



# **Motivation hos djurägare – En kvalitativ innehållsanalys**

*Pet owners motivation – A qualitative content analysis*

**Jasmine Forsman**

**Djursjukskötprogrammet**

---

**Sveriges lantbruksuniversitet  
Institutionen för husdjurens miljö och hälsa  
Djursjukskötprogrammet**

**Skara 2012**

**Studentarbete 417**

***Swedish University of Agricultural Sciences  
Department of Animal Environment and Health  
Veterinary Nurse Programme***

***Student report 417***

**ISSN 1652-280X**



## **Motivation hos djurägare – En kvalitativ innehållsanalys**

*Pet owners motivation – A qualitative content analysis*

**Jasmine Forsman**

Studentarbete 417, Skara 2012

**G2E, 15 hp, Djursjukskötprogrammet, självständigt arbete i djuromvårdnad,  
kurskod EX0702**

**Handledare:** Christina Friberg, Institutionen för husdjurens miljö och hälsa

**Examinator:** Marie Sallander, Institutionen för husdjurens miljö och hälsa

**Nyckelord:** motivation hos djurägare, compliance, kvalitativ innehållsanalys,  
kommunikation, djuromvårdnad, djursjukskötare

**Sveriges lantbruksuniversitet**

Fakulteten för veterinärmedicin och husdjursvetenskap

Institutionen för husdjurens miljö och hälsa

Box 234, 532 23 SKARA

**E-post:** [hmh@slu.se](mailto:hmh@slu.se), **Hemsida:** [www.slu.se/husdjurmiljohalsa](http://www.slu.se/husdjurmiljohalsa)

---

I denna serie publiceras olika typer av studentarbeten, bl.a. examensarbeten, vanligtvis omfattande 7,5-30 hp. Studentarbeten ingår som en obligatorisk del i olika program och syftar till att under handledning ge den studerande träning i att självständigt och på ett vetenskapligt sätt lösa en uppgift. Arbetenas innehåll, resultat och slutsatser bör således bedömas mot denna bakgrund.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

---

1. ABSTRACT .....	4
2. INLEDNING .....	5
2.1. Bakgrund .....	5
2.1.1. Compliance .....	5
2.1.2. Kommunikation med djurägare .....	7
2.1.3. Motivation .....	7
2.1.4. Djuromvårdnad .....	8
3. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR .....	10
4. MATERIAL OCH METOD .....	11
4.1. Databaser .....	11
4.2. Analys av data .....	11
5. RESULTAT .....	13
5.1. Motivationsfaktorer .....	13
5.1.1. Faktor Bemötande .....	13
5.1.2. Faktor Information .....	14
5.1.3. Faktor Respekt .....	15
5.1.4. Faktor Pålitlighet .....	16
6. DISKUSSION .....	18
6.1. Metoddiskussion .....	18
6.2. Resultatdiskussion .....	20
6.2.1. Motivationsfaktorer .....	20
6.2.2. Vidare studier .....	23
6.3. Konklusion .....	23
7. POPULÄRVETENSKAPLIG SAMMANFATTNING .....	24
8. TACK .....	26
9. REFERENSER .....	27
Bilaga 1: Kvalitativ innehållsanalys .....	29

## **1. ABSTRACT**

---

### **AIM**

The aim of this paper was to clarify some of the factors that motivates pet owners to follow advice and instructions from veterinary nurses, so called compliance.

### **METHOD**

An empirical study with an inductive approach was conducted, and a qualitative content analysis was performed. Content analysis is a scientific method of achieving qualitative results. The analysis is based on interviews with five pet owners, completed in February 2012. The interviews were transcribed and the results are made up of abstracted quotations.

### **RESULTS**

The result in the study indicate that pet owners are motivated by information, respect, trustworthiness and treatment in meeting. These four factors are based on twelve subcategories. The subcategories are; explaining information, written information and calming information; respect for economy and respect for choice; knowing personnel, confident personnel, competent personnel, rumour and available personnel; treatment in meeting the animals and treatment in meeting the pet owners.

