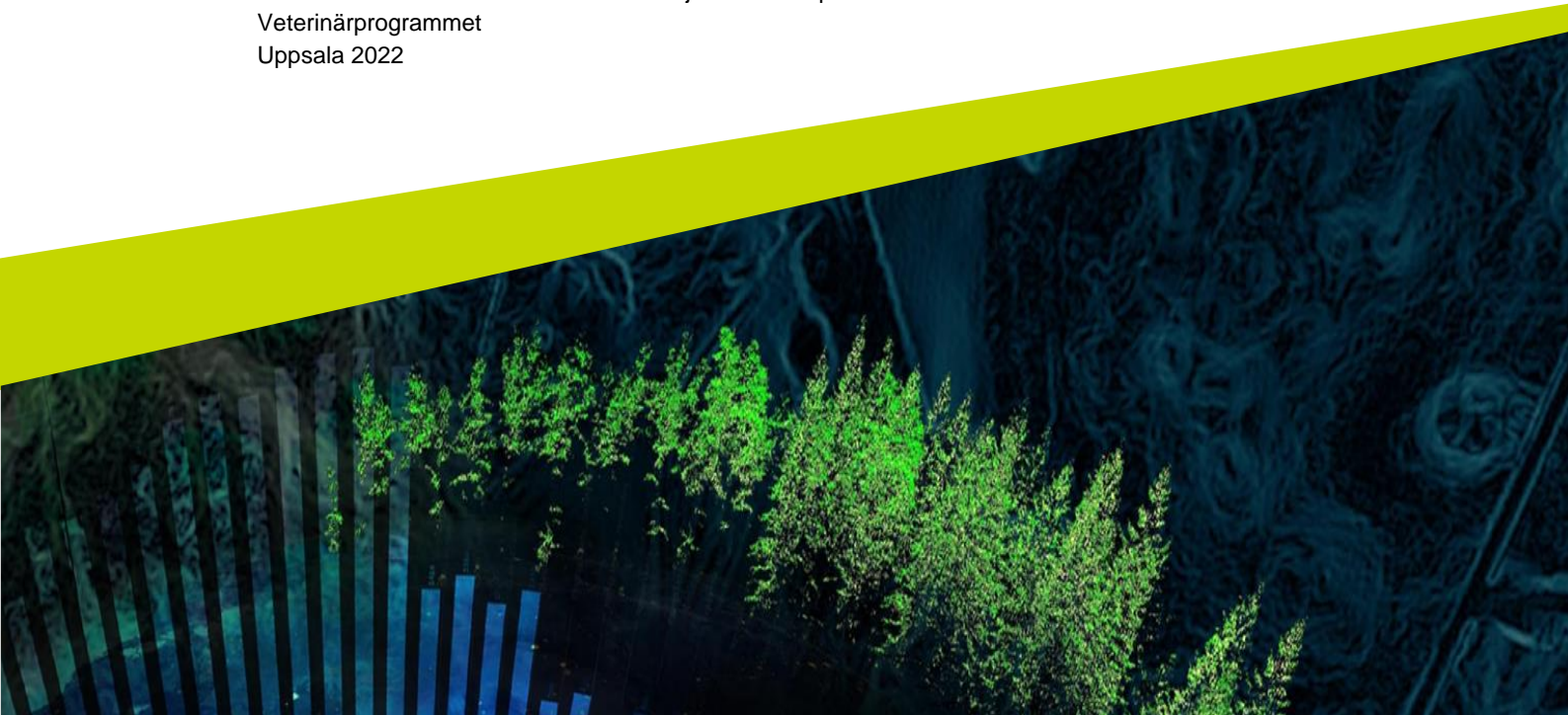
Vem jag är som veterinär

– Faktorer som påverkar hur djurägare upplever sina veterinärbesök

Who I am as a veterinarian - Factors affecting pet owners' experiences of veterinary visits

Morgan Daleryd Sjöblom

Självständigt arbete • 30 hp
Sveriges lantbruksuniversitet, SLU
Fakulteten för veterinärmedicin och husdjursvetenskap
Veterinärprogrammet
Uppsala 2022



Vem jag är som veterinär - Faktorer som påverkar hur djurägare upplever sina veterinärbesök

Who I am as a veterinarian - Factors affecting pet owners' experiences of veterinary visits

Morgan Daleryd Sjöblom

Handledare:	Lena-Mari Tamminen, Sveriges lantbruksuniversitet, Institutionen för kliniska vetenskaper, Enheten för epidemiologi
Bitr. handledare:	Susanna Sternberg Lewerin, Sveriges lantbruksuniversitet, Institutionen för biomedicin och veterinär folkhälsovetenskap
Examinator:	Karin Alvåsen, Sveriges lantbruksuniversitet, Institutionen för kliniska vetenskaper, Enheten för epidemiologi
Omfattning:	30 hp
Nivå och fördjupning:	A2E
Kurstitel:	Självständigt arbete i veterinärmedicin
Kurskod:	EX0869
Program/utbildning:	Veterinärprogrammet
Kursansvarig inst.:	Institutionen för kliniska vetenskaper
Utgivningsort:	Uppsala
Utgivningsår:	2022
Nyckelord:	veterinär, kommunikation, kön, könstillhörighet, etnisk grupp, brytning, konsultation

Sveriges lantbruksuniversitet

Fakulteten för veterinärmedicin och husdjursvetenskap
Institutionen för kliniska vetenskaper

Publicering och arkivering

Godkända självständiga arbeten (examensarbeten) vid SLU publiceras elektroniskt. Som student äger du upphovsrätten till ditt arbete och behöver godkänna publiceringen. Om du kryssar i **JA**, så kommer fulltexten (pdf-filen) och metadata bli synliga och sökbara på internet. Om du kryssar i **NEJ**, kommer endast metadata och sammanfattning bli synliga och sökbara. Fulltexten kommer dock i samband med att dokumentet laddas upp arkiveras digitalt.

Om ni är fler än en person som skrivit arbetet så gäller krysset för alla författare, ni behöver alltså vara överens. Läs om SLU:s publiceringsavtal här:

<https://www.slu.se/site/bibliotek/publicera-och-analysera/registrera-och-publicera/avtal-for-publicering/>.

JA, jag/vi ger härmed min/vår tillåtelse till att föreliggande arbete publiceras enligt SLU:s avtal om överlåtelse av rätt att publicera verk.

NEJ, jag/vi ger inte min/vår tillåtelse att publicera fulltexten av föreliggande arbete. Arbetet laddas dock upp för arkivering och metadata och sammanfattning blir synliga och sökbara.

Sammanfattning

Veterinäryrket utvecklas i en rask takt både med avseende både på vad som är möjligt att göra för djuren men också kraven som ställs på att ge djuren allt mer avancerad vård. En veterinär behöver även vara duktig på kommunikation då brister i denna lär vara bland de främsta anledningarna till anmälningar till ansvarsnämnden. Kommunikationen spelar givetvis roll för hur väl djurägare kan ta till sig information och påverkar exempelvis hur väl behandlingar utförs hemma.

Denna studie utgjordes av en enkät som delades på sociala medier där de svarande fick svara på ett antal frågor om tidigare upplevelser vid veterinärbesök och därefter se på en av 16 olika filmer av ett simulerat veterinärbesök med skådespelare. I dessa filmer visades olika kombinationer av veterinärens kön, om denna hade brytning på annat språk än svenska eller inte, hur denne presenterade behandlingsalternativ och hur denne gav rekommendationer om behandlingar. De svarande fick sedan svara på ett antal frågor om hur de upplevt vad de sett.

Resultaten som sågs i denna studie tyder på att både kön och etnisk bakgrund har betydelse för hur man upplevs som veterinär men även att tidigare erfarenheter hos djurägaren spelade roll för hur de upplevde vad de sett. Vidare tyder svaren från denna enkät på att hur man presenterar behandlingsalternativ spela roll. De som fick se filmer där alla alternativen presenterades från början gav mer positivt inställda svar än de som fick se filmer där djurägaren var tvungen att fråga efter andra alternativ än det veterinären tyckte var bäst.

Vidare studier på området skulle kunna göras med mer fokuserade frågeställningar då denna studie hade väldigt bred utgångspunkt?. Dessutom är resultaten inte representativa för alla Sveriges djurägare då en väldigt liten del av de svarande var män. Resultaten är dock intressanta då det verkar finnas få studier om hur djurägares inställning och vem man är som person påverkar utgången av veterinärbesök. Vidare studier på ämnet skulle kunna ge mer information om hur man bäst når fram till djurägare och lyckas få dem så nöjda som möjligt med veterinärkonsultationer.

Nyckelord: veterinär, kommunikation, kön, könstillhörighet, etnisk grupp, brytning, konsultation

Abstract

The veterinary profession is rapidly changing, both in terms of the treatments available but also in the expectations on what treatments are to be performed. A veterinarian also needs to be good at communicating with their clients as insufficient communication likely is one of the most common reasons for legal complaints against veterinarians. In addition, the communication between veterinarian and client affects the clients' ability to understand the information given to them, which might in turn affect the outcome of treatments, for example in terms of compliance.

In this study a survey was shared on social media. First, the respondents answered questions about their earlier experiences with visits to veterinary clinics. The questions were followed by the participants getting to watch one of 16 short videos of a simulated clinical consultation with actors. In these videos the participants got to see one of different combinations of the gender of the veterinarian, whether the veterinarian had a Swedish or non-Swedish accent, how the different options for treatment were presented and how the recommendation of treatment was given without knowing that there were other variations they could have seen.

The results in this study point toward there being a difference in how the veterinarian is perceived by the clients depending on gender and ethnic group as well as previous experiences having a significant impact. The results in this study also showed that presentation of different treatment options mattered for client satisfaction. Overall, presenting all treatment options from the beginning resulted in higher satisfaction as opposed to the client having to ask for alternatives

Further studies on the subject could perhaps be more focused as this study was conducted with a very broad range of questions. The results might not be representative of the entire Swedish population of dog-owners as very few of the respondents identified as male. The results are still interesting however as there doesn't seem to exist a lot of studies regarding how for example prejudice affects the outcome of veterinary consultations. Further studies on the subject could provide more information on how to best present information to clients and how to reach better client satisfaction.

