



Hästägares upplevelse av kommunikation med personal inom hästsjukvården

En enkätstudie på akutmottagningen vid ett svenskt hästsjukhus

Emilia Gejskog och Fidelie Jillebo

Självständigt arbete i djuromvårdnad • 15 hp
Sveriges lantbruksuniversitet, SLU
Fakulteten för veterinärmedicin och husdjursvetenskap
Djursjukskötarprogrammet
Uppsala 2024



Hästägares upplevelse av kommunikation med personal inom hästsjukvården. En enkätstudie på akutmottagningen vid ett svenskt hästsjukhus

Horse owners' perception of communication with staff within equine health care. A questionnaire study in the emergency department at a Swedish equine hospital

Emilia Gejskog och Fidelie Jillebo

Handledare: Hanna Lundkvist, Sveriges lantbruksuniversitet, institutionen för Kliniska vetenskaper; Avdelningen för Djuromvårdnad

Examinator: Anja Pedersen, Sveriges lantbruksuniversitet, Institutionen för Kliniska vetenskaper; Avdelningen för Djuromvårdnad.

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: 2024

Upphovsrätt: Alla bilder används med upphovspersonens tillstånd

Nyckelord: akutmottagning, djursjukskötare, djurvårdare, hästsjukhus, hästsjukvård, hästägare, kommunikation, språkbarriärer, veterinär, veterinärvård

Sveriges lantbruksuniversitet

Fakulteten för veterinärmedicin och husdjursvetenskap

Institutionen för kliniska vetenskaper

Djuromvårdnad

Sammanfattning

Kommunikation är en central del av det kliniska arbetet på ett hästsjukhus, både för personal och hästägare och i synnerhet vid akuta situationer. Veterinärutbildningen innehåller förhållandevis lite undervisning inom djurägarbemötande och kommunikation, vilket kan anses vara problematiskt då en stor del av hur djurägare upplever ett veterinärbesök styrs av hur bra de upplevt att kommunikationen varit. Detta är ett ämne med begränsad mängd forskning, men ett fåtal tidigare studier inom både human- och djursjukvård beskriver att det finns aspekter som kan förbättras vad gäller personalens kommunikation. Dessa inkluderar bland annat utbildning i effektiva kommunikationsmetoder, brister i arbetsmiljö samt vikten av rutiner och tydlighet för att underlätta kommunikation.

För att genomföra studien distribuerades en enkät till hästägare som besökt ett svenskt hästsjukhus akut under en specifik tidsperiod. Enkätens utformning baserades på befintlig litteratur samt personlig erfarenhet av arbete inom hästsjukvården. Syftet med detta studentarbete inom djuromvårdnad var att identifiera hästägares upplevelse av kommunikationen med personal på ett svenskt hästsjukhus samt identifiera eventuella kommunikativa brister som upplevts under ett akut mottagande.

De slutsatser som kan dras utifrån resultatet har viss begränsad vetenskaplig grund med hänvisning till antalet respondenter. För framtida forskning hade populationen behövt vara bredare och mer omfattande för att ge högre studiekvalitet och ge djupare förståelse för hästägares upplevelser och behov vid akut mottagande. Enkätens resultat, baserat på 30 fullständiga svar, tyder på att de flesta hästägare är nöjda med personalens förmåga att kommunicera. Många respondenter beskriver personalen som tillmötesgående, engagerad och pedagogisk. Emellertid lyfte hästägarna även en del punkter som kan förbättras, bland annat att det hade underlättat om de veterinärer som talade engelska i stället talade svenska.

Nyckelord: akutmottagning, djursjukskötare, djurvårdare, hästsjukhus, hästsjukvård, hästägare, kommunikation, språkbarriärer, veterinär, veterinärvård

Abstract

Communication is a central part of the clinical work at an equine hospital, both for staff and horse owners, especially in emergency situations. The veterinary education contains relatively little training in client interactions and communication. This may be problematic as a significant part of how pet owners experience a veterinary visit is influenced by how they perceive the quality of the communication. Limited research is available on this topic, however, a few previous studies on both human and veterinary care have described areas for improvement in staff communication. Among other things, these include training in effective ways of communication, deficiencies in workplace environment and the importance of routines and clarity to ease communication.

To carry out the study, a survey was distributed to horse owners who had visited a Swedish equine hospital with their horse for emergency care during a specific period. The survey's design was based partially on existing information from literature and partially on personal experience in equine health care. The aim of this study in veterinary nursing was to identify horse owners' perception of communication with the staff at a Swedish equine hospital and identify any experienced communicative deficits during emergency care.

The conclusions drawn from the result have some limited scientific ground due to the small sample size. For future research, a larger and more extensive population would be needed to improve the quality of the study and give more understanding of horse owners' experiences and needs in emergency care. The result of the survey, based on 30 completed responses, indicates that most horse owners were satisfied with the way the staff communicated. Several respondents described the staff with words like accommodating, committed and pedagogic. However, some areas for development are suggested by the horse owners, including that communication would have been easier if the veterinarians that spoke English instead would have spoken Swedish.

Keywords: communication, emergency care, equine hospital, equine care, horse owner, language barrier, veterinarian, veterinary nurse, veterinary medicine, veterinary technician

Innehållsförteckning

Figurförteckning	8
1. Inledning.....	9
1.1 Syfte	10
1.1.1 Frågeställningar.....	10
2. Bakgrund.....	11
2.1 Definitionen av kommunikation.....	11
2.2 Kommunikation inom djursjukvården.....	12
2.2.1 En god lyssnare.....	13
2.3 Kommunikation inom humanvården.....	13
2.4 Akuta situationer utifrån hästens hälsa.....	14
2.5 Hästägarens roll	14
3. Material och metod.....	16
3.1 Litteratursökning.....	16
3.2 Enkätstudie.....	16
3.2.1 Enkätens framställan.....	17
3.2.2 Distribution	18
3.2.3 Målgrupp	18
3.2.4 Databearbetning.....	18
4. Resultat.....	19
4.1 Bakgrundsinformation.....	19
4.1.1 Respondenternas utbildning/yrke.....	19
4.2 Upplevelser.....	20
4.2.1 Förmåga att lyssna.....	20
4.2.2 Hästägarens oro.....	20
4.2.3 Empati vid besöket.....	21
4.2.4 Informationsdelande.....	22
4.2.5 Val av ord	23
4.2.6 Beslutsfattande.....	24
4.2.7 Kostnader	24
4.3 Övriga frågor.....	25
4.3.1 Yrkesroller	25
4.3.2 Helhetsintryck.....	26

4.4	Fritextfrågor	27
4.4.1	Förbättringsområden	27
4.4.2	Positiva upplevelser	28
5.	Diskussion.....	29
5.1	Metoddiskussion.....	29
5.2	Resultatdiskussion	33
6.	Konklusion	37
	Referenser.....	38
	Tack	42
	Bilaga 1	43

Figurförteckning

- Figur 1. Cirkeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Är du själv personal/student inom djurens hälso- och sjukvård eller humanvården? 19
- Figur 2. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset lyssnade på det jag hade att säga om bland annat min häst och anledningen till att vi var där. 20
- Figur 3. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset tog min eventuella oro för min häst på allvar. 21
- Figur 4. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset visade empati vid kommunikationen med mig. ... 21
- Figur 5. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset informerade mig om vad de gjorde med min häst och varför. 22
- Figur 6. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset informerade mig om vad som skulle hända under hela besöket. 23
- Figur 7. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset pratade på ett sådant sätt så att jag kunde förstå vad de menade. 23
- Figur 8. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att jag fick vara delaktig i besluten som togs gällande min hästs vård. 24
- Figur 9. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att kommunikationen gällande kostnader för besöket och eventuella åtgärder var rak och tydlig. 25
- Figur 10. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Vem fick du träffa vid besöket? Flera alternativ kunde kryssas i. 26
- Figur 11. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Baserat på tidigare frågor (i enkäten) kände jag mig välkommen vid besöket på hästsjukhuset. 26

1. Inledning

Veterinärutbildningen innehåller förhållandevis lite undervisning inom djurägarbemötande och kommunikation. Detta beror på att deras huvudsakliga arbetsuppgift är att fatta korrekta veterinärmedicinska beslut (Blach 2009). Bristen på utbildning inom kommunikation kan få negativa konsekvenser då det är en central del av veterinärbesöken och något som krävs för att uppnå god compliance (Coe et al. 2008). Hur nöjda djurägare känner sig efter en konsultation påverkas bland annat av sättet veterinären kommunicerar (Janke et al. 2021). När djurägare och veterinärer fått rangordna kriterier som ansetts ingå i servicen från en veterinär har båda rangordnat kommunikation som en av de viktigaste aspekterna, näst efter veterinärens kompetens, prestation och hur hästen hanterades (Blach 2009). Djurägare beskriver också att det är viktigt att de känner sig lyssnade på och att deras oro och funderingar tas på allvar vid en veterinärkonsultation (Janke et al. 2021).

Många djurägare anser att en viktig aspekt är att veterinären framför information på ett sätt som de kan förstå, genom att till exempel använda sig av visuella hjälpmedel för att förklara tillstånd eller diagnoser (Janke et al. 2021). Vidare har det framkommit att både veterinärer och djurägare anser att det är viktigt att djurägaren ges möjlighet att vara delaktig i samtliga beslut som tas gällande vården av sitt djur (Janke et al.) Likaså har djurägare beskrivit att de känner sig obekväma om veterinären enbart berättar för dem vad som ska göras utan att djurägarna själva får vara med i beslutsfattandet (Janke et al. 2021).

Fokus i studier har legat på kommunikationen mellan veterinärer och djurägare (Blach 2009; Janke et al. 2021). Inte sällan är det andra personalgrupper än veterinärer som tar emot de akut sjuka hästarna. Hit hör till exempel djursjukskötare och djurvårdare. Eftersom det ofta är djursjukskötare eller djurvårdare som kommunicerar med hästägarna initialt är det viktigt att utreda hur djurägare uppfattar kommunikationen med personal i stort.

Den vetenskapliga litteraturen som finns publicerad idag beskriver nästan uteslutande kommunikation från veterinären. Då djursjukskötare och djurvårdare sällan nämns i litteraturen syftar detta kandidatarbete till att beskriva hästägares

upplevelse av kommunikationen med vårdpersonalen på hästsjukhuset i stort utan att avgränsa sig till veterinärerna. Arbetet syftar således till att undersöka hästägares upplevelse av kommunikation med personal på ett svenskt hästsjukhus samt till att identifiera kommunikativa förbättringsmöjligheter.

1.1 Syfte

Syftet med detta arbete är att undersöka, samt få en djupare förståelse om hur hästägare upplever kommunikationen med personalen på ett hästsjukhus i Sverige vid akut omhändertagande av häst. Arbetet syftar även till att identifiera eventuella kommunikativa brister och hur dessa skulle kunna förbättras.

1.1.1 Frågeställningar

- Hur upplever hästägare kommunikationen med personalen på ett svenskt hästsjukhus vid akut mottagande av häst?
- Vad anser hästägare kan förbättras avseende kommunikationen med personal på ett svenskt hästsjukhus vid akut mottagande av häst?