### **CONCLUSIONS**

It is important for veterinary nurses to be able to meet pet owners in a correct manner to achieve compliance. This paper is a step towards evidence based knowledge of factors that motivates pet owners, and indicate what is essential for veterinary nurses to have in mind in their communication with pet owners.

### **KEYWORDS**

Pet owners motivation, compliance, qualitative content analysis, communication, veterinary nursing, veterinary nurse

## 2. INLEDNING

---

”Jag tycker om djur och jag vill inte arbeta med människor”. Detta är ett mycket vanligt citat från människor som funderar på att arbeta inom djursjukvården. Tron om att personal inom djurens hälso- och sjukvård inte behöver färdigheter i att kommunicera med människor är förstås helt felaktig. I verkligheten finns det tillsammans med varje patient en person i andra änden av kopplet (Cornell *et al.*, 2007). De personer som äger djur har friheten att själva välja det djursjukhus eller den djurklinik de vill besöka (Blach, 2009), varför kunskap om deras motivation torde vara ett redskap i arbetet med att få nöjda kunder som kommer tillbaka.

Under utbildningen till legitimerad djursjukskötare har ett centralt ämne för reflektion varit relation och ansvar mot djurägare. I praktiken innebär arbetet med djuromvårdnad, förutom att optimera djurets välbefinnande genom omvårdnadsaktiviteter, även hänsyn till djurets familjesituation (djurägaren och dennes familj) samt till dess hemmiljö. Djursjukskötare ska kunna se djur och deras livssituation ur ett holistiskt (helhets) perspektiv och utifrån detta kunna motivera djurägare att följa rekommendationer, compliance. Det är därför viktigt för djursjukskötare att ha kunskap och insikt om hur djurägare motiveras, för att kunna hjälpa dem att optimera djurets välbefinnande. Förutsättningar för god compliance är, förutom kunskap om motivation, tydlig handledning och god kommunikativ förmåga, så att djurägaren förstår och tar till sig förklaringar och information. Samarbete och förståelse mellan djursjukskötare och djurägare torde rimligtvis vara en förutsättning för optimal djuromvårdnad.

Förståelse för djurägares perspektiv i olika skeden av kontakter med djuromvårdnad är mycket viktig för att djursjukskötare ska kunna möta djurägare på deras villkor, och därmed kunna motivera dem på ett bra sätt. Jag har därför valt att undersöka vad som motiverar djurägare, med förhoppningen om att större insikt på området ska bidra till en ökad kvalitet på djursjukvården.

### 2.1. BAKGRUND

I följande avsnitt definieras och beskrivs i ordning compliance, kommunikation med djurägare, motivation och djuromvårdnad.

#### 2.1.1. Compliance

Compliance definieras inom humansjukvården, enligt uppslagsverket Nationalencyklopedin (2012, sökord ”compliance”), som medgörlighet och följsamhet, och kan beskrivas som ett uttryck för hur väl en patient följer en ordination. Vanliga orsaker till bristande compliance kan vara att patienten inte har fått tillräcklig information, rädsla för biverkningar, patienten glömmet att ta medicinen eller att medicinen har ordinerats i obekväma doseringar. Detta gäller framför allt läkemedelsföreskrifter. Definition nämns också i en litteraturstudie av Abood (2007), men författaren förtydligar också att en mer vedertagen användning av uttrycket compliance inom veterinärmedicin är med vilken exakthet djurägaren följer en ordination från djurhälsopersonal. Enligt Weyner & Henke (2006) finns det aspekter av compliance i alla aktiviteter inom djursjukvård. Compliance är beroende av kommunikation och rekommendationer. Målet är att djurägare blir informerade och, inte minst, accepterar den vård som ordinerats till djuret. Compliance kan

således delas upp i rekommendation, acceptans och fullföljande, och måste uppstå i just den ordningen för att helt uppnås. Vidare kan compliance likställas med kommunikation, vilket är en stötteleare i all djuromvårdnad. För att kommunikation ska bli effektiv bör en känslomässig koppling ske, och för att djurägare ska fullfölja en ordination bör verksamhetens system uppmuntra och stötta compliance. Compliance är inte en slutsats eller avslutning, utan något som ständigt pågår (Weyner & Henke, 2006).