Keywords: veterinarian, communication, gender, ethnic group, accent, consultation

Innehållsförteckning

1. Inledning	9
2. Litteraturoversikt	10
2.1. Den veterinärmedicinska konsultationen	10
2.1.1. Veterinärens kommunikation	10
2.1.2. Monetära aspekter	12
2.2. Faktorer som veterinären inte kan påverka	13
2.2.1. Könsfördelning bland veterinärer	13
2.2.2. Skillnader i kommunikation mellan könen samt hur de upplevs	14
2.3. Veterinärers etnicitet och diskriminering inom djursjukvården	15
2.3.1. Etnisk diskriminering inom andra liknande yrkesgrupper	15
3. Studiens syfte	17
4. Material och metod	18
4.1. Enkät	18
4.2. Deskriptiv och statistisk analys	19
5. Resultat	21
5.1. Inverkan på nöjdhetsindex	23
6. Diskussion	27
6.1. Kön och bakgrund	27
6.2. Tidigare erfarenheter och kommunikationsstilar	28
6.3. Brister och potentiella förbättringar i studien	29
6.4. Konklusion	30
Referenser	32
Tack	36
Populärvetenskaplig sammanfattning	37
Bilaga 1	38

1. Inledning

Veterinäryrket har förändrats mycket de senaste 100 åren (Östensson 2010). Allt eftersom veterinärmedicinen har utvecklats och blivit mer avancerad har också kraven på veterinären blivit större. En veterinär idag måste, utöver att kunna den medicinska biten av yrket, vara duktig på att kommunicera med djurägare samtidigt som veterinären förväntas leva upp till djurägarens förväntningar kring bland annat priser för vården. Kommunikationen spelar givetvis roll i hur information når djurägaren också vilket avgör om de kan fullfölja behandlingen på det sätt som veterinären tänkt sig.

Då det ofta uppstår känsliga situationer eftersom djurägare ofta är väldigt emotionellt engagerade i sina djur och veterinären förväntas även kunna hantera känsliga situationer och visa empati. Brister som uppstår i kommunikationen mellan veterinär och djurägare är också förmodligen den största orsaken till konflikter och anledningen till anmälningar till ansvarsnämnden (Loomans *et al.* 2008).

Att leva upp till kraven som veterinärer ställs inför, och även ställer på sig själva, kostar. Både utbrändhet och compassion fatigue, vilket är en form av emotionell utmattning där den drabbade får svårare att sätta sig in i andras känslor är relativt vanligt bland veterinärer och kan uppstå då veterinären försöker leva upp till kraven som ställs (Cohen 2007). Man har också i studier sett att veterinärer har mycket högre självmordsincidens än de flesta andra yrkesgrupper (Mellanby 2005).

I arbetslivet som veterinär finns det många olika faktorer som påverkar hur man upplevs som veterinär i sin kommunikation med djurägare. Vissa av dessa faktorer kan man som veterinär påverka. Exempelvis hur man lägger fram information till djurägaren. Det finns också faktorer som man inte kan påverka hur djurägaren uppfattar, exempelvis ens könstillhörighet eller etnicitet.

Denna studie syftar till att belysa hur djurägare uppfattar veterinärer både med avseende på kommunikationsstilar och baserat på deras könstillhörighet samt etniska bakgrund.

2. Litteraturöversikt

2.1. Den veterinärmedicinska konsultationen

Eftersom kommunikation är viktigt för hur djurägaren upplever sina besök samt för utgången av behandlingar är detta något som är önskvärt för veterinären att vara duktig på. Givetvis kan man som veterinär öva på hur man kommunicerar, framför exempelvis behandlingsalternativ och hur man bemöter olika frågor och orosmoment djurägaren lägger fram. Dock finns det aspekter som påverkar hur man upplevs av människor som man själv inte kan ändra på. Fördomar är en del av den mänskliga naturen och ibland yttrar det sig som exempelvis rasistiska eller sexistiska former av diskriminering. Nationalencyklopedin definierar fördom som "negativ inställning mot individer och företeelser vilken bygger på vissa lätt identifierbara egenskaper hos dessa utan att annan tillgänglig information blir beaktad." (Nationalencyklopedin u.å). Diskriminering definieras som "särbehandling (av individer eller grupper) vilken innebär ett avsteg från principen att lika fall skall behandlas lika." (Nationalencyklopedin u.å)

I följande avsnitt diskuteras aspekter som veterinären kan påverka och faktorer som man inte kan påverka i sin kommunikation med djurägare och hur man uppfattas som veterinär.

2.1.1. Veterinärens kommunikation

Då veterinärer ska kommunicera med djurägare visar forskning att veterinären ofta förväntar sig eller antar att djurägare har andra behov och förväntningar än vad djurägaren faktiskt har (Coe *et al.* 2007). Man har inom humanvården visat att konsultationer som inte motsvarade patientens förväntningar ledde till sämre efterlevnad, högre grad missnöje bland patienterna och att även läkarna var mindre nöjda med resultaten överlag. (Bell *et al.* 2002)

I en studie av Coe *et al.* (2008) utförd i Kanada där man skapade fokusgrupper med djurägare och smådjursveterinärer fann man ett antal områden som djurägare tyckte var viktiga för kommunikationen med sin veterinär. Bland annat tyckte djurägarna det var viktigt att få utbildning om djurens tillstånd. De ville även få alla tillgängliga valmöjligheter presenterade för sig och inte bli dömda för valet de gjorde i slutänden - ett partnerskap med veterinären. De förväntade sig dessutom en tvåvägskommunikation med förståeligt språk från veterinären, att veterinären lyssnade

på deras tidigare upplevelser och att de fick frågor om sina individuella behov och förutsättningar. Man fann också att dåliga upplevelser hos djurägaren oftast berodde på bristande kommunikation.

I samma studie konstaterade man att svårigheter för veterinären inkluderade diskussioner kring kostnader och att kommunikation försvårades då det fanns mer än en djurägare närvarande som veterinären behövde kommunicera med. Man såg också att andra källor till information, ibland felaktig sådan från exempelvis internet försvårade kommunikationen samt att tidsbrist ibland gjorde att veterinärerna tyckte att de inte hann förklara behandlingar och annat relevant i sin helhet. Djurägarna ville få all information förklarad på ett sätt de kunde ta till sig. De ville även få all information de ansåg nödvändig, exempelvis kostnader och prognos för behandlingen. I många fall ville de även ha exempelvis informationsblad eller vägledning om var de kunde hitta mer information om djurens tillstånd, antingen för fördjupning eller för att kunna repetera vad de fått höra.

Detta speglades även i en liknande studie med fokusgrupper av veterinärer och djurägare i Kanada av Janke *et al.* (2021). Djurägarna ville att båda parter skulle ta del i beslutsfattandet. Djurägare vill känna sig lyssnade på och att veterinären ska anpassa sig till djurägarnas kunskapsnivå. Även inom humanmedicinen har man sett att då beslutsfattandet utgått från ett relationscentrerat perspektiv så gav det en ökad tillfredsställelse hos både läkare och patienter, ledde till bättre hälsa hos patienterna och även färre påståenden om felbehandling. (Levinson 1994, Levinson *et al.* 1997)

I en review-artikel (Stewart, 1995) konstaterades att en läkare behöver ställa en stor bredd av frågor till patienten. Utöver frågor kring de fysiska problemen konstaterade man att patienten mår bättre om de fick frågor kring sina känslor och orosmoment om sjukdomen och behandling. De behövde även uppmuntran att ställa frågor. Patienterna behöver känna att de är aktiva deltagare i sin vård och att deras problem har diskuterats i sin helhet. Patienterna behövde ofta emotionellt stöd och gärna skriftlig information om möjligt. Man konstaterade också att patienterna mår bättre av att få känna att de har en stor del i beslutsfattandet.

Shaw *et al.* (2012a) konstaterade att empati och att bygga en relation till djurägaren och deras djur var viktigt för att både djurägare och veterinär skulle vara nöjda vid besök till klinik. Deras studie byggde på att filma besök hos smådjursveterinärer i södra Ontario i Kanada och analysera interaktionen mellan djurägare och veterinär. De konstaterade också att för veterinären var god självkänsla en viktig del i hur veterinären kände att den kunde hantera besök. I en tidigare liknande studie från 2006 konstaterade Shaw *et al.* dock att veterinärer i större delen av besöken man analyserade fokuserade mer på den medicinska biten än den psykosociala.

Spigelman gjorde en enkätstudie och fann då i sin avhandling från 2015 att kommunikation mellan djurägare och veterinär var viktigt då det påverkade exempelvis djurägarnas förtroende för veterinären och detta i sin tur påverkade hur villiga djurägarna var att följa veterinärens råd och rekommendationer. Klienter som efterlevde veterinärens råd var mycket nöjdare än de som inte gjorde det i en studie av Kanji *et al.* (2012) där man följde djurägare efter besök hos veterinärer för kirurgiska eller odontologiska ingrepp. De fann även att då veterinären uppvisade en högre nivå av empati och sympati i kommunikationen med djurägare, samt att veterinären upplevdes mindre stressad, ledde detta till att djurägarna efterföljde råden i högre utsträckning.

Löfqvist (2017) fann att djurägare svarade bra på veterinärens bemötande, upplevd kompetens, lyssnande, empati samt ett relationsskapande mellan veterinär och djurägare. Dessa bedömdes genom en kundnöjdhetsenkät där de efter besök på en disktriktsveterinärmottagning fick besvara frågor efter besöket angående bland annat hur involverade de kände sig i besöket, information om kostnader och förtroende för veterinären samt mer öppna frågor som vad de uppskattade mer eller mindre under besöket.

Merle & Küper såg i sin enkätstudie från 2021 att hur mycket mer information djurägarna ville ha berodde i stor utsträckning på vilket relation de fick till sin veterinär. Om de hade en god relation till veterinären kunde veterinären i större utsträckning ge informationen djurägarna önskade. Å andra sidan om relationen var dålig kände de mindre motivation att ställa frågor till veterinären och ta reda på mer information från denne om djurets tillstånd.

2.1.2. Monetära aspekter

Coe *et al.* fann i en studie från 2007 att djurägare oftast tyckte djurens välmående skulle gå före frågor kring kostnader. Djurägarna ville ändå att veterinären skulle vara uppriktig med kostnaderna och att dessa också skulle sättas i förhållande till prognos och resultat av behandlingar. Djurägare uppgav att de ibland misstänkte att veterinären rekommenderade vissa behandlingar i syfte att tjäna pengar och inte efter vad de tyckte var bäst för djuret. Veterinärer upplevde å andra sidan att djurägare hade begränsad förståelse till varför behandlingarna kostar som de gör. Konflikter kan uppstå då finansiella begränsningar hindrar den vård både veterinär och djurägare skulle vilja ge djuret.

