

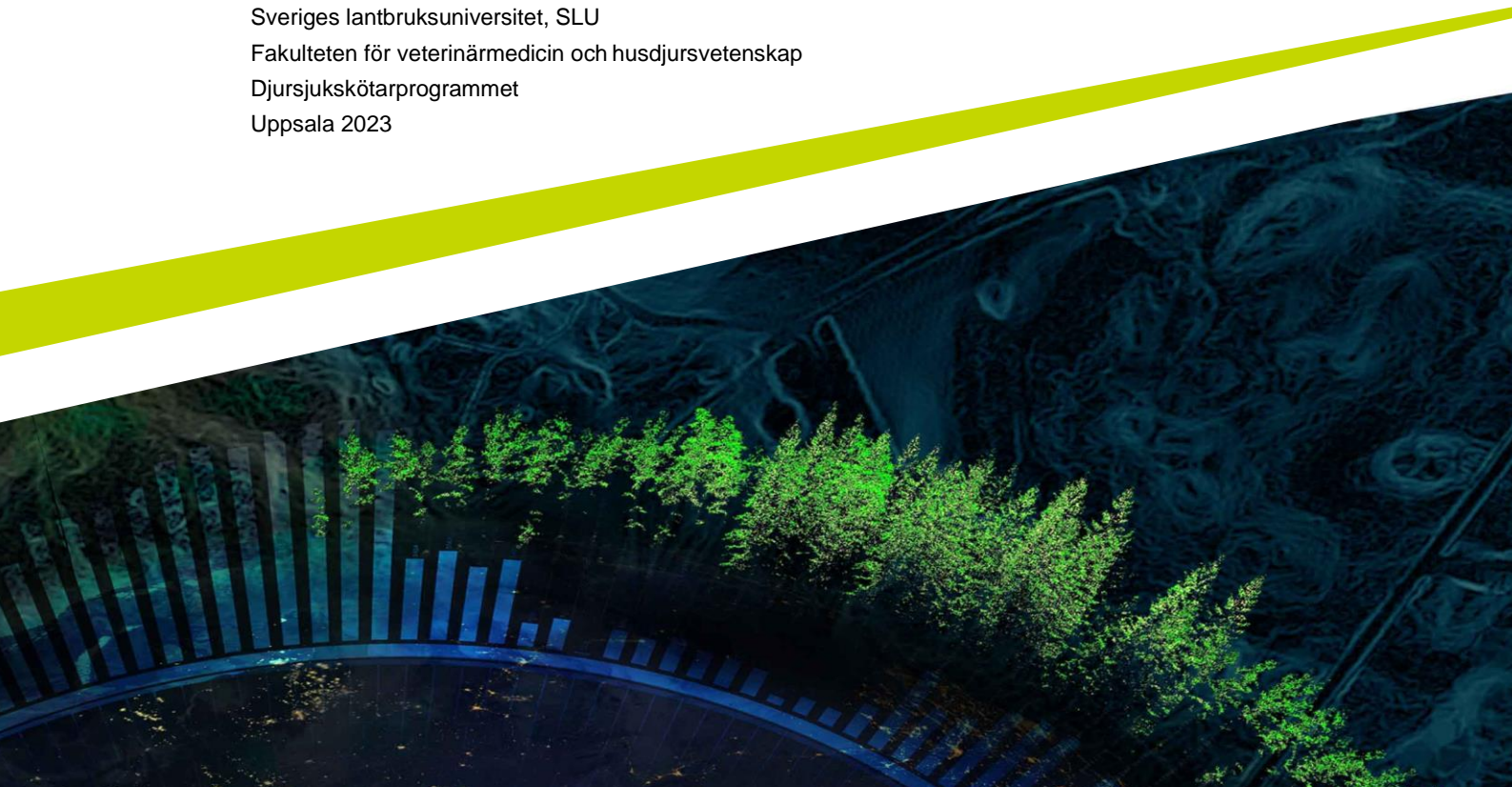


Djursjukskötarens upplevelse av hemlämning av patienter

Efter dagkirurgi inom smådjurssjukvård

Moa Johansson

Självständigt arbete i djuromvårdnad • 15 hp
Sveriges lantbruksuniversitet, SLU
Fakulteten för veterinärmedicin och husdjursvetenskap
Djursjukskötprogrammet
Uppsala 2023



Djursjukskötarens upplevelse av hemlämning av patienter. Efter dagkirurgi inom smådjursjukvård

The veterinary nurses' perceptions and experiences when discharging patients. After day surgery within small animal healthcare

Moa Johansson

Handledare: Jennie Redander, Sveriges lantbruksuniversitet, institutionen för kliniska vetenskaper

Examinator: Sanna Gille, Sveriges lantbruksuniversitet, institutionen för kliniska vetenskaper

Omfattning: 15 hp

Nivå och fördjupning: Grundnivå, G2E

Kurstitel: Självständigt arbete i djuromvårdnad

Kurskod: EX0994

Program: Djursjukskötprogrammet

Kursansvarig inst.: Institutionen för kliniska vetenskaper

Utgivningsort: Uppsala

Utgivningsår: 2023

Upphovsrätt: Alla bilder används med upphovspersonens tillstånd

Nyckelord: Dagkirurgi, djuromvårdnad, enkätstudie, hemlämning, legitimerade djursjukskötare, smådjur

Sveriges lantbruksuniversitet

Fakulteten för veterinärmedicin och husdjursvetenskap

Institutionen för kliniska vetenskaper

Djuromvårdnad

Sammanfattning

Hemlämningen av operationspatienter samt utbildning av och kommunikation med djurägare är en vanlig arbetsuppgift för djursjukskötaren. Trots detta råder det en brist på studier som handlar om hemlämningen av patienter inom djursjukvården, inklusive studier som fokuserar specifikt på hemlämningar utifrån djursjukskötarens perspektiv. Syftet med arbetet var att undersöka hur legitimerade djursjukskötare i Sverige upplever hemlämningen av patienter efter dagkirurgi inom smådjursjukvården, vilka faktorer hemlämningen påverkas av samt hur den skulle kunna förbättras. En enkät riktad till legitimerade djursjukskötare distribuerades under två veckors tid och en översiktlig litteraturbakgrund gjordes för att ge bakgrund till ämnet.

Totalt erhöles 105 stycken svar på enkäten varav 85 var fullständiga svar och inkluderades i studien. Resultatet från enkäten visade att det var flera faktorer som påverkade hur de legitimerade djursjukskötarna upplevde hemgångssituationen. Längre erfarenhet inom djursjukvården och en ökande ålder ledde bland annat till att respondenterna kände sig tryggare i djurägarmöten, och att de kände sig bättre rustade att bemöta djurägare. Att ta in djurägaren på ett behandlingsrum och låta dem läsa hemgångsråden innan djuret hämtades värderades högt av de som svarade på enkäten. Tillräckligt med tid upplevdes inte vara ett problem och överlag visade det sig att de svarande djursjukskötarna var nöjda med hur hemlämningarna på arbetsplatserna fungerade.

På grund av tidsbegränsningarna samt storleken på urvalet kan inte några säkra slutsatser dras utifrån resultaten av studien. Istället ger studien en översiktlig överblick av hemlämningen av patienter efter dagkirurgi inom smådjursjukvården utifrån den legitimerade djursjukskötarens perspektiv och öppnar för att genomföra ytterligare studier inom ämnet.

Nyckelord: dagkirurgi, djuromvårdnad, enkätstudie, hemlämning, legitimerade djursjukskötare, smådjur

Abstract

The discharge of surgical patients and the education of and communication with pet owners is an assignment that often falls to the veterinary nurse. Despite this there is a lack of studies focused on the discharge of patients, in particular studies that focuses on the discharges from the veterinary nurses' perspective. The purpose of this study was to examine how licensed veterinary nurses in Sweden perceive the discharge of patients after day surgery within small animal practice, what factors affect it and how it can be improved. A survey aimed at licensed veterinary nurses was distributed for two weeks and articles were reviewed to provide background to the subject.

A total of 105 people took the survey. Out of the 105 that took the survey 85 were fully completed and were included in the study. The results from the survey showed that there were multiple factors that affected how licensed veterinary nurses perceived the task of discharging patients. A longer experience within small animal healthcare and an increasing age led to the respondents feeling more comfortable and better equipped in meeting pet owners. Bringing the pet owner into a consultation room and letting them read the discharge instructions before the animal was collected were highly rated by the licensed veterinary nurses. Lack of time wasn't perceived to be an issue and overall the veterinary nurses that responded to the survey were pleased with how the discharge of patients worked.

No conclusions can be made from this survey as both time and the sample were limiting factors. However, the study does give a glimpse into how licensed veterinary nurses perceive and experience the discharge of patients after day surgery within small animal healthcare, and invite for further studies to be made on the subject.

Keywords: day surgery, survey, discharging patients, licensed veterinary nurses, veterinary nursing, small animals

Innehållsförteckning

Figurförteckning	7
Förkortningar	8
1. Inledning	9
1.1 Syfte	10
1.2 Frågeställningar	10
2. Bakgrund	11
2.1 Yrkesroller inom djursjukvården.....	11
2.2 Arbetsmiljö och rutiner	12
2. Stress hos djurhälsopersonal.....	12
2.3.1 Faktorer som orsakar stress	13
2.3.2 Stresshantering.....	13
2.4 Kommunikation inom djursjukvården	14
2.4.1 Påverkan på 3compliance	15
2.5 Hemlämning av patienter	16
3. Material och metod	17
3.1 Litteraturbakgrund	17
3.2 Enkätstudie	18
4. Resultat	20
4.1 Respondenternas demografi.....	20
4.2 Kliniken och klinikens rutiner.....	22
4.3 Erfarenheter av hemlämning.....	25
5. Diskussion	33
5.1 Resultatdiskussion	33
5.2 Metoddiskussion	38
5.2.1 Litteraturbakgrund.....	38
5.2.2 Enkätundersökning	38
5.3 Konklusion.....	41
Referenser	43
Tack 46	
Bilaga 1: Enkäten	47
Bilaga 2: Fritextsvar på fråga 25	56

Figurförteckning

Figur 1. Figuren visar svarsfördelningen av respondenternas åldrar, angivet i %. 85 respondenter besvarade frågan.....	20
Figur 2. Figuren visar hur länge respondenterna varit verksamma inom djursjukvården, angivet i %. Totalt besvarade 85 respondenter frågan.....	21
Figur 3. Figuren visar svarsfördelningen på vad respondenterna upplevt underlättat hemlämningen av patienter efter dagkirurgi, angivet i %. 85 respondenter besvarade frågan.....	26
Figur 4. Figuren visar svarsfördelningen på vad respondenterna upplevt försvårat hemlämningen av patienter efter dagkirurgi, angivet i %. 85 respondenter besvarade frågan.....	27
Figur 5. Figuren visar svarsfördelningen av hur respondenterna upplevt tidsaspekten vid djurägarmöten, angivet i %. 85 respondenter besvarade frågan.....	28
Figur 6. Figuren visar svarsfördelningen på vad som skulle hjälpa respondenterna känna sig bättre rustad inför kontakt med djurägaren, angivet i %. 85 respondenter besvarade frågan.....	29
Figur 7. Figuren visar vad som ger respondenterna trygghet vid hemlämningar utifrån olika åldersgrupper, angivet i %.....	30
Figur 8. Figuren visar hur respondenterna upplever olika typer av djurägarmöten utifrån olika åldersgrupper, angivet i %.....	30
Figur 9. Figuren visar hur respondenterna upplever olika typer av djurägarmöten utifrån hur länge de arbetat inom djursjukvården, angivet i %.....	31

Förkortningar

AAHA	American Animal Hospital Association
SLU	Sveriges Lantbruksuniversitet
VFU	Verksamhetsförlagd utbildning

1. Inledning

Hemlämning av operationspatienter samt utbildning av och kommunikation med djurägare är en vanlig arbetsuppgift för djursjukskötaren. Modern djursjukvård erbjuder många och allt mer avancerade behandlingsmöjligheter, däribland olika former av kirurgiska ingrepp (Downing 2011). För ett lyckat behandlingsresultat och optimalt tillfrisknande efter en operation är god eftervård av största vikt (Mulherin & Bannon 2022). Shaw (2006) beskriver att god interaktion mellan patient och vårdgivare kan ha signifikant inverkan på patientens hälsa, på hur nöjda båda parter blir och på hur villigt patienten följer medicinska rekommendationer. Ordentlig förberedelse av patienter inför hemgång har inom humanvården visats öka benägenheten att patienterna följer råd om eftervård (Mabire et al. 2019). Vidare har forskning inom humanvården visat att underbemanning och bristande kommunikation ökar risken för en bristfällig hemlämning och risken för återinskrivning av patienten (Bowles et al. 2003).

Djursjukskötaryrket innebär ofta hög arbetsbelastning, långa arbetspass och en ökad risk att drabbas av empatitrötthet (Black et al. 2011; Smith 2016; Harvey & Cameron 2020). Ytterligare faktorer som visat sig bidra till ökad stress för både djursjukskötare och djurhälsopersonal är att bemöta djurägare (Black et al. 2011) samt när det finns en otydlig rollfördelning mellan olika yrkesgrupper (Harvey & Cameron 2019).

Forskning med fokus på djursjukskötarens arbetssituation är i ett begynnande stadie (Smith 2016). Det råder idag en brist på studier som handlar om hemlämning av patienter inom djursjukvården, inklusive studier som fokuserar på hemlämningar utifrån djursjukskötarens perspektiv. Även inom humanvården råder det brist på studier om hemlämning och patientutbildning sett ur sjuksköterskans perspektiv (Kang et al. 2020). Samtidigt är hemlämningen av patienter ett viktigt tillfälle för djursjukskötaren att kommunicera med djurägaren och skapa förutsättningarna för en lyckad eftervård (Shaw 2006).

Hemgångssituationen definieras i detta kandidatarbete som förberedelser inför hemlämning samt den fysiska utlämningen av patienten, vilken bland annat inkluderar demonstration av eventuell behandling, genomgång av hemgångsråd

samt att svara på djurägarens frågor. Arbetet ämnar bidra med ökad kunskap kring hemlämning av patienter från djursjukskötarens perspektiv med avseende på djursjukskötares arbetsmiljö, vilka rutiner som finns och hur de upplevs fungera.

1.1 Syfte

Detta kandidatarbete syftar till att med hjälp av en enkätundersökning ta reda på hur legitimerade djursjukskötare i Sverige upplever hemlämningen av patienter efter dagkirurgi inom smådjursjukvården, vilka faktorer hemlämningen påverkas av samt hur den skulle kunna förbättras. Arbetet kompletteras med en översiktlig vetenskaplig litteraturbakgrund som ämnar ge ytterligare kunskap inom de områden som är relevanta för hemlämningsförfarandet såsom rutiner, kommunikation och faktorer som orsakar stress hos djurhälsopersonal.

1.2 Frågeställningar

Vilka faktorer har en påverkan på djursjukskötarens upplevelse av hemlämning av djur efter dagkirurgi inom smådjursjukvården?

Hur skulle hemgångssituationen efter dagkirurgi inom smådjursjukvården kunna förbättras?

2. Bakgrund

2.1 Yrkesroller inom djursjukvården

Inom djursjukvården återfinns idag många olika yrkesroller vilka arbetar för att se till att djuren får bästa möjliga vård och för att främja djurens välmående. Några av de yrkesroller som är involverade i det dagliga arbetet inom djursjukvården är veterinärer, djursjukskötare, djurvårdare samt receptionister (Kinnison et al. 2014). Djursjukskötarens roll inom djursjukvården har växt i och med att djuren idag behandlas mer som familjemedlemmar och det faktum att djurens livslängd ökat (Kinnison et al. 2014). Kinnison et al. (2014) beskriver detta som den ledande orsaken till att det idag har blivit allt mer aktuellt för djurägaren att söka behandling för djurens sjukdomar och problem, vilket i sin tur inneburit en ökad arbetsbelastning för personalen inom djursjukvården.

Att flera yrkesroller ska samarbeta och samspela på arbetsplatsen har tidvis visat sig vara en utmaning inom djursjukvården, till exempel vad gäller kommunikation och vilka förväntningar som finns på ens egen och andras yrkesroller (Kinnison et al. 2014). I en studie av Harvey och Cameron (2019) ansåg 100 % av de tillfrågade veterinärerna att intravenösa katetrar bör läggas av en djursjukskötare. Samtidigt visade samma studie att det bara var 78 % av alla intravenösa katetrar som faktiskt lades av djursjukskötare.