2. Bakgrund

I följande bakgrund definieras kommunikation som begrepp och studier gällande kommunikation inom djurens hälso- och sjukvård samt humanvård redovisas. Det redogörs också för på vilket sätt akuta situationer kan påverka kommunikationen samt vilken roll hästägaren kan spela i sin hästs vård.

2.1 Definitionen av kommunikation

Kommunikation definieras som förmedling av information mellan människor, djur, växter eller apparater (Nationalencyklopedin, u.å). Det är skillnad mellan verbal och icke verbal kommunikation, där icke verbal kommunikation syftar på den typ av kommunikation som inte uttrycks med ord (Shaw 2006). Detta är till exempel kroppsspråk, som ansiktsuttryck, kroppshållning och gester. Icke verbal kommunikation syftar även på positionering i rummet, andningsmönster och rodnad. Verbal kommunikation avser det som kommuniceras genom ord, närmare bestämt ordval och hur dessa uttrycks (Shaw 2006). Dessa två typer av kommunikation används parallellt när människor kommunicerar med varandra där den verbala kommunikationen avsiktligt styrs av den som pratar, medan den icke verbala kommunikationen mer speglar det en person känner och sällan styrs frivilligt (Shaw 2006). Som anställd inom veterinärmedicin är det viktigt att besitta god kommunikationsförmåga då effektiv kommunikation ska ske både mellan personal och djurägare, men även mellan de anställda (Shaw et al. 2004). Vid bristande kommunikation finns risk att djurägaren inte efterföljer veterinärens rekommendationer, vilket kan leda till livshotande konsekvenser för djuret (Pun 2020). Även vid kommunikation mellan kollegor kan otillräcklig kommunikation leda till allvarliga incidenter och nedsatt välbefinnande för djuret (Pun 2020). Sker kommunikationen däremot effektiv och tydligt ökar djurägarens förtroende för personalen, vilket i sin tur kan leda till att djurägaren lämnar ifrån sig en bättre anamnes (Pun 2020). Detta beskrevs vara nödvändigt för att effektivt kunna ställa rätt diagnos och starta korrekt behandling (Pun 2020).

2.2 Kommunikation inom djursjukvården

I en intervjustudie av Coe et al. (2008) redogjordes för att en del av komplexiteten med kommunikation är att personer kan ha olika uppfattning om vad som är god kommunikation. Coe et al. (2008) beskrev att olika individer behöver olika mycket information och att det som är övertydligt för en person kan vara för lite information för någon annan. Coe et al. (2008) noterade även skillnader i vilken typ av information djurägarna ansåg att veterinären var skyldig att ge. Vissa av deltagarna ansåg att det var veterinärens ansvar att kommunicera kring information om deras djurs sjukdom, kostnader och vad som täcks av djurägarens försäkring. Andra deltagare menade däremot att det var djurägarens eget ansvar att ta reda på denna information (Coe et al. 2008).

I en enkätstudie från 2015 framgick det att veterinärer kommunicerar olika bra beroende på hur mycket utbildning de fått inom ämnet (McDermott et al. 2015). Vidare beskrivs att djurägare var överens om att det var mycket viktigt att ha bra förmåga att kommunicera i vissa specifika situationer, till exempel vid svårdiagnostiserade fall eller diagnoser som kräver dyra behandlingar. McDermott et al. (2015) konstaterade att bemätrandet av kommunikation är grundläggande för en veterinärs kliniska arbete. Russell et al. (2022) lyfte på liknande sätt att kommunikation ses som en nyckelaspekt inom djursjukvård och författarna menade att flera tidigare studier har landat i att en god kommunikativ förmåga är något som är viktigt att en veterinär besitter.

I en studie av Russell et al. (2022) lyfts exempel på vad djurägare upplevt som bristande vid omhändertaganden av djur på klinik. Här nämns bland annat att hundägare upplevt att veterinären fattat beslut åt dem, utan att först förklara alla alternativ. Det beskrevs även att hundägare inte känt att de fått möjlighet att uttrycka den oro de känt för sitt djur (Russell et al. 2022). I en studie av Coe et al. (2008) har djurägare på liknande sätt uttryckt att det var viktigt att veterinären respekterade deras beslut. I samma studie har det däremot beskrivits att djurägare ansåg att det var viktigt att de blev presenterade olika valmöjligheter gällande sina djurs behandling (Coe et al. 2008). En annan aspekt som djurägarna ansåg som viktig var att veterinären använde sig av ett språk och ordval som de förstod (Coe et al. 2008). Detta genom att använda sig av ett vardagligt språk och undvika att kommunicera med hjälp av medicinska termer där det går (Coe et al. 2008).

Blach (2009) lät hästägare skatta olika faktorer kopplade till veterinärbesök, däribland kostnaden för besöket samt kommunikation med hästägaren. Kommunikation skattades som en mycket viktig aspekt, till skillnad från kostnaden som hästägarna skattade väldigt lågt i listan av betydande aspekter (Blach 2009). I en annan studie togs det dock upp att vissa djurägare ansåg att det var viktigt att

veterinären kommunicerade kring kostnaden för olika behandlingar (Coe et al. 2008). Anledningen till detta var bland annat att djurägarna ville ha möjlighet att välja ett så billigt alternativ som möjligt, men som ändå gav ett tillräckligt bra resultat för djuret (Coe et al. 2008).

2.2.1 En god lyssnare

En viktig faktor vid kommunikation är att veterinären lyssnar på djurägaren (Blach, 2009; Coe et al. 2008; Janke et al. 2021). Blach (2009) beskrev att förmågan att lyssna signalerar respekt och omsorg. Det visar även en vilja att förstå vad djurägaren säger och bjuder in djurägaren till att fylla på med viktig information (Shaw 2006). Janke et al. (2021) menade att en aspekt av att lyssna väl är att ta hänsyn till djurägarnas tankar och åsikter. I en studie där djurägare fått diskutera positiva och negativa upplevelser kring besök på veterinärkliniker har det visat sig att helhetsintrycket av besöket är beroende av om djurägaren tyckt att veterinären har lyssnat på dem eller inte (Coe et al. 2008).

2.3 Kommunikation inom humanvården

Inom humanvården har det identifierats några olika aspekter som är viktiga att tänka på vid kommunikation på en akutmottagning (Dean & Oetzel 2014). Dean och Oetzel (2014) tog upp effektivitet, tydlighet, relevans, förståelse och relation. Effektivitet syftar på att det ofta är tidspress vid ett akut mottagande och information behöver komma fram snabbt för att behandling ska kunna påbörjas direkt. Tydlighet har en koppling till effektivitet men är även viktigt för att minska risken för missförstånd och underlätta förståelse vid en akut situation. Relevans innebär att informationen, både från läkaren och patienten, behöver vara av betydelse för ämnet. Detta för att inte försvåra förståelse eller ta upp viktig tid. Förståelse ansågs viktigt för att patienten skulle känna sig delaktig i beslut, samt för att minska oro. Relation i detta sammanhang innebar att läkaren skulle visa empati och kunna erbjuda tröst (Dean & Oetzel 2014). Vidare beskrevs att dessa aspekter ofta hamnar i konflikt med varandra. Till exempel genom att relation och förståelse ofta nedprioriteras för att effektivitet anses väga tyngre under akuta situationer (Dean & Oetzel 2014). Pun et al. (2017) förklarade att det sätts stor press på kommunikationen vid arbete på en akutmottagning och personalen beskrev bland annat sitt arbete som utmanande och komplext. Vidare lyfts även språkbarriärer som en kommunikativ svårighet (Pun et al. 2017). Detta beror på att det kan öka risken för missförstånd och felaktig vård. Likaså beskrevs det att det finns stor risk för felöversättning samt att det hindrar en effektiv kommunikation (Pun et al. 2017).

En intervjustudie har visat på att patienters positiva upplevelse av kommunikationen de möttes av på akutmottagningen var starkt kopplad till att känna sig välunderrättade och lyssnade på av personalen (Blackburn et al. 2019). Här har författarna också visat på att många patienter vill känna sig informerade om sitt tillstånd och behandlingar och få det förklarat för sig i enkla termer (Blackburn et al. 2019).

2.4 Akuta situationer utifrån hästens hälsa

Orsakerna till att hästar behöver akut vård varierar och mottagandet av dessa ser väldigt olika ut beroende på anledningen till besöket, vilket betyder att olika typer av besök anbringar olika mycket press och sätter olika mycket krav på personalen (Coumbe 2012). Det ställs extra höga krav på kommunikationen under akuta mottaganden då dessa situationer ofta medför hög stress och oro (Slade et al. 2008). Slade et al. (2008) påstod att det inte är ovanligt att god kommunikation behöver bortprioriteras på grund av att patienten är mycket akut sjuk och behöver snabb vård. Detta kan i sin tur ha påverkan på hur hästägaren i fråga upplever besöket (Slade et al. 2008).

Enligt Coumbe (2012) är effektiv kommunikation en viktig förutsättning för att göra ett effektivt akut omhändertagande. För att uppnå detta är en viktig aspekt att kommunikation och instruktioner som ges mellan de olika inblandade parterna är tydlig (Coumbe 2012). Samma författare skrev att det händer att personer som assisterar akuta situationer saknar medicinsk utbildning. Detta gör att det är viktigt att den som utför omhändertagandet uttrycker sig på ett sätt som är enkelt att förstå (Coumbe 2012).

2.5 Hästägarens roll

Att ta hand om en akut sjuk häst kan innebära en utmaning gällande kommunikationen på grund av till exempel starka känslor hos hästägaren (Archer 2013). För att hästen ska kunna få så optimal vård som möjligt behöver personalen som tar hand om det akuta skedet kunna få ut tillräcklig och relevant information från hästägaren (Archer 2013). Enligt en intervjustudie av Bowden et al. (2020) har djurägare olika hög förmåga att bedöma sin hästs mående. Författarna tog upp hästägares förmåga att känna igen symptom på kolik, vilket är ett av de vanligaste akuta tillstånden som drabbar hästar (Bowden et al. 2020). Resultatet av studien visade att hästägares uppfattning om deras egen förmåga att bedöma hästar med kolik inte överensstämde med deras bedömning i faktiska scenarier (Bowden et al. 2020). Det finns en variation bland hästägare i åsikten kring vid vilka tecken en

veterinär bör uppsökas (Bowden et al. 2020). Många deltagare i studien uppfattade inte olika beteendeförändringar, som till exempel dämpat humör eller inappetens, som tecken på att en veterinär bör undersöka hästen (Bowden et al. 2020). Bowden et al. (2020) menade att beteendeförändringar i lindrigare fall av kolik ibland är de enda märkbara symptomen. Hästägares förståelse för hästens tillstånd och dess allvarlighetsgrad är en förutsättning för att beslut ska kunna fattas och för att vård ska kunna påbörjas snabbt (Bowden et al. 2020). Rollen som djurägare kan jämföras med rollen som förälder (Laing 2021). Inom humanvården har det beskrivits att föräldrar har begränsad förmåga att uppfatta smärta hos sjuka barn och det är viktigt att sjukvårdspersonal instruerar föräldrar i vilka kännetecken som kan tyda på smärta hos barnen för att till exempel kunna förhindra att barnen har ont utan att någon upptäcker det (Franck et al. 2004).