Coe *et al.* (2008) har i en intervjustudie kommit fram till att kommunikationen mellan djurhälsopersonal och djurägare kan delas upp i fem teman: utbilda kunderna, erbjuda alternativ, använda två-vägs kommunikation, kollaps av kommunikationen som påverkar kundernas erfarenhet, samt utmaningar som djurhälsopersonalen anser sig möta när de kommunicerar med kunderna. Det finns här flera exempel som visar på vikten av att ta sig tid med djurägarna. Sammanfattningsvis förväntar sig djurägare att information om djurets omvårdnad förklaras och att ytterligare information tillhandahålls skriftligen, såsom instruktioner och broschyrer. Detta är viktigt, även om det poängteras att olika människor vill ha olika mycket information. Djurägare förväntar sig även att få vara delaktiga genom att erbjudas olika alternativ för behandling och omvårdnad av sitt djur, detta i relation till prognos, djurets ålder, för- och nackdelar, samt kostnader för de olika valmöjligheterna. Som en följd av detta vill de sedan att djurhälsopersonalen visar respekt för det alternativ de väljer och hjälper dem att optimera resultatet. De vill inte bli pressade eller känna sig skyldiga för att de väljer det ena eller det andra, oavsett orsak till valet. Angående kommunikationen förväntar de sig att djurhälsopersonalen lyssnar på dem. Uppfattningen att personalen lyssnar verkar mestadels bero på den tid som djurägarna upplever att personalen tillägnar dem. Slutligen verkar djurägare vara missnöjda om det gått alldeles för fort så att de inte har hunnit förstå och om de känner sig felinformerade, det vill säga att de fått för lite information om procedurer, kostnader eller utfall (Coe *et al.*, 2008).

Det finns bara en begränsad mängd litteratur om kommunikation och compliance mellan djurhälsopersonal, djurägare och djur, varför jämförelser med forskning inom humanvården kan vara viktigt för en djupare förståelse och en insikt i hur detta område kan börja bearbetas inom djursjukvård (Shaw *et al.*, 2004; Adams *et al.*, 2005). I en litteraturstudie grundad på forskning från både humanmedicin och veterinärmedicin försöker författarna dra paralleller mellan de båda vetenskaperna. Det tas upp viktiga fynd angående kommunikation mellan läkare och patient och som författarna anser kan appliceras i situationen med djurhälsopersonal och djurägare. Klagomål från patienter som besökt läkare beror ofta inte på medicinsk kompetens, utan grundar sig främst på kommunikationsproblem. Den största influensen på belåtenhet har den information som ges, ökad mängd information ger nöjdare patienter, men också den sociala stämningen spelar stor roll (Shaw *et al.*, 2004).

Flera studier poängterar att effektiv kommunikation har en betydande positiv påverkan på medicinska resultat. De positiva effekterna gäller både för patientens hälsa, såsom minskade symptom, ökad fysisk förmåga och normaliserade fysiologiska parametrar, men också för patientens känslomässiga status, som till exempel belåtenhet. Även läkaren gynnas, då denne blir mer nöjd med konsultationen vid god compliance (Shaw *et al.*, 2004; Abood, 2007; Shaw *et al.*, 2008).

Tilläggas ska att inom humanmedicin finns en vilja att alltmer frångå uttrycket compliance, då detta försätter patienterna i en passiv roll där de enbart bör lyda. I stället används ordet

concordance, samstämmighet, som innebär att en form av överenskommelse skapas med hänsyn till medicinering, samt patientens förutsättningar och önsknings. På detta sätt flyttas koncentrationen från det bästa sättet att hantera sjukdomen/problemet till det bästa sättet att nå positivt utfall ur patientens synvinkel (Silverman *et al.*, 2005).