Belshaw et al. (2018) intervjuade djurägare och veterinärer i England för att ta reda på vad de visste om djursjukskötarens och receptionisternas arbete och yrkesroll. Resultaten i studien visade att det fanns en osäkerhet kring vilka befogenheter en djursjukskötare har, vad de får och inte får göra. Belshaw et al. (2018) konkluderar att det finns ett behov av ett förtydligande kring de olika yrkesrollerna inom djursjukvården, vad som kan förväntas av dem och vilket ansvar de olika rollerna har. En tydlig rollfördelning på arbetsplatsen samt vetskap om vad som kan förväntas av de olika yrkesrollerna har visat sig ha fördelar inom både human- och djursjukvården (Kinnison et al. 2014; Sturm et al. 2019). Några exempel är att det kan resultera i förbättrat samarbete och minskad osäkerhet mellan kollegor då det är tydligt vad som kan förväntas av varandra,

vilket i sin tur leder till en smidigare arbetsprocess samt förbättrade möjligheter till effektiv kommunikation (Kinnison et al. 2014; Sturm et al. 2019). Kinnison et al. (2014) poängterar att för att uppnå detta krävs respekt, kunskap och förståelse för andras yrkesroller.

2.2 Arbetsmiljö och rutiner

Människor spenderar en stor del av sin vakna tid på jobbet, vilket innebär att arbetsmiljön kan ha en omfattande effekt på bland annat hur personalen mår och vilken benägenhet som finns att arbeta kvar på den nuvarande arbetsplatsen (Gomez-Garcia et al. 2016). Sturm et al (2019) utförde en enkätstudie där det beskrivs att en god arbetsmiljö bland annat utgörs av tydliga rutiner, definierade roller och arbetsuppgifter samt tydligt ledarskap. Enligt Cummings et al. (2018) sågs mer positiva effekter vid ledarskap med fokus på relationerna mellan människorna på arbetsplatsen än vid ledarskap där fokus låg på arbetsuppgifterna. Samma studie pekade på vikten att främja en hälsosam och produktiv arbetsmiljö för att bibehålla välmåendet hos arbetstagarna. Inom humanvården beskrivs en god arbetsmiljö som en förutsättning för att förbättra effektiviteten samt främja vården av patienter på arbetsplatsen (Sturm et al. 2019). I samma studie konkluderades att övertid riskerar att leda till en suboptimal arbetsmiljö, ökad stress hos personalen och att det i slutändan kan påverka patientvården negativt. Genom att fokusera på att förbättra arbetsmiljö och arbetsförhållanden kan både patientvården och välmåendet hos de anställda förbättras (Sturm et al. 2019).

Zisberg et al. (2007) beskriver rutiner som ett beteendemönster som används för att organisera och koordinera aktiviteter. I Waterworths (2003) intervjustudie om sjuksköterskors strategier vid tidshantering visades att rutiner var ett viktigt verktyg för att minska tidspress, samt att det ger en känsla av förutsägbarhet och kontroll. Vidare noterade Mohideen och Heintzelman (2022) att rutiner kan hjälpa till att motarbeta stress och minska effekten från stressorer.

2.3 Stress hos djurhälsopersonal

Stress beskrivs som vanligt förekommande inom klinikmiljöerna i djursjukvården i flera länder (Harvey och Cameron, 2020; Smith, 2016). Det beskrivs också som en vanlig företeelse inom humanvården (Lloyd & Campion 2017). Arbetsrelaterad stress kan definieras som en skadlig fysisk eller emotionell reaktion som uppstår då kraven i arbetet inte samspelar med kapaciteten, resurserna och behoven hos individen (Foster & Maples 2014). Vidare beskriver

Foster och Maples (2014) att många kroniska sjukdomar såsom hypertension, depression och ångest kan härledas till arbetsrelaterad stress. Om en individ upprepat upplever stress kan det leda till utbrändhet eller utveckling av så kallad empatitrötthet (Lloyd & Campion 2017). Empatitrötthet definieras enligt Lloyd & Campion (2017) som att individen pressats i sitt arbete tills dess att förmågan att känna empati försvunnit. Vidare beskriver Lloyd & Campion (2017) utbrändhet som ett tillstånd där individen känner sig utmattad, ineffektiv samt bortkopplad från arbetet.

2.3.1 Faktorer som orsakar stress

Vad som orsakar stress skiljer sig åt mellan individer, men ett exempel på en stressor kan vara brister i arbetsmiljön (Foster & Maples 2014). Enligt Black et al. (2011) är långa arbetsdagar, hälsofaror i den fysiska arbetsmiljön och en hög arbetsbörda tre saker som gör att djursjukskötare lider större risk att drabbas av arbetsrelaterad stress än många andra yrken. I studien av Black et al. (2011) sågs också att en hög arbetsbörda i samband med avsaknad av kontroll över arbetssituationen ledde till en ökad risk att drabbas av arbetsrelaterad stress. Smith (2016) beskriver att möten med och hanteringen av djurägare ofta upplevs som ett stressfyllt moment.

2.3.2 Stresshantering

Att resurser som exempelvis möjligheten till personlig utveckling samt positiva relationer till kollegorna finns tillgängliga på arbetsplatsen är av stor vikt avseende hur väl personalen hanterar stress (Kimber & Gardner 2016). I Kimber och Gardners (2016) studie nämns att det är en fördel om personalen får tillfälle att utvecklas och fortbilda sig, att planering och förberedelse kan minska stress samt att det är viktigt för personalen att få uppskattning. Black et al. (2011) skriver att stöd från omgivningen gör skillnad i hur tillfreds personalen är med sitt jobb. Även Moore et al. (2014) trycker på hur viktigt det sociala stödet är men nämner också autonomi och möjligheten att delta i beslutstagande som viktiga faktorer för att minska risken för utbrändhet. Moore et al. (2014) beskriver att tydligt definierade roller kan hjälpa till att reducera stress. Fortsättningsvis beskrivs det att tydliga roller möjliggör en viss självständighet vilket i sin tur stärker personens förmåga att, inom ramen av sin roll, ta egna beslut.

Kimber och Gardner (2016) framhåller att det är viktigt att fokusera på kommunikationen mellan anställda samt på utformningen av arbetsplatsen för att motverka stress och utmattning hos arbetstagarna. Utbildning i bemötande och kommunikation är något som flera författare framför som ett behov inom djursjukskötaryrket då djurägarmöten visades vara en betydande stressfaktor

(Black et. al., 2011; Smith, 2016). Vidare framhåller Harvey och Cameron (2020) att det behövs mer forskning kring djursjukskötares arbetsmiljö samt hur personalen balanserar arbete och fritid.

2.4 Kommunikation inom djursjukvården

Kommunikation, som en gång ansågs vara irrelevant inom det veterinärmedicinska yrket, ses idag som en kärnkomponent för god och säker vård (Stansfield 2022). Det finns fyra olika kommunikationssätt: verbalt, icke-verbalt, skriftligt och visuellt (Mulherin & Bannon 2022). Verbal kommunikation beskrivs bland annat som tillfällen då djurhälsopersonalen pratar med djurägaren och till icke-verbal kommunikation hör bland annat kroppsspråk samt gester (Mulherin & Bannon 2022). Skriftlig kommunikation kan vara till exempel skrivandet och överlämning av hemgångsråd, och visuell kommunikation kan innefatta användning av röntgenbilder (Mulherin & Bannon 2022).

Kommunikation inom djursjukvården innefattar bland annat den kommunikation som sker mellan klinik och djurägare, men också den som sker kollegor emellan (Russell et al. 2022). Inom humanvården har studier visat att bristfällig kommunikation mellan kollegor leder till en ökad risk för misstag, och det i sin tur leder till försämrad patientsäkerhet (Russell et al. 2022). Vidare såg Russell et al. (2022) att oaktsamhet var ett resultat av bland annat bristande kommunikation. Mulherin och Bannon (2022) beskriver att bristande kommunikation kan ha en så stor påverkan att det kan upphäva de positiva effekterna av den vård patienten erhåller, även vid hög-kvalitativ vård.

God kommunikation beskrivs ha många fördelar som till exempel en mer självsäker och nöjd personal, djurägare som är mer benägna att följa den rekommenderade behandlingen samt säkrare patientvård (Vivian et al. 2022; Stansfield 2022; Russell et al. 2022). I en studie gjord av Vivian et al. (2022) beskrivs att en av anledningarna till att djursjukskötare var missnöjda med yrket grundades i bristfällig kommunikation samt bristande stöd från arbetsgivaren. Vidare beskriver Vivian et al. (2022) att god kommunikation bör genomsyra hela arbetsplatsen, och att djursjukvården skulle främjas av att lägga mer fokus på hur kommunikation används inom och mellan yrkesgrupperna.

Abood (2007) framhåller att läkare inom humanvården innehar en position där de kan ha en positiv inverkan på patienters hälsobaserade beteenden, och nämner att en viktig del för att nå fram till patienterna är användningen av effektiva kommunikationsfärdigheter. Detsamma gäller inom djurhälsovården där Wayner och Heinke (2006) beskriver att tiden då djurhälsopersonal har möjlighet att

påverka djurägaren och motivera dem att följa rekommenderad behandling är begränsad. Vidare beskriver Wayner och Heinke (2006) att den begränsade tiden innebär att effektiv och god kommunikation är en viktig del i djurhälsopersonalens arbete för att främja djurets bästa.

2.4.1 Påverkan på compliance

God följsamhet – även kallat compliance – från djurägaren är en viktig faktor för en god djuromvårdnad och ett lyckat behandlingsresultat. American Animal Hospital Association (AAHA) gjorde undersökningar år 2003 och år 2009 som studerade vad som kan öka compliance inom djursjukvården (American Animal Hospital Association 2003; American Animal Hospital Association 2009). Av undersökningarna framgick bland annat att djurägare anser att viljan till följsamhet ökar om kliniken uppfyller vissa punkter som till exempel att personal demonstrerar vårdmoment som ska utföras i hemmet, har tillräckligt med avsatt tid för besöket samt ger skriftliga råd. Undersökningen från år 2009 konkluderade att detta är avgörande faktorer för att djurägare ska kunna ta in informationen, och att detta är något som klinikerna bör försöka implementera i sitt arbetssätt vid djurägarkontakt (American Animal Hospital Association 2009).

Djurhälsopersonalens verbala och icke-verbala kommunikativa förmåga, samarbetet mellan kollegor samt strukturering kring varje klinikbesök lyfts fram som viktiga parametrar för goda kundrelationer och god eftervård (Wayner & Heinke 2006). I en observationsstudie av Verker et al. (2008) som undersökte hur veterinärer kunde förbättra compliance sågs en signifikant positiv inverkan på djurägarens vilja att följa råden om eftervård genom att förklara de utskrivna medicinernas effekt samt genom att ge upprepad information om hur läkemedlet ska administreras till djuret.

Att råd kring eftervård och andra veterinärmedicinska råd inte följs kan ha flera olika orsaker (AAHA 2003; AAHA 2009). Det kan till exempel bero på att djurägaren inte förstår informationen som delgivits, att instruktioner anses ha uteblivit eller att djurhälsopersonal inte upplevts ha uppfattat den uttryckta oron över att få behandlingen att fungera hemma (Jevring 2005). Wayner och Heinke (2006) poängterar att det är viktigt att vara förberedd och att kunna svara på frågor som kan uppkomma för att bättre möta upp djurägarens behov och också kunna förklara på ett tydligt sätt vad som krävs vid eftervården av djuret. En fungerande eftervård och god compliance är något som både djuret, djurägaren och kliniken vinner på (Ackerman 2012).

2.5 Hemlämning av patienter

Hemlämningen av patienten efter en kirurgisk åtgärd beskrivs inom både djursjukvården och humanvården som en viktig del i processen för att nå ett lyckat behandlingsresultat (Mabire et al. 2019; Kang et al. 2020; Mulherin & Bannon 2022). Mabire et al. (2019) utförde en enkätstudie inom humanvården och beskriver förberedelserna inför hemgången som en av kärnkomponenterna för ett lyckat resultat. Vidare betonar Mabire et al. (2019) vikten av att förbereda patienterna ordentligt inför hemgången. Mulherin och Bannons (2022) översiktsartikel inom djursjukvården liknar kommunikationen mellan djurhälsopersonal och djurägare med barnläkare i humanvården där kommunikation främst sker med föräldrarna. Samma princip gäller vid hemlämning av patienter inom djursjukvården där djurägaren kommer att bli den primära vårdaren av djuret och är den som djurhälsopersonalen kommunicerar med. Kang et al. (2018) nämner fyra punkter som inom humanvården påverkar hemlämningen av patienten och om råden som ges följs: kvaliteten på hemgångsråden, hur personalen upplever sin roll som rådgivare, patientens preferens för hur råden mottas samt sättet som patienten deltar i sin egen vård. Enligt Wayner och Heinke (2006) är det viktigt att göra sig säker på att djurägaren förstår vad som krävs vid eftervården, och samtidigt undvika att fastna i detaljer eller använda medicinska ord som kan vara svåra att förstå.

Kang et al. (2020) utförde en intervjustudie som undersökte vad sjuksköterskor inom humanvården ansåg vara viktigt vid utbildning och hemlämning av patienter. I studien sågs att sjuksköterskorna ansåg att det var viktigt att individanpassa och att se till att patienten har möjlighet att utföra eftervården. I samma studie sågs att tidspress och hög arbetsbelastning ledde till att patienterna erhöll en försämrad utbildning gällande eftervård vid hemgång. Vidare beskrev sjuksköterskorna att hemgångsråd och instruktioner om hur eftervården utförs vanligen enbart gavs verbalt, detta trots att följsamheten upplevdes som bättre när informationen gavs både verbalt och skriftligt (Kang et al. 2020). Enligt Mulherin och Bannon (2022) är det viktigt att skriftlig information är kortfattad och tydlig så att djurägaren förstår vad, hur samt när en uppgift ska utföras.

3. Material och metod

Arbetet har skrivits för en kandidatexamen i djuromvårdnad vid Sveriges Lantbruksuniversitet (SLU). En litteraturbakgrund sammanställdes och en enkätstudie genomfördes för att besvara frågeställningarna.

3.1 Litteraturbakgrund

En litteraturbakgrund gjordes för att få ökad kunskap inom de fält som är relevanta för hemlämningsförfarandet, såsom rutiner, kommunikation och vad som orsakar stress hos djurhjälsopersonal. I huvudsak har PubMed, Web of Science samt Primo använts i sökningen av relevant litteratur. Även Google Scholar användes. Primärt användes engelska sökord, vilka kombinerats och formulerats på olika sätt. Följande sökord har använts i litteratursökningen:

Home care advice, working routine, routines, work guideline, small animal surgery, post surgery, small animal hospital, cat, feline, dog, canine, pet owner communication, veterinary communication, communication, home care, surgery, veterinary nurse, aftercare, discharge, day surgery, nurse, stress, compliance, owner compliance, discharge, nurse, education, veterinary, stress, coping, nurse, environment, instructions, routine, work environment, effect, workplace well-being, well-being, nurse perception, structure.

En del kombinationer gav inga sökresultat medan andra gav mellan 2 – 20 000 träffar. Vid resultat med många träffar preciserades sökningen med ytterligare sökord för att göra det lättare att hitta relevanta artiklar. Även referenslistorna i relevanta artiklar och tidigare studentarbeten inom närliggande ämnen söktes igenom efter artiklar att använda i litteraturbakgrunden.

Artiklarna som valdes ut kommer från både djur- och humansjukvården då det fanns ett begränsat antal studier kring ämnet inom djursjukvården. Utvalda artiklar berörde främst hemlämning och utskrivning av patienter, rutiner och arbetsmiljö, kommunikation, compliance, stress hos sjukvårds- och djurhjälsopersonal samt vad som orsakar denna stress. I arbetet har huvudsakligen vetenskapliga artiklar använts men det inkluderar också två vetenskapliga

rapporter, vilka refererar till originalartiklar. Materialet som inkluderades i arbetet var vetenskapligt granskat. Totalt ingick 33 stycken artiklar i litteraturbakgrunden varav fyra stycken var översiktsartiklar.

3.2 Enkätstudie

Insamlingen av data gjordes via en enkätstudie riktad till legitimerade djursjukskötare som jobbar inom smådjursjukvården i Sverige. Enkäten skapades via plattformen "Netigate" och distribuerades sedan digitalt. Länk till enkäten skickades via mail till 49 kliniker och distribuerades även via facebook-gruppen "Legitimerade Djursjukskötare" efter godkännande från gruppens moderator. Klinikerna valdes ut från en lista med smådjurskliniker som fanns tillgänglig inför valet av verksamhetsförlagd utbildning (VFU) år 2020, vilket gör urvalet till så kallat bekvämlighetsurval.

Innan enkäten skickades ut testades frågorna på arbetets handledare, sex djursjukskötarstudenter samt en testperson som tillhörde målgruppen, det vill säga en legitimerad djursjukskötare som arbetat med hemlämningar efter dagkirurgi. Efter att ha testat enkäten skedde en omarbetning av enkäten för att förtydliga frågor och svarsalternativ. Därefter distribuerades enkäten och var öppen under två veckors tid mellan den 17 februari 2023 och den 3 mars 2023. En påminnelse skickades ut efter tio dagar. Önskvärt var att få in minst 30 svar.

Innan respondenterna fick tillgång till enkäten gavs en kort introduktion som beskrev studiens syfte. Respondenterna informerades även om att de personuppgifter som skulle samlas in hanterades enligt GDPR, se bilaga 1. Respondenterna fick därefter godkänna och bekräfta att de erhållit informationen. Erhölls inget godkännande skickades respondenten till slutet av enkäten.