3. Material och metod

Detta kandidatarbete inom djuromvårdnad bestod dels av en enkätundersökning och dels en litteratursökning. Enkätundersökningen syftade till att samla information om hästägares upplevelse av kommunikation med personal på ett svenskt hästsjukhus. Detta kunde kompletteras med litteratursökningen som syftade till att definiera begrepp, reda ut vad tidigare publicerade studier visat på inom ämnet och jämföra detta med resultatet från enkätstudien.

3.1 Litteratursökning

Information från litteratursökningen utgjorde underlag för studiens introduktion och bakgrund. Forskningen gjord på hästägares upplevelse av kommunikationen med personal inom hästsjukvården är begränsad, därav har artiklar som undersökt kommunikation inom annan djursjukvård samt humanvården också inkluderats i litteraturöversikten.

Sökningarna gjordes i databaserna Google Scholar, PubMed och SLU-bibliotekets söktjänst Primo. Sökorden som användes i olika kombination var: *acute, clinic, communicat*, emergency, equine, explain*, handling, horse, hospital, nurse*, owner, veterinar**.

3.2 Enkätstudie

Enkätverktyget Netigate (v8, netigate.se) användes för att skapa den webbaserade enkäten som skickades till hästägarna.

Deltagarna fyllde i ett digitalt samtycke som informerade om General Data Protection Regulation (GDPR) och att deras personuppgifter behandlades av Sveriges Lantbruksuniversitet. Om en deltagare ej samtyckte till behandling av personuppgifter avslutades enkäten för denne omedelbart. Alla svar lämnades anonymt.

Enkäten (bilaga 1) innehöll 13 frågor; 10 envalsfrågor, 1 flervalsfråga och 2 fritextfrågor. Den första envalsfrågan rörde bakgrundsinformation om respondenterna och bad dem ange om de var arbetande eller studerande inom human- eller djursjukvård. Åtta frågor lät sedan hästägarna skatta sina upplevelser på kliniken med fyra alternativ att välja mellan; stämmer inte alls, stämmer till viss del, stämmer ganska bra och stämmer mycket bra. Frågorna som ställdes lät respondenterna skatta hur väl de kände sig lyssnade på, om personalen tog deras oro på allvar, om personalen visade empati, om personalen informerade om vad de gjorde samt vad som kommer hända under besöket, om personalen pratade på ett sätt som de kunde förstå, huruvida hästägarna fick vara delaktiga i beslut som fattades och om kommunikationen kring kostnader var rak och tydlig. Dessa frågor följdes upp med en frivillig textruta där deltagarna kunde fylla på med information gällande frågan. Denna textruta hade en teckenbegränsning på 500 tecken. En efterföljande flervalsfråga lät hästägarna svara på om de visste vilka yrkesroller de fått träffa under besöket. Den sista envalsfrågan bad respondenterna att svara på om de utifrån tidigare frågor känt sig välkomna på kliniken. Avslutningsvis ställdes även två frågor som gav möjlighet att svara fritt i text. Den ena innefattade vilka förbättringsområden respondenterna ansåg fanns gällande kommunikationen vid akutmottagandet. Den andra frågan gav respondenterna möjlighet att lyfta aspekter de tyckt varit extra positiva i personalens sätt att kommunicera. Dessa var valfria för respondenterna att svara på och hade en teckenbegränsning på 1000 tecken. Fritextfrågorna var en nödvändighet för att kunna besvara frågeställningen om vilka förbättringsområden hästägare kunde identifiera.

3.2.1 Enkätens framställan

Frågorna i enkäten baserades delvis på vad tidigare publicerad litteratur har beskrivit att djurägare uppskattar eller anser är bristfälligt i kommunikation med personal på djursjukhus eller klinik. En del frågor var också baserade på personlig erfarenhet utifrån klagomål eller beröm från djurägare i yrkesrollen som djursjukskötare.

För att kontrollera att frågorna var lättförståeliga och att de inte misstolkades skickades ett utkast av enkäten ut till en testgrupp innan den skickades ut till hästägarna. Denna testgrupp bestod av 12 personer som var olika insatta inom ämnet djuromvårdnad. Dessa personer genomförde enkäten och återkopplade med kommentarer och synpunkter. Efter testperioden reviderades enkäten utefter testgruppens synpunkter.

3.2.2 Distribution

Enkäten skickades ut via e-post till de 100 senaste hästägare som besökt hästsjukhuset akut, räknat från 31 december 2023 och bakåt. Mailadresserna inhämtades från journalsystemet med klinikchefens godkännande. Enkäten var öppen under tre veckors tid. En vecka efter första mailutskicket skickades en påminnelse ut.

För att undvika bias valdes vissa specifika datum aktivt bort då en av författarna till detta arbete arbetar på hästsjukhuset och kan ha varit den som tagit emot patienterna den dagen.

3.2.3 Målgrupp

Enkäten riktade sig till hästägare som av olika orsaker har behövt söka sig akut till ett svenskt hästsjukhus under en specifik period år 2023.

3.2.4 Databearbetning

Skattnings- och flervalfrågor sammanställdes med hjälp av Microsoft Excel (v16.77, Microsoft) och redovisades deskriptivt i kvantitativa diagram. Fritextfrågor lästes manuellt och sammanfattades i text. En del av svaren som inkluderades beskrev specifika situationer som uppstått under respondentens besök och dessa återgavs så nära sin helhet som möjligt. Andra svar sammanfattades genom att kombinera ord och uttryck som förekommit i flera olika svar. Vid sammanställning exkluderades ett fåtal svar och samtliga exkluderades med anledning av att respondenterna beskrivit situationer som inte varit kopplade till det akuta mottagandet och ansågs därför inte vara relevanta utifrån syftet för detta arbete.

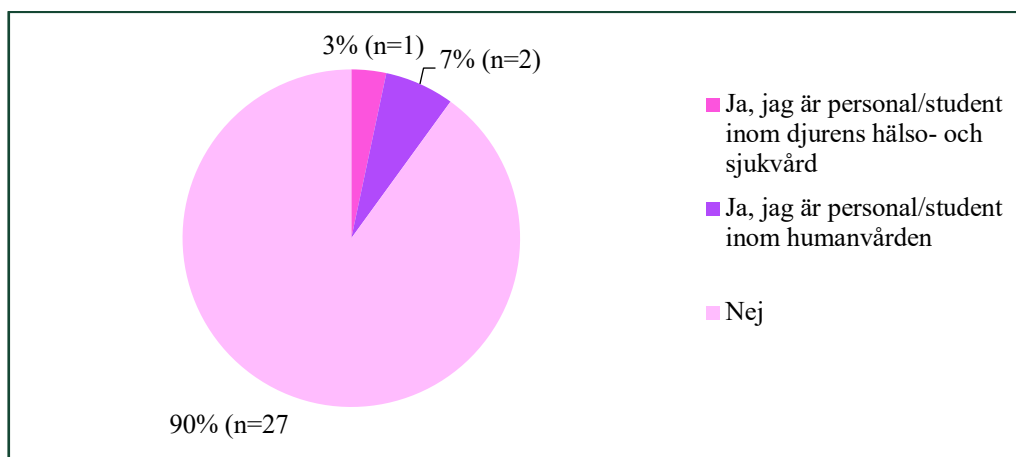
4. Resultat

Enkäten skickades till 100 personer och hade vid enkätens slutdatum erhållit 39 svar varav 30 slutförda. Detta gav en svarsfrekvens på 30 %. Samtliga individer som ej slutfört enkäten avbröt vid de två sista fritextfrågorna utan att skicka enkäten. Det är endast de slutförda svaren som använts för resultatsammanställning.

4.1 Bakgrundsinformation

4.1.1 Respondenternas utbildning/yrke

Det var 30 respondenter som svarade på frågan om huruvida de själva var personal eller student inom djurens hälso- och sjukvård respektive humanvården. Det var 90 % (n=27) som inte var personal eller student inom varken djurens hälso- och sjukvård eller humanvården. Det var 7 % (n=2) som var personal eller student inom humanvården och 3 % (n=1) var personal eller student inom djurens hälso- och sjukvård (Figur 1).

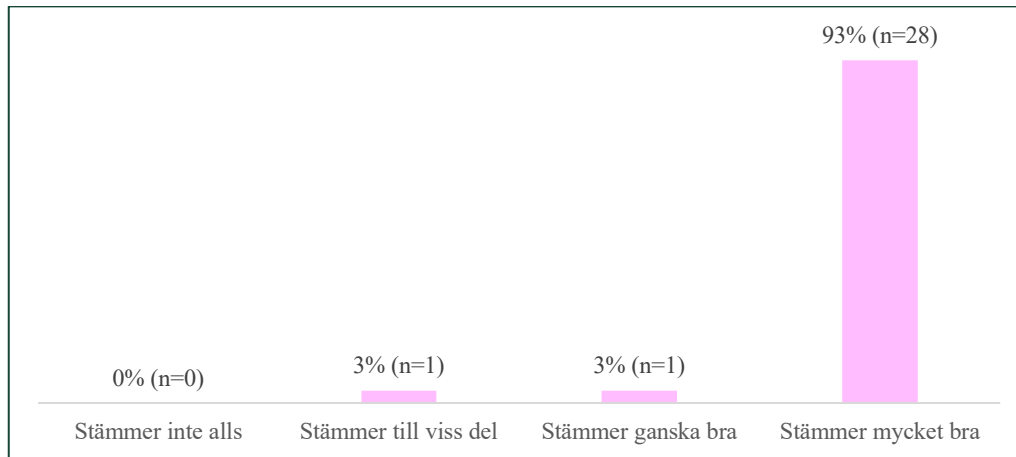


Figur 1. Cirkeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Är du själv personal/student inom djurens hälso- och sjukvård eller humanvården?

4.2 Upplevelser

4.2.1 Förmåga att lyssna

På frågan om huruvida hästägare upplevde att personalen på hästsjukhuset lyssnade på det hästägarna hade att säga om sin häst och anledningen till besöket svarade 93 % (n=28) att det stämmer mycket bra och 3 % (n=1) svarade att det stämmer ganska bra och 3 % (n=1) svarade att det stämmer till viss del (Figur 2).

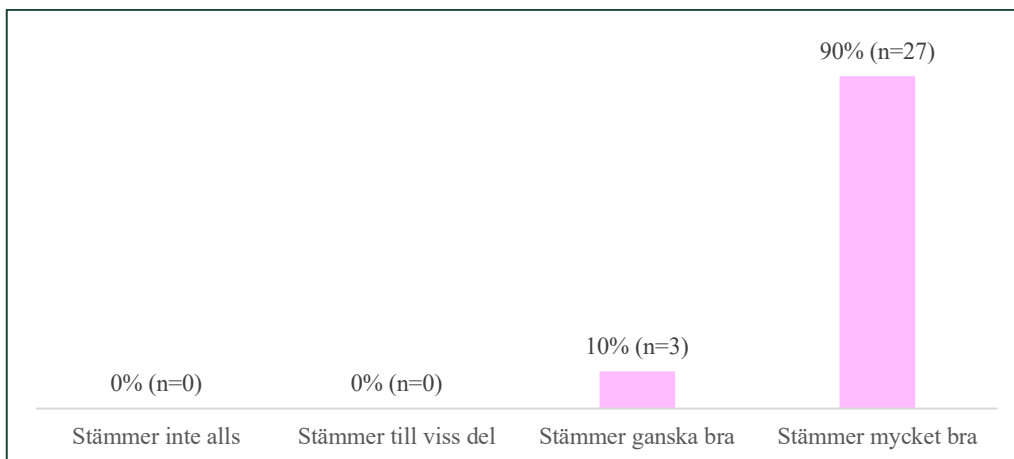


Figur 2. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset lyssnade på det jag hade att säga om bland annat min häst och anledningen till att vi var där.