### **2.1.2. Kommunikation med djurägare**

Relationen mellan djurhälsopersonal och djurägare kan, enligt Cornell & Kopcha (2007), liknas vid den mellan läkare och patient, då de ägnar sig åt liknande arbetsuppgifter. Inom humanvården finns det tre olika roller beskrivna som läkaren kan anta vid beslutsfattande, vilka då torde vara överförbara till djurens hälso- och sjukvård. De tre roller som personalen kan inta är beskyddare, konsult/lärare och medarbetare. Som beskyddare intar djursjukskötaren en roll som expert, vilken ger rekommendationer som djurägaren ska följa. Fördelarna för djursjukskötaren är att djurägarna gör det som anses bäst, i teorin. Beslutsfattande delas inte och därmed inte heller ansvar för hur resultatet blir. Detta kan anses negativt, då djurägaren troligen håller personalen som ensamt ansvarig om denne inte är nöjd med behandlingen. Djurhälsopersonal kan också inta rollen som konsult eller lärare. I detta fall är de bara en källa till information och service och det är upp till djurägarna att tillgodogöra sig kunskap för att själva fatta beslut. Här blir det djurägarna som ensamt ansvarar för beslut och resultat. I teorin kan djurägare i detta fall enbart lägga ansvar på personalen i form av otillfredsställande konsultation, på gott och ont. Den sista rollen som djursjukskötaren kan ha är som medarbetare. Denne ger då information och utbildar djurägare i de alternativ som finns för vården av patienten, samt ger sina professionella åsikter om åtgärderna. Dessutom ber djursjukskötaren aktivt om djurägarers perspektiv vad gäller önsknings, förutsättningar och behov, vilket innebär att alla inblandade tillsammans har ansvaret för hur omvårdnaden av djuret blir (Cornell & Kopcha, 2007).

### **2.1.3. Motivation**

Enligt uppslagsverket Nationalencyklopedin (2012, sökord "motivation") är motivation en psykologisk term. Det är ett begrepp för de faktorer hos en individ som väcker, formar och riktar beteende mot olika mål. Enligt Anselme (2010) finns för motivation en psykologisk teori, som menar att individen väljer den aktivitet som maximerar behag (glädje, belåtenhet). Detta verkar dock inte vara hela sanningen eftersom styrkan i motivationen beror på graden av behag som upplevs, och det har visat sig att motivation och behag inte kontrolleras av samma neurotransmittorer i hjärnan. Dessutom kan det mest motiverande stimuli bara producera maximalt behag om det inte föreligger någon förlust i beslutet. En annan teori menar att motivation är en informationsbearbetande process. I detta fall antas att förväntan och uppmärksamhet leder till ett informationssökande beteende, som minskar osäkerhet. Psykologiskt innebär detta att förväntan, uppmärksamhet och en viss osäkerhet är nödvändigt för att ge upphov till motivation (Anselme, 2010).

Många motivationsteorier lägger mycket liten vikt vid känslor och affekt, men känslor är en viktig parameter att ta hänsyn till inom motivationsforskning. En studie av Turner *et al.* (2003) tar upp vikten av detta vad gäller motivation i klassrum. Studenter/elever har inte nödvändigtvis valt att delta i aktiviteten, varför de kan ha känslor som påverkar motivationen. Människor som har en positiv sinnesstämning använder sig av generella kunskapsstrukturer (heuristisk bearbetning), medan människor i negativ sinnesstämning

använder sig av mer systematisk, situationsbunden bearbetning. En annan uppfattning är att känslor relateras till hur människan kan minska oförenligheten mellan dennes nuvarande situation och det önskvärda målet. Om glappet mellan nu och mål minskar snabbt så går vägen mot målet snabbt och känslan blir positiv, och vice versa. I en annan mycket ny studie av Hullman *et al.* (2012) bekräftas det att människor uppvisar olika beteenden beroende på orsaken till att de kommunicerar. Icke verbala signaler och verbala signaler följs åt för att underlätta överföring av meddelande till mottagaren. Motivationsbilden för kommunikation påverkar alltså hur meddelandet ser ut. Anledningar till mellanmännisklig kommunikation kan delas in i kontroll, tillgivenhet och inneslutning. Kontroll innebär att kommunikationen sker i syfte att uppnå compliance, tillgivenhet innebär att kommunikationen sker i syfte att visa uppskattning och omtanke om andra, och inneslutning innebär att kommunikationen sker i syfte att mildra ensamhet och att dela känslor med andra. Inneslutning till grund för kommunikation sker främst i nära relationer, tillgivenhet mellan exempelvis familjemedlemmar och kommunikation med kontroll till grund för kommunikation sker främst i icke intima relationer, såsom mellan kollegor och kunder (Hullman *et al.*, 2012).