Enkäten bestod av sammanlagt 25 frågor uppdelade i tre block. Svarsalternativen till frågorna bestod av envals- eller flervalsalternativ samt skattningsskalor. På vissa frågor fanns även möjlighet att lämna fritextsvar. Frågorna var obligatoriska och krävde att ett svar markerades innan respondenten kunde gå vidare i enkäten. Några frågor i enkäten var av sådan natur att om ett specifikt svar angavs fick respondenten tillgång till ytterligare frågor att besvara kring ämnet. Exempelvis var fråga 14 i enkäten en sådan fråga. Enkäten kan ses i sin helhet i bilaga 1.

Det första blocket fokuserade på frågor om respondenten som till exempel kön, ålder, antal år i yrket samt utbildningsbakgrund. Syftet var att få en bild av respondentens bakgrund, hur länge hen jobbat i branschen och om hen hade

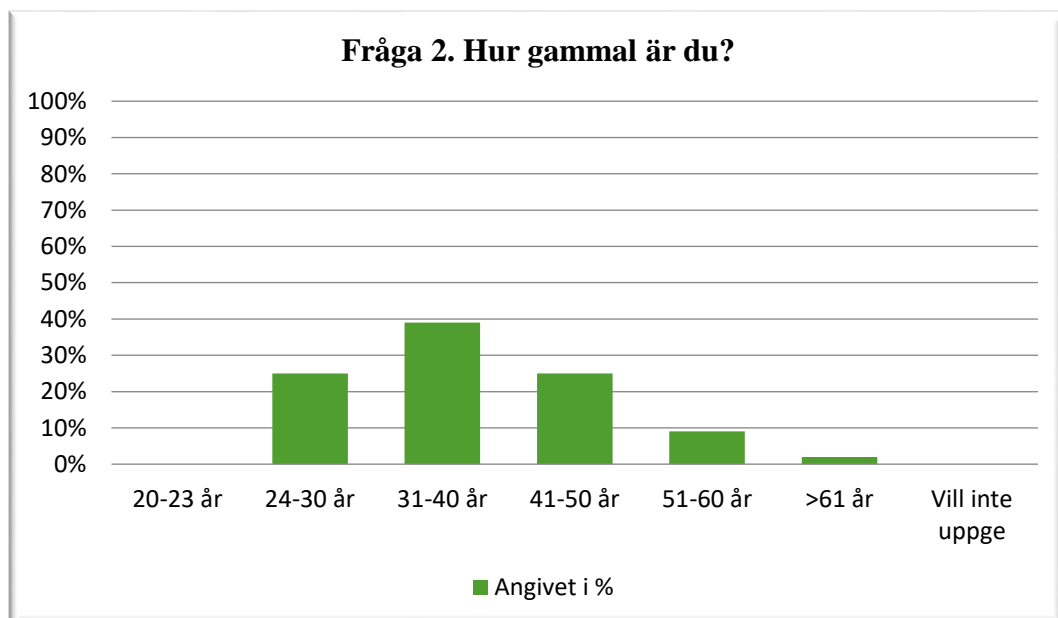
arbetat inom yrket innan erhållandet av legitimationen. Det andra blocket bestod av frågor om klinikens rutiner, hur hemlämning sker och hur hemgångsråd ges. Det tredje blocket berörde respondentens egna erfarenheter gällande hemlämningar av patienter efter dagkirurgi. Fokus i detta block var att ta reda på vad respondenten upplevde fungerade väl med hemlämningarna, vad som försvårade dessa samt upplevelser vid kommunikation med djurägare.

105 svar erhöles varav 85 stycken var fullständiga svar och inkluderades i databehandlingen. Enbart fullständiga enkäter användes vid sammanställningen av data och respondenterna hanterades anonymt. Svarade respondenten nej på fråga 9 eller fråga 11 i enkäten skickades de till slutet av enkäten och fick inte besvara resterande frågor. Tidigare angivna svar från dessa respondenter exkluderades från bearbetningen. Svaren sammanställdes och kategoriserades i programmet Microsoft Excel. I frågorna där fritextsvar erhöles kategoriserades de utifrån typ av svar och sammanställdes sedan. Enkätens resultat åskådliggjordes med hjälp av deskriptiva statistiska modeller.

4. Resultat

4.1 Respondenternas demografi

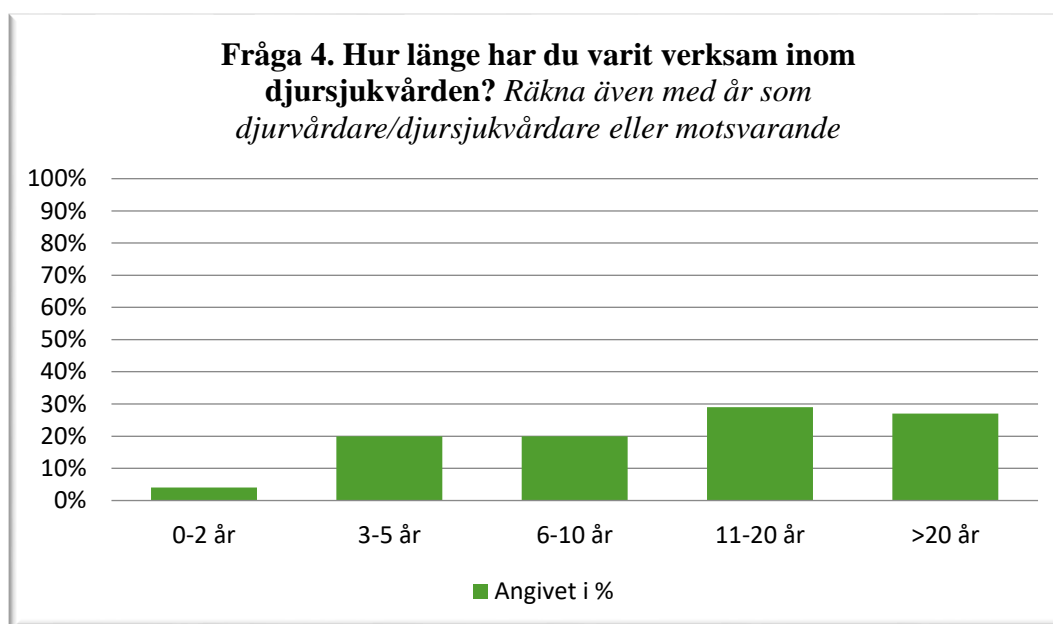
Totalt erhöles 85 fullständiga enkätsvar. Av dessa var 99 % kvinnor (n=84). Respondenternas åldersfördelning kan ses i figur 1.



Figur 1. Figuren visar svarsfördelningen av respondenternas åldrar, angivet i %. 85 respondenter besvarade frågan.

I fråga 3 efterfrågades vilka utbildningar respondenterna hade som var relevanta för deras anställning som legitimerad djursjukskötare. Ett eller flera svarsalternativ kunde väljas. 8 % (n=7) svarade att de hade gått ett ettårigt djursjukvårdarprogram vid Sveriges lantbruksuniversitet (SLU), 9 % (n=8) hade gått ett tvåårigt djursjukvårdarprogram vid SLU och 41 % (n=35) att de hade gått djursjukskötarprogrammet vid SLU. 34 % (n=29) uppgav att de fått legitimation via övergångsregler, 4 % (n=3) att de utbildat sig utomlands och sedan fått legitimation och 6 % (n=5) svarade annat och lämnade fritextsvar. I två av fritextsvaren beskrev respondenterna att de fått utbildning utomlands medan de

andra tre hade kombinerat praktisk erfarenhet med kurser och tilläggsutbildningar. 7 % (n=6) uppgav att de gått djurvårdarutbildning på gymnasienivå varav fyra av de sex även gått djursjukskötprogrammet på SLU, en hade gått ett ettårigt djursjukvårdarprogram och den sista utbildat sig utomlands och fick legitimation på övergångsregler. 2 % (n=2) uppgav att de gått en eftergymnasial djurvårdarutbildning varav den ena respondenten fått legitimation på övergångsregler och den andra inte valt att kryssa i ytterligare svar på frågan. I fråga 4 efterfrågades hur länge respondenterna arbetat inom djursjukvården, svaren kan ses i sin helhet i figur 2.



Figur 2. Figuren visar hur länge respondenterna varit verksamma inom djursjukvården, angivet i %. Totalt besvarade 85 respondenter frågan.

Fråga 5 efterfrågade hur länge respondenterna arbetat som legitimerade djursjukskötare. 13 % (n=11) svarade att de hade arbetat 0 – 2 år, 19 % (n=16) att de hade arbetat 3 – 5 år, 36 % (n=31) att de arbetat 6 – 10 år och 32 % (n=27) att de arbetat som legitimerad djursjukskötare i 11 år eller längre. I fråga 6 svarade 90 % (n=76) av respondenterna att de hade arbetat på sin nuvarande arbetsplats i mer än 12 månader medan 5 % (n=4) enbart hade jobbat 0-6 månader. Fråga 7 efterfrågade hur många anställda som fanns på respondenternas nuvarande arbetsplatser. 39 % (n=33) arbetade på en arbetsplats med mer än 50 anställda, 19 % (n=16) på en arbetsplats med mellan 31-50 anställda, 32 % (n=27) på en arbetsplats med 11-30 anställda och 7 % (n=6) på arbetsplatser med färre än 10 anställda. En övervägande del av respondenterna (n=50) hade arbetat inom djursjukvården i mer än 10 år. 32 % av respondenterna (n=28) hade haft sin legitimation i mer än 10 år.

30 av respondenterna hade genomgått någon form av utbildning inom kommunikation eller inom ett närliggande område som till exempel pedagogik eller beteendevetenskap. Av dessa hade 11 gått kursen i kommunikation som ingår i djursjukskötprogrammet på SLU, en förskolläraryt utbildning, en lärarutbildning med inriktning gymnasieskola och en retorik på Stockholms universitet. En respondent hade genomgått en hundinstruktörutbildning och en annan var utbildad ridlärare. Övriga svar inkluderade föreläsningar, kurser samt internutbildningar via jobbet med fokus på ledarskap, kundkontakt, pedagogik, teamarbete samt gruppdynamik.

4.2 Kliniken och klinikens rutiner

Alla respondenter svarade ja på fråga 9 som efterfrågade om det utförs några typer av dagkirurgiska ingrepp på kliniken. Vilka typer av ingrepp som gjordes på klinikerna kan ses i sin helhet i figur 5. Samtliga respondenter (n=85) svarade att hemlämning av patienter efter dagkirurgi ingår i deras arbetsuppgifter. I fråga 10 uppgav 96 % av respondenterna (n=82) att arbetsplatsen utförde planerade åtgärder med mindre komplex hemlämning och 84 % (n=71) utförde planerade åtgärder med mer komplex hemlämning. 93 % (n=79) uppgav att de utförde akuta åtgärder med mindre komplex hemlämning och 81 % (n=69) utförde akuta åtgärder med mer komplex hemlämning.

Fråga 12 efterfrågade om en del av hemlämningen sker via telefon. Av de 74 respondenter som svarade ja på frågan svarade 70 stycken att det huvudsakligen sköts av veterinär. Till frågan fanns möjlighet att lämna fritextsvar. I huvudsak skötte veterinärerna hemlämningen när det skedde via telefon, särskilt om åtgärden varit mer komplicerad. Om åtgärden varit enklare, som till exempel kastration av handjur eller klobrott, kunde även djursjukskötare sköta hemlämningen via telefon. Efterföljande fråga undersökte vem som i huvudsak skötte de fysiska hemlämningarna. Respondenterna svarade att det framför allt sköttes av djursjukskötare eller djurvårdare, där 28 % (n=24) svarade djursjukskötare och 34 % (n=29) svarade djurvårdare. 9 % (n=8) svarade att det vanligtvis är veterinär som lämnar hem och 28 % (n=24) att det varierar. Även på denna fråga fanns möjlighet att lämna fritextsvar. Respondenterna beskrev i fritextsvaren att även då det varierar är det främst djursjukskötare och djurvårdare som sköter den fysiska hemlämningen. En respondent beskrev att vid mer avancerade åtgärder var det veterinären som lämnade hem patienten. En annan beskrev att det var veterinär eller djursjukskötare som lämnade hem, men att det berodde på patienten och vem som hade tid att sköta hemlämningen.

Fråga 14 till 16 handlade om hur hemgångsråd ges på kliniken där respondenten

arbetar. Den första frågan undersökte om hemgångsråden gavs muntligt, skriftligt, både muntligt och skriftligt, eller inte alls. 95 % (n=81) av respondenterna svarade att både muntligt och skriftligt hemgångsråd gavs medan resterande 5 % (n=4) uppgav att enbart skriftligt hemgångsråd gavs till djurägaren. De respondenter som svarade att enbart skriftligt hemgångsråd gavs uppgav i fråga 12 att hemlämning görs via telefon av veterinär. Fråga 15 efterfrågade vem som brukar utforma hemgångsrådet. 72 % (n=61) av respondenterna svarade att de är centralt utformade eller förtryckta, och att veterinären redigerar mallen. 20 % (n=17) svarade att det är veterinären som utformar hemgångsrådet. I fråga 16 fick respondenterna uppskatta hur hjälpsamma de upplevde att hemgångsråden var med att hjälpa djurägaren att förstå vad hen ska göra. 95 % (n=81) uppgav att det fungerade antingen mycket eller ganska bra. Två uppgav att de inte kunde bedöma huruvida hemgångsråden var hjälpsamma. En respondent skrev följande:

”Vi har väldigt dåliga och onödigt långa hemgångsråd vilket gör det svårt att få en överblick när man ska läsa igenom det innan hemlämning om man inte varit med på operation. Djurägare missar också ibland viktig info pga. att det är så mkt ”onödig” info.”

De tre sista frågorna i det andra blocket fokuserade på vilka rutiner kliniken hade vid hemlämning av patienter efter dagkirurgi. I fråga 17 tillfrågades respondenterna om det fanns några rutiner för hur hemlämning av patienter efter dagkirurgi ska ske. 34 % (n=29) svarade att det fanns muntliga rutiner, och samma antal (34 %, n=29) svarade att det fanns skriftliga. 15 % (n=13) svarade att kliniken inte hade några rutiner och 16 % (n=14) visste inte om kliniken hade några rutiner. De respondenter som svarat att inga rutiner fanns eller att de inte visste skickades vidare till fråga 20. Resterande 58 respondenter fick besvara ytterligare två frågor. I den första av de två frågorna fick respondenten kryssa i ett eller flera alternativ som beskrev vilka rutiner kliniken hade gällande hemlämning efter dagkirurgi. Svaren kan ses i tabell 1. Den andra frågan undersökte om respondenterna upplevde att rutinerna följs. 16 % (n=9) svarade att de alltid följs och 84 % (n=49) att de oftast följs. Fritextsvaren på fråga 18 kan ses nedan.

”Katter lämnas hem på rum eftersom vi har de i klinikens transportburar och djurägarna ska sätta de i sina egna burar.”

”Varje hemlämning är anpassad efter vad som gjorts och vilka behov/frågor djurägaren har. Hemgångsråd finns skriftligt via mail och på papper i handen och har oftast även gått igenom över telefon med veterinären.”

”Vi mailar alla hemgångsråd till djurägarna.”

Tabell 1. Tabellen visar svarsalternativ samt svarsfrekvens på fråga 18 som efterfrågade vilka rutiner som fanns på arbetsplatsen vid hemlämning, angivet i antal och i %. Ett eller flera svarsalternativ kunde väljas. 58 respondenter besvarade frågan.

Fråga 18. Hur ser rutinerna ut för hemlämning efter dagkirurgi?