I en telefonintervjustudie gjord år 1999 i Sverige (Egenvall *et al.* 1999) fann man att 68,4 % av hundar var försäkrade för veterinärvård och 58,3 % var livförsäkrade.

2020 uppskattades 90 % av hundar och 50 % av katter vara försäkrade för veterinärvård (Bederoff 2020). Försäkringsgrad lär inverka på hur mycket djurägare kan och vill göra för sina djur.

2.2. Faktorer som veterinären inte kan påverka

Under detta avsnitt diskuteras faktorer som veterinären inte kan ändra på som påverkar hur djurägare upplever veterinären och därmed kan påverka utgången av ett veterinärbesök. Exempelvis veterinärens könstillhörighet och vilken etnisk grupp veterinären tillhör.

2.2.1. Könsfördelning bland veterinärer

Veterinäryrket är idag kvinnodominerat. Exempelvis var år 2013 64 % av de med veterinärlegitimation i Sverige kvinnor. Bland veterinärerna i yrkesverksam ålder hade könsfördelningen då förskjutits ytterligare. Räknade man bort personer över 65 års ålder var 72 % kvinnor. Man beräknade även att gruppen yrkesverksamma veterinärer år 2023 skulle utgöras av 78 % kvinnor. Åren 2008-2012 låg antalet manliga antagna till veterinärprogrammet stadigt legat runt 10 %. (Ternström Hofverberg *et al.* 2013)

Fenomenet förekommer även i resten av Europa där det var ungefär jämn fördelning mellan könen enligt en studie från 2015. Dock i ju yngre åldersgrupper man tittade på, desto större del var kvinnor överlag i hela Europa. I Sverige var det redan då ca 80 % kvinnliga veterinärer. (FVE 2015)

Enligt SCBs rapport Tema: Utbildning; Könsstruktur per utbildning och yrke 1990–2030 (2010) var det ca två tredjedelar av alla utbildade veterinärer i Sverige som var kvinnor år 2010 och prognosen var att år 2030 beräknades 8 av 10 utbildade veterinärer vara kvinnor. Statistik från UHR (u.å. a) visar att det till veterinärprogrammet var 99 antagna kvinnor och 16 antagna män i det andra urvalet höstterminen 2021 och 96 kvinnor och 14 män i det andra urvalet till höstterminen år 2020. Enligt en enkätstudie från Federation of Veterinarians of Europe (FVE) & International Veterinary Students' Association (IVSA) (FVE & IVSA 2015) var 77 % av veterinärstudenterna som tillfrågades kvinnor. Således kan man konstatera att könsfördelningen håller på att förskjutas ytterligare, både i Sverige och i Europa.

2.2.2. Skillnader i kommunikation mellan könen samt hur de upplevs

Enligt en studie av Shaw *et al.* (2012b), där man filmade 6 besök var hos 50 olika veterinärer och analyserade dessa filmer, hade kvinnliga veterinärer en kommunikationsstil som mer fokuserade på en relationen mellan veterinär och djurägare vilket innebar en mer samarbetande arbetsstil jämfört med männen som ingick i studien.

Kvinnliga veterinärer gjorde också fler positiva uttalanden och försökte underlätta för djurägaren i högre utsträckning. De tycktes spendera mer tid på att ta anamnes än manliga veterinärer.

Manliga veterinärer upplevdes ha mer bråttom än kvinnliga under besöken. Detta stämmer överens med hur läkare upplevts på humansidan enligt en studie av Roter *et al.* (2002) där även kvinnliga läkare ägnade sig åt mer aktivt partnerskap och var mer benägna att göra positiva uttalanden till sina patienter. Klienter till både kvinnliga läkare och veterinärer visade sig i båda studierna pratade mer, gav mer information till veterinären eller läkaren och gjorde också fler positiva uttalanden överlag. På humansidan såg man dock att kvinnliga läkare frågade mer frågor kring livsstil och det psykosociala och i snitt spenderade lite mer tid på varje patientbesök. Saker man inte såg på veterinärsidan i studien av Shaw *et al.* (2012b).

I en enkätstudie bland veterinärstudenter i Turkiet där studenterna själva fick bedöma sina förmågor inom kommunikation fann man att kvinnliga studenter överlag bedömde sig själva som mer empatiska än vad de manliga studenterna gjorde. De manliga studenterna å andra sidan rankade sig själva högre inom social kompetens och anpassningsförmåga. I övrigt rankade studenterna sig ungefär likadant mellan könen med avseende på exempelvis kroppsspråk, finkänslighet, förmåga att lyssna, uppmuntring och relationer till andra människor. (Ünsal Adaca 2021)

Begeny *et al.* 2020 fann i två dubbelblindade studier att män överlag rankades som mer kompetenta och att arbetsgivare generellt ville erbjuda dem högre löner. I dessa studier fann man också att trots att det inom veterinäryrket är mest yrkesverksamma kvinnor så kvarstår problem med diskriminering baserat på könstillhörighet och det är oftast de som inte tror att problemen kvarstår som upprätthåller de diskriminerande strukturerna.

2.3. Veterinärers etnicitet och diskriminering inom djursjukvården

Det är svårt att hitta statistik över vilken etnisk grupp yrkesverksamma veterinärer har i Sverige då detta ej registreras vid antagning. Däremot kan man hitta statistik över hur många veterinärer som utbildats i Sverige jämfört med hur många som utbildats utomlands alternativt antagits till Tilläggsutbildningen för veterinärer med examen från land utanför EU/EES och Schweiz.

Enligt Jordbruksverkets rapport från 2013 (Djurens hälso- och sjukvård – i ett tioårsperspektiv) hade andelen veterinärer som då fick legitimation i Sverige med grundutbildning från annat EU-land ökat. År 2012 fick exempelvis 68 personer svensk veterinärlegitimation med grund i den danska utbildningen och 41 personer hade utbildat sig i annat EU-land. Antalet personer som fick legitimation med grund i utbildning från tredje land visade en svagt nedåtgående trend men låg då på ungefär 8 personer per år. Huvudsakligen bestod dessa nya veterinärer dock av personer med svenskt personnummer. Enligt rapporten låg antalet personer som inte har svenskt personnummer som erhöll svensk legitimation på ca 40 per år.

Enligt statistik från Universitets- och högskolerådet (UHR) antog 6 eller 7 personer till Tilläggsutbildningen för veterinärer med examen från land utanför EU/EES och Schweiz per år (år 2015-2021) (UHR u.å. b). Utbildningen är tvåårig och enligt SLU (2021) innehåller den:

...teoretisk och praktisk undervisning, som syftar till en successivt fördjupad förståelse för den veterinära yrkesrollen i Sverige samt för veterinärmedicinskt arbete i enlighet med svensk lagstiftning samt efter svenska normer.

Detta kan jämföras med antalet examinerade veterinärer från den 5,5-åriga utbildningen som ges vid SLU där ca 90 nya veterinärer examineras per år, majoriteten med svenskt ursprung. Till detta tillkommer också veterinärer med svenskt ursprung som utbildas i exempelvis Danmark och andra EU-länder. (SACO 2021)

Som nämnt finns ingen officiell statistik över vilken etnisk grupp Sveriges veterinärer tillhör men man kan förmodligen anta att yrkeskåren i Sverige är relativt homogen med relativt få utlandsfödda veterinärer.

2.3.1. Etnisk diskriminering inom andra liknande yrkesgrupper

De los Reyes & Kamali (2005) beskriver en hierarkisk uppfattning kring integration i Sverige där det ofta finns ett "vi", det vill säga svenskar och ett "de" som ska integreras, "invandrare". Samtidigt nämns att den svenska modellen för integration ofta lyfts fram som en förebild att följa även om den senare kritiserats för

exempelvis diskriminering inom arbetsmarknaden och boende. Även myndigheterna har kritiserats för en passiv hållning gentemot vardagsrasism och rasistiska organisationer.

Vardagsrasism beskrivs av Essed (2005) som:

...orättvisor som förekommer så ofta att de nästan tas för givna – gnagande, irriterande, utmattande, till synes små orättvisor som man till slut börjar förvänta sig. Begreppet vardagsrasism relaterar vardagliga erfarenheter av rasdiskriminering till den makrostrukturella kontext av gruppjämlighet som inom och mellan nationer tar sig uttryck i etniska och rasmässiga hierarkier av kompetens, kultur och framsteg.

Således behöver inte den diskriminering personer utsätts för vara av den grad att man får utstå exempelvis skällsord utan det också kan handla om till exempel att det hos personer man möter finns en uppfattning om lägre grad av kompetens även om denna är ogrundad och baserad på fördomar.

Tidigare i våras gick över 1000 läkare och läkarstudenter ut och startade ett upprop mot rasism inom sjukvården. Detta upprop gick ut på att belysa den strukturella rasism som visas både mot patienter och läkare. Många läkare vittnar om att de blir bortvalda av patienter och ses som mindre kapabla av kollegor på grund av sina namn eller hudfärg. (Expressen 2021; Larsson *et al.* 2018. Andersson 2021; Wernström 2021)

Inom äldreomsorgen har det rapporterats att personer födda utanför de nordiska länderna oftare kände sig undervärderade av både vårdtagare och arbetskamrater. De kände sig också i högre utsträckning kritiserade av vårdtagare och deras familjer. Det var inte heller ovanligt att de mottog rasistiska kommentarer från vårdtagare och släktingar till dessa. Studien visar också att det var större risk för yngre (under 30 års ålder) att bli utsatta för rasism jämfört med äldre medarbetare (över 50 års ålder). (Jönsson & Giertz 2013)

Det är inte orimligt att tänka att samma typ av diskriminering förekommer inom djursjukvården men studier på området saknas.

3. Studiens syfte

Sammantaget visar alltså tidigare studier att det finns skillnader mellan hur män och kvinnor kommunicerar och hur de upplever sig själva i sin kommunikation. Det finns även tecken på att män och kvinnors kompetens rankas olika av potentiella arbetsgivare. Utöver detta finns också problem kring hur personer tillhörande vissa etniska grupper utsätts för diskriminering och väljs bort som vårdgivare inom andra liknande yrkeskategorier. Enligt en rapport från British Veterinary Association (BVA) från 2019 hade ca 43 % av veterinärer drabbats av eller på annat sätt upplevt diskriminering av kön på arbetsplatsen och ca 27 % upplevt diskriminering på grund av etnisk tillhörighet. (Dos Santos 2019)

Hur situationen ser ut inom svensk djursjukvård finns dock så gott som ingen information om. Dessutom kan man fråga sig vad detta betyder i praktiken vid en konsultation? Är det skillnad på hur män och kvinnor upplevs av djurägare i deras möten och finns det nackdelar med att tillhöra vissa etniska grupper?