I en studie av Shaw *et al.* (2008) framgår det att kommunikationen mellan djurhjälsopersonal, djurägare och djur är olika beroende på om konsultationen handlar om hälsokontroll eller ett upplevt problem med hälsan. Kommunikationen tenderar vid ett besök för hälsokontroll att vara mer avslappnat, medan personalen verkar vara betydligt mer stressade och djurägarna mer oroliga vid ett besök med anledning av hälsoproblem.

Människan har olika sätt att se världen, lösa problem och skapa förståelse för sig själv och andra. Enligt *Theory of multiple intelligences* finns det inneboende hos människan sju olika sorters intelligenser. Den biologiska och psykologiska kapaciteten inom de olika färdigheterna påverkas av erfarenheter, kultur och motivationsfaktorer, men de sju intelligensernas svagheter och styrkor är oberoende av varandra. En styrka i en viss intelligens säger alltså inget om styrkan eller svagheten i en annan intelligens. Människans innehavande av olika intelligenser innebär att det inom pedagogiken finns olika lärostilar. De sju intelligenserna är logisk-matematisk intelligens, lingvistisk (språklig) intelligens, spatial (visuell) intelligens, musikalisk intelligens, kroppslig-kinestetisk intelligens, intrapersonell intelligens och interpersonell intelligens (Gardner *et al.*, 1989).

Inom humanvården finns det en teori som kallas motivationsintervju. Denna går ut på att personalens första uppgift vid en konsultation innebär att få kunskap om patientens (här djurägarens) uppfattning om hälsa och hur villig denne är för förändring. Metoden bygger sedan på samma mönster som människor går igenom när de överväger en förändring. Först behöver det finnas en medvetenhet om problemet, vilket kan fås genom feedback, sedan ska detta låtas bli begrundat. Detta ger förutsättning för en aktiv förändring efter information, och senare bevarande av det nya tillvägagångssättet (Silverman *et al.*, 2005).

#### **2.1.4. Djuromvårdnad**

Djuromvårdnad (veterinary nursing) omfattar, enligt ”Ämnesbeskrivningar för SLU:s huvudområden” (2007), bland annat hantering av djur i djursjukvården, förebyggande hälsovård, medicinska behandlingar, vårdplanering och eftervård av våra sällskapsdjur. Vidare beskrivs information och rådgivning, samt kommunikation och kontakt med djurägare, som några av de huvudsakliga områdena inom ämnet djuromvårdnad. I



”Utbildningsplan för Djursjukskötare” (2009) kan det läsas att ett av målen innebär att visa kunskap och förståelse inom huvudområdet, samt kunskap om tillämpliga metoder. Det framgår också att förhållningssättet gentemot djurägare och patienter ska vara professionellt och att djursjukskötare ska visa förmåga till självkänedom och empatisk förmåga. Allt detta är av största vikt att känna till, eftersom Jordbruksverket i sin skrivelse ”Vägledning för dig som arbetar i djurhälsopersonalen” (Zedén Yverås, 2010) fastställer att den kompetens som omfattas av yrkesrollen främst bestäms av innehållet i utbildningen. Utbildningen har i sin tur godkänts av Jordbruksverket som grund för legitimation.

Genom kunskap om djurägars motivationsbild kan compliance utvecklas och förbättras, vilket i slutändan skapar ett underlag för fortsatt god djuromvårdnad även då patienten, det vill säga djuret, lämnat djursjukhuset.