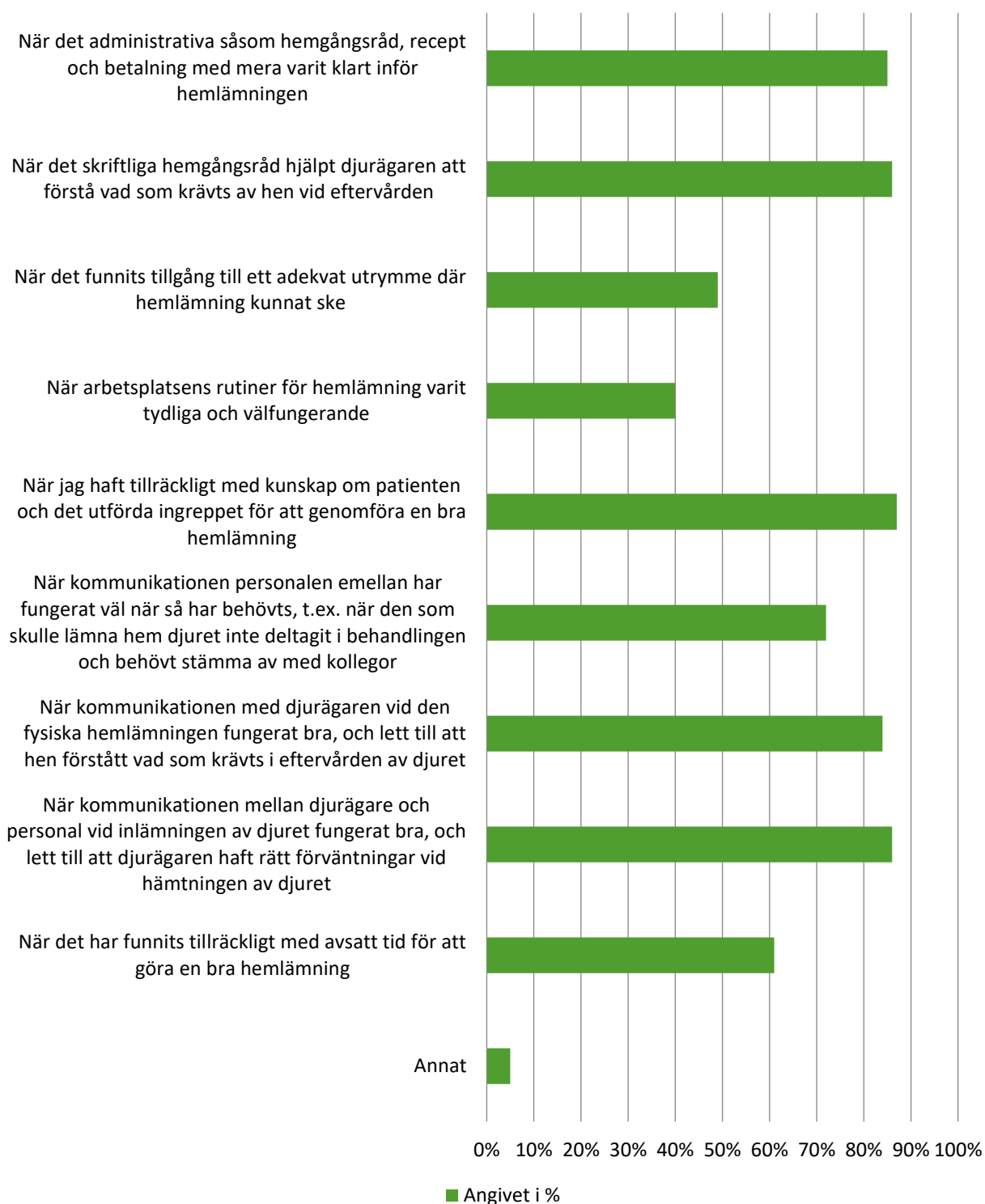
Hemlämning sker vanligen på ett behandlingsrum eller motsvarade	40 st	69 %
Hemlämning sker vanligen i väntrummet	22 st	38 %
Det finns särskilda hund- och katttrum där hemlämningen vanligen sker	18 st	18 %
Djuret lämnas vanligen hem så snart det är möjligt efter åtgärd (ingen speciell tid på dagen)	26 st	26 %
Det finns tid avsatt i tidsbokningen för hemlämningar	19 st	33 %
Hemlämningar sker vanligen inte under lunchtid	34 st	59 %
Allt det administrativa ska vara klart innan djurägaren kommer och hämtar sitt djur, dvs. debitering, hemgångsråd, recept m.m.	53 st	91 %
Personen som sköter hemlämningen har vanligen deltagit i behandlingen av djuret	38 st	66 %
Personen som sköter hemlämningen har vanligen <i>inte</i> deltagit i behandlingen av djuret	8 st	14 %
Om den som ska lämna hem djuret inte deltagit i behandlingen finns det vanligen tid/möjlig att prata/stämma av med någon som har behandlat djuret	44 st	76 %
Djurägaren får vanligen möjlighet att läsa hemgångsråden i ensamhet innan hen får träffa djuret	44 st	76 %
Djurägaren får vanligen hemgångsrådet och djuret vid samma tidpunkt	11 st	19 %
Personen som sköter hemlämningen går vanligen igenom hemgångsråden med djurägaren innan djurägaren får träffa djuret	20 st	34 %
Vid behov demonstreras behandling som ska ges i hemmet av djursjukskötare eller annan personal	50 st	86 %
Djurägaren har vanligen betalat åtgärden innan hemlämning sker	55 st	95 %
Djurägaren betalar vanligen för åtgärden efter att hemlämning skett	2 st	3 %
Annan rutin	3 st	3 %

4.3 Erfarenheter av hemlämning

I fråga 20 efterfrågades hur respondenten upplevt att hemlämningarna efter dagkirurgi generellt fungerar på en skala från 1-5 där 1 var totalt missnöjd och 5 var helt nöjd. Det fanns även möjlighet att kryssa i svaret "har ingen åsikt". 83 % (n=71) av respondenterna var antingen mycket eller helt nöjda, 12 % (n=10) var ganska nöjda och 4 % (n=3) var totalt missnöjda.

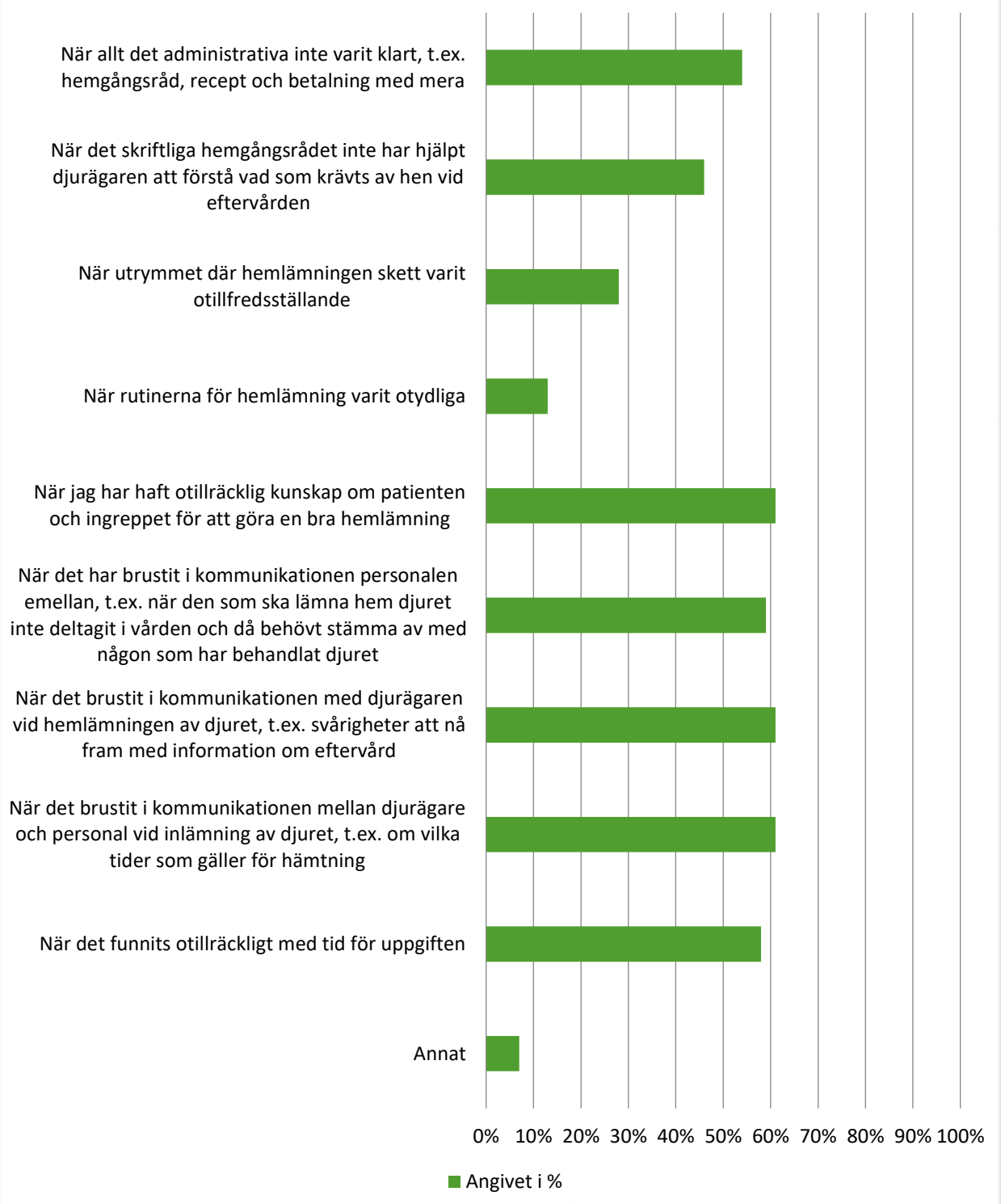
De två efterföljande frågorna undersökte vad respondenten upprepat upplevt fungerar väl samt vad som försvårat vid hemlämning av patienter efter dagkirurgi. Ett eller flera svarsalternativ kunde väljas på båda frågorna. Hemlämningen upplevdes som försvårad framförallt om kommunikationen mellan djurägare och personal brustit vid inlämning och hämtning, samt om respondenten kände en avsaknad av kunskap om patienten och det utförda ingreppet. Svarsfördelningen på fråga 21 och 22 går att se i sin helhet i figur 3 samt figur 4.

Fråga 21. Vad har du upprepat upplevt fungerat väl vid hemlämning av patienter efter dagkirurgi? Välj ett eller flera alternativ.



Figur 3. Figuren visar svarsfördelningen på vad respondenterna upplevt underlättat hemlämningen av patienter efter dagkirurgi, angivet i %. 85 respondenter besvarade frågan.

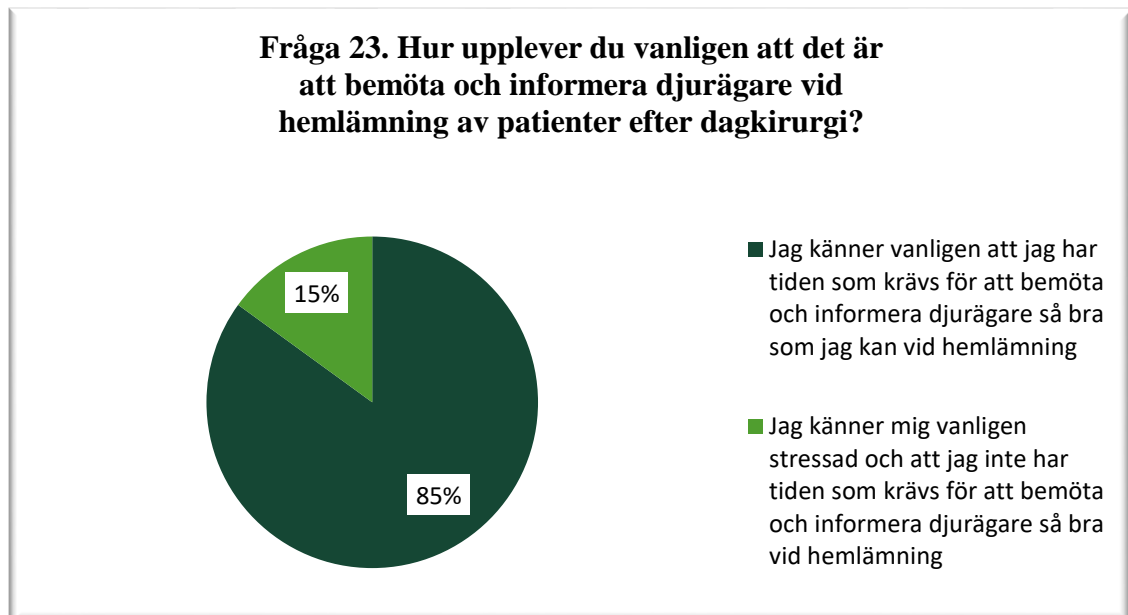
Fråga 22. Vad har du upprepat upplevt försvårat vid hemlämning av patienter efter dagkirurgi? Välj ett eller flera alternativ.



Figur 4. Figuren visar svarsfördelningen på vad respondenterna upplevt försvårat hemlämningen av patienter efter dagkirurgi, angivet i %. 85 respondenter besvarade frågan.

Fråga 23 delades upp i tre olika teman. Ett eller flera svarsalternativ kunde väljas. Det första temat undersökte huruvida respondenten upplevde att deras erfarenhet och kunskap hjälpte dem vid hemlämning av patienter efter dagkirurgi. Majoriteten av respondenterna (89 %, n=76) uppgav att de kände sig trygga i sina kunskaper och att hemlämningarna kändes bra. 52 respondenter (61 %) uppgav att de hade mycket erfarenhet att luta sig på medan 18 (21 %) av respondenterna upplevde en avsaknad av kunskap och erfarenhet för att känna sig bekväma med hemlämningar. Två stycken uppgav att de kände sig osäkra och önskar att de kunde kommunicera bättre vid hemlämningar, och två stycken svarade att de lätt blir nervösa och glömmer att ge en del av den tänkta informationen vid hemlämningar.

Det andra temat fokuserade på hur trygg och rustad respondenten kände sig i bemötandet av djurägaren. 63 respondenter (74 %) uppgav att de kände sig trygga med att bemöta både vänligt inställda djurägare och djurägare som ifrågasätter dem eller kliniken medan 8 (9 %) kände sig otrygga när djurägaren ifrågasätter dem eller kliniken. 44 (52 %) uppgav också att de kände sig tillräckligt rustade att bemöta arga och upprörda djurägare medan 16 (19 %) kände sig otillräckligt rustade. Det tredje temat fokuserade på om respondenten ansåg sig ha tillräckligt med tid för att bemöta och informera djurägaren, se figur 5.



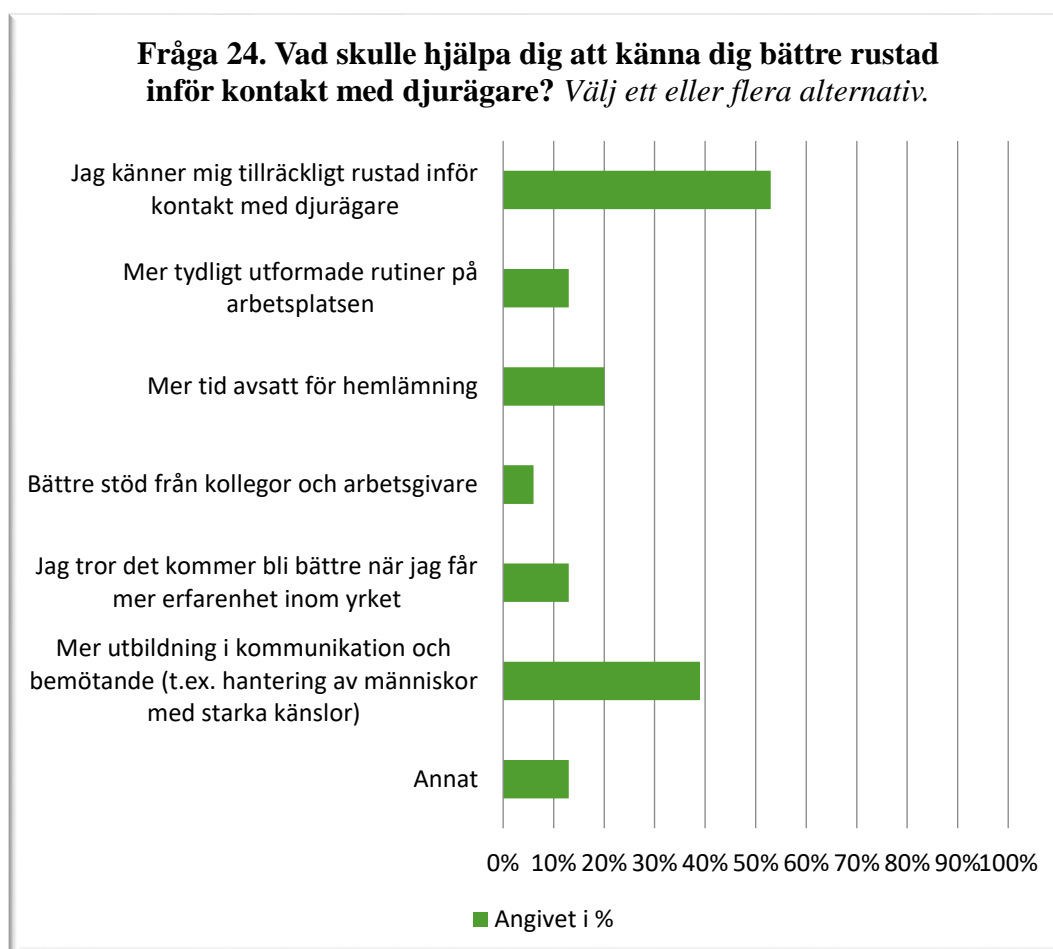
Figur 5. Figuren visar svarsfördelningen av hur respondenterna upplevt tidsaspekten vid djurägarmöten, angivet i %. 85 respondenter besvarade frågan.