Denna studie syftar till att undersöka dessa frågor samt om kommunikationsstil kan inverka oavsett de saker med ens identitet man inte kan påverka.

4. Material och metod

4.1. Enkät

En webbenkät utformades för att undersöka hur djurägare uppfattar veterinärers kompetens baserat på ett antal faktorer, nämligen veterinärens könstillhörighet, om veterinären har en brytning som indikerar ursprung utanför Sverige, hur veterinären presenterar behandlingsalternativ och hur veterinären ger rekommendationer om dessa. (Se bilaga 1)

Totalt spelades 8 olika filmer in, där faktorerna ovan förekom i olika kombinationer (tabell 1). Alla filmer visade samma kvinnliga djurägare (sedd bakifrån) och hund, medan veterinären var antingen kvinna eller man, filmad i en vinkel som inte visade huvudet. (Se bilaga 1)

Dessa dubbades sedan över med en kvinnlig och en manlig röst med svag brytning på annat språk än svenska vilket resulterade i totalt 16 olika varianter. I filmerna gjorde skådespelarna inte så mycket rörelser då fokus låg på dialogen. Filmerna var cirka två minuter långa och enkäten beräknades ta ungefär 10 minuter att besvara med tiden att titta på film inkluderat.

Tabell 1. Skillnader mellan de olika filmerna deltagarna i studien kunde få se.

Faktorer som varierades:	Version 1	Version 2
Kön	Man	Kvinna
Brytning	Nej	Ja
Information om kostnader	Presenterar alla behandlingsalternativ och kostnader tydligt.	Djurägare får fråga efter alternativ och kostnad.
Rekommendation om behandling	Tydlig rekommendation ges av veterinären	Ges inte. Lämnar detta till djurägaren

Enkäten utformades i SurveyMonkey (www.surveymonkey.com, Momentive, USA) och deltagarna fick svara på 22 frågor om hur de tidigare upplevt veterinärbesök, bakgrundsinformation om var i landet de befinner sig, samt grov indelning efter ålder och kön samt om de bor i stad eller lantlig miljö.

Frågorna innehöll även information om huruvida den svarande hade erfarenhet eller utbildning inom djursjukvård.

Efter dessa frågor länkades deltagarna slumpmässigt till en av de 16 filmerna och ombads därefter svara på frågor om hur de upplevde vad de sett. Utöver skalor och förskrivna svarsalternativ fanns även möjlighet att lämna fritextsvar eller kommentarer på de flesta av frågorna. På alla frågor med skalor användes en sjugradig skala från 0-6 där 0 indikerade maximalt missnöje och 6 maximal nöjdhet. 3 var alltid markerat som ett neutralt svarsalternativ.

Enkäten pilottestades med tre personer som enskilt fick gå igenom frågorna en och en och berätta hur de upplevde dessa. Av dessa var två djurägare själva. Under pilottestet registrerades inga svar utan endast om frågorna och svarsalternativen upplevdes förståeliga och rimliga. Frågorna justerades sedan efter de kommentarer som gavs, direkt efter att varje fråga gått genom.

Enkäten skickades sedan ut via sociala medier med uppmuntran att dela bland så många olika personer som möjligt för att nå ut till så många djurägare som möjligt. Enkäten var tillgänglig för de svarande från den 27/9-2021 då den först länkades på författarens egna Facebook-sida och började därefter delas vidare.

Enkäten publicerades också i grupperna Vetbase den 8/10-2021 och Vetbase 2.0 den 11/10-2021 då dessa bedömdes ha en stor mängd djurägare av olika kategorier. Den stängdes den 22/10-2021.

4.2. Deskriptiv och statistisk analys

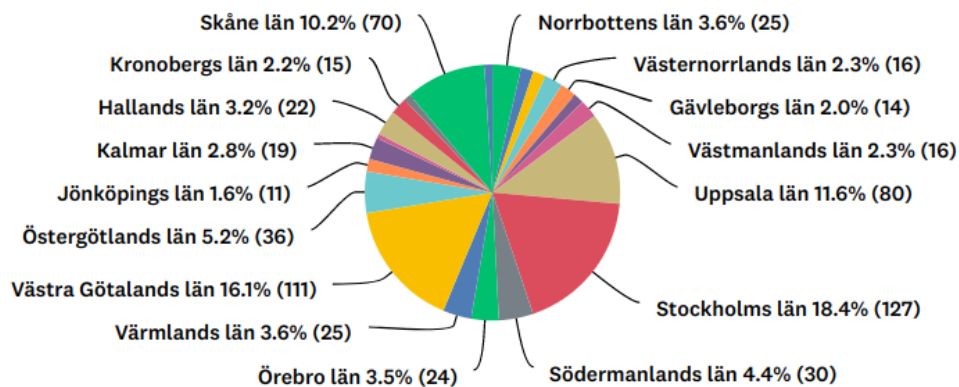
Databearbetning utfördes i Excel och statistisk analys genomfördes i R (R Core Team (2020)). För att identifiera samband mellan svarandens nöjdhet och de undersökta variablerna användes nöjdhetsindex som i denna studie utgjordes av ett medelvärde av svaren på frågorna om hur de svarande upplevt besöket generellt, tycke om veterinären de sett, hur de upplevde presentation av behandlingsalternativ och presentation av kostnader. Detta medelvärde kategoriserades sedan som antingen en positiv eller negativ inställning.

Först gjordes först en univariabel analys med Chi2-test gjorde med hjälp av paketet ”tableone” (Yoshida & Bartel 2020). Svaranden delades in i 3 grupper (medelvärde nöjdhet < 3, medelvärde nöjdhet = 3 och medelvärde nöjdhet > 3). Därefter gjordes multivariabel analys med linjär regression. Nöjdhetsindex hanterades som en numerisk variabel. Variabler som inkluderades i den univariabla analysen samt relevanta interaktioner inkluderades.

Dessutom inkluderades svarandens tidigare inställning till veterinärer, inställning till pris samt om den svarande tidigare arbetat med djursjukvård för att kontrollera för confounding. Modellen reducerades med hjälp av AIC. Residualernas normalfördelning och homoskedasticitet utvärderades visuellt och den slutgiltiga modellen visualiserades med hjälp av paketen "ggplot2" och "ggeffects" (Lüdecke 2018; Wickham 2016).

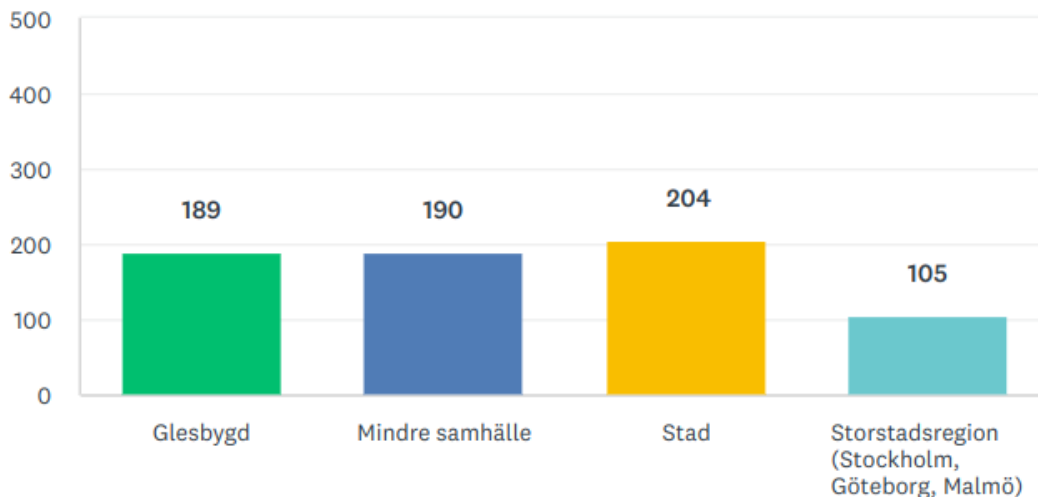
5. Resultat

Enkäten tros ha delats 60 gånger och totalt inkom 689 svar. Enkätverktyget bedömde att 71 % av de svarande fullföljde hela enkäten. Dock ansågs alla 689 enkätsvar kunna användas i analysen eftersom alla svarande lämnat svar på tillräckligt många av frågorna. Bland dessa svarade 665 personer att de var kvinnor, 21 män och 3 svarade att de identifierade sig som annat än man eller kvinna. Åldersfördelningen bland de svarande var 48 personer under 25 års ålder, 160 personer i åldersgruppen 26-40 år, 390 personer mellan 41 och 65 års ålder och 89 personer över 65 år.



Figur 1. Geografisk fördelning bland län i Sverige bland de svarande.

De svarande var utspridda över hela Sverige (figur 1). 7 personer svarade att de inte bodde i Sverige. Bland dessa bodde 3 i Finland, 2 i Norge, en på Åland och 1 person i USA. Fördelningen mellan vilken typ av områden de svarande bodde i presenteras i figur 2.

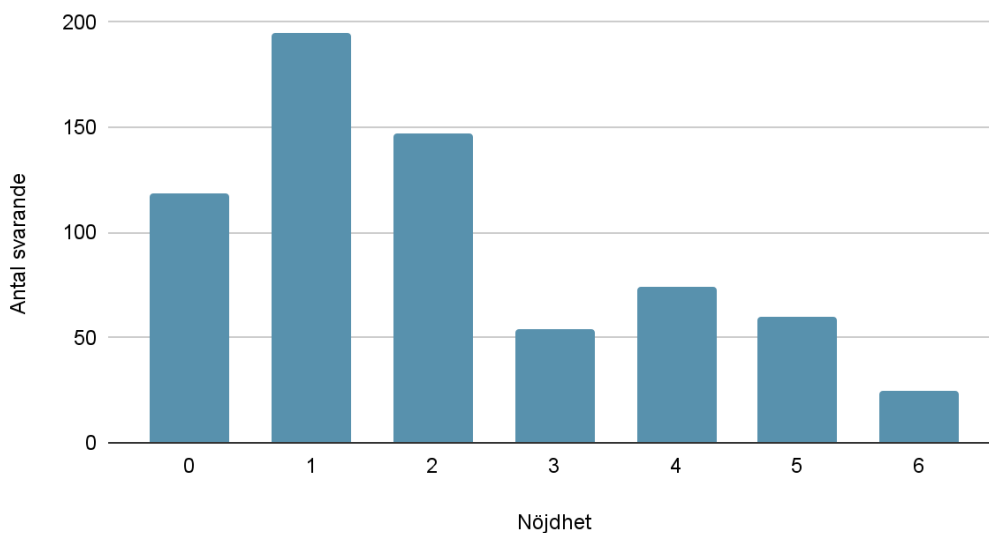


Figur 2. Typ av område de svarande bodde i.