### **3. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR**

---

Syftet med föreliggande undersökning är att beskriva och belysa djurägares uppfattningar om faktorer som motiverar dem. Den huvudsakliga frågeställningen är:

- Vad motiverar djurägare att följa råd, rekommendationer och instruktioner från djursjukskötare?

## 4. MATERIAL OCH METOD

---

Föreliggande C-uppsats är en empirisk studie med induktiv ansats. Intervjuer har använts som datainsamlingsmetod och dataanalysen utgörs av en kvalitativ innehållsanalys (Graneheim & Lundman, 2004).

### 4.1. DATAINSAMLING

För att få djurägares perspektiv på vad som motiverar dem valdes intervjuer som metod för att samla in primärdata. Djurägare tillfrågades om deltagande på en mindre klinik i södra Sverige, efter överenskommelse med personalen. Samtliga intervjuer hölls mellan den trettonde och sjuttonde februari 2012 och ägde rum på ovan nämnda klinik. För att erhålla en bredd hos de som intervjuades, så kallade informanter, grundades valet av de personer som tillfrågades på ålder och kön, samt om de var hund- eller kattägare. Detta ansågs ge den mest variabla och kompletta informationen. I samband med att djurägarna tillfrågades fick de även information om studiens syfte och deras roll i den. Sedan fick de fylla i en blankett med uppgifter om namn, ålder, djurslag och djurets namn, användningsområde (hund), inne/ute (katt), om de hade andra djur i hushållet, samt om djuret/djuren var försäkrade. De erbjöds också ett exemplar av den färdiga rapporten vid intresse och uppgav då sin e-postadress. Därefter ombads de att beskriva vad som motiverar dem på ett djursjukhus eller en djurklinik, med några små nyansskillnader i formuleringen.

Fem (n=5) semi-strukturerade intervjuer genomfördes. Detta innebär att ämnesområden var förutbestämda, men att frågorna ställdes när undersökaren ansåg det lämpligt i förhållande till informanternas svar och reaktioner (Björklund & Paulsson, 2003). Två av intervjuerna bokades en dag i förväg, de andra tre intervjuades samma dag de tillfrågades. Intervjuerna hölls med personer i åldrarna 19, 34, 41, 52 och 70 år. Två informanter var hundägare, två informanter var kattägare och en informant var både hund- och kattägare. Alla hundarna hölls som sällskapshundar, liksom katterna. Av katterna var en endast innekatt och de andra två var både ute- och innekatter. Enbart en katt (både ute- och innekatt) var oförsäkrad, de andra deltagarnas djur var försäkrade.

### 4.2. ANALYS AV DATA

En kvalitativ innehållsanalys genomfördes enligt Graneheim & Lundman (2004). Verkligheten kunde, och kan alltid, tolkas på mer än ett sätt och förståelsen berodde på subjektiva bedömningar. Text som rapporterades utifrån intervjuer skapades via en interaktion mellan den som utförde intervjun och informanten. Kommunikation var alltså en förutsättning för att kunna genomföra en intervju. Intervjuerna spelades in i datorprogrammet JD VoiceMail, sparades, och transkriberades sedan med hjälp av datorprogrammet Express Scribe. Båda dessa fanns tillgängliga för nedladdning. Två intervjuer transkriberades samma dag som de genomfördes, de andra tre transkriberades dagen efter att de utförts. Inspelad tid för intervjuerna blev mellan sex och tio minuter, med ett medelvärde på sju minuter och fyrtio sekunder. Den verbala kommunikationen var mest konkret och utgjorde det som transkriberades. Den icke verbala kommunikationen, såsom pauser, suckar, skratt, tvekan och gester, var svårare att konkretisera. Trots detta var det viktigt att notera dessa nyanser eftersom de belyste det underliggande syftet.