I det tredje temat fanns också möjlighet att lämna fritextsvar. Här beskrev några respondenter en önskan om mer tid för hemlämning, att hur trygg man är beror på

ingrepp och erfarenhet av ingreppet, att man känner sig stressad över att lämna andra arbetsuppgifter för länge samt att djurägaren inte läser hemgångsråden tillräckligt noga. En respondent beskriver:

”Viktigt att hemlämning blir bra, ifall det skulle ta längre tid så får det göra det men så klart inom rimliga gränser. T.ex. igår kunde jag hänskjuta 3 komplicerade frågor till återbesöket på kardiomottagningen, ok med ägaren och jag journalförde detta för att underlätta för kardo. Teamwork.”

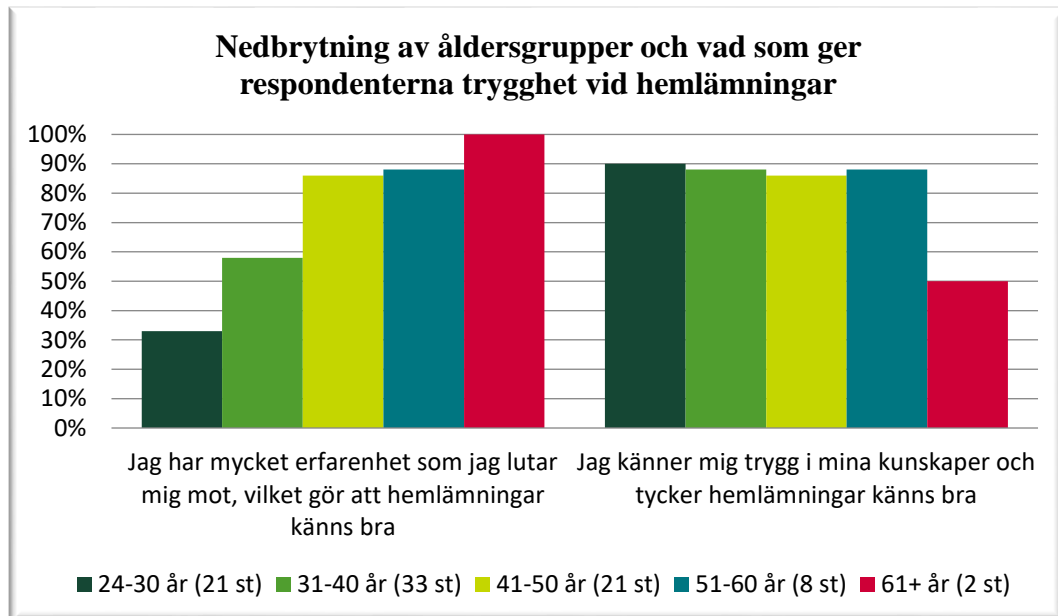
I fråga 24 efterfrågades vad respondenten ansåg skulle kunna hjälpa dem att känna sig bättre rustade inför kontakt med djurägaren. Svaren kan ses i figur 6.



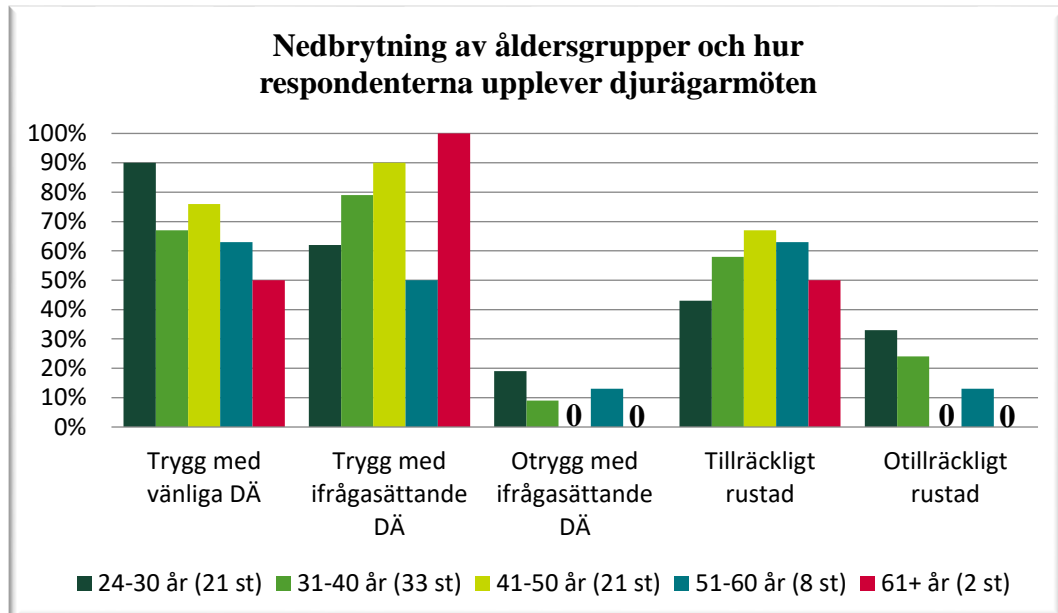
Figur 6. Figuren visar svarsfördelningen på vad som skulle hjälpa respondenterna känna sig bättre rustad inför kontakt med djurägaren, angivet i %. 85 respondenter besvarade frågan.

Svarsfrekvensen i de olika åldersgrupperna jämfördes med hur trygga de kände sig i hanteringen av olika sorters djurägare samt om de kände sig väl rustade eller inte inför djurägarkontakt, se figur 7 och figur 8. I figur 9 gjordes en jämförelse mellan hur länge man arbetat inom djursjukvården och hur trygg respondenterna

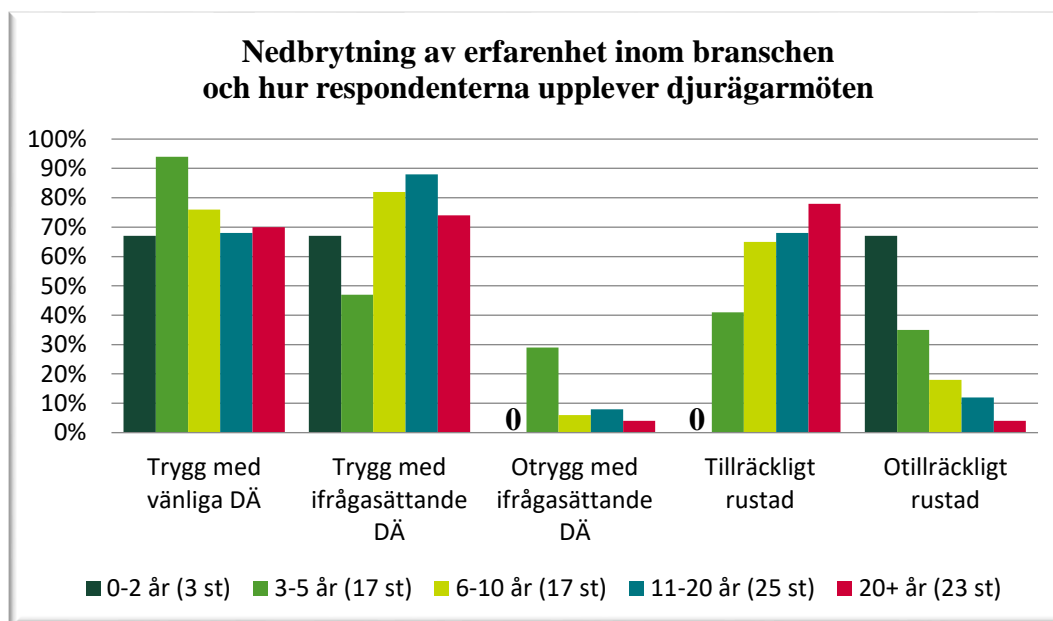
kände sig i olika typer av djurägarmöten.



Figur 7. Figuren visar vad som ger respondenterna trygghet vid hemlämningar utifrån olika åldersgrupper, angivet i %.



Figur 8. Figuren visar hur respondenterna upplever olika typer av djurägarmöten utifrån olika åldersgrupper, angivet i %.



Figur 9. Figuren visar hur respondenterna upplever olika typer av djurägarmöten utifrån hur länge de arbetat inom djursjukvården, angivet i %.

I enkätens sista fråga fick respondenten möjlighet att i fritext lämna förslag på förbättringar eller dela med sig av exempel på välfungerande tillvägagångssätt vid hemlämning. 36 % (n=31) av respondenterna lämnade förslag och exempel. Majoriteten av respondenterna förespråkade att djurägaren skulle få läsa igenom hemgångsrådet innan de fick träffa sitt djur. Det var även önskvärt att kommunikationen vid inlämningen var tydlig så att djurägaren var införstådd med omfattningen av åtgärden samt att den som lämnade hem skulle vara ordentligt påläst om patienten eller ha behandlat djuret och därmed vara bättre rustad att svara på frågor. En respondent beskrev också att ta stöd från sina kollegor som en fördel. Nedan följer några exempel på lämnade svar, resterande kan ses i bilaga 2.

”Utgå inte från att alla hanterar text så bra. Hos oss har vi traditionellt långa texter (nu kortare) men stor del av befolkningen har lättare ta till sig berättad version och/eller muntlig info, ibland kompletterad med bilder (mindre vanligt).”

”När alla utfört sina arbetsuppgifter och både det administrativa, kommunikativa och praktiska är klart inför hemgång och hemgångstid bokad. Vi har 3 fasta tider för hemgång av dagkirurg patienter. Detta för att undvika att djurägaren dyker upp under lunch eller tider när receptionen inte är full bemannade. Alla djurägare får anpassa sig till någon av dessa 3 tider.”

”Tillräckligt med tid, gå igenom hemgångsråd innan djurägaren får djuret! Ibland bara fokus på djuret då det lämnas ut, varit med om många djurägare som börjar gå iväg innan vi hunnit gå igenom hela hemgångsråd med djuret. Då får man

lämna hem "i farten" och vad blir compliance då? Känns inge bra.”

”Hemlämning sker i lugn miljö, låt djurägaren hälsa på djuren i lugn och ro innan man börjar ge massa information, annars stor risk att de inte kan ta in info, se till att vara påläst om djuret, namn, kön, vilket ingrepp som är gjort, brukar vara uppskattat att ge någon komplimang om djuret till djurägaren. För att djurägaren ska vara trygg med dig måste du utstråla trygghet i din yrkesroll.”

”Var påläst om djuret, ta tid för hemlämning, gå till någon lugn plats där du går igenom hemgångsrådet först utan att hämtat djuret, ställ frågor till djurägaren om den förstått hemgångsrådet, hämta djuret när allt är klart.”

5. Diskussion

5.1 Resultatdiskussion

Jämförelsen av åldersgrupperna i relation till hur trygg respondenten känner sig med djurägarmöten tyder på att ålder är en faktor som spelar stor roll i hemlämningen av patienter efter dagkirurgi, där de äldre åldersgrupperna kände sig tryggare än de yngre. Det skulle kunna bero på att ju längre tid som spenderats i yrket ju mer tid har funnits för att utveckla både kunskap och erfarenhet i att möta och hantera olika typer av människor. Vilken typ av bemötande som erhålls skulle också kunna påverkas av ens ålder i det att djurägare skulle kunna visa mer respekt för någon som ser äldre ut, och som verkar rutinerad och säker i sin yrkesutövning. De yngre respondenterna uttryckte i sina svar att de kände sig trygga i den kunskap som de besatt men att de inte kände sig inte tillräckligt erfarna. Även detta skulle kunna härröras till ålder eftersom de yngre inte har spenderat lika mycket tid inom yrket. I de två äldsta åldersgrupperna var respondenterna få till antalet vilket gör det svårt att se tydliga mönster, men även i denna grupp utmärkte sig en majoritet av respondenterna som trygga och tillräckligt rustade i att bemöta djurägare. En tydlig skillnad i trygghet vid djurägarmöten kunde också ses bland de legitimerade djursjukskötare som hade arbetat längre i branschen. De respondenter som arbetat mellan 0-5 år i djursjukskötaryrket kände en större otrygghet när de blev ifrågasatta av djurägare och kände sig inte tillräckligt rustade i djurägarmöten. Desto längre tid respondenten arbetat inom branschen desto mer bekväm verkar de vara i sin roll, även vid bemötande av arga och upprörda djurägare. Bland de som arbetat över 20 år i djursjukskötaryrket var det bara ett fåtal som kände sig otillräckligt rustade eller som kände sig otrygga om de blev ifrågasatta av djurägaren. Det tyder på att även erfarenhet väger tyngre än utbildning vid hemlämning av patienter efter dagkirurgi inom smådjursjukvården. Detta styrks i Mabire et al. (2019) studie inom humanvården där det sågs att erfarenhet hade en signifikant betydelse vid förberedelse och stöttning av patienternas utförande av eftervård inför utskrivning medan utbildningsnivå inte hade en signifikant effekt. Att erfarenhet väger tyngre skulle kunna ha att göra med att en utökad tid i yrket leder till exponering av flera

olika situationer, kunskap om flera olika åtgärder och ingrepp samt att erfarenhet förmodligen leder till ytterligare trygghet i sin yrkesroll.

En jämförelse gjordes även mellan hur länge respondenterna arbetat på sin nuvarande arbetsplats och hur trygga de var i kontakten med djurägare. Eftersom nästan 90 % av respondenterna arbetat på sin nuvarande arbetsplats i över ett års tid var det svårt att utläsa om längden som spenderats på arbetsplatsen påverkade hemgångssituationen märkbart. Av de som jobbat på samma arbetsplats i mer än ett år kände en majoritet av respondenterna sig tillräckligt rustade och trygga i djurägarmöten, vilket förmodligen har att göra med att respondenterna kommit tillrätta med arbetsplatsens policy och rutiner. Fler svarsalternativ hade varit önskvärt för att möjliggöra ytterligare tolkning av resultaten.

Mer än hälften av respondenterna svarade att de inte hade eller att de inte visste om de hade genomgått en kommunikationsutbildning. Både bland de som genomgått en kommunikationsutbildning och de som inte hade det kände sig 68 % av respondenterna trygga med att hantera både vänliga och ifrågasättande djurägare, och 58 % kände sig även tillräckligt rustade inför djurägarmöten. Det verkar således inte finnas ett samband mellan de som genomgått en kommunikationsutbildning och de som kände sig trygga och rustade att bemöta djurägare. Att ingen skillnad kan ses mellan grupperna skulle kunna bero på att utbildningarna som respondenterna gått var väldigt blandade. Det är möjligt att en specialiserad utbildningsinsats skulle kunna göra skillnad. Samtidigt uttryckte över en tredjedel av respondenterna att mer utbildning inom kommunikation skulle hjälpa dem känna sig bättre rustade att bemöta djurägare. Ytterligare utbildning inom kommunikation och möjligheten att öva sin kommunikationsfärdighet skulle förmodligen hjälpa de respondenter som inte känner sig trygga. Utbildning skulle också kunna stötta de som redan känner sig rustade och låta dem ta del av eventuella förändringar inom olika kommunikationsmetoder samt utveckla sina färdigheter ytterligare. Kunskap är en färskvara som måste hållas fräsch och förankras genom till exempel upprepning och övningar.

Rutiner har enligt Waterworths (2003) intervjustudie visats minska tidspress samt ge en känsla av kontroll eftersom specifika uppgifter då kan förväntas utföras på ett visst sätt, vilket i sin tur minskar osäkerhet bland personalen. Detta är något som återspeglas i den här enkätstudien. Av de 58 respondenter som uppgav att det fanns rutiner på arbetsplatsen var en stor majoritet mestadels till helt nöjd med hemlämningarna, och över 85 % upplevde sig ha tiden de behövde för att genomföra en bra hemlämning. Waterworths (2003) studie är utförd inom humanvården men eftersom fokus ligger på sjuksköterskor och vilka strategier de

använder för att disponera sin tid är det rimligt att detta kan extrapoleras till djursjukskötare vars roll inte är helt olik sjuksköterskans. Det som flest respondenter upplevde fungerade väl vid hemlämning av patienter efter dagkirurgi var kommunikationen med djurägaren, att det fanns kunskap om patienten och ingreppet, att det administrativa var klart samt att de skriftliga hemgångsråden var bra. Respondenterna upplevde att när samma alternativ inte uppfylls eller efterföljs så försvårades hemlämningen. Det tyder på att kommunikation med djurägaren vid inlämning och hemlämning, både verbal och skriftlig, skattades högt av djursjukskötarna som deltagit i studien. Det ligger i linje med vad Mulherin och Bannon (2022) såg i sin studie där kommunikation beskrivs som en av nyckelkomponenterna till ett lyckat resultat. I Mulherin och Bannons (2022) studie diskuteras kommunikation utifrån relationen mellan veterinären och klienten, men eftersom den riktar sig till djursjukvården och kommunikationen mellan djursjukskötare och djurägare sker på liknande villkor som mellan en djurägare och en veterinär går studien att jämföra med denna enkätstudie. Att kommunikation upplevdes som en av de viktigare aspekterna vid en bra hemlämning stärks utifrån att det sjätte högst rankade svarsalternativet var att kommunikationen personalen emellan fungerade väl. Respondenterna uttryckte även vikten av att ha tillräckligt med tid avsatt för att genomföra hemlämningen.