Två kommentarer skrevs, varav den ena beskrev att personalen upplevdes vara observanta, trevliga och lyssnade väl. Den andra uttryckte att veterinären ej talade svenska vilket respondenten beskriver som ”dåligt”.

4.2.2 Hästägarens oro

Nästa fråga behandlade huruvida respondenterna upplevde att deras eventuella oro för sin häst togs på allvar och 90 % (n=27) har svarat att det stämmer mycket bra och 10 % (n=3) har svarat att det stämmer ganska bra (Figur 3).

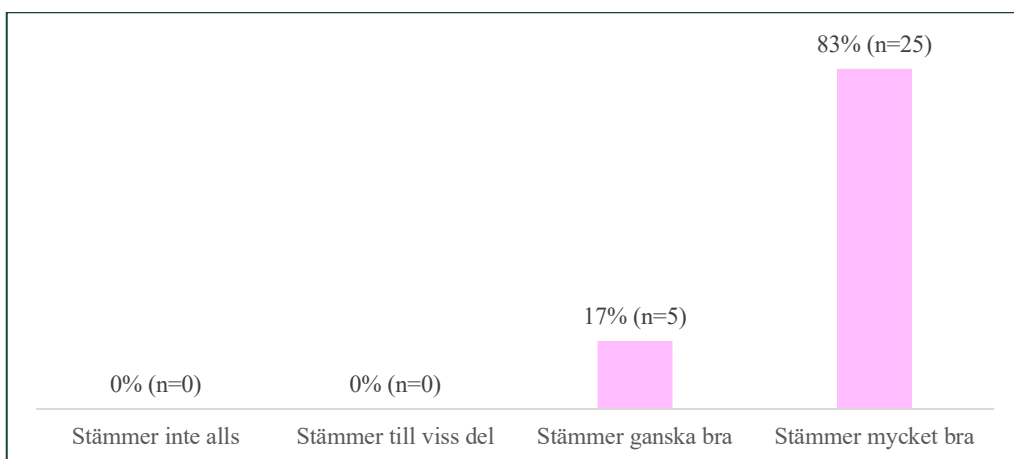


Figur 3. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset tog min eventuella oro för min häst på allvar.

På denna fråga har två respondenter lämnat kommentarer. En av kommentarerna beskrev att denne inte kände någon oro vid besöket då denne hade förtroende för att personalen skulle kunna lösa situationen. Den andra kommentaren beskrev att den bemöttes på ett professionellt och engagerat sätt.

4.2.3 Empati vid besöket

Det var 83 % (n=25) som svarade att det stämmer mycket bra att personalen visade empati för dem vid besöket på hästsjukhuset och 17 % (n=5) svarade att det stämmer ganska bra (Figur 4).

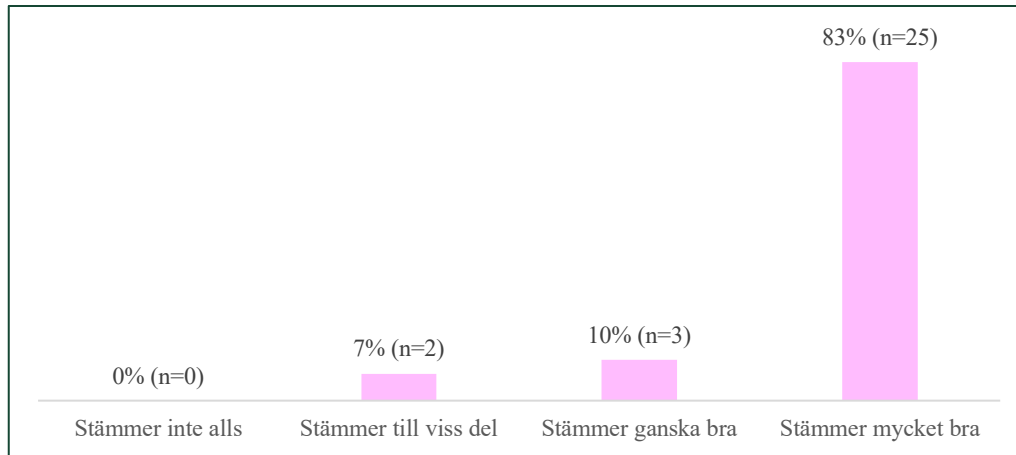


Figur 4. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset visade empati vid kommunikationen med mig.

Under denna fråga fanns en kommentar som berättade att hästägaren upplevde personalen som uppmärksamma och engagerade i att hästägaren skulle känna sig trygg med att dennes häst var i personalens vård.

4.2.4 Informationsdelande

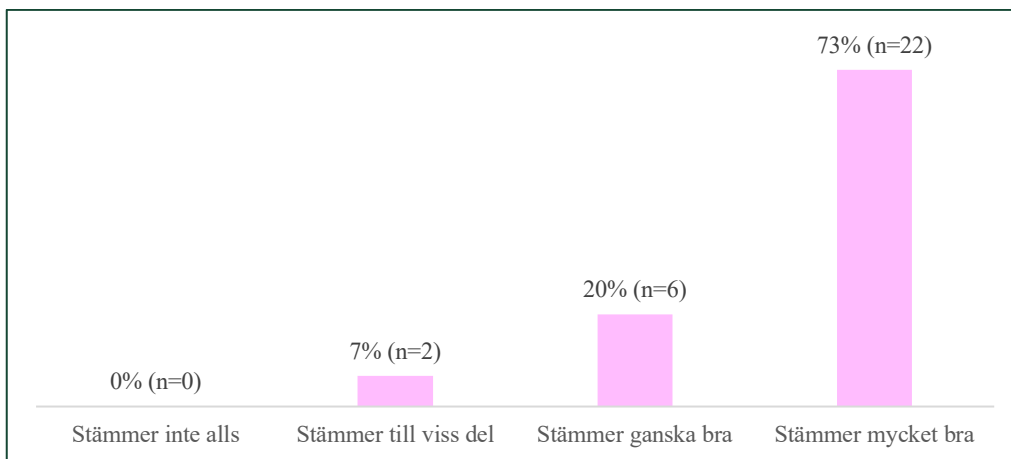
På frågan om huruvida hästägarna upplevde att de fick information om vad personalen gjorde med deras häst och varför har 83 % (n=25) svarat att det stämmer mycket bra, 10 % (n= 3) har svarat att det stämmer ganska bra och 7 % (n=2) har svarat att det stämmer till viss del (Figur 5).



Figur 5. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset informerade mig om vad de gjorde med min häst och varför.

En respondent beskrev i fritext att den upplevde personalen som informerande och tydliga i vad de gjorde och olika kommande scenarier samt hur det tänkt agera. En annan respondent skrev att veterinären inte talade svenska och i den sista kommentaren beskrev sig respondenten som frågvis och att denne visar att den vill veta.

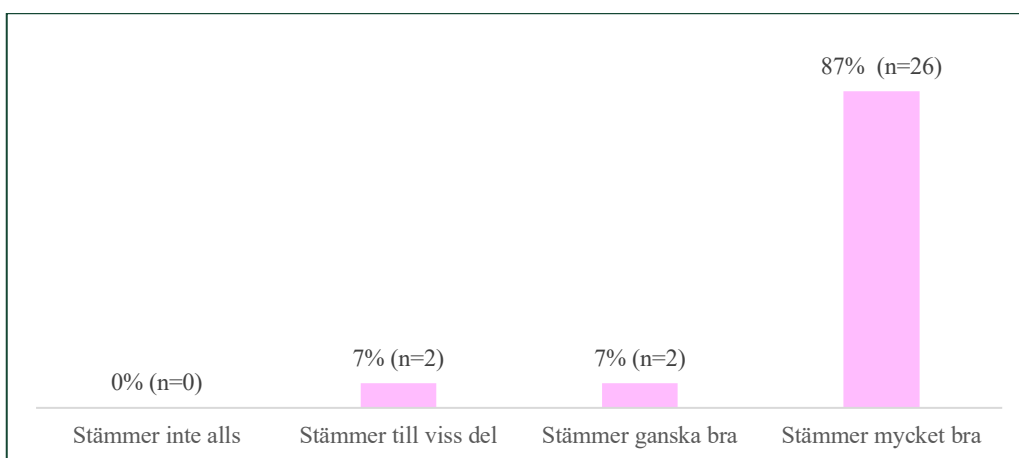
Angående om hästägarna upplevde att personalen informerade om vad som skulle hända under hela besöket har 73 % (n=22) svarat att det stämmer mycket bra, 20 % (n=6) har svarat att det stämmer ganska bra och 7 % (n=2) har svarat att det stämmer till viss del (Figur 6).



Figur 6. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset informerade mig om vad som skulle hända under hela besöket.

4.2.5 Val av ord

I frågan som handlar om huruvida hästägarna upplevde att personalen uttryckte sig på ett sätt som var lätt att förstå har 87 % (n=26) svarat att det stämmer mycket bra, 7 % (n=2) har svarat att det stämmer ganska bra och lika många har svarat att det stämmer till viss del (Figur 7).

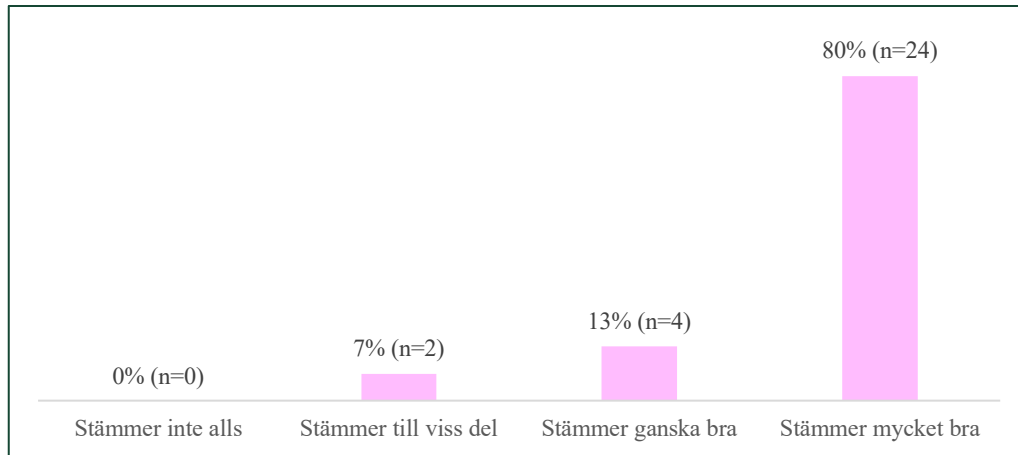


Figur 7. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset pratade på ett sådant sätt så att jag kunde förstå vad de menade.