De flesta svarande (687 av 689) ägde eller hade tidigare ägt djur som behövt uppsöka veterinär. Bland dessa hade en klar majoritet (658 personer) djur som behövt uppsöka veterinär för vård medan övriga svarande hade uppsökt veterinär i förebyggande syfte, ex för vaccination eller chipmärkning. Två personer hoppade över denna fråga.

De svarande fick också uppge om de tidigare jobbat med djur på något vis i syfte att fånga upp de som jobbat med djursjukvård. Majoriteten, 560 personer, svarade nej, 127 personer ja, och 2 svarande uppgav inget svar. De som uppgav att de jobbat som djurvårdare räknades in bland personerna som jobbat inom djursjukvård.

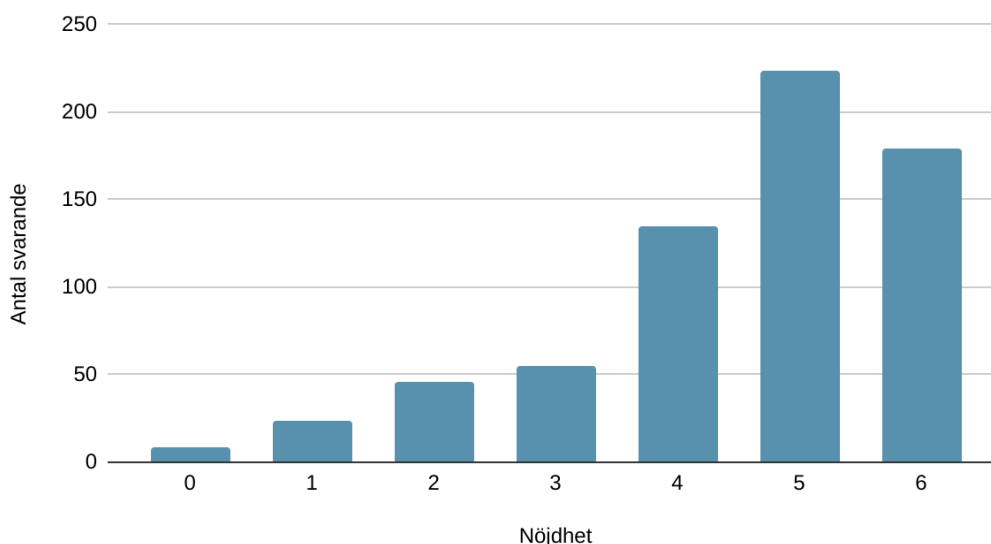
Uppfattning pris tidigare veterinärbesök



Figur 3. Stapeldiagram över svarsfördelning över nöjdhet med pris för tidigare veterinärbesök.

På frågan vad de svarande hade för uppfattning kring priser gavs svar enligt ovanstående diagram (Figur 3). 0 var den mest negativa uppfattningen man kunde ange, dvs att det var för dyrt. 6 innebär att man var som mest positiv, priserna hade varit helt rimliga. 3 var utmarkerat på skalan som en neutral inställning till priserna.

Generell inställning tidigare veterinärbesök



Figur 4. Stapeldiagram över generell nöjdhet med tidigare veterinärbesök.

På frågan om hur de svarandes generella inställning till tidigare veterinärbesök var skalan densamma som på frågan om inställning till priser (figur 4). 0 indikerade ett maximalt missnöje, 3 motsvarade en neutral inställning och 6 var maximal nöjdhet.

5.1. Inverkan på nöjdhetsindex

Den univariabla analysen visade på signifikanta skillnader i nöjdhetsindex kopplade till veterinärens kön, hur presentationen av behandlingsalternativen presenterades, om man hade positiva eller negativa tidigare upplevelser och hur man tidigare upplevt kostnaderna (tabell 2).

Tabell 2. Sammanslaget nöjdhetsindex. Alla svar under 3 (utmarkerat i svarsalternativen som en neutral inställning) klassificerades i detta index som en negativ inställning. Alla svar över 3 klassificerades som en positiv inställning. P-värden framräknade med hjälp av Chi2-test. Under "Presentation av alternativ" avser scen 1 de varianter av filmerna där veterinären presenterade alla behandlingsalternativen och kostnader från början och scen 2 de varianter där djurägaren själv var tvungen att fråga efter fler alternativ och kostnad för dessa.

Under "Rekommendation" avser scen 1 de varianter av filmerna där veterinären gav en tydlig rekommendation om behandling till djurägaren och scen 2 de varianter där veterinären inte gav en rekommendation och lämnade beslutet till djurägaren.

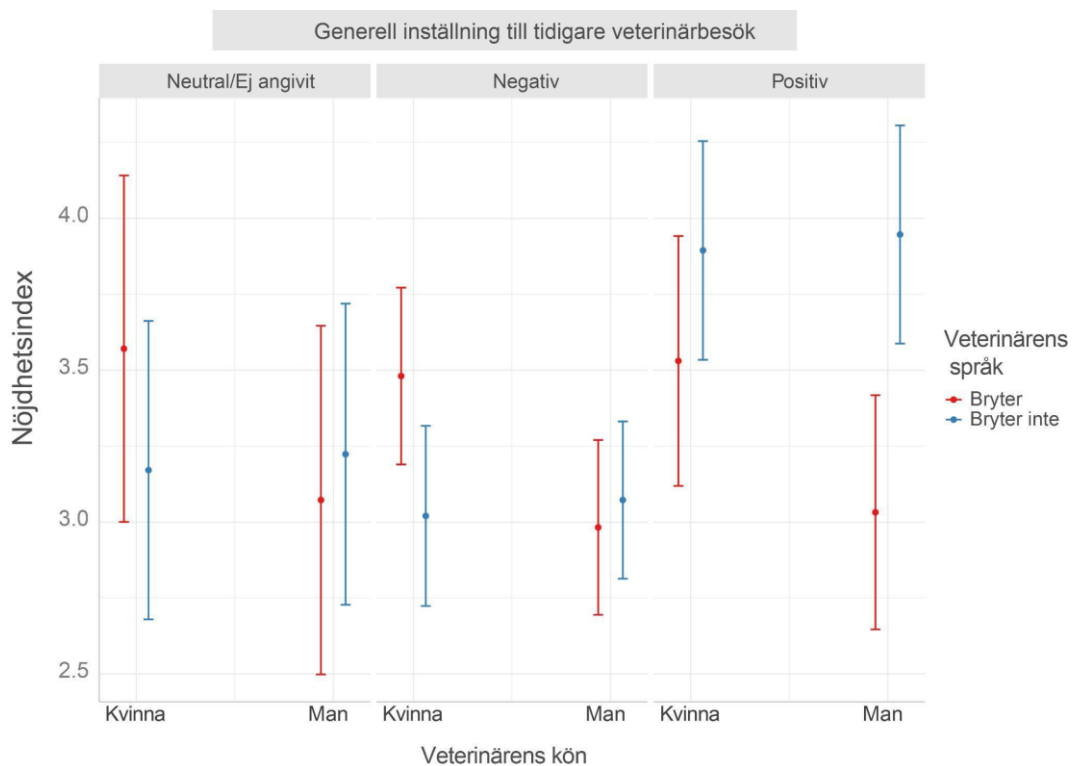
	Nöjdhetsindex			p-värde*
	Negativ (< 3)	Neutral (= 3)	Positiv (> 3)	
Kön svarande (%)	Antal 271	74	341	0.908
Annat 1 (0.4)	0 (0.0)		2 (0.6)	
Kvinna 263 (97.0)	71 (95.9)		328 (96.2)	
Man 7 (2.6)	3 (4.1)		11 (3.2)	
Utbildning djursjukvård (%)				0.196
Ja 42 (15.5)	11 (14.9)		74 (21.7)	
Nej 228 (84.1)	63 (85.1)		267 (78.3)	
Ej uppgivit 1 (0.4)	0 (0.0)		0 (0.0)	
Kön veterinär (%)				0.001
Man 154 (56.8)	53 (71.6)		164 (48.1)	
Kvinna 117 (43.2)	21 (28.4)		177 (51.9)	
Brytning (%)				0.621
Ingen brytning 137 (50.6)	42 (56.8)		180 (52.8)	
Brytning 134 (49.4)	32 (43.2)		161 (47.2)	
Presentation av alternativ (%)				0.042
Scen1 119 (43.9)	32 (43.2)		182 (53.4)	
Scen2 (%) 152 (56.1)	42 (56.8)		159 (46.6)	
Rekommendation (%)				0.52
Scen 1 138 (50.9)	41 (55.4)		165 (48.4)	
Scen 2 133 (49.1)	33 (44.6)		176 (51.6)	
Generell inställning till veterinär (%)				<0.001
Neutral = 3 32 (11.8)	8 (10.8)		15 (4.4)	
Negativ < 3 41 (15.1)	5 (6.8)		33 (9.7)	
Positiv > 3 187 (69.0)	59 (79.7)		290 (85.0)	
Ej anggett 11 (4.1)	2 (2.7)		3 (0.9)	
Generell inställning till priser inom veterinärvården (%)				<0.001
Neutral = 3 22 (8.1)	11 (14.9)		21 (6.2)	
Negativ < 3 202 (74.5)	46 (62.2)		211 (61.9)	
Positiv > 3 42 (15.5)	17 (23.0)		100 (29.3)	
Ej anggett 5 (1.8)	0		9 (2.6)	

Av de undersökta parametrarna inkluderade den slutgiltiga multivariabla modellen behandlingspresentation, veterinärens kön samt brytning (tabell 3). Scenariot där veterinären presenterade alla behandlingsalternativ var kopplat till ett signifikant högre nöjdhetsindex ($p < 0.01$) jämfört med scenariot där djurägaren behövde fråga efter alternativa behandlingsalternativ. Interaktioner mellan veterinärens kön och brytning, veterinärens kön och svarandens generella inställning samt brytning och den svarandes tidigare inställning till pris identifierades. Detta innebär att dessa parametrar inte kan utvärderas separat utan behöver analyseras tillsammans (Figur 5).