Respondenterna kände överlag att de hade tillräckligt med tid för att göra hemlämningarna, vilket tyder på att för specifikt den här gruppen var tidsbrist inte en faktor. Att tidsbrist inte var en påverkande faktor var oväntat eftersom djursjukvården beskrivs som ett yrke som är särskilt utsatt för arbetsrelaterad stress (Black et al. 2011) och tidsbrist är en faktor som kan orsaka stress. Varför den här gruppen upplevde sig ha tiden att genomföra bra hemlämningar hade varit intressant att undersöka närmare. Det skulle kunna bero på att arbetsplatserna inser vikten av en god hemlämning och därmed avsätter tillräckligt med tid. Det skulle också kunna bero på att respondenterna har tillräckligt erfarenhet och kunskap för att kunna genomföra en bra hemlämning även när tiden är begränsad.

Hemlämningar via telefonen utfördes i 82 % av fallen av veterinärer där djursjukskötare av flera respondenter beskrevs sköta hemlämningen efter enklare fall såsom honkastrationer eller klobrott. Gällande de fysiska hemlämningarna sköttes de i huvudsak av djursjukskötare eller djurvårdare medan veterinärerna hanterade de mer omfattande hemlämningarna, vilket möjligtvis skulle kunna vara en förklaring till att djursjukskötarna anser att de har tillräckligt med avsatt tid för hemlämningar. Om så är fallet skulle det kunna betyda att veterinärerna upplever en större tidsbrist eftersom de hanterade de mer omfattande hemlämningarna. För att ta reda på om så är fallet är ytterligare studier som inkluderar både djursjukskötare och veterinärer av intresse. Utifrån erhållna resultat går det inte att

utläsa om yrkesrollerna spelade en stor roll i hur djursjukskötarna upplevde hemlämningarna. Sturm et al. (2019) poängterar i sin studie att oklara roller och arbetsuppgifter samt dålig kommunikation riskerar att leda till en försämrad arbetsprocess. Respondenterna i enkäten verkade inte uppleva kommunikationen mellan personalen som ett problem eftersom det inte benämns utöver att dålig kommunikation mellan kollegor kan försämra en hemlämning, och det finns inget som pekar på att otydliga arbetsuppgifter eller yrkesroller påverkat hemlämningarna. Ytterligare frågor kring yrkesroller och arbetsuppgifter hade behövts för att göra en bättre tolkning av resultatet.

Många av de rutiner som respondenterna ansåg vara viktiga vid hemlämningar fanns redan på arbetsplatserna. Det de fem vanligaste rutinerna som arbetsplatserna implementerat har gemensamt är att de på ett eller annat sätt underlättar hemlämningarna. Att allt är förberett inför hemlämningen gör att tid kan spenderas med att prata med djurägaren istället för att färdigställa det administrativa. Att låta djurägaren läsa hemgångsråden enskilt leder till att djurägarens uppmärksamhet ligger på vad som kommer att krävas vid eftervården och inte på att hälsa på sitt djur. Vikten av detta styrks av Verker et al. (2008) som beskriver vikten av att ha ägarens fulla uppmärksamhet för att få bättre compliance. Studien av Verker et al. (2008) baserades på interaktioner mellan veterinärer och djurägare vid konsultationer och inte vid hemlämningar men en viss extrapolering kan ändå göras eftersom de båda scenarion är snarlika. Av totalantalet respondenter var det en tredjedel som uppgav att de inte hade några formella rutiner eller som inte visste om det fanns rutiner på arbetsplatsen. Efter att ha jämfört hur nöjda respondenterna var med hemlämningarna mot förekomsten av skriftliga och muntliga rutiner samt avsaknaden av rutiner sågs ingen större skillnad mellan grupperna. Det innebär inte nödvändigtvis att respondenterna som uppgav att inga rutiner fanns arbetar utan några som helst rutiner utan bara att arbetsplatsen inte har några formella sådana som följs. Det utesluter inte att individerna själva har egna rutiner som de följer. Enligt Sturm et al. (2019) kan en brist på bland annat tydliga rutiner leda till en försämrad arbetsprocess. Detta styrks inte av denna studie eftersom de erhållna svaren från respondenterna inte indikerar någon skillnad mellan de som haft rutiner på arbetsplatsen och de som inte haft det. Det skulle också kunna vara så att respondenterna upplever att inga formella rutiner behövs för att hemlämningarna fungerar bra utifrån hur de genomförs i dagsläget.

En övervägande del av respondenterna var mestadels nöjda med hemlämningarna. Av de tre som var totalt missnöjda arbetade två på arbetsplatser med skriftliga rutiner och samtliga arbetade på arbetsplatser med mer än 50 anställda. Att respondenterna var missnöjda skulle kunna ha att göra med att samtliga arbetade

på större arbetsplatser vilket rimligtvis innebär ett större intag av patienter och möjligheten att göra mer komplexa ingrepp vilket leder till mer omfattande hemlämningar. En intressant aspekt att undersöka är vad specifikt dessa respondenter upplevde som problematiskt för att på så sätt kunna säkerställa vad i hemlämningsprocessen som orsakat missnöjet.

Någon tydlig skillnad mellan grupperna kunde inte ses mellan de som enbart hade skriftliga hemgångsråd och de som hade muntliga och skriftliga hemgångsråd. Att tre respondenter enbart valde skriftligt hemgångsråd kan bero på att frågan missförstods eftersom respondenterna också uppgav att en del av hemlämningen görs via telefon, vilket kan bedömas som en typ av muntligt hemgångsråd. De tre respondenter som svarade att deras arbetsplats enbart hade skriftliga hemgångsråd verkade inte uppleva att hemgångsråden gjorde det svårare för djurägaren att förstå vad hen ska göra. Enligt Kang et al. (2020) och Verker et al. (2008) gav skriftliga och muntliga hemgångsråd i kombination bättre följsamhet. Detta stämmer överens med de resultat som kan utläsas i denna enkätstudie. Då antalet respondenter som uppgav att de enbart hade skriftliga hemgångsråd på arbetsplatsen var begränsat, och eftersom det är oklart om frågan missförstods, bör resultaten beaktas med viss försiktighet. Dessutom var frågan subjektiv då respondenten ombads att bedöma hur djurägarna upplevt hemgångsråden vilket ytterligare försvårar tolkningen.

Av förslagen och exemplen på förbättringar vid hemlämning var hemgångsråden ett återkommande ämne. Att lämna det skriftliga hemgångsrådet innan djurägaren får träffa djuret återkom i flera av svaren. I Verker et al. (2008) nämns det hur viktigt det är att ha djurägarens fulla uppmärksamhet för att förbättra chanserna till god compliance, något som respondenterna i studien också verkar uppleva är viktigt. Även ordentlig skriftlig information samt tydliga och kortfattade hemgångsråd återkom flertalet gånger. En respondent skrev att det är viktigt att inte anta att alla djurägare hanterar text så bra, vilket är viktigt att ha i åtanke vid hemlämningar. Detta återspeglas i Mulherin och Bannon (2022) som beskriver att en veterinär alltid bör beakta hur informationen ska framföras, och hur det kan anpassas utefter individens behov. En lugn miljö lyfts också som viktig tillsammans med tillräckligt med avsatt tid för hemlämningen. Vikten av att individanpassa och förbereda sig, som Kang et al. (2020) beskriver, återfinns i de angivna svaren där flera respondenter poängterar att det är viktigt att vara påläst om patienten som ska lämnas hem. Ytterligare en aspekt som respondenterna tycker är viktig vid hemlämning av patienter efter dagkirurgi är att personen som lämnar hem patienten varit delaktig i processen antingen pre-, intra- eller postoperativt. Deltagande i behandlingen av djuret leder förmodligen till bättre kunskap om patienten och åtgärden som genomförts, och leder därmed till att

personen är bättre rustad att svara på eventuella frågor från djurägaren.

5.2 Metoddiskussion

För att besvara frågeställningarna i arbetet gjordes en enkätundersökning och en översiktlig litteraturbakgrund inom relevanta områden. Enkätundersökningen syftade till att ge en övergripande bild av hur hemlämningar av patienter efter dagkirurgi upplevs av legitimerade djursjukskötare i Sverige idag.

5.2.1 Litteraturbakgrund

Det finns begränsat med litteratur inom djursjukvården inom områden som handlar om rutiner och hemlämning av patienter. I möjligaste mån har artiklar som riktat in sig på djursjukvården använts, men en komplettering av artiklar från humanvården har behövts. Gällande artiklarnas studiedesign så urvalet ofta litet vilket gör det svårt att bedöma hur väl resultaten representerar målgrupperna men de bedömdes ändå som användbara. Studier utförda inom humanvård har inkluderats i samtliga av de undersökta områdena i bakgrunden. Eftersom vårddyrkena har mycket gemensamt möjliggörs en viss extrapolering av information mellan human- och djursjukvården. En del av de studier som var utförda inom djursjukvården hade fokus på andra yrkesgrupper än djursjukskötare, främst på veterinärer. Dessutom är många av studierna utförda utomlands där kravet på djursjukskötare och vem som tillhör yrkeskategorin kan se annorlunda ut. Detta är viktigt att ha i åtanke eftersom användningen av studier inriktade på humanvården, som gjorts utomlands eller som fokuserat på andra yrkesgrupper inom djursjukvården vilket innebär att det inte går att dra definitiva slutsatser kring specifikt djursjukskötaryrket och om djursjukskötare i Sverige.

5.2.2 Enkätundersökning

En intervjustudie hade kunnat utföras vilket kunde ha gett en djupare bild av de intervjuades upplevelser, men det hade även begränsats av ett mindre antal respondenter på grund av tidsbrist. Det blir dessutom mer subjektivt. Genom att göra en enkätstudie var förhoppningen att fånga upp fler av de legitimerade djursjukskötarnas upplevelser och få ett bredare spektrum av åsikter.

Netigate

Det är möjligt att sättet som frågorna i enkäten ställdes upp kan ha haft en påverkan på de svar som erhöles. Ett exempel är fråga 20 som efterfrågade hur respondenten upplevde att hemlämningarna efter dagkirurgi generellt fungerade. Till frågan fanns en skala där respondenterna kunde gradera hur nöjda de var där 0 var totalt missnöjd och 5 helt nöjd. Det fanns även möjlighet att svara ”ingen

åsikt”. På grund av Netigates utformning var alternativet ”har ingen åsikt” lagd en bit längre ner på sidan, vilket gjorde att det fanns en risk att respondenterna inte sett alternativet innan de angett ett svar på skalan och därmed svarat dubbelt. Enligt svarsfrekvensen som erhöles var det 84 stycken som angett ett svar på skalan och fyra stycken som valt alternativet ”har ingen åsikt” vilket indikerar att tre respondenter angett ett svar på skalan samt svarat att de inte har någon åsikt. Detta innebär att svarsfördelningen inte ger en rättvis bild av hur respondenterna känner, och att svaren inte kan tolkas på ett representativt sätt.

Enkätfrågorna

Även utformningen av frågorna och svarsalternativen kan ha påverkat hur respondenterna svarat. I möjligaste mån ska frågorna i en enkät vara neutrala för att undvika att influera respondenten, och frågor ska ställas om ett ämne i taget för att undvika eventuella risker för missförstånd (Ejvegård 2009). Detta eftersträvades i så stor mån som möjligt i utformningen av enkäten, men hade kunnat göras bättre genom att till exempel dela upp fråga 12 i två frågor. Uppdelningen hade kunnat göras på följande sätt med en fråga om hemlämning görs via telefon och en som efterfrågar vem som i huvudsak sköter det. Även fråga 23 hade kunnat förtydligas ytterligare och delats upp i ytterligare teman för att ge en tydligare bild av hur respondenterna resonerade och kände kring mötet med djurägare vid hemlämning. Fråga tre i enkäten syftade till att ta reda på vilken utbildningsbakgrund respondenterna hade som var relevant för deras anställning som legitimerad djursjukskötare. I svarsalternativen fanns möjligheten att dels välja vilken utbildning som genomförts men också att beskriva hur legitimationen erhållits. Vid analysen av enkätsvaren upplevdes frågan som svår att tolka eftersom flera olika svar kunde ges, dels om utbildning som respondenterna genomgått och dels om hur legitimationen erhållits. Frågan borde ha gjorts om till två separata frågor för att få en tydligare bild av respondenternas bakgrund. Att en majoritet av respondenterna i fråga 6 uppgav att de arbetat i mer än ett år gjorde det svårt att tolka svaren i förhållande till andra frågor i enkäten. Som sådant gick det inte att utläsa om det fanns en tydlig skillnad mellan de som var nya på arbetsplatsen och de som arbetat där en längre tid. Ett sätt att förhindra detta hade varit att erbjuda fler svarsalternativ.

En del av svaren som mottogs var motsägelsefulla. Ett flertal respondenter svarade till exempel att de inte kände sig rustade att bemöta djurägare i fråga 23 men sedan svarade de i fråga 24 att de kände sig rustade. Detta tyder på att svarsalternativen kan ha tolkats som olika och hade kunnat förtydligas ytterligare. I fråga 18 där klinikens rutiner efterfrågades återfanns också svar som var motsägelsefulla, till exempel svarade flera respondenter både att personen som sköter hemlämningen vanligen deltagit i behandlingen av djuret samt att personen

som sköter hemlämningen vanligen inte deltagit i behandlingen av djuret. Kanske syftade respondenterna på att den som lämnar hem patienten har deltagit ibland och ibland inte. Om så är fallet måste svarsalternativen på frågan förtydligas ytterligare eller utökas för att bättre fånga upp det respondenterna försöker förmedla. Att svarsalternativen på frågorna var förutbestämda kan ha påverkat de svar som erhöles. Förutbestämda svarsalternativ förutsätter att respondenterna känner att det finns alternativ som motsvarar det svar som önskas ges. Om det inte gör det så finns en risk att enkäten inte slutförs. För att motverka detta gavs möjlighet att svara "vet inte" eller "annat" i många av frågorna. En del frågor hade också fritextutor där respondenten kunde lämna en kommentar eller förtydliga och utveckla sitt svar. De otydliga svaren samt möjligheten att lämna fritextsvar erbjöds för att minska risken att respondenten avbröt enkäten i förtid.

Populationsurval

Enkätundersökningen begränsades delvis genom populationsurvalet. Klinikerna som valdes ut var ett bekvämlighetsurval vilket medför att det inte går att dra några allmänna slutsatser om djursjukskötarpopulationen i Sverige utifrån resultatet. Att klinikerna stod med på en lista menad att ta emot studenter som ska genomgå VFU skulle kunna innebära att de har fler och bättre rutiner på plats eftersom de anses lämpade att ta emot studenter. Enkäten begränsades ytterligare av att det var svårt att veta om de individer som stod på listan och initialt fick mejlet skickat till sig delade enkäten vidare till den avsedda målgruppen, det vill säga legitimerade djursjukskötare. Om de valde att inte dela enkäten vidare påverkar detta spridningen, och ytterligare respondenter kan ha uteblivit. Färre antal respondenter gör det också svårare att notera eventuella mönster och dra generella slutsatser kring de fynd som görs. Gällande spridningen av enkäten via Facebook sågs en ökning av antal svarande under de första dagarna efter att enkäten distribuerades. Samtidigt ökande andelen ofullständiga enkäter märkbart efter att den delats via sociala media. Det skulle kunna bero på att enkäten upplevdes för lång, eller att längden på enkäten bjöd in till att ta en paus varpå respondenten sedan inte fullföljde enkäten.

Ytterligare en sak att ta i beaktning är att om flera av respondenterna jobbar på samma arbetsplats finns risken att resultatet inte blir lika nyanserat gällande till exempel vilka rutiner som finns. Mer än 40 % av respondenterna angav att deras arbetsplats hade fler än 50 anställda vilket skulle kunna innebära att flertalet respondenter arbetar på samma sjukhus. I enkäten fanns ingen möjlighet för respondenterna att meddela vilken klinik de tillhörde eller var i landet de befann sig så det går inte att veta om det blev en god spridning av respondenterna. Det gör det svårt att uttala sig om resultaten från enkätundersökningen och att generalisera kring hemlämningar av patienter efter dagkirurgi i Sverige.

Resultaten i denna studie kan istället enbart appliceras på specifikt dessa respondenter. Problemet hade kunnat undvikas genom att ha med en fråga som efterfrågade länet som respondenten jobbade i, eller en fråga om vilken klinik eller kedja de jobbade på.

En annan begränsning med studien är antalet respondenter. Enkätundersökningen var öppen en begränsad tid på grund av arbetets omfattning och de tidsbegränsningar som behövde tas i beaktande. Svarsfrekvensen var högre än väntat men samtidigt gör antalet respondenter det svårt att dra slutsatser om den generella populationen. För att kunna göra det måste ytterligare studier genomföras på en större population och ett bredare urval. Enkätstudien kan dock ge inblick i ämnet och i djursjukskötarens upplevelser kring hemlämningar.