Alla tre kommentarer som är lämnade på denna fråga beskrev att veterinären inte talade svenska, en av dem specificerade att det kändes svårt att veta orden för hästens delar på engelska vilket ledde till missförstånd och en annan beskrev att det uppstod en viss förvirring då veterinären blandade det svenska och engelska språket.

4.2.6 Beslutsfattande

Respondenterna fick även skatta huruvida de upplevde att de fick vara delaktiga i besluten som togs gällande vården av deras häst. Det var 80 % (n=24) som svarade att det stämmer mycket bra, 13 % (n=4) svarade att det stämmer ganska bra och 7 % (n=2) upplevde att det stämmer till viss del (Figur 8).

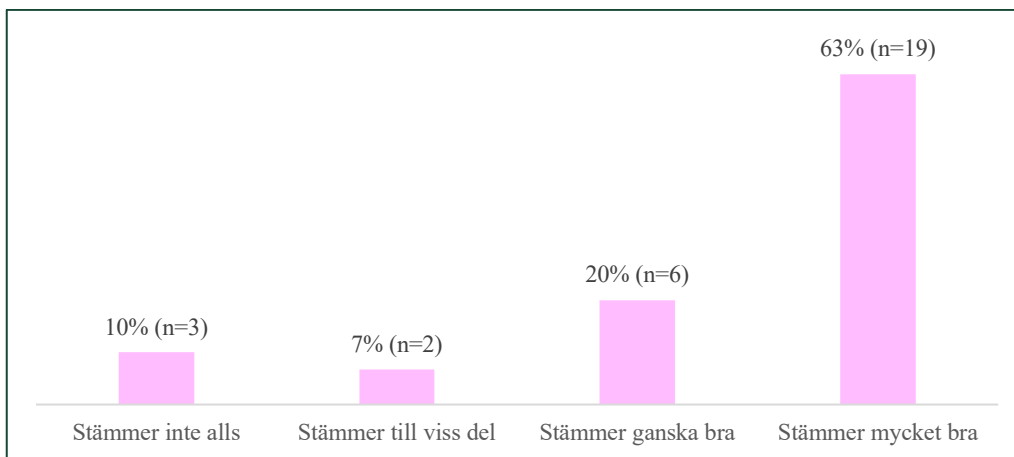


Figur 8. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att jag fick vara delaktig i besluten som togs gällande min hästs vård.

Av de två kommentarer som är skrivna under denna fråga kände den ena respondenten att det är upp till personalen att fatta beslutet för att det är de som besitter mest kunskap. Den andra respondenten som lämnat en kommentar beskrev att de gav samtycke till att gå vidare med den behandling som personalen föreslagit.

4.2.7 Kostnader

Frågan behandlade om hästägarna upplevde att kommunikationen gällande kostnaden för besök och eventuella åtgärder var rak och tydlig utifrån förutsättningarna. Här har 63 % (n=19) svarat att det stämmer mycket bra, 20 % (n=6) har svarat att det stämmer ganska bra, 7 % (n=2) har svarat att det stämmer till viss del och 10 % (n=3) har svarat att det inte stämmer alls (Figur 9).



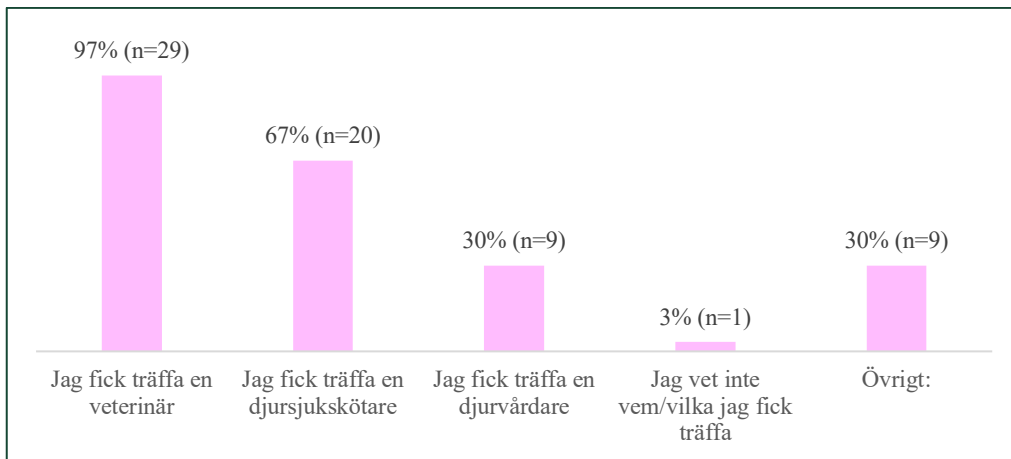
Figur 9. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Jag upplevde att kommunikationen gällande kostnader för besöket och eventuella åtgärder var rak och tydlig.

Två kommentarer berättade att kostnader inte diskuterades alls under besöket. En annan respondent beskrev att det framgick tydligt vad olika behandlingar eller åtgärder skulle kunna kosta och att denne kände sig väl införstådd i vad olika alternativ skulle medföra för ekonomiska konsekvenser. Den sista kommentaren jämförde sitt senaste besök på kliniken då inga kostnader diskuterades förrän denne frågade, med en tidigare vistelse då information om kostnader framfördes kontinuerligt.

4.3 Övriga frågor

4.3.1 Yrkesroller

I frågan om vem hästägarna fått träffa på kliniken har 97 % (n=29) fått träffa en veterinär, 67 % (n=20) fick träffa en djursjukskötare, 30 % (n=9) fick träffa en djurvårdare, 3 % (n=1) vet inte vem den träffade och 30 % (n=9) valde alternativet övrigt. På denna fråga kunde respondenterna välja fler än ett alternativ (Figur 10).

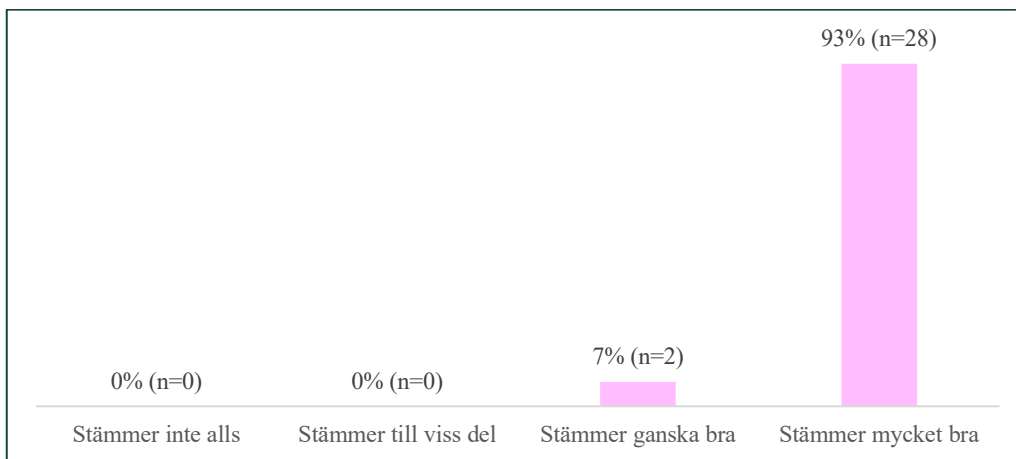


Figur 10. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Vem fick du träffa vid besöket? Flera alternativ kunde kryssas i.

Av de som svarade övrigt var det två som nämnde att hovslagare också närvarade under besöket, fem nämnde att det var studenter närvarande och tre skrev att de var osäkra på om personerna de fått träffa var djursjukskötare eller djurvårdare.

4.3.2 Helhetsintryck

Den sista skattningsfrågan behandlar om hästägarna, utifrån de tidigare frågorna, känt sig välkomna vid besöket på hästsjukhuset varav 93 % (n=28) har svarat att det stämmer mycket bra och 7 % (n=2) har svarat att det stämmer ganska bra (Figur 11).



Figur 11. Stapeldiagram över antal respondenter (n=30) på frågan: Baserat på tidigare frågor (i enkäten) kände jag mig välkommen vid besöket på hästsjukhuset.

4.4 Fritextfrågor

4.4.1 Förbättringsområden

Sju (n=7) respondenter lämnade svar på frågan om vad de konkret velat förändra i kommunikationen baserat på upplevda brister. I två av svaren har respondenterna svarat att de inte upplevt brister eller att de inte har några förslag på förbättringar. Två av svaren på denna fråga är inte kopplade till det akuta mottagandet, utan behandlade situationer som uppstått efteråt. Resterande fem svar berättade om olika brister som respondenterna upplevt och förbättringsområden.

En respondent förklarade att denne var nöjd i allmänhet men berättade om en händelse där en miss i kommunikationen lett till känslomässigt lidande för personen i fråga. Hästen som ägaren kommit in med hade avlivats och ägaren hade blivit lovad av personalen att en slinga från man och svans skulle klippas av för att kunna sparas som minne. Någonstans på vägen missades den informationen vilket gjorde att slingan aldrig skickades till hästägaren som beskrev att det kändes katastrofalt i den redan existerande sorgen.

I ett annat svar lyfte en respondent att det var svårt att veterinären kommunicerade på engelska vilket respondenten i fråga upplevde som svårt och ledde till att den informationen som personen lämnat inte stämde överens med informationen som skrevs i journalen. Personen berättar också att kostnader inte diskuterades alls. Som helhet beskrev respondenten att den är nöjd med helheten men att kommunikationen hade kunnat vara bättre. Respondenten tillade också att den tyckte att ”djurskötare” och hovslagare var mycket duktiga på att kommunicera men att det fanns utrymme för förbättring hos veterinärer.

Även ett annat svar lyfte kostnadsfrågan och önskade att personalen hade kunnat vara bättre på att informera om ungefärliga kostnader per dygn eller behandling. Respondenten hade även velat få information om vilka tider som gällde för besök på kliniken.

4.4.2 Positiva upplevelser

Det kom in tolv svar på frågan om det fanns något som personalen gjorde extra bra i sitt sätt att kommunicera som respondenterna vill lyfta. Flera av respondenterna använde ord som ”pedagogisk”, ”tillmötesgående”, ”tydlig” och ”trevlig” för att beskriva bemötandet de fått av personalen. Några av respondenterna beskrev också personalen på hästsjukhuset som kunnig och att de anpassat situationen efter hästen på ett individbaserat sätt.

En respondent lyfte i sitt svar att denne uppskattade hovslagaren som närvarade vid besöket. Respondenten beskrev att hovslagaren pratade på ett tydligt sätt som var enkelt att förstå och lyssnade på det hästägaren sade.

Fyra av svaren beskrev personalens sätt att kommunicera som tydligt och att de uppfattade personalen som måna om att de som hästägare skulle förstå allt som hände och få känna sig involverade i varje steg. Flera av dessa nämnde också att de uppfattade personalen som vänliga, omtänksamma och måna om att hästen skulle få det bästa omhändertagandet.