Tabell 3. Den slutgiltiga linjära regressionsmodellen för nöjdhetsindex för de 685 svarande. $R^2 = 0.13$. Adj. $R^2 = 0.11$.

Variabler	n	β - koefficient	Standard fel	T- värde	p-värde*
Utbildning djursjukvård (Nej)	560				
Ja	127	0.33	0.14	2.28	<0.05*
Veterinärens kön (Kvinna)	316				
Man	373	0.22	0.36	0.62	0.54
Veterinärens brytning (Brytning)	320				
Ingen brytning	360	-0.40	0.37	-1.09	0.28
Behandlingspresentation (Scenario 1)	334				
Scenario 2	355	-0.30	0.11	-2.73	<0.01**
Generell inställning (Neutral/saknas)	72				<0.001***
Negativ	79	0.89	0.37	2.44	
Positiv	538	1.13	0.29	3.91	
Generell inställning pris (Neutral/saknas)	69				0.93
Negativ	461	-0.09	0.29	-0.32	
Positiv	159	-0.04	0.32	-0.13	
<i>Interaktioner:</i>					
Veterinärens kön x Veterinärens brytning					<0.05*
Man x Ingen brytning		0.55	0.22	2.47	
Veterinärens kön x Generell inställning					<0.01**
Man x Negativ		-1.48	0.48	-3.10	
Man x Positiv		-0.72	0.37	-1.93	
Veterinärens brytning x Inställning pris					<0.01**
Ingen x Negativ		-0.06	0.38	-0.16	
Ingen x Positiv		0.76	0.42	1.81	

*P-värde beräknat med Waldtest



Figur 5. Prediktiva värden över svaren för kön på veterinären i filmen, om denna hade en brytning på annat språk än svenska och de svarandes tidigare generella inställning till veterinärbesök.

Bland personer som var generellt positiva till veterinärer fick manliga och kvinnliga veterinärer utan brytning högre poäng (figur 5). Den manliga veterinären med brytning fick överlag lägre poäng än övriga grupper.

I gruppen som var negativ eller neutral skiljde sig mönstret. Den kvinnliga veterinären med brytning fick där överlag högre poäng än alla övriga veterinärer.

6. Diskussion

Denna studies syfte var att undersöka om det fanns skillnader i hur man som veterinär upplevs baserat på exempelvis kön och sitt ursprung men även om olika stilar av kommunikation kan påverka detta.

Som tidigare nämnt är kommunikation en mycket viktig del av arbetet som kliniskt verksam veterinär. Tidigare studier har visat på att anledningen till att veterinären blir anmäld ofta beror på brister i kommunikationen mellan djurägare och veterinär och ganska sällan på att veterinären faktiskt har handlat fel (Loomans *et al.* 2008).

Det har även gjorts en del studier på hur man som veterinär ska kommunicera för att nå fram till djurägare på bästa sätt och man har liksom på läkarsidan hittat en del tillvägagångssätt för hur man bäst lyckas med att få djurägarna att ta till sig information som de tilldelas. (Coe *et al.* 2008; Janke *et al.* 2021; Stewart 1995)

Det finns dock variabler som veterinären inte kan rå för som ändå påverkar hur djurägaren upplever veterinären. Då bakgrundsinformation till denna studie söktes har främst studier om skillnader i hur veterinärer tillhörande olika grupper, ex könstillhörighet, hittats och de flesta är gjorda i Kanada. Det verkar dock framförallt finnas studier om hur kommunikationsstilar påverkar framgången av besöken till veterinär och inte speciellt mycket information om vilka faktorer som kan påverka hur djurägarna uppfattar en veterinär som veterinären inte har någon kontroll över. Denna studie undersökte hur veterinärer i Sverige upplevs av djurägare och om veterinärens bakgrund kan spela roll.

6.1. Kön och bakgrund

Studier har visat att det kan finnas vissa skillnader i hur män och kvinnor kommunicerar. Tidigare studier visade exempelvis att kvinnor var något mer benägna att visa empati i sin kommunikation. (Shaw *et al.* 2012b)

I resultaten såg vi att de kvinnliga veterinärerna överlag fick något högre nöjdhetsindex än männen och den kvinnliga veterinären med lite brytning fick något högre nöjdhetsindex än den utan. Bland de svarande var en klar majoritet kvinnor.

Av 689 svarande var endast 21 män. Det är intressant att spekulera varför så få av de svarande var män. Det borde inte vara en sådan stor överrepresentation där enkäten delades. Antingen är detta ett ämne som engagerar kvinnor mer eller så är kvinnor kanske mer benägna att hålla djur, eller vara den som tar djuret till veterinären. Även om vi inte vet svaret på varför så ger detta oss ett resultat som kanske inte speglar hela djurägarpopulationen. Vi kan dock utgå från att resultaten vi fått lär vara ganska representativa för kvinnor i Sverige då vi fått så pass många svar.

Resultaten visar att veterinärens kön och om denne hade en brytning på annat språk påverkade den svarandes nöjdhet men att effekterna var sammankopplade. Resultaten pekar på att vara man och ha brytning var ofördelaktigt för veterinären jämfört med de kvinnliga veterinärerna och den manliga utan brytning. Det kan tänkas att eftersom det var så många kvinnliga svarande att vi i resultaten får ett bias för kvinnliga veterinärer på grund av ett högre förtroende dessa. Det råder också ett hårdare samhällsklimat i nuläget och som nämnt förekommer det diskriminering mot utlandsfödda exempelvis inom läkarkåren. Detta förklarar dock inte varför den kvinnliga veterinären med brytning överlag fick högt nöjdhetsindex. Kanske har kvinnor större förtroende för andra kvinnor, även om de inte är inrikesfödda. Det kan också tänkas finnas en viss familjär känsla att se en kvinnlig veterinär då större delen av kåren idag är kvinnor. Som nämnt finns det också studier som tyder på att kvinnor kanske är mer benägna att visa mer empati i sin kommunikation (Ünsal Adaca 2021) och att kvinnliga veterinärer tenderar att lägga mer tid på relationsbyggande med klienterna (Shaw *et al.* 2012b). Detta kan också vara en faktor som spelat in i resultaten då man sett att empati just empati och relationsbyggande påverkar hur nöjda både klienter och veterinärer är efter kliniska konsultationer (Shaw *et al.* 2012a; Janke *et al.* 2021).

6.2 Tidigare erfarenheter och kommunikationsstilar

Resultaten visar att de som svarat som haft tidigare negativ inställning både till veterinärbesök i allmänhet och till prissättning var mer benägna att svara negativt på frågorna kring filmerna de fick se.

Även om det såklart kan vara jobbigt att en konsultation med djurägare inte går helt som önskat så kanske man som veterinär inte alla gånger behöver ta på sig hela skulden för detta. Att kommunicera är en färdighet man behöver öva upp och även de bästa lyckas kanske inte alltid nå fram hundra procent till sina klienter på grund

av faktorer bortom deras kontroll. Exempelvis tidigare kontakter med veterinärer av vardera kön kan påverka hur djurägaren vid vidare veterinärbesök upplever veterinärer de då möter.

Vi såg också resultat som tyder på att vissa sätt att lägga fram information gav högre nöjdhetsindex. Däribland att presentera båda behandlingsalternativen i detta fall jämfört mot att djurägaren var tvungen att fråga efter alternativ mot det veterinären ansåg vara det bästa för hunden. Detta speglar också vad som setts i litteraturen, att djurägarna ville ha alla alternativ presenterade för sig och få ta en stor del i beslutsfattandet (Coe *et al.* 2008). I framtiden skulle det vara intressant att göra mer fokuserade studier då denna enkät ställt väldigt breda frågeställningar.

6.3. Brister och potentiella förbättringar i studien

Då enkäten delats i sociala medier valdes grupper på Facebook med tanken att den skulle nå ut till en representativ och normativ grupp djurägare. Då enkäten i första hand delades på författarens egen profil finns en risk att enkäten nådde ut till en stor del personer med utbildning eller yrkeserfarenhet inom djursjukvård. Enkäten var också fri för alla som såg den att spridas. Till exempel upptäcktes att den delats i gruppen “Korståg för lägre veterinärkostnader” vilket är en grupp som ger ett starkt intryck av att många av medlemmarna är missnöjda med tidigare veterinärvård de sökt och framför allt det kostnadsläge som råder i dagsläget.

Båda dessa faktorer kan ha lett till ett visst bias bland de svarande. Dock kunde svaren från de som hade utbildning eller tidigare har arbetat inom djursjukvård sorteras ut från övriga i och med att enkäten hade frågor som specifikt efterfrågade detta. Det finns dock en risk att personer som är generellt missnöjda med priset för veterinärkostnader är aningen överrepresenterade i denna studie jämfört med populationen i stort. Detta kan dock inte bekräftas då det inte går att veta hur många svarande som hittade enkäten via vilken källa.

Vid utformningen av enkäten utformades också många svarsalternativ enligt ordinalskalor. Vid analys gjordes dock en uppdelning av svaren efter om dessa var positivt, neutralt eller negativt inställda. Det finns argument för både att göra svarsalternativen på detta sätt och för att inte utforma svarsalternativen på detta sätt. Å ena sidan, eftersom svaren i denna studie analyserades efter en kategorisering av svarsalternativen, kunde svarsalternativen kanske från början ha gjorts om till generella svarsalternativ såsom “Positiv inställning” eller “Negativ inställning”.

Den kategorisering som gjordes av svarsalternativen kan dock argumenteras för då det fanns en tydlig utmärkning av ett neutralt svarsalternativ. De som valde ett svar på skalan åt ena eller andra hållet gjorde ändå ett val som kan kategoriseras. Det finns också skillnader i hur benägna olika personer är att svara åt extremerna på en skala. Vissa kommer känna sig mer bekväma med att välja svarsalternativ som inte är för långt åt ena eller andra hållet medan andra kanske känner att de inte får uttrycka sina åsikter fullt om svarsalternativen är för begränsade.

Enkäten var också utformad sådan att filmerna de svarande fick se skulle vara slumpade och att de svarande inte skulle veta att det fanns flera olika filmer de kunde fått se. Eftersom enkäten delades via internet går det inte att säga om vissa av de svarande var medvetna om att flera olika versioner av filmerna existerade. Inget som tyder på detta har upptäckts i exempelvis kommentarsfält på sociala medier men inga garantier finns för att alla svarande verkligen var omedvetna om detta faktum.