Bortfall

Totalt var det 105 respondenter som påbörjade enkäten varav 85 slutförde den. Bortfallet skulle eventuellt kunna bero på att enkäten upplevdes vara för lång. Av de 20 respondenter som inte slutförde enkäten hade mer än hälften avbrutit enkäten efter att ha svarat på ungefär 50 % av frågorna. En annan anledning till bortfall skulle kunna vara ett ointresse för det undersökta ämnet. Några av respondenterna svarade enbart fram till fråga tre i enkäten. Fråga tre handlade om utbildningsbakgrund som var relevant för respondentens anställning som legitimerad djursjukskötare. Detta skulle kunna implicera att några av respondenterna inte var legitimerade djursjukskötare och därför inte fullföljde resten av enkäten. För att minska denna form av bortfall kan ytterligare förtydligande av målgruppen göras i början av enkäten där dess syfte förklaras.

5.3 Konklusion

Resultaten från enkäten visade på att många faktorer påverkar djursjukskötarens upplevelse av hemlämningar efter dagkirurgi inom smådjursjukvården. E JHGrfarenhet var en viktig faktor gällande hur trygg djursjukskötaren kände sig i bemötandet av och kommunikation med olika djurägare men även ålder spelade in, där de äldre djursjukskötarna kände sig tryggare överlag jämfört med de yngre. Det gick inte att utläsa om faktorer som till exempel hur länge djursjukskötarna arbetat på sin nuvarande arbetsplats påverkade hemlämningen i någon större utsträckning. Någon skillnad sågs inte heller mellan de som hade rutiner eller inte att tillgå på arbetsplatsen, eller mellan de som hade genomgått en kommunikationsutbildning eller som inte hade det.

Det djursjukskötarna ansåg kunde förbättra hemgångssituationen var möjligheten att förbereda sig inför hemlämningen av patienten, att allt det administrativa var

klart innan hemlämningen skulle ske och att ha möjligheten att genomföra hemlämningen i ett behandlingsrum. Även att låta djurägarna läsa hemgångsrådet innan djuret hämtades värderades högt. Dessa rutiner var också vanligast förekommande på arbetsplatserna som hade uttalade rutiner. Många av respondenterna beskrev att kommunikationen överlag fungerade väl men samtidigt uttryckte flera av djursjukskötarna en önskan om ytterligare utbildning inom kommunikation. Tidsbrist föreföll inte vara ett hinder vid hemlämning av patienterna och överlag var djursjukskötarna i studien nöjda med hur hemlämningarna fungerade.

Den här studien ger en inblick i hemlämningen av patienter efter dagkirurgi inom smådjursjukvården utifrån djursjukskötarens perspektiv, men begränsades av sin storlek och sitt urval. Dessutom analyserades datan enbart numeriskt och inte statistiskt, därför kan inte definitiva slutsatser dras utan ytterligare studier behövs. Det kan till exempel vara av intresse att undersöka närmare hur nyexaminerade djursjukskötare upplever och ställer sig inför hemlämningen eftersom många av de som besvarade enkäten var erfarna och hade arbetat en längre tid inom yrket.

Referenser

- Abood, S.K. (2007). Increasing Adherence in Practice: Making Your Clients Partners in Care. *The Veterinary clinics of North America. Small animal practice*, 37 (1), 151–164. <https://doi.org/10.1016/j.cvsm.2006.09.011>
- Ackerman, N. (2012). Nurse-led obesity clinics: facilitating weight loss in dogs and cats. *The veterinary nurse*, 3 (9), 570–573. <https://doi.org/10.12968/vetn.2012.3.9.570>
- American Animal Hospital Association (2003). *The path to high-quality care: practical tips for improving compliance*. Lakewood, Colo: American Animal Hospital Association.
- American Animal Hospital Association (2009). *Compliance: taking quality care to the next level ; a report of the 2009 AAHA compliance follow-up study*. Lakewood, Colo: American Animal Hospital Association.
- Belshaw, Z., Robinson, N.J., Dean, R.S. & Brennan, M.L. (2018). Owner and veterinary surgeon perspectives on the roles of veterinary nurses and receptionists in relation to small animal preventive healthcare consultations in the United Kingdom. *Veterinary record*, 183 (9), 296–296. <https://doi.org/10.1136/vr.104773>
- Black, A.F., Winefield, H.R. & Chur-Hansen, A. (2011). Occupational Stress in Veterinary Nurses: Roles of the Work Environment and Own Companion Animal. *Anthrozoös*, 24 (2), 191–202. <https://doi.org/10.2752/175303711X12998632257503>
- Bowles, K.H., Foust, J.B. & Naylor, M.D. (2003). Hospital discharge referral decision making: a multidisciplinary perspective. *Applied nursing research*, 16 (3), 134–143. [https://doi.org/10.1016/S0897-1897\(03\)00048-X](https://doi.org/10.1016/S0897-1897(03)00048-X)
- Cummings, G.G., Tate, K., Lee, S., Wong, C.A., Paananen, T., Micaroni, S.P. & Chatterjee, G.E. (2018). Leadership styles and outcome patterns for the nursing workforce and work environment: A systematic review. *International journal of nursing studies*, 85, 19–60. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.04.016>
- Downing, R. (2011). Pain Management for Veterinary Palliative Care and Hospice Patients. *The Veterinary clinics of North America. Small animal practice*, 41 (3), 531–550. <https://doi.org/10.1016/j.cvsm.2011.03.010>
- Ejvegård, R. (2009). *Vetenskaplig metod*. 4. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Foster, S.M. & Maples, E.H. (2014). Occupational Stress in Veterinary Support Staff. *Journal of veterinary medical education*, 41 (1), 102–110. <https://doi.org/10.3138/jvme.0713-103R>
- Gómez-García, T., Ruzafa-Martínez, M., Fuentelsaz-Gallego, C., Madrid, J.A., Rol, M.A., Martínez-Madrid, M.J. & Moreno-Casbas, T. (2016). Nurses' sleep

- quality, work environment and quality of care in the Spanish National Health System: observational study among different shifts. *BMJ open*, 6 (8), e012073–e012073. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-012073>
- Harvey, L. & Cameron, K. (2019). Comparison of expectations between veterinarians and veterinary nurses in tasks and responsibilities in clinical practice. *The veterinary nurse*, 10 (6), 327–331. <https://doi.org/10.12968/vetn.2019.10.6.327>
- Harvey, L.C. & Cameron, K.E. (2020). Stress and compassion fatigue in veterinary nurses in New Zealand. *The veterinary nurse*, 11 (1), 42–46. <https://doi.org/10.12968/vetn.2020.11.1.42>
- Jevring, C. (2005). Compliance in veterinary practice. *The European journal of companion animal practice* /, 15 (2), 205–209
- Kang, E., Gillespie, B.M., Tobiano, G. & Chaboyer, W. (2018). Discharge education delivered to general surgical patients in their management of recovery post discharge: A systematic mixed studies review. *International journal of nursing studies*, 87, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.07.004>
- Kang, E., Tobiano, G.A., Chaboyer, W. & Gillespie, B.M. (2020). Nurses' role in delivering discharge education to general surgical patients: A qualitative study. *Journal of advanced nursing*, 76 (7), 1698–1707. <https://doi.org/10.1111/jan.14379>
- Kimber, S. & Gardner, D.H. (2016). Relationships between workplace well-being, job demands and resources in a sample of veterinary nurses in New Zealand. *New Zealand veterinary journal*, 64 (4), 224–229. <https://doi.org/10.1080/00480169.2016.1164092>
- Kinnison, T., May, S.A. & Guile, D. (2014). Inter-Professional Practice: From Veterinarian to the Veterinary Team. *Journal of veterinary medical education*, 41 (2), 172–178. <https://doi.org/10.3138/jvme.0713-095R2>
- Lloyd, C. & Campion, D.P. (2017). Occupational stress and the importance of self-care and resilience: focus on veterinary nursing. *Irish Veterinary Journal*, 70 (1), 30–30. <https://doi.org/10.1186/s13620-017-0108-7>
- Mabire, C., Bachnick, S., Ausserhofer, D. & Simon, M. (2019). Patient readiness for hospital discharge and its relationship to discharge preparation and structural factors: A cross-sectional study. *International journal of nursing studies*, 90, 13–20. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2018.09.016>
- Mohideen, F. & Heintzelman, S.J. (2022). Routines and Meaning in Life: Does Activity Content or Context Matter? *Personality & social psychology bulletin*, 1461672221085797–1461672221085797. <https://doi.org/10.1177/01461672221085797>
- Moore, I.C., Coe, J.B., Adams, C.L., Conlon, P.D. & Sargeant, J.M. (2014). The role of veterinary team effectiveness in job satisfaction and burnout in companion animal veterinary clinics. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 245 (5), 513–524. <https://doi.org/10.2460/javma.245.5.513>
- Mulherin, B.L. & Bannon, K.M. (2022). Communication, Veterinary–Client–Patient Relationship, and Teledentistry. *The Veterinary clinics of North America. Small animal practice*, 52 (1), 25–47. <https://doi.org/10.1016/j.cvsm.2021.08.002>

- Russell, E., Mossop, L., Forbes, E. & Oxtoby, C. (2022). Uncovering the ‘messy details’ of veterinary communication: An analysis of communication problems in cases of alleged professional negligence. *Veterinary record*, 190 (3), no-no. <https://doi.org/10.1002/vetr.1068>
- Shaw, J.R. (2006). Four Core Communication Skills of Highly Effective Practitioners. *The Veterinary clinics of North America. Small animal practice*, 36 (2), 385–396. <https://doi.org/10.1016/j.cvsm.2005.10.009>
- Smith, N. (2016). A questionnaire based study to assess compassion fatigue in UK practising veterinary nurses. *The veterinary nurse*, 7 (7), 418–425. <https://doi.org/10.12968/vetn.2016.7.7.418>
- Stansfield, E. (2022). Utilising interpersonal skills to manage challenging client behaviour. *The veterinary nurse*, 13 (5), 238–243. <https://doi.org/10.12968/vetn.2022.13.5.238>
- Sturm, H., Rieger, M.A., Martus, P., Ueding, E., Wagner, A., Holderried, M. & Maschmann, J. (2019). Do perceived working conditions and patient safety culture correlate with objective workload and patient outcomes: A cross-sectional explorative study from a German university hospital. *PloS one*, 14 (1), e0209487–e0209487. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0209487>
- Verker, M. J., Van Stokrom, M., & Endenburg, N. (2008). How can veterinarians optimise owner compliance with medication regimes. *European Journal of Companion Animal Practice*, 18, 73-77.
- Vivian, S.R., Holt, S.L. & Williams, J. (2022). What Factors Influence the Perceptions of Job Satisfaction in Registered Veterinary Nurses Currently Working in Veterinary Practice in the United Kingdom? *Journal of veterinary medical education*, 49 (2), 249–259. <https://doi.org/10.3138/jvme.2020-0119>
- Waterworth, S. (2003). Time management strategies in nursing practice. *Journal of advanced nursing*, 43 (5), 432–440. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2003.02740.x>
- Wayner, C.J. & Heinke, M.L. (2006). Compliance: crafting quality care. *The Veterinary clinics of North America. Small animal practice*, 36 (2), 419–436. <https://doi.org/10.1016/j.cvsm.2005.10.004>
- Zisberg, A., Young, H.M., Schepp, K. & Zysberg, L. (2007). A concept analysis of routine: relevance to nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 57 (4), 442–453. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04103.x>

Tack

Först och främst vill jag tacka mina föräldrar som stöttat mig igenom hela processen och som alltid kommit med kloka råd när jag behövt dem. De otaliga promenaderna har varit en stor hjälp i skrivprocessen av detta arbete.

Jag vill också tacka Sofie Larsson som läst igenom arbetat och agerat bollplank samt min handledare Jennie Redander som funnits tillgänglig för att svara på frågor och funderingar, och som styrt mig i rätt riktning.

Bilaga 1: Enkäten

Jag heter Moa Johansson och studerar sista året på djursjukskötprogrammet. Jag är nu i färd med att skriva mitt kandidatarbete inom djuromvårdnad. Syftet med den här enkäten är att undersöka hur legitimerade djursjukskötare upplever den fysiska överlämningen av patienten till sin ägare efter att dagkirurgisk åtgärd genomförs. Inbegripet är t.ex. genomgång av hemgångsråd, demonstration av behandling som ska göras hemma av djurägaren, samt besvarande av frågor. Även vilka faktorer som påverkar situationen undersöks.

Denna enkät är frivillig och du kan när som helst i enkäten avsluta ditt deltagande. Du avbryter enkäten genom att inte slutföra den, endast fullständiga enkäter kommer att ingå i datainsamlingen.

Samtycke för deltagande och för personuppgiftsbehandling i studentarbete utfört av student vid SLU:

När du samtycker till att delta i studentarbete "Djursjukskötarens upplevelse av hemgångssituationen efter dagkirurgi på smådjursklinik" innebär det att Sveriges lantbruksuniversitet (SLU) behandlar dina personuppgifter. Att ge SLU ditt samtycke är helt frivilligt, men utan behandlingen av dina personuppgifter kan inte studentarbetet genomföras. Denna blankett syftar till att ge dig all information som behövs för att du ska kunna ta ställning till om du vill ge ditt samtycke till att delta i studentarbetet och till att SLU hanterar dina personuppgifter eller inte.

Deltagande i studien är helt frivilligt och behandlingen av dina personuppgifter sker med stöd av den rättsliga grunden samtycke. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke utan att ange orsak, vilket dock inte påverkar den behandling som skett innan återkallandet. SLU är ansvarig för behandlingen av dina personuppgifter, och du når SLU:s dataskyddsbud på dataskydd@slu.se eller via 018-67 20 90.

Din kontaktperson för detta arbete är student: Moa Johansson, mojn0004@stud.slu.se. Du kan också kontakta handledaren: Jennie Redander, jennie.redander@slu.se.

Jag samlar in följande uppgifter om dig och/eller ditt djur: IP-adress. Ändamålet med behandlingen av dina personuppgifter är att SLUs student ska kunna genomföra sitt studentarbete "Djursjukskötarens upplevelse av hemgångssituationen efter dagkirurgi på smådjursklinik" med god vetenskaplig kvalitet. Dina personuppgifter kommer ej överföras till andra organisationer eller företag utanför SLU.

Dina personuppgifter kommer att lagras till dess studentarbetet godkänts och betyget har registrerats i SLU:s studieregister. Uppgifterna kommer därefter gallras. Uppgifter du lämnar kan komma att användas i vidare forskningssyfte och lagras i så fall av SLU enligt gängse forskningsmetod.

Om du vill läsa mer information om hur SLU behandlar personuppgifter och om dina rättigheter kan du hitta den informationen på www.slu.se/personuppgifter. Du har enligt lag rätt att under vissa omständigheter få dina uppgifter raderade, rättade, begränsade och att få tillgång till de personuppgifter som behandlas, samt rätten att invända mot behandlingen. Om du har synpunkter kan du kontakta integritets- och dataskyddsfunktionen: dataskydd@slu.se. Du kan vända dig med klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten, imy@imy.se eller 08-657 61 00. Du kan läsa mer om Integritetsskyddsmyndighetens tillsyn på <http://www.imy.se/>.

Jag samtycker till att delta i detta studentarbete och till att SLU behandlar personuppgifter om mig på det sätt som förklaras i denna text, inklusive känsliga uppgifter om jag lämnar sådana.

Jag samtycker **inte** till att delta i detta studentarbete, och vill inte att SLU behandlar personuppgifter om mig på det sätt som förklaras i denna text.

Godkänner man inte så skickas man till slutet av enkäten!

Block #1: Bakgrund

1) Vilket kön identifierar du dig som?

- Kvinna
- Man
- Icke binär
- Annat alternativ
- Osäker
- Vill inte uppge

2) Hur gammal är du?

- 20-23 år
- 24-30 år
- 31-40 år
- 41-50 år
- 51-60 år
- 61 år eller äldre
- Vill inte uppge

3) Vilken eller vilka utbildningar har du som är relevanta för din anställning som legitimerad DSS? Välj ett eller flera svarsalternativ.

- Djursjukvårdarprogrammet, 1-årigt vid SLU
- Djursjukvårdarprogrammet, 2-årigt vid SLU
- Djursjukskötareprogrammet, 3-årigt vid SLU
- Djurvårdarutbildning, gymnasienivå
- Djurvårdarutbildning, eftergymnasial nivå
- Fått legitimation på övergångsregler efter arbete
- Utbildning utomlands – fått legitimation via snabbspåret
- Sjuksköterskeutbildning och tilläggsutbildning vid SLU
- Annat – ange vad: [fritext]

4) Hur länge har du varit verksam inom djursjukvården? Räkna även med år som djurvårdare/djursjukvårdare eller motsvarande.

- 0-2 år
- 3-5 år
- 6-10 år
- 11-20 år
- 20+ år

5) Hur länge har du jobbat som legitimerad djursjukskötare?