Efter transkribering lästes materialet för att få en uppfattning om helheten i varje intervju, vilken utgjorde en analysenhet. Därefter identifierades meningsenheter i varje intervju, som kondenserades och kodades. Meningsenheterna bestod av ord, meningar och stycken (citat) som svarade på syftet i studien. Genom att kondensera meningsenheterna förkortades de, samtidigt som det ursprungliga innehållet bibehölls. Koderna som sedan togs fram bildade kortfattade etiketter på meningsenheternas innehåll (se Tabell 1). Genom att abstrahera de kondenserade meningsenheterna blev de ett redskap som gjorde att nya reflektioner kunde skapas. Koderna skulle, även om nya tankesätt är en del av analysens syfte, förstås i relation till kontexten, det vill säga sammanhanget. Koderna från samtliga intervjuer lyftes sedan ut och studerades tillsammans med avseende på gemensamma nämnare. Utifrån detta tankearbete sorterades koderna i underkategorier och sedan i kategorier, en gruppindelning som relaterade till innehållet på en beskrivande nivå. Detta utgjorde kärnan i den kvalitativa innehållsanalysen. Målet var att ingen data skulle hamna utanför kategorierna eller passa in i mer än en kategori (Graneheim & Lundman, 2004). Hela analysen kan läsas i Bilaga 1.

Tabell 1. Exempel på meningsenheter, kondenserade meningsenheter och koder. Meningsenheterna är citat från intervjuerna som kondenserats och abstraherats.

Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Kod
Och sen att nån som förklarar varför man ska göra det	Nån som förklarar varför man ska göra det	Förklaring varför
När man kommer hit att man blir bemött på ett bra sätt	Bemött på ett bra sätt vid ankomst	Bra bemötande vid ankomst

## 5. RESULTAT

---

### 5.1. MOTIVATIONSFAKTORER

Resultatet i föreliggande studie visade att bemötande, information, respekt och pålitlighet var faktorer som motiverade djurägare att följa de råd och den information som erhålls på djursjukhus eller djurklinik. Dessa fyra övergripande faktorer abstraherades ur tolv olika underkategorier (se Tabell 2). Resultatredovisningen av de faktorer som motiverar djurägare kommer att följa uppställningen i Tabell 2. Den kvalitativa innehållsanalysen kan i sin helhet följas i Bilaga 1.

Tabell 2. Sammanställning av kategorier och underkategorier, vilka utgör de faktorer som motiverar djurägare.

Kategorier	Underkategorier
Bemötande	Bemötande gentemot djuren Bemötande mot djurägaren
Information	Förklarande information Skriftlig information Orosdämpande information
Respekt	Respekt för ekonomi Respekt för val
Pålitlighet	Kunnig personal Förtroendeingivande personal Kompetent personal Rykte Tillgänglig personal

#### 5.1.1. Faktor Bemötande

Denna kategori abstraherades ur två underkategorier; bemötande gentemot djuren och bemötande mot djurägaren. Bemötande definieras här som den behandling och det beteende som djurägare och djur möts av inom djursjukvården.

##### BEMÖTANDE GENTEMOT DJUREN

Djuren var mycket viktiga för djurägarna. Djurägarna tyckte om när djuren bemöttes trevligt och när personalen var snälla mot djuren. De tyckte också det var viktigt att det märktes att personalen inom djurens hälso- och sjukvård tyckte om djur. Vidare uppskattade de när djuren tilltalades vid namn och när både verbal och fysisk kommunikation skedde med djuret/djuren. En djurägars utsaga löd:

*”också bemötandet, speciellt mot djuren faktiskt, alltså... att man märker att dom tycker om djur liksom”*

##### BEMÖTANDE MOT DJURÄGAREN

Bemötandet var under hela besöket viktigt, men framför allt poängterades bemötandet i inledningsskedet. De deltagande djurägarna ville bli välkomnade och bra bemötta vid ankomst, och att personalen kom fram snabbt så att de kunde ta kontakt. En positiv första upplevelse var naturligtvis bra.

*”sen om man inte blir trevligt bemött, då kan man ju säkert tänka sig att köra längre”*

Vidare var det bra när saker och ting kändes smidiga och när det var rent och snyggt. Djurägarna ville inte bli avsnästa och de ville att personalen skulle visa förståelse för deras situation.