5. Diskussion

Valet att använda en enkätstudie ansågs vara det mest lämpliga utifrån frågeställningarna som skulle besvaras. Den begränsade mängden litteratur hade medfört en avsaknad av djup i arbetet vilket gjorde en litteraturstudie mindre lämplig (Snyder 2019). En intervjustudie hade kunnat vara ett alternativ för att ge djup förståelse av de mer komplexa delarna i ämnet (Persson 2016). Men en enkätstudie ansågs mer passande på grund av möjligheten att samla in en stor mängd svar i en enkät (Ejlertsson 2019; Parsons 2007). Att arbetet utformades som en enkätstudie och inte en litteraturstudie gjorde att resultatet blev mer applicerbart för nutida svenska djursjukskötare då svaren är nyligen insamlade och kommer från besökare vid ett svenskt hästsjukhus. Detta till skillnad från den litteratur som finns inom ämnet där den absoluta majoriteten inte är skriven i Sverige samt är publicerad för flera år sedan. Resultatet tyder på att hästägarna generellt var nöjda med kommunikationen med personalen men att det förekommer brister som hade varit möjliga att undvika.

5.1 Metoddiskussion

Frågeställningar och avgränsning

Arbetets frågeställning syftade till att kartlägga hästägares upplevelse av kommunikation med personal på hästsjukhus i akuta situationer, samt identifiera punkter som kan förbättras. Beslutet att avgränsa frågeställningen till ett specifikt hästsjukhus togs efter diskussion mellan författare, handledare och examinator. Planen var från början att sprida enkäten i olika hästforum, till exempel på Facebook och via kontakter på flera olika hästsjukhus och andra hästrelaterade verksamheter. Det ansågs mer lämpligt att skicka enkäten till hästägare som varit inne på ett enda hästsjukhus för att undvika att genomföra en så kallad "väntrumsundersökning" då sådana sällan är representativa för en målgrupp (Ejlertsson 2019). Att skicka enkäten till utvalda hästägare ansågs också av författarna minska risken att svaren endast bestod av mycket nöjda eller mycket missnöjda hästägare då känslointensitet kan påverka resultat (Persson 2016). I resultatet av detta arbete bedöms alla respondenter uttryckt måttlig känslointensitet, både gällande positiva och negativa aspekter.

Metoden för urval skedde på handledares rekommendation och följde ingen gängse metod för populationsurval. För att vara mer säkra på att urvalet var representativt hade ett mer slumpmässigt stickprov kunnat vara till hjälp. För att besvara frågeställningarna som hör till detta arbete hade till exempel 10 slumpmässiga hästägare per månad under helt år kunnat väljas ut för att få större spridning och ett mer generaliserbart resultat (Ejlertsson 2019). I denna studie har däremot endast ett fåtal hästägare exkluderats och anledningen till exklusion har varit att undvika bias. Därför kan de inkluderade hästägarna ha varit förhållandevis representativa för en större grupp då deras bakgrund, kunskap och tidigare upplevelser inte påverkat chansen att bli vald.

Tidsperioden för urvalet av hästägare baserades på att det ansågs lämpligt att välja hästägare som besökt hästsjukhuset förhållandevis nyligen. Detta för att undvika att minnesfel hos respondenterna skulle påverka resultatet (Persson 2016). Men också så långt tillbaka i tiden att eventuella starka känslor kring besöket tros ha hunnit dämpas.

Arbetet är avgränsat till ett enda hästsjukhus men effektiv kommunikation är en viktig förutsättning för alla akuta omhändertaganden (Coumbe 2012). Därför skulle resultatet kunna ha en viss generaliserbarhet på flera hästsjukhus som erbjuder akut mottagande. Denna avgränsning gjordes på grund av tidsbegränsningen för arbetet. För framtida studier hade det varit intressant att se liknande, mer omfattande enkätstudier på samtliga hästsjukhus som erbjuder akutmottagande i Sverige, med tillhörande metastudie på dessa enkätstudier. Detta för att kunna dra slutsatser om den svenska hästsjukvården i sin helhet.

Enkätens utformning och distribution

Enkätens frågor utgick från en litteratursökning där litteratur inom både häst-, human- och annan djursjukvård användes. På grund av den begränsade litteraturen fick även personlig erfarenhet av hästsjukvården från författarna ligga till grund för en del av frågorna. Detta kan ha lett till att det inte ställts frågor om vissa aspekter gällande kommunikation i akuta situationer som kan påverka hästägarens upplevelse av besöket, då dessa eventuellt inte finns beskrivna i tidigare forskning eller är upplevda.

Enkätens studiepopulation var 100 hästägare som besökt ett specifikt svenskt hästsjukhus under en specifik period av året 2023. Frågorna i enkäten reviderades efter att ha fått feedback av en testgrupp, bestående av anhöriga till författarna med olika omfattande kunskap om ämnet. De ändringar som gjordes var omformuleringar för att förtydliga vad som egentligen efterfrågades och således

undvika att respondenterna missuppfattade frågorna (Ejlertsson 2019). Då enkäten efterfrågade respondenternas upplevelse var mertalet av frågorna formulerade på ett sätt där det tydligt framgick att det just var respondentens personliga erfarenhet som skulle beskrivas. Detta för att respondenterna skulle undvika känslan av att det var möjligt att svara rätt eller fel. Efter diskussion beslutades det också att det endast skulle finnas fyra svarsalternativ att välja mellan. Bakgrunden till det beslutet låg i att svaren ansågs bli mer användbara om det inte var möjligt för respondenterna att låta bli att ge sin åsikt i en fråga. Därigenom hade alla respondenter en åsikt om varje fråga, vilket ansågs underlätta när slutsatser skulle dras, detta kan i efterhand ha varit ett onödigt beslut då Ejlertsson (2019) menar att det oftast inte är troligt att ett mittenalternativ skulle vara det som favoriseras av respondenter. En annan lösning hade kunnat vara att lägga till ett övrigt alternativ och göra det obligatoriskt för respondenten att förtydliga valet i fritext (Ejlertsson 2019). En möjlighet för förbättring hade kunnat vara att lägga till fler svarsalternativ med mer detalj i varje. Då hade eventuellt respondenterna kunnat beskriva vilka brister eller positiva aspekter som fanns i varje aspekt som frågorna tog upp. Däremot hade det också kunnat leda till förvirring om respondenterna har svårt att bestämma sig för vilket alternativ som passar deras upplevelse bäst.

Ordningen som frågorna ställdes i enkäten var delvis strukturerad utifrån vilka frågor som bedömdes höra ihop mest (Persson 2016). Bland det första som efterfrågades var till exempel bakgrundsinformation om respondenten, detta för att kunna dra eventuella slutsatser om respondenternas upplevelse av kommunikationen kan ha påverkats av deras yrkestillhörighet. Efter detta följde ett antal frågor som alla efterfrågade respondenternas upplevelse av olika aspekter av besöket på kliniken. Två av frågorna bedömdes vara delvis sammanhängande och ställdes därför direkt efter varandra. Dessa frågor var de som efterfrågade hur respondenterna upplevde delande av information från personalen. I övrigt var dessa frågor ställda utan inbördes ordning av anledningen att det inte bedömdes nödvändigt att ställa frågorna i en särskild ordning. De två sista frågorna blev lagda sist för att dessa var frivilliga att svara på och bedömdes mest logiskt. Ett alternativ hade kunnat vara att försöka ordna frågorna i mer kronologisk ordning efter hur ett akutbesök brukar vara upplagt för att hjälpa respondenterna att organisera sina egna tankar utifrån besökets olika delar (Persson 2016).

Det fanns en risk för bias vid sammanställning av fritextsvar då det var författarnas subjektiva tolkning. Detta kan ha påverkat resultaten genom att den som analyserat fritextfrågorna lätt kan ha påverkats av egna erfarenheter och värderingar (Poirier et al. 2023). Vidare beskrivs att detta inte nödvändigtvis gör resultatet opålitligt men det är viktigt att forskaren vet om sitt eget inflytande vid analysen (Poirier et al. 2023).

Enkätens spridning gick enligt plan och skickades ut till hästägarna i god tid utifrån arbetsplanen som gjordes inför arbetet. Den förhållandevis låga svarsfrekvensen på 30 % skulle kunna bero på många faktorer, dels ett eventuellt svalt intresse i ämnet från respondenternas sida, dels att den beräknade tiden att svara på enkäten var tio minuter. Tio minuter kan upplevas som lång tid jämfört med många andra enkäter och den längden kan ha gett ett ökat bortfall (Persson 2016). I efterhand anser författarna till detta arbete att tio minuter eventuellt varit en överestimering av hur lång tid varje respondent skulle spendera på att svara på enkäten, då svarstiden blev cirka tre minuter i medianvärde. Anledningen att ett medianvärde användes var på grund av att en av respondenterna tagit mycket mer tid på sig att svara på enkäten än de andra (över 21 timmar) vilket hade ökat ett medelvärde obefogat mycket. Författarna till detta arbete hade kunnat undvika att överestimera tiden genom att till exempel använda sig av en till testgrupp bestående av individer mer lika urvalet, det vill säga hästägare och använda medelsvarstiden från den gruppen som referens.

Vid efteranalys av enkäten och svaren som inkom estimerar författarna att de största bristerna med enkäten gäller lågt engagemang i urvalsgruppen, överestimering av hur lång svarstid som krävdes och risk för att e-postmeddelandena hamnat i skräpposten. Av alla respondenter som påbörjat enkäten lämnade 23,1 % den oavslutad vilket uppskattas bero på en otydlighet i att enkäten måste slutföras fullkomligt för att svaren ska räknas. Vid det första mailutskick kommunicerades inte att de två sista fritextfrågorna måste klickas förbi trots att dessa var frivilliga att svara på. En vecka senare skickades en påminnelse ut om att besvara enkäten. I detta mail förtydligades att respondenterna var tvungna att klicka genom fritextfrågorna och trycka på slutför. Efter detta förtydligande noterades att enkäten fått fler slutförda svar, utan att nya svar påbörjats vilket tyder på att en del respondenter missat detta. Bortfall sker ofta i undersökningar och kan innebära att resultaten blir missvisande (SCB 2016). SCB (2016) påpekar dock att det inte nödvändigtvis är bortfallets storlek som spelar störst roll, utan dess faktiska effekt på statistiken. Bortfallet i denna undersökning hade eventuellt kunnat åtgärdas vid analys av svaren genom att använda sig av till exempel kompensationsvägning eller kalibrering av svaren för att justera bortfallet (SCB 2016). Det bedömdes dock inte möjligt att genomföra under detta arbete på grund av tids- och kunskapsbrist från författarna.

Litteratursökning

Kommunikation mellan hästägare och personal inom hästsjukvården i akuta situationer är ett förhållandevis utforskat ämne. Av denna anledning var delar av informationen som användes i detta arbete baserad på litteratur som fanns att tillgå inom humanvård, samt litteratur som behandlade andra djurslag än häst. Under

arbetets gång blev det tydligt för författarna att informationen i ämnet gällande både andra djurslag och humanvård också var begränsad. Litteratursökningen låg till grund för utformningen av frågorna i enkäten samt gav en överblick av ämnet. Då frågorna som ställs har koppling till resultatets validitet kan begränsningen av tidigare forskning ha påverkat validiteten (Ejlertsson 2019).