- 0-2 år
- 3-5 år
- 6-10 år
- 11 år eller längre

6) Hur länge har du jobbat på din nuvarande arbetsplats?

- 0-6 månader
- 7-12 månader
- Över 12 månader

7) Hur många anställda finns det på din nuvarande arbetsplats?

- Färre än 10 anställda
- 11-30 anställda
- 31-50 anställda
- Fler än 50 anställda

8) Har du genomgått utbildning inom kommunikation eller inom närliggande område (t.ex. pedagogik eller beteendevetenskap)?

- Nej
- Vet inte
- Ja, ange vad: [fritext]

Block #2: Kliniken och klinikens rutiner

9) Utförs det några typer av dagkirurgiska ingrepp på kliniken?

- Ja
- Nej – skickas till slutet av enkäten

10) Vilka typer av dagkirurgier utförs på kliniken? Välj ett eller flera svarsalternativ.

- Planerade ingrepp/åtgärder med mer komplex hemlämning på grund av mycket att gå igenom t.ex. anpassad omvårdnad i hemmet, flera olika läkemedel, bandageomläggningar och dylikt
- Planerade ingrepp/åtgärder som inte kräver så mycket tid i samband med hemlämningen då eftervården normal sett inte är särskilt komplex, t.ex. normalkastration
- Akuta ingrepp/åtgärder med mer komplex hemlämning på grund av mycket att gå igenom t.ex. anpassad omvårdnad i hemmet, flera olika läkemedel, bandageomläggningar och dylikt
- Akuta ingrepp/åtgärder som inte kräver så mycket tid i samband med hemlämningen då eftervården normal sett inte är särskilt komplex, t.ex. okomplicerade klobrott

11) Ingår hemlämning av patienter efter dagkirurgi i dina arbetsuppgifter? Det räcker att du gör det sällan eller ibland för att kunna svara "ja".

- Ja
- Nej – skickas till slutet av enkäten

12) Sker någon del av hemlämningen vanligen via telefon (utöver att bestämma hemgångstid) och vem sköter huvudsakligen det i så fall?

- Ja, veterinären ringer efter åtgärden
- Ja, djursjukskötare ringer efter åtgärden
- Ja, annan personal ringer efter åtgärden
- Nej

Här kan du skriva om inget alternativ stämmer, eller om du har en kommentar: [fritext]

13) Vem är det huvudsakligen som sköter de fysiska hemlämningarna efter dagkirurgi på kliniken?

- Djursjukskötare
- Djurvårdare
- Veterinär
- Annan

Här kan du skriva om inget alternativ stämmer, eller om du har en kommentar: [fritext]

14) Hur ges hemgångsråden huvudsakligen efter dagkirurgi på din klinik?

- Muntligt – Gå vidare till fråga 17
- Skriftligt
- Både muntligt och skriftligt
- Inte alls – Gå vidare till fråga 17

15) Vem är det huvudsakligen som utformar de skriftliga hemgångsråden?

- Veterinär
- Djursjukskötare
- De är centralt utformade/förtryckt mall som redigeras av veterinär
- De är centralt utformade/förtryckt mall som redigeras av djursjukskötare
- Annan: [fritext]

16) Hur upplever du generellt innehållet i hemgångsråden – hur väl hjälper det djurägaren att förstå vad hen ska göra?

- Mycket bra
- Ganska bra
- Ganska dåligt
- Mycket dåligt
- Kan inte bedöma, kommentar: [fritext]

17) Finns det några rutiner för hur hemlämning av patienter efter dagkirurgi ska ske?

- Det finns muntliga rutiner (ej nedskrivna men överenskomna)
- Det finns skriftliga rutiner
- Det finns inga formella rutiner – Gå vidare till fråga 20
- Jag vet inte om det finns några rutiner – Gå vidare till fråga 20

Kommentar: [fritext]

18) Hur ser rutinerna ut för hemlämning efter dagkirurgi? Välj ett eller flera svarsalternativ.

- Hemlämning sker vanligen på ett behandlingsrum eller motsvarande
- Hemlämning sker vanligen i väntrummet
- Det finns särskilda hund- och kattrum där hemlämningen vanligen sker
- Djuret lämnas vanligen hem så snart det är möjligt efter åtgärd (ingen speciell tid på dagen)
- Det finns tid avsatt i tidsbokningen för hemlämningar
- Hemlämningar sker vanligen inte under lunchtid
- Allt det administrativa ska vara klart innan djurägaren kommer för att hämta sitt djur, dvs. debitering, hemgångsråd, recept m.m.
- Personen som sköter hemlämningen har vanligen deltagit i behandlingen av djuret
- Personen som sköter hemlämningen har vanligen **inte** deltagit i behandlingen av djuret
- Om den som lämnar hem djuret inte deltagit i behandlingen finns det vanligen tid/möjlighet att prata/stämma av med någon som har behandlat djuret
- Djurägaren får vanligen möjlighet att läsa hemgångsråden i ensamhet innan hen får träffa djuret
- Djurägaren får vanligen hemgångsrådet och djuret vid samma tidpunkt
- Personen som sköter hemlämningen går vanligen igenom hemgångsråden med djurägaren innan djurägaren får träffa djuret
- Vid behov demonstreras behandling som ska ges i hemmet av djursjukskötare eller annan personal
- Djurägaren har vanligen betalat åtgärden innan hemlämning sker
- Djurägaren betalar vanligen för åtgärden efter att hemlämning skett
- Annan rutin: [fritext]

19) Upplever du att rutinerna följs?

- Alltid
- Oftast
- Sällan
- Aldrig
- Kan inte bedöma

Kommentar: [fritext]

Block #3: Erfarenheter av hemlämning

20) Hur upplever du att hemlämningarna efter dagkirurgi generellt sett fungerar? Dra på skalan till den nivå som du anser stämmer i majoriteten av fallen.

(Totalt missnöjd) 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 (Helt nöjd)

- Har ingen åsikt

21) Vad har du upprepat upplevt fungerat väl vid hemlämning av patienter efter dagkirurgi? Välj ett eller flera alternativ.

- När det har funnits tillräckligt med avsatt tid för att göra en bra hemlämning
- När kommunikationen mellan djurägare och personal vid inlämning av djuret fungerat bra, och lett till att djurägaren haft rätt förväntningar vid hämtningen av djuret
- När kommunikationen med djurägaren vid den fysiska hemlämningen fungerat bra, och lett till att hen förstått vad som krävts i eftervården av djuret
- När kommunikationen personalen emellan fungerat väl när så har behövts, t.ex. när den som skulle lämna hem djuret inte deltagit i behandlingen och behövt stämna av med kollegor
- När jag haft tillräckligt med kunskap om patienten och det utförda ingreppet för att genomföra en bra hemlämning
- När arbetsplatsens rutiner för hemlämning varit tydliga och välfungerande
- När det funnits tillgång till adekvat utrymme där hemlämningen kunnat ske
- När det skriftliga hemgångsrådet hjälpt djurägaren att förstå vad som krävts av hen vid eftervården

- När det administrativa såsom hemgångsråd, recept och betalning med mera varit klart inför hemlämningen
- Annat: [fritext]

22) Vad har du upprepat upplevt försvårat vid hemlämning av patienter efter dagkirurgi? Välj ett eller flera alternativ.

- När det funnits otillräckligt med tid för uppgiften
- När det brustit i kommunikationen mellan djurägare och personal vid inlämning av djuret, t.ex. om vilka tider som gäller för hämtning
- När det brustit i kommunikationen med djurägaren vid hemlämning av djuret, t.ex. svårigheter att nå fram med information om eftervård
- När det har brustit i kommunikationen personalen emellan, t.ex. när den som ska lämna hem djuret inte deltagit i vården och då behövt stämna av med någon som har behandlat djuret
- När jag har haft otillräcklig kunskap om patienten och ingreppet för att göra en bra hemlämning
- När rutinerna för hemlämning varit otydliga
- När utrymmet där hemlämningen skett varit otillfredsställande
- När det skriftliga hemgångsrådet inte har hjälpt djurägaren att förstå vad som krävts av hen vid eftervården
- När allt det administrativa inte varit klart, t.ex. hemgångsråd, recept och betalning med mera
- Annat: [fritext]

23) Hur upplever du vanligen att det är att bemöta och informera djurägare vid hemlämning av patienter efter dagkirurgi?

Tema 1

- Jag har mycket erfarenhet som jag lutar mig mot, vilket gör att hemlämningar känns bra
- Jag känner mig trygg i mina kunskaper och tycker hemlämningar känns bra
- Jag saknar till stor del kunskap och erfarenhet för att känna mig bekväm vid hemlämningar
- Jag känner mig lite obekvämt och önskar att jag kunde kommunicera bättre vid hemlämningar
- Jag blir lätt nervös och glömmer då bort att informera om allt jag ska vid hemlämningar

Tema 2

- Jag känner mig trygg i kommunikationen med vänligt inställda djurägare
- Jag känner mig trygg i kommunikationen även om djurägaren ifrågasätter mig eller kliniken
- Jag blir direkt otrygg om djurägaren ifrågasätter mig eller kliniken
- Jag känner mig tillräckligt rustad för att bemöta även upprörda och arga djurägare
- Jag känner mig otillräckligt rustad för att bemöta upprörda och arga djurägare

Tema 3

- Jag känner vanligen att jag har tiden som krävs för att bemöta och informera djurägare så bra som jag kan vid hemlämning
- Jag känner mig vanligen stressad och att jag inte har tiden som krävs för att bemöta och informera djurägare så bra vid hemlämning
- Annat som beskriver hur du upplever att det är att bemöta och informera djurägare vid hemlämning: [fritext]

24) Vad skulle hjälpa dig att känna dig bättre rustad inför kontakt med djurägare? Välj ett eller flera alternativ.

- Mer utbildning i kommunikation och bemötande (t.ex. hantering av människor med starka känslor)
- Jag tror det kommer bli bättre när jag får mer erfarenhet inom yrket
- Bättre stöd från kollegor och arbetsgivare
- Mer tid avsatt för hemlämning
- Mer tydligt utformade rutiner på arbetsplatsen
- Jag känner mig tillräckligt rustad inför kontakt med djurägare
- Annat: [fritext]

25) Har du några förbättringsförslag eller goda exempel på välfungerande tillvägagångssätt vid hemlämning? Både detaljerade och mer övergripande svar välkomnas.

- Nej, jag har inga förslag eller goda exempel
- Vet inte
- Ja, ange vad: [fritext]

Tack för ditt deltagande! Om du har några frågor eller funderingar kan du kontakta mig via mojn0004@stud.slu.se

Bilaga 2: Fritextsvar på fråga 25

”Mer avsatt tid.”

”Tydlig kommunikation vid inlämning av djuret, så djurägaren har rätt förväntningar på dagens besök - vad som ska göras etc. Ibland kan jag uppleva att de inte är helt införstådda med vad det är för ingrepp deras djur ska genomgå. Prisuppgift, att prisuppgift ges till alla operationer som inte är rutiningrepp.”

”Eget rum, gå igenom hemgångsråd med DÄ innan djuret hämtas, allt admin klart med repan innan jag kommer in.”

”När alla utfört sina arbetsuppgifter och både det administrativa, kommunikativa och praktiska är klart inför hemgång och hemgångstid bokad. Vi har 3 fasta tider för hemgång av dagkirurgi patienter. Detta för att undvika att djäg dyker upp under lunch eller tider när receptionen inte är full bemannade. Alla djurägare får anpassa sig till någon av dessa 3 tider.”

”Tydlighet.”

”Tydliga och kortfattade hemgångsråd. Börja med den viktigaste informationen. Upprepa specifika datum för återbesök och visa på hemgångsrådet vart det står. Be alltid ägaren läsa igenom hemgångsråden innan man kommer ut med djuret och veterinär eller sköterska pratar hem det.”

”Det enda jag upplever vi skulle kunna förbättra är att gå ut och prata med ägaren utan djuret med för att få mer compliance men ofta saknas den tiden att gå 2 ggr. Jag tycker att den som varit involverad i djuret, ex någon från operation skall lämna hem djuret. Det upplevs mer personligt och det är lättare för dem att besvara ev. frågor om hur djuret skött sig, har den kissat/bajsat/ätit osv.”

”Det bästa är om hempratet görs innan djurägaren får sitt djur. Fokus är bättre på vad som sägs innan ett översvall av känslor och viftande svansar.”

”Jag tycker det fungerar bäst när den opererande veterinären själv lämnar hem

efter en icke rutin operation.”

”Var påläst om djuret, ta tid för hemlämning, gå till någon lugn plats där du går igenom hemgångsrådet först utan att hämtat djuret, ställ frågor till djurägaren om den förstått hemgångsrådet, hämta djuret när allt är klart.”

”Förutbestämt vem som kommer lämna hem djuret och möjlighet att själv läsa igenom hemgångsråd samt journal innan hemgång.”

”Bra kommunikation med djurägaren både vid inlämning och hemgång samt tydligt och korrekt skriftligt hemgångsråd som lämnas ut till ägaren är det som gör att hemlämningarna fungerar bäst.”

”Jag läser alltid igenom hemgångsråden innan jag lämnar ut djuren. Då vet jag vad som gjorts och om det ska bokas återbesök osv.”

”Jag tycker ni har fått med det mesta i tidigare frågor.”

”Fördelaktigt om djurägaren får skriftligt hemgångsråd innan de hämtar djuret, kan då ta upp eventuella frågor vid hemlämningen.”

”Hemlämning sker i lugn miljö, låt djurägaren hälsa på djuren i lugn och ro innan man börjar ge massa information, annars stor risk att de inte kan ta in info, se till att vara påläst om djuret, namn, kön, vilket ingrepp som är gjort, brukar vara uppskattat att ge någon komplimang om djuret till djurägaren. För att djurägaren ska vara trygg med dig måste du utstråla trygghet i din yrkesroll.”

”Det bästa är att det är samma person som tar emot djuret som lämnar hem det. Om inte så i alla fall är det bra att den som lämnar hem djuret har varit med vid ingreppet.”

”Tycker det oftast fungerar bra när veterinär har förmedlat muntliga hemgångsråd via telefon för att sedan få läsa igenom det skriftliga innan djurägaren träffar sitt djur. Det blir också välfungerande om personen som lämnar ut djuret är bekväm med situationen och har tid på sig att svara på ev. frågor eller visa ev. övningar, bandageomläggningar t.ex. Blir även bättre om hemgången inte sker i väntrum men detta är ofta mkt svårt att få till pga. brist på rum.”

”Alltid bra att ta stöd av kollega med mkt erfarenhet, gå bredvid. Välskrivna hemgångsråd är viktiga både för äg och sköterska.”

”Ordentlig skriftlig info och info från den ansvarige veterinär.”

”Att studenter skulle få läsa mer kommunikation i skolan då man behöver vara rustad och tydlig inom det.”

”Tror att djurägaren tar till sig bättre hemgångsråd om de får läsa det i lugn o ro innan man kommer med deras djur. Denna stund på ett rum har de inget annat de ska göra.”

”Personal som har haft hand om djuret lämnar hem. Om de inte är kvar på plats får de lämna över alt ringa djäg för hemgångsinfo och meddela att de inte kommer vara kvar vid hemgång.”

”Utgå inte från att alla hanterar text så bra, hos oss har vi traditionellt långa texter (nu kortare) men stor del av befolkningen har lättare ta till sig berättad version och/eller muntlig info, Ibland kompletterad med bilder (mindre vanligt).”

”Goda rutiner som ska signeras av alla som har hemlämningar.”

”Noga skrivna hemgångsråd med planen framåt ger en tydlig bild till dä.”

”Att börja hemlämningen utan djuret ifråga. Gå igenom hemgångsråd och ev. rec och när allt är klart och ägaren inte har fler frågor hämtar man djuret och de kan hälsa och gå hem. Det är mkt som kan gå förlorat i kommunikationen om ägaren ser mer på djuret än lyssnar på mig t.ex.”

”Tillräckligt med tid, gå igenom hemgångsråd innan dä får djuret! ibland bara fokus på djuret då det lämnas ut, varit med om många dä som börjar gå iväg innan vi hunnit gå igenom hela hemgångsråd med djuret. Då får man lämna hem "i farten" och vad blir compliance då? Känns inge bra.”

”När djursjukskötare/djurvårdare som varit med under operationen får lämna hem djuret. Då vet personen vad som gjorts, hur det gick och annat som kan vara svårare att svara på annars om det inte är rutiningrepp.”

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. Även om du inte publicerar fulltexten kommer den arkiveras digitalt. Om fler än en person har skrivit arbetet gäller krysset för samtliga författare. Du hittar en länk till SLU:s publiceringsavtal på den här sidan:

- <https://libanswers.slu.se/sv/faq/228316>.

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.

Föreliggande arbete ska publiceras med 12 månaders fördröjning av fulltexten (tillfälligt läsningsembargo). Därefter ger jag/vi härmed min/vår tillåtelse till att föreliggande arbete publiceras enligt SLU:s avtal om överlåtelse av rätt att publicera verk.