Det finns också en liten risk att skillnader i filmerna kan ha påverkat hur de svarande upplevde dem. Exempelvis ljudkvalitet skiljde sig lite då vissa av filmerna var dubbade och andra hade ljudspår från inspelning på plats.

Det finns också mindre skillnader i de olika veterinärernas skådespeleri, även om detta försökte minimeras genom att de följde samma manus. Sannolikt lär dessa mindre skillnader ej ha påverkat resultaten alltför mycket.

6.4. Konklusion

Denna studie är, såvitt författaren kan avgöra baserat på den litteratur som hittats inför arbetet, en av de första studierna som undersöker hur djurägarnas syn på olika personer och hur deras tidigare erfarenheter påverkar interaktionen med veterinären. Utifrån litteratursökningen är den dessutom unik för svenska förhållanden.

Studien pekar på att djurägarens tidigare erfarenhet samt veterinärens kön och etnisk tillhörighet kan spela stor roll för hur nöjd djurägaren är. Genom att tydligt presentera alla möjliga behandlingsalternativ och låta djurägaren ta ställning ökade nöjdheten. Det skulle kanske vara intressant om man även kunde lyckas inkludera fler svarande män i framtida studier på området för att se om det finns skillnader mot kvinnors svar.

Som veterinär kan det vara bra att veta att vem man är kan påverka hur man upplevs men även att det finns sätt i hur man lägger fram information till djurägaren som kan påverka exempelvis efterlevnad. Allteftersom det görs mer studier på området lär man komma fram till mer optimala sätt att kommunicera och det lär vara något som man i framtiden kan lära ut i allt högre utsträckning inom veterinärutbildningar runtom i världen.

För en veterinär kan det också vara skönt att veta att även om dialogen med djurägaren inte förlöper helt som önskat så kan det finnas faktorer man inte kunnat påverka. Man kan alltså som veterinär göra allting rätt i sin kommunikation men djurägaren kan ändå vara missnöjd med sitt besök av andra anledningar.

Referenser

- Andersson, J. 2021. Läkare i stort upprop - vill se åtgärder mot rasism i vården. *Läkartidningen* 2021-03-29. <https://lakartidningen.se/aktuellt/nyheter/2021/03/lakare-i-stort-upprop-vill-se-atgarder-mot-rasism-i-varden/> [2021-10-07]
- Bederoff, J. (2020). Fyrfota kunder allt fler i coronatider. *Dagens industri*, 2020-09-23. <https://www.di.se/nyheter/fyrfota-kunder-allt-fler-i-coronatider/> [2022-02-09]
- Begeny, C.T., Ryan, M.K., Moss-Racusin, C.A. & Ravetz, G. (2020). In some professions, women have become well represented, yet gender bias persists - Perpetuated by those who think it is not happening. *Science Advances*, vol. 6 (26), s. eaba7814. DOI: <https://doi.org/10.1126/sciadv.aba7814>
- Bell, R.A., Kravitz, R.L., Thom, D., Krupat, E. & Azari, R. (2002). Unmet expectations for care and the patient-physician relationship. *Journal of General Internal Medicine*, vol. 17 (11), ss. 817–824. DOI: <https://doi.org/10.1046/j.1525-1497.2002.10319.x>
- Coe, J.B., Adams, C.L. & Bonnett, B.N. (2007). A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of the monetary aspects of veterinary care. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, vol. 231 (10), ss. 1510–1518. DOI: <https://doi.org/10.2460/javma.231.10.1510>
- Coe, J.B., Adams, C.L. & Bonnett, B.N. (2008). A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of veterinarian-client communication in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, vol. 233 (7), ss. 1072–1080. DOI: <https://doi.org/10.2460/javma.233.7.1072>
- Cohen, S.P. (2007). Compassion fatigue and the veterinary health team. *The Veterinary Clinics of North America. Small Animal Practice*, vol. 37 (1), ss. 123–134; abstract ix
- De los Reyes, P. & Kamali, M. (2005). *Bortom Vi och Dom. Teoretiska reflektioner bortom makt, integration och strukturell diskriminering*. (SOU 2005:41). Stockholm: Fritzes
- Dos Santos, D. (2019). Discrimination in the veterinary profession. *The Veterinary Record*, vol. 185 (4), s. 113
- Egenvall, A., Hedhammar, Å., Bonnett, B.N. & Olson, P. (1999). Survey of the Swedish dog population: age, gender, breed, location and enrolment in animal insurance. *Acta Veterinaria Scandinavica*, vol. 40 (3), ss. 231–240
- Essed, P. (2005). Vardagsrasism. I: de los Reyes, P. & Kamali, M. (red). *Bortom Vi och Dom: Teoretiska reflektioner om makt, integration och strukturell diskriminering*. (SOU, 2005:41) vol. 2005, ss. 41–71

- Expressen 2021. DEBATT. 1 011 läkare: Agera mot rasismen i vården. *Expressen*, 2021-03-27. <https://www.expressen.se/debatt/vi-maste-agera-mot-rasismen-i-varden/> [2021-10-07]
- FVE (2015). *FVE Survey of the Veterinary Profession in Europe*. Ford Arundel (West Sussex): Mirza & Nacey Research Ltd, Southdown House
- FVE & IVSA (2015) *Veterinary Student Survey 2015*.
<https://www.fve.org/cms/wpcontent/uploads/IVSA-FVE-Veterinary-Student-Survey.pdf>.
- Janke, N., Coe, J.B., Bernardo, T.M., Dewey, C.E. & Stone, E.A. (2021). Pet owners' and veterinarians' perceptions of information exchange and clinical decision-making in companion animal practice. *PLOS ONE*, vol. 16 (2), s. e0245632. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245632>
- Jönson, H. & Giertz, A. (2013). Migrant care workers in Swedish elderly and disability care: are they disadvantaged? *Journal of Ethnic and Migration Studies*, vol. 39 (5), ss. 809–825. DOI: <https://doi.org/10.1080/1369183X.2013.756686>
- Kanji, N., Coe, J.B., Adams, C.L. & Shaw, J.R. (2012). Effect of veterinarian-client-patient interactions on client adherence to dentistry and surgery recommendations in companion-animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, vol. 240 (4), ss. 427–436. DOI: <https://doi.org/10.2460/javma.240.4.427>
- Larsson, Y., Svensson, A.H. & Mokhtari, A. (2018). Läkarnas egna berättelser om rasism. *SVT Nyheter* 2018-11-24. [TV-program]. https://www.svt.se/special/lakarnas-egna-berattelser-om-rasism/?fbclid=IwAR2t0fz-zfjCGc1Q7HBjWksNWuFGO8AXmz00MgPdfelO_cT4aRGR4AGCfk [2021-10-07]
- Levinson, W. (1994). Physician-patient communication: a key to malpractice prevention. *JAMA*, vol. 272 (20), ss. 1619–1620
- Levinson, W., Roter, D.L., Mullooly, J.P., Dull, V.T. & Frankel, R.M. (1997). Physician-patient communication: the relationship with malpractice claims among primary care physicians and surgeons. *JAMA*, vol. 277 (7), ss. 553–559
- Loomans, J.B.A., Van Weeren, P.R., Vaarkamp, H., Stolk, P.T. & Barneveld, A. (2008). Quality of equine veterinary care: Where can it go wrong? A conceptual framework for the quality of equine healthcare, based on court cases against equine practitioners in The Netherlands. *Equine Veterinary Education*, vol. 20 (3), ss. 159–165
- Lüdecke, D. (2018). “ggeffects: Tidy Data Frames of Marginal Effect from Regression Models.” *Journal of Open Source Software*, 3(26), 772. DOI: <https://doi:10.21105/joss.00772>
- Löfqvist, N. (2018). *Kundtillfredsställelse inom djursjukvården : En studie av intern och extern kundtillfredsställelse vid en distriktsveterinärmottagning*. (Examensarbete) Mittuniversitetet. Magisterprogram i kvalitets- och ledarskapsutveckling. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:miun:diva-34817> [2021-10-20]

- Mellanby, R.J. (2005). Incidence of suicide in the veterinary profession in England and Wales. *The Veterinary Record*, vol. 157 (14), ss. 415–417
- Merle, R. & Küper, A. (2021). Desire for information and alternative therapies of pet owners is associated with empathy and partnership-building of veterinarians. *Journal of Small Animal Practice*, vol. 62 (9), ss. 775–787. DOI: <https://doi.org/10.1111/jsap.13337>
- Nationalencyklopedin (u.å). *Diskriminering*. <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/diskriminering> [2021-10-3]
- Nationalencyklopedin (u.å). *Fördom*. <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/f%C3%B6rdom> [2021-10-31]
- Roter, D., Hall, J. & Aoki, Y. (2002). Physician gender effects in medical communication: A meta-analytic review. *JAMA*, vol. 288 (6), ss. 756–764
- R Core Team (2020). *R: A language and environment for statistical computing*. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. URL <https://www.R-project.org/>
- SACO (2021). *Veterinär*. <https://www.saco.se/studieval/yrken-a-o/veterinar/> [2021-10-12]
- SCB (2010). *Tema: Utbildning; Könstruktur per utbildning och yrke 1990–2030*. Temarapport 2010:1. https://share.scb.se/ov9993/data/publikationer/statistik/publikationer/uf0521_1990i30_br_a40br1001.pdf
- Shaw, J.R., Adams, C.L., Bonnett, B.N., Larson, S. & Roter, D.L. (2012). Veterinarian satisfaction with companion animal visits. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, vol. 240 (7), ss. 832–841. DOI: <https://doi.org/10.2460/javma.240.7.832>
- Shaw, J.R., Bonnett, B.N., Adams, C.L. & Roter, D.L. (2006). Veterinarian-client-patient communication patterns used during clinical appointments in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, vol. 228 (5), ss. 714–721. DOI: <https://doi.org/10.2460/javma.228.5.714>
- Shaw, J.R., Bonnett, B.N., Roter, D.L., Adams, C.L. & Larson, S. (2012). Gender differences in veterinarian-client-patient communication in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, vol. 241 (1), ss. 81–88. DOI: <https://doi.org/10.2460/javma.241.1.81>
- SLU (2021). *Tilläggsutbildning för veterinärer med examen från land utanför EU/EES och Schweiz*. <https://www.slu.se/utbildning/program-kurser/yrkesexamen/tillaggsutbildning-for-veterinarer/> [2021-10-12]
- Spigelman, R. (2015). *Veterinarian communication and its impact on dog and cat owners' satisfaction with care, trust, compliance and the veterinary care a pet*