Enkäten i detta arbete fick en svarsfrekvens på 30% vilket är lägre än vad som är tänkbart att förvänta sig enligt Wu et al. (2022). Wu et al. (2022) menade att en genomsnittlig svarsfrekvens för enkätstudier kan ligga på 44%.

5.2 Resultatdiskussion

Flera av respondenterna som lyft positiva aspekter av personalens bemötande beskriver att de kände sig väl underrättade och att personalen var pedagogisk och förklarade sig ordentligt. Maddison et al. (2021) beskriver i sin artikel hur viktigt det är med kommunikation för att få så bra compliance som möjligt med djurägaren. Det lyfts bland annat att det är viktigt att djurägarna är informerade och införstådda i det som händer med djuret på klinik (Maddison et al. 2021). Maddison et al. (2021) menar vidare att personalen på djursjukhus ska tänka på att prata med djurägaren utan att anta saker om denne, till exempel inte ställa fördomsfulla frågor. Detta kan göra att djurägaren väljer att inte berätta vissa saker för personalen som ska ta hand om deras djur (Maddison et al. 2021). I sin tur kan detta bli problematiskt för patienten utifrån det som Archer (2013) skriver, då informationen som djurägaren lämnar kan vara avgörande för hur optimal vård patienten får. Då hästägare enligt Bowden et al. (2020) har olika förmåga att bedöma sin hästs mående och eventuella symtom är det inte säkert att de inser allvaret i en del akuta tillstånd. I sådana situationer bär personalen på hästsjukhus ansvar för att vara tydliga med hästägaren och förklara vilka symtom som ses och vad det innebär för patienten. Resultatet av detta arbete stödjer således tidigare information gällande hur viktigt det är att personal kommunicerar tydligt, fördomsfritt och pedagogiskt.

En kommentar som uppkommit flertalet gånger i enkäten är att hästägarna fått träffa engelskspråkig personal. Detta bedömdes enligt respondenterna försvåra kommunikationen och nämns upprepade gånger som ett förbättringsområde. En respondent beskrev att informationen som denne gav till engelsktalande personal inte stämde överens med det som senare stod skrivet i journalen. Detta skulle kunna bero på att respondenten i fråga behövt kommunicera på ett språk som denne inte känt sig helt bekväm med, vilket kan ha lett till att information inte lades fram lika tydligt som den hade gjort om personen fått kommunicera på sitt modersmål. I sin tur kan detta leda till större risk för misstolkning från personalens sida. Samma

problematik lyftes av Pun et al. (2017) som beskrev att information ändrades när den kommunicerades på ett språk och skrevs på ett annat. Detta skulle kunna bero på att det skett en feltolkning vid den engelska kommunikationen och att information misstolkades. Det är tänkbart att samma problematik kan förekomma även vid kommunikation åt andra hållet. När personalen ger ut information på engelska till en svensktalande hästägare skulle det kunna tänkas att personalen kommunicerar på ett sätt som hästägaren inte helt förstår. Detta kan tänkas leda till att hästägaren uppfattar informationen på ett annat sätt än det som menats. Denna teori stärks med en studie av Aichhorn och Puck (2017) där det beskrivits att personer känt att de inte vågat avbryta eller ifrågasätta engelskspråkig personal på grund av att de inte känner sig tillräckligt säkra på det engelska språket.

Flera respondenter lyfte att de ansåg att det var dåligt att personalen inte kommunicerade på svenska och att detta resulterade i svåra situationer. På samma sätt lyfter Aichhorn och Puck (2017) att anställda på ett multinationellt företag kände ångest och stress angående att behöva kommunicera på engelska och att detta gjorde kommunikationen mellan anställda mer ineffektiv. Den stress som ofta råder på ett sjukhus kan tänkas bli värre på grund av att kommunikationen inte kan ske effektivt (Pun et al. 2017).

Pun et al. (2017) menar att kommunikationssvårigheterna inte bara gäller mellan personal, utan även mellan personal och patient. Även om resultatet i studien av Aichhorn och Puck (2017) beskrivit de anställdas känslor kring att prata engelska kan det tänkas att detta även är applicerbart på hästägarna. Situationen med en akut sjuk häst kan vara stressande och för många hästägare är det en chockartad upplevelse. Detta kan i sin tur tänkas leda till ännu större svårigheter gällande effektiv kommunikation på ett språk som inte är ens modersmål. Det beskrivs i studien av Dean och Oetzel (2014) att bland annat effektivitet och förståelse är två viktiga aspekter gällande kommunikation på en akutavdelning. Att behöva kommunicera med språkbarriärer kan tänkas påverka båda dessa aspekter negativt genom att kommunikationen blir mindre effektiv och att förståelsen mellan de två parterna minskar.

En av frågorna som fick mest varierade svar i enkäten var frågan som behandlade huruvida kommunikationen om kostnader var rak och tydlig och flera respondenter uppgav att detta var något som kunde förbättras. Alla kommentarer tillhörande denna fråga beskrev att kostnader inte diskuterades under besöket. Ingen respondent valde att lägga värdering i om detta uppfattats som positivt eller negativt. Detta arbete kan således inte bedöma hästägarnas åsikt om huruvida kostnader bör diskuteras under besöket eller inte. Däremot beskrevs det i en studie av Coe et al. (2008) att djurägare ansåg att det var viktigt att veterinärer

kommunicerade kring kostnader, vilket bland annat berodde på att de ville ha möjlighet att välja ett så billigt behandlingsalternativ som möjligt. Respondenternas åsikt om den satta kostnaden för besöket bedömdes av författarna till detta arbete inte vara kopplat till kommunikation och ingen fråga om detta ställdes i enkäten. Blach (2009) tar upp att djurägare generellt skattade den satta kostnaden för veterinärbesöket lågt, men tar däremot inte upp något om kommunikationen kring den. Följaktligen skulle det kunna tolkas som att det inte alltid är mängden pengar för besöket som är det viktiga för djurägarna, utan att det sker en öppen diskussion om den. Detta på grund av att de vill kunna känna sig delaktiga och så väl informerade som det går. Spridningen av svaren på denna fråga kan ha flera tänkbara orsaker. Eftersom det endast var akuta besök kopplade till dessa svar skulle det kunna vara så att vissa av hästarna varit så akut sjuka att kostnader inte hunnit diskuteras innan behandling startats upp. Det skulle även kunna vara så att olika personal på hästsjukhuset anser att det är olika viktigt att kommunicera kring kostnader. Detta kan ha resulterat i att de hästägare som fått träffa personal som inte ansåg det som viktigt därför inte givits möjlighet att föra en diskussion om det under besöket. Det är också möjligt att det varit svårt för personalen att informera hästägarna kring kostnader då det kan vara svårt att förutspå vid mottagandet vilka åtgärder som kan behövas för patienten.

Kostnader för veterinärbesök har ökat de senaste åren enligt en rapport från Folksam (2017). Ökningen låg på 22 % mellan åren 2015 och 2017 (Folksam 2017). Ökningen av priser är något som uppfattas ha fortsatt sedan dess och på grund av detta kan det argumenteras för att det blir alltmer viktigt att diskutera kostnader med djurägare. Det gäller framför allt vid akuta besök där kostnaden snabbt blir hög i och med akutavgifter och snabba åtgärder. Hästägare kan vara mycket stressade över sitt sjuka djur och har ibland ingen uppfattning om kostnaden för ett akutbesök. Det kan därför vara bra att som personal ta för vana underrätta sig om hästägarens ekonomiska situation och fråga om de vill att kostnader kommuniceras under förloppets gång om situationen tillåter det.

Ytterligare en synpunkt på förbättring togs upp av en respondent som beskrev i sitt svar hur en miss i kommunikationen mellan personal ledde till att denne utsattes för känslomässigt lidande. En av orsakerna till detta kan vara att information gått förlorad mellan medarbetare vid byte av pass vilket stämmer överens med resultatet i en artikel av Manser och Foster (2011) som visat att rutiner för patientöverlämning varierar kraftigt både inom och mellan organisationer, något som kan försämra patientsäkerheten. I fallet med denna respondent kan det ha hänt att information gick förlorad mellan medarbetare och konsekvenserna av detta fick respondenten lida för. Det hade eventuellt kunnat undvikas genom att ha tydliga rutiner för överlämning av information, eller rutiner för att skriva den typen av viktig

information i journalen så att det aldrig missas. Det skulle vara intressant att i framtiden undersöka hur olika hästsjukhus organiserar överlämningar, i synnerhet under jourtid, och jämföra dessa med hästägares upplevelse av hur väl insatta personalen är i deras fall.

För framtida studier hade det varit intressant att kunna göra en koppling mellan hur hästägarna upplever bemötandet vid ankomst och hur bra compliance ägarna har gällande hästens fortsatta vård vid hästens hemgång. Svensson et al. (2022) har visat att kommunikation är en av de viktigaste aspekterna för att en djurägare ska få förtroende för veterinären. Förtroende beskrivs som en viktig förutsättning för att mjölkbönder ska följa veterinärers råd (Svensson et al. 2022). Något som framför allt hade varit intressant för framtiden hade varit att studera hur hästägare upplever bemötandet från djursjukskötare. De flesta studier har sitt fokus på veterinärer eller på personal i stort men det är tänkbart att det finns skillnader mellan de olika yrkesrollerna, med hänvisning till eventuella skillnader i utbildning eller prioriteringar.

6. Konklusion

Studien visar att hästägare generellt var nöjda med kommunikationen med personalen på hästsjukhuset. Respondenterna gav övervägande positiva svar på samtliga enkätfrågor och beskrev personalen som trevlig, uppmärksam, engagerad, pedagogisk och tillmötesgående. Det lyftes även flertalet gånger att personalen uppfattats som tydlig och att det märktes att de ville att hästägaren skulle känna sig involverad.

De förbättringsområden som lyftes inkluderar behovet av att personalen förbättrar sin kommunikation dem sinsemellan för att minimera misstag. Respondenter beskrev även att kommunikationen blev försämrad vid kommunikation med engelsktalande personal. Kommunikation kring kostnader togs upp som ett förbättringsområde och flera respondenter önskade att personalen kunde vara bättre på att kommunicera kring ungefärliga kostnader under behandlingens förlopp.

Detta arbete kan ge en uppfattning om hur hästägare upplever kommunikationen med personal på ett hästsjukhus vid akut mottagande av häst och vad de anser kan förbättras. Slutsatserna som dragits kan i viss mån vara användbara för hästsjukvården. Arbetet är dock avgränsat till endast ett hästsjukhus och har studerat en liten population. Det behövs större och mer omfattande studier på fler hästsjukhus för att få en bättre och mer rättvis uppfattning om hur hästägare upplever kommunikation på svenska hästsjukhus i stort.

Denna studie har gett värdefulla insikter om hästägares upplevelse av personalens förmåga att kommunicera i akuta situationer. Däremot, med betoning på dess begränsade omfattning finns ett behov av vidare forskning för att ge ökad förståelse inom ämnet.