- receives. Diss. Budapest: Faculty of Veterinary Science, Szent István University.
<http://www.huveta.hu/handle/10832/1377> [2021-10-13]
- Stewart, M.A. (1995). Effective physician-patient communication and health outcomes: a review. *CMAJ: Canadian Medical Association Journal*, vol. 152 (9), s. 1423
- Ternström Hofverberg, L., Wärnbring, R., Felton, L. Dufva - Lindqvist, S., Lindgren, A. & Lindgren, C. (2013). *Djurens hälso- och sjukvård – i ett tioårsperspektiv*. Jordbruksverket, Rapport 2013:19.
https://www2.jordbruksverket.se/webdav/files/SJV/trycksaker/Pdf_rapporter/ra13_19.pdf
- UHR (u.å. a). *Veterinärprogrammet. Studier och antagning- antagningsstatistik*.
<https://www.uhr.se/studier-och-antagning/antagningsstatistik/detaljsida/?utbildningId=87ED11734C5912BAC4D74CFC329E93BD&astasearchperiod=HT21&astasearchfor=veterin%C3%A4r&astasearchcategory=a> [2022-01-23]
- UHR (u.å. b). *Tilläggsutbildning för veterinärer med examen från land utanför EU/EES och Schweiz. Studier och antagning- antagningsstatistik*. <https://www.uhr.se/studier-och-antagning/antagningsstatistik/detaljsida/?utbildningId=87ED11734C5912BAC4D74CFC329E93BD&astasearchperiod=HT21&astasearchfor=veterin%C3%A4r&astasearchcategory=> [2022-01-23]
- Ünsal Adaca, A. (2021). Analysis of Turkish veterinary students' self-perception of communication competencies based on gender differences. *Journal of Veterinary Medical Education*, s. e20190048. DOI: <https://doi.org/10.3138/jvme-2020-0048>
- Wernström, M. (2021). Läkare kräver åtgärder mot rasism inom vården. *Dagens Medicin* 2021-03-29. <https://www.dagensmedicin.se/vardens-styrning/patientsakerhet/lakare-kraver-atgarder-mot-rasism-inom-varden/> [2021-10-07]
- Wickham, H. (2016). *ggplot2: Elegant Graphics for Data Analysis*. Springer-Verlag New York.
- Yoshida, K. & Bartel, A. (2020). *tableone: Create 'Table 1' to Describe Baseline Characteristics with or without Propensity Score Weights*. R package version 0.12.0. <https://CRAN.R-project.org/package=tableone>
- Östensson, K. (2010). *Från manligt till kvinnligt. Veterinär - yrke i förvandling*. I: Appelgren, L.E., Jämte, I. & Östensson, K. (red). *Sveriges veterinärförbund*, vol. 150

Tack

Stort tack till som på något vis gjort detta examensarbete möjligt. Tack till skådespelare eller röstskådespelare till filmerna. Tack till kollegor, familj och vänner som gett motivation till att bli klar med utbildningen.

Extra stort tack till handledare Lena-Mari Tamminen och biträdande handledare Susanna Sternberg Lewerin som varit fantastiska under hela resans gång och varit det bästa stödet jag har kunnat tänka mig.

Populärvetenskaplig sammanfattning

Vid ett besök till veterinär är det mycket som måste klaffa för att man ska uppnå ett gott resultat. Veterinären måste lyckas ge besökaren all information denne behöver för att kunna förstå djurens sjukdomstillstånd och fullfölja eventuella behandlingar på rätt sätt.

Utöver detta vill man gärna att djurägaren ska känna sig nöjd med sitt besök då detta påverkar exempelvis hur villiga djurägarna är att följa ens råd och komma tillbaka till kliniken.

I detta arbete undersöktes med hjälp av webenkäter spridda via sociala medier djurägares nöjdhet vid ett veterinärbesök. Deltagarna fick svara på ett antal frågor om tidigare upplevelser vid veterinärbesök och fick sedan se en av 16 olika videor av ett påhittat veterinärbesök med skådespelare utan att veta om att det fanns flera olika varianter. I dessa videor skilde sig könet på veterinären, om denne hade brytning eller inte, hur veterinären presenterade förslag på behandlingar och hur denne lade fram rekommendation om behandling. Efter detta fick deltagarna svara på hur de upplevt vad de sett.

Resultaten tydde på att både kön och om veterinären hade brytning hade betydelse för hur de deltagande upplevde denne. Även tidigare erfarenheter vid veterinärbesök spelade roll för hur man var benägen att svara.

Man såg även att deltagarna verkade mer nöjda med vad de sett i videon om veterinären de sett presenterade alla behandlingsalternativ direkt jämfört med om djurägaren var tvungen att fråga om det fanns andra behandlingar än den veterinären rekommenderade.

Något som var intressant var att det var väldigt få svarande som identifierade sig som män. Detta kan givetvis påverka resultaten. Exempelvis hade kanske de manliga veterinärerna fått högre poäng i studien om det varit fler män som svarade.

Oavsett är denna studie intressant då den pekar på att det finns faktorer man inte kan ändra på som veterinär som påverkar hur ens besökare upplever en men även att vissa sätt föra diskussion med djurägare resulterar i att de blir mer nöjda med besöken. Detta skulle med vidare studier kunna hjälpa till att forma utbildningen av nya veterinärer och hjälpa dessa att bli bättre på att kommunicera med djurägare.

Bilaga 1

Undersökning djurägares uppfattning av veterinärers kommunikation

1. Jag identifierar mig som

- Man
- Kvinna
- Annat
- Vill ej uppge

2. Ålder

- <25
- 26-40
- 41-65
- >65

3. Var i Sverige bor du?

- Örebro län
- Östergötlands län
- Blekinge län
- Dalarnas län
- Gävleborgs län
- Gotlands län
- Hallands län
- Jämtlands län
- Jönköpings län
- Kalmar län
- Kronobergs län
- Norrbottens län
- Södermanlands län
- Skåne län
- Stockholms län
- Uppsala län
- Värmlands län
- Västerbottens län
- Västernorrlands län
- Västmanlands län
- Västra Götalands län
- Jag bor inte i Sverige (specificera land)

4. Bor du i:

- Glesbygd
- Mindre samhälle
- Stad
- Storstadsregion (Stockholm, Göteborg, Malmö)

5. Jobbar du eller har du tidigare på något vis jobbat med djur? (Har du haft en yrkesroll som involverat djur?)

- Ja, inom djursjukvård
- Nej
- Annat- specificera

6. Din högst avslutade utbildningsnivå?

- Grundskoleutbildning
- Gymnasieutbildning
- Eftergymnasial utbildning

7. Har du utbildning inom veterinärmedicin eller djursjukvård?

- Ja
- Nej
- Ja, annat- specificera (Ex utbildning som djurvårdare)

8. Har du ägt eller äger du djur som behövt uppsöka veterinär?

- Ja- jag har just nu djur som behövt uppsöka veterinär för vård
- Ja- jag har ägt djur som behövt uppsöka veterinär tidigare för vård
- Ja- jag äger djur som besökt veterinär men inte för sjukdom (ex vaccination eller chipmärkning)
- Jag har tidigare ägt djur som besökt veterinär men inte för sjukdom (Ex vaccination eller chipmärkning)
- Jag har aldrig ägt ett djur som behövt uppsöka veterinär

9. Vad är din uppfattning om pris för tidigare veterinärbesök?

(Skala 0-6)

För dyrt- Ingen åsikt- Helt prisvärt

10. Vad är din generella inställning till tidigare veterinärbesök?

(Skala 0-6)

Överlag negativa upplevelser (Generellt missnöjd)- Varken nöjd eller missnöjd generellt- Överlag positiva upplevelser (Generellt nöjd)

Under dagen har din hund Ivan skadat sig och blivit blockhalt (stödjers inte på ett av sina ben när han går). Du har skyndat dig till veterinären där Ivan fått smärtlindring. Man har också röntgat benet han inte vill stödja på eftersom man vid undersökning har misstänkt att benet är frakturerat.

Du kommer nu få titta på en film som utspelar sig då veterinären kommer tillbaka till undersökningsrummet efter att ha tittat på röntgenbilderna:

11. Hur nöjd skulle du vara med besöket generellt?

(Skala 0-6)

Helt missnöjd- Neutralt inställd- Helt nöjd

12. Vad tyckte du om veterinären?

(Skala 0-6)

Verkar dålig på sitt jobb- Neutralt inställd- Verkar duktig på sitt jobb

13. Hur upplevde du veterinärens sätt att presentera behandlingsalternativ?

(Skala 0-6)

Dåligt- Neutralt inställd- Bra

14. Hur upplevde du veterinärens sätt att presentera kostnader för behandlingsalternativen?

(Skala 0-6)

Dåligt- Neutralt inställd- Bra

15. Vill du tillägga något om fråga 11-14? (Fritextsvar)

11: Hur nöjd skulle du vara med besöket generellt?

12: Vad tyckte du om veterinären?

13: Hur upplevde du veterinärens sätt att presentera behandlingsalternativ?

14: Hur upplevde du veterinärens sätt att presentera kostnader för behandlingsalternativ?

16. Tyckte du priset var rimligt för operationen (Sätta en platta i benet under narkos)?

- Ja
- Nej
- Annan (var god ange)

17. Tyckte du priset var rimligt för att lägga en skena och gipsa hundens ben (Efter att ha gett hunden lugnande)?

- Ja
- Nej
- Annan (var god ange)

18. Skulle du vara nöjd med veterinärens vägledning i beslutet?

- Ja
- Nej
- Annan (var god ange)

19. Hur upplevde du veterinärens bemötande? (fyll i alla alternativ som stämmer för dig)

- Veterinären var empatisk
- Veterinären var oempatisk
- Veterinären var varm i sitt bemötande
- Veterinären var kall i sitt bemötande
- Egna kommentarer

20. Prioritera följande alternativ vad du anser viktigast i kommunikationen från din veterinär (Ordna alternativen från viktigast (1) till minst viktigt (4):

- Pris för behandlingsalternativen

- Prognos för behandlingsalternativen (Återgång till funktion, etc)
- Komplikationsrisker för behandlingsalternativen (Risker med narkos, sedering etc.)
- Det personliga bemötandet- hur mycket veterinären engagerar sig i min och mitt husdjurs situation

21. Har du något annat du vill tillägga? (Fritextsvar)