Referenser

- Aichhorn, N. & Puck, J. (2017). "I just don't feel comfortable speaking English": Foreign language anxiety as a catalyst for spoken-language barriers in MNCs. *International business review*. 26 (4), 749–763.
<https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2017.01.004>
- Archer, D. (2013). *Handbook of equine emergencies*. Edinburgh; Elsevier Saunders. 1–7.
- Blach, E.L. (2009). Customer Service in Equine Veterinary Medicine. *The Veterinary clinics of North America: Equine practice*. 25 (3), 421–432.
<https://doi.org/10.1016/j.cveq.2009.07.001>
- Blackburn, J., Ousey, K. & Goodwin, E. (2019). Information and communication in the emergency department. *International emergency nursing*. 42, 30–35.
<https://doi.org/10.1016/j.ienj.2018.07.002>
- Bowden, A., Burford, J.H., Brennan, M.L., England, G.C.W. & Freeman, S.L. (2020). Horse owners' knowledge, and opinions on recognising colic in the horse. *Equine veterinary journal*. 52 (2), 262–267. <https://doi.org/10.1111/evj.13173>
- Coe, J.B., Adams, C.L. & Bonnett, B.N. (2008). Focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of veterinarian-client communication in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*. 233 (7), 1072–1080. <https://doi.org/10.2460/javma.233.7.1072>
- Coumbe, K. (2012). *Equine veterinary nursing*. 2nd ed. Chichester, West Sussex: Wiley-Blackwell for the British Equine Veterinary Association. 134–137, 184–187
- Dean, M. & Oetzel, J.G. (2014). Physicians' Perspectives of Managing Tensions Around Dimensions of Effective Communication in the Emergency Department. *Health communication*. 29 (3), 257–266.
<https://doi.org/10.1080/10410236.2012.743869>
- Ejlertsson, G. (2019). *Enkäten i praktiken : en handbok i enkätmetodik*. Fjärde upplagan. Studentlitteratur.

- Folksam (2017) *Ny rapport: fortsatt prisstegring för djurvård*
<https://nyhetsrum.folksam.se/sv/2017/11/12/ny-rapport-fortsatt-prisstegring-for-djurvard/> [2024-04-23]
- Franck, L.S., Cox, S., Allen, A. & Winter, I. (2004). Parental concern and distress about infant pain. *Archives of Disease in Childhood: Fetal and Neonatal Edition*, 89 (1), F71–F75. <https://doi.org/10.1136/fn.89.1.F71>
- Janke, N., Coe, J.B., Bernardo, T.M., Dewey, C.E. & Stone, E.A. (2021). Pet owners' and veterinarians' perceptions of information exchange and clinical decision-making in companion animal practice. *PLoS one*. 16 (2), E0245632–e0245632.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245632>
- Laing, M. (2021). On being posthuman in human spaces: critical posthumanist social work with interspecies families. *International journal of sociology and social policy*, 41 (3/4), 361–375. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-09-2019-0185>
- Maddison, J., Cannon, M., Davies, R., Farquhar, R., Faulkner, B., Furtado, T., Harvey, G., Leathers, F., Snowden, A. & Wright, I. (2021). Owner compliance in veterinary practice: recommendations from a roundtable discussion. *Companion animal*. 26 (Sup6), S1–S12. <https://doi.org/10.12968/coan.2021.0029>
- Manser, T. & Foster, S. (2011). Effective handover communication: An overview of research and improvement efforts. *Best practice & research. Clinical anaesthesiology*. 25 (2), 181–191. <https://doi.org/10.1016/j.bpa.2011.02.006>
- McDermott, M.P., Tischler, V.A., Cobb, M.A., Robbé, I.J. & Dean, R.S. (2015). Veterinarian-Client Communication Skills: Current State, Relevance, and Opportunities for Improvement. *Journal of veterinary medical education*. 42 (4), 305–314. <https://doi.org/10.3138/jvme.0115-006R>
- Nationalencyklopedin (u.å.) *Kommunikation*.
<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/kommunikation> [2024-03-06]
- Parsons, C. (2007). Web-Based Surveys: Best Practices Based on the Research Literature. *Visitor studies*, 10 (1), 13–33. <https://doi.org/10.1080/10645570701263404>
- Persson, A., Fjelkegård, L., Hartwig, P. & Sundström, A. (2016) Frågor och svar - om frågekonstruktion i enkät- och intervjustudier. I: Persson, A. (red.) Stockholm: Statistiska centralbyrån. URN: nbn:se:scb-2016-x08br1601_pdf
- Poirier, B., Haag, D., Soares, G. & Jamieson, L. (2023). Whose values, what bias, which subjectivity?: The need for reflexivity and positionality in epidemiological health

- equity scholarship. *Australian and New Zealand journal of public health*. 47 (5), 100079–100079. <https://doi.org/10.1016/j.anzjph.2023.100079>
- Pun, J.K.H. (2020). An integrated review of the role of communication in veterinary clinical practice. *BMC veterinary research*. 16 (1), 394–394. <https://doi.org/10.1186/s12917-020-02558-2>
- Pun, J.K.H., Chan, E.A., Murray, K.A., Slade, D. & Matthiessen, C.M. (2017). Complexities of emergency communication: clinicians’ perceptions of communication challenges in a trilingual emergency department. *Journal of clinical nursing*. 26 (21–22), 3396–3407. <https://doi.org/10.1111/jocn.13699>
- 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). <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>
- Shaw, J.R., Adams, C.L. & Bonnett, B.N. (2004). What can veterinarians learn from studies of physician-patient communication about veterinarian-client-patient communication? *Journal of the American Veterinary Medical Association*. 224 (5), 676–684. <https://doi.org/10.2460/javma.2004.224.676>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of business research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Statistiska centralbyrån (2016) *Hur stort får bortfallet vara?* <https://www.scb.se/hitta-statistik/artiklar/2016/Hur-stort-far-bortfallet-vara/> [2024-05-23]
- Slade, D., Scheeres, H., Manidis, M., Iedema, R., Dunston, R., Stein-Parbury, J., Matthiessen, C., Herke, M. & McGregor, J. (2008). Emergency communication: the discursive challenges facing emergency clinicians and patients in hospital emergency departments. *Discourse & communication*. 2 (3), 271–298. <https://doi.org/10.1177/1750481308091910>
- Svensson, C., Lomander, H. & Kokko, S. (2022). Veterinary herd health management—Experiences and perceptions among Swedish dairy cattle veterinarians. *Journal of dairy science*. 105 (8), 6820–6832. <https://doi.org/10.3168/jds.2021-21184>

Wu, M.-J., Zhao, K. & Fils-Aime, F. (2022). Response rates of online surveys in published research: A meta-analysis. *Computers in human behavior reports*. 7, 100206. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2022.100206>

Tack

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare som följt vår process i skapandet av detta arbete. Tack för att du stöttat, kommit med goda råd och motiverat oss varje steg på vägen. Ett stort tack till alla som tagit sig tid att svara på vår enkät och tack till testgruppen som varit delaktiga i skapandet av den. Tack till vår skrivgrupp som kommit med feedback, idéer och peppat oss under skrivandets process.

Bilaga 1

Hej och tack för att du vill delta i vår enkätundersökning som ligger till grund för vårt examensarbete inom djuromvårdnad. Den här enkäten innehåller en del frågor om hur du som hästägare upplevt mottagandet när du kommit in med din häst akut till kliniken.

En bra kommunikation mellan oss som personal och dig som hästägare är grundläggande för ett välfungerande samarbete oss emellan och för att din häst ska få så bra vård som möjligt, inte minst vid akuta situationer. Därför fokuserar vi i vårt arbete på hur ni som hästägare upplevt att personalen på hästsjukhus kommunicerar, lyssnar och förklarar under ett akut mottagande. Vår ambition är att resultatet av denna studie kommer att kunna ligga till grund för förbättringar inom vårt arbete. Dina åsikter är viktiga för oss!

Beräknad tidsåtgång: ca 10 minuter

Bakgrundsinformation

Är du själv personal/student inom djurens hälso- och sjukvård eller humanvården?

- Ja, jag är personal/student inom djurens hälso- och sjukvård
- Ja, jag är personal/student inom humanvården
- Nej

Upplevelser

Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset lyssnade på det jag hade att säga om bland annat min häst och anledningen till att vi var där:

- Stämmer inte alls
- Stämmer till viss del
- Stämmer ganska bra
- Stämmer mycket bra

Kommentar:

Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset tog min eventuella oro för min häst på allvar:

- Stämmer inte alls

- Stämmer till viss del
- Stämmer ganska bra
- Stämmer mycket bra

Kommentar:

Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset visade empati vid kommunikationen med mig:

- Stämmer inte alls
- Stämmer till viss del
- Stämmer ganska bra
- Stämmer mycket bra

Kommentar:

Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset informerade mig om vad de gjorde med min häst och varför, genom att till exempel berätta vad de letade efter i sina undersökningar och förklarade varför de gjorde olika saker:

- Stämmer inte alls
- Stämmer till viss del
- Stämmer ganska bra
- Stämmer mycket bra

Kommentar:

Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset informerade mig om vad som skulle hända under hela besöket:

- Stämmer inte alls
- Stämmer till viss del
- Stämmer ganska bra
- Stämmer mycket bra

Kommentar:

Jag upplevde att personalen på hästsjukhuset pratade på ett sådant sätt så att jag kunde förstå vad de menade, till exempel använde inte bara medicinska och svåra ord utan förklarade sig på ett mer vardagligt sätt:

- Stämmer inte alls
- Stämmer till viss del
- Stämmer ganska bra
- Stämmer mycket bra

Kommentar:

Jag upplevde att jag fick vara delaktig i besluten som togs gällande min hästs vård:

- Stämmer inte alls

- Stämmer till viss del
- Stämmer ganska bra
- Stämmer mycket bra

Kommentar:

Jag upplevde att kommunikationen gällande kostnaden för besöket och eventuella åtgärder var rak och tydlig:

(med detta menar vi så tydlig som situationen tillät)

- Stämmer inte alls
- Stämmer till viss del
- Stämmer ganska bra
- Stämmer mycket bra

Kommentar:

Övrigt

Vem fick du träffa vid besöket?

(Det går att välja flera alternativ)

- Jag fick träffa en veterinär
- Jag fick träffa en djursjukskötare
- Jag fick träffa en djurvårdare
- Jag vet inte vem/vilka jag fick träffa
- Övrigt:

Baserat på tidigare frågor kände jag mig välkommen vid besöket på hästsjukhuset:

- Stämmer inte alls
- Stämmer till viss del
- Stämmer ganska bra
- Stämmer mycket bra

Kommentar:

Om du upplevt brister i kommunikationen, vad hade du konkret velat förändra baserat på tidigare frågor?

(max 1000 tecken)

Finns det något som personalen gjorde extra bra i sitt sätt att kommunicera vid besöket som du vill ta upp?

(max 1000 tecken)

Tack

Tusen tack för ditt medverkande!

Ditt svar kommer hjälpa oss att förbättra kommunikationen inom hästsjukvården. Om du är nyfiken på slutresultatet av denna studie kommer den att publiceras på Epsilon inom ett år.

Om du har frågor eller vill ta upp något som inte efterfrågades i enkäten är du välkommen att höra av dig till:

Student Fidelie på fji0001@stud.slu.se

eller

Student Emilia på eagg0001@stud.slu.se

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.