*”att man inte blir avsnäst eller sådär är ju viktigt”*

### **5.1.2. Faktor Information**

Denna kategori abstraherades ur tre underkategorier; förklarande information, skriftlig information och orosdämpande information. Förklarande information definieras här som klagörande information angående en patients tillstånd, dess behandling och omvårdnad. Skriftlig information innebär skriven information som djurägaren tar med sig hem. Orosdämpande information definieras här som att djurhälsopersonal ger information på ett lugnt sätt, och att informationen som ges är komplett och relevant för att motverka obehagliga överraskningar.

#### **FÖRKLARANDE INFORMATION**

De deltagande djurägarna tyckte det var viktigt att den information som gavs i samband med ett besök på djursjukhus eller djurklinik förklarades. Förklaringen skulle vara tydlig och beröra anledningen till varför en viss behandling väljs och varför den är viktig.

*”att veterinären eller djurskötaren, alltså, förklarar tydligt vad man ska göra”*

Vidare ville djurägarna ha förklaring på den eventuella behandling/åtgärd (exempelvis sårvård) som utförts och bör fortsätta utföras, eventuella komplikationer gällande fysiologiska förändringar hos patienten och biverkningar av mediciner. De uppskattade också att få se undersökningsresultat, exempelvis röntgenbilder, och även få dessa förklarade. De ville veta och få en förklaring på hur patienten påverkas av en behandling, hur länge patienten påverkas och hur den bör tas omhand med tanke på detta. En djurägare uttryckte detta enligt nedan:

*”sen att man får så bra vägledning som möjligt, så att man kan fortsätta att hjälpa sjuka eller skadade djuret med efterbehandling och så”*

Den muntliga informationen var viktig och det var bättre att djurhälsopersonalen gav för mycket information än för lite.

*”så man är lite förberedd... gärna lite om, ju mer information är nästan bättre än för lite”*

Det upplevdes inte vara lätt att komma ihåg alla detaljer som sägs under en konsultation, men känslan av det personliga mötet kom djurägarna ihåg. Djurägarna tyckte också det var viktigt att få möjligheter att ställa frågor om de undrade över något och de ville gärna också ställa frågor under tiden de väntade.

#### SKRIFTLIG INFORMATION

Skriftlig information var bra enligt de deltagande djurägarna. De tyckte att en folder, broschyr eller lapp med punkter innehållande relevant information var viktigt för att de skulle komma ihåg vad och hur de skulle utföra omvårdnadsåtgärder.

*”alltså ett papper är ju bra att gå tillbaka till. Nåt enkelt, inte för mycket text men ändå liksom informativt och enkelt”*

Speciellt värdefullt var det att få skriftlig information om djurägarna skulle utföra en, i dennes tycke, komplicerad behandling. Däremot var skriftlig information i dubbel upplaga inte lika nödvändigt (exempelvis både på lapp och medicinförpackning). Utskick av påminnelser, exempelvis för vaccination, upplevdes som något positivt.

#### OROSDÄMPANDE INFORMATION

Vid ett besök på djursjukhus och djurklinik var djurägarna ofta oroliga och/eller nervösa. Besök på djursjukhus och djurklinik kunde upplevas som en konstig situation. Därför tyckte de att information som gavs skulle vara orosdämpande. Det var viktigt att de fick uttömmande information och svar på sina frågor för att minimera oro. Vidare ville de känna sig säkra på att kunna förmedla information vidare till exempelvis övriga familjemedlemmar, och uttryckte också att genom att få information skriftligt dämpades deras oro för att glömma bort saker vid hemkomst. Tillmötesgående och lugn personal verkade lugnande på djurägarna, vilket var något de ansåg viktigt. Dock kunde behovet av lugnande information vara beroende på anledningen till besöket och därför delvis situationsbundet. Det kunde finnas en känsla hos djurägarna att de tog upp för mycket tid av personalen och att de därför inte vågade fråga allt de undrade över.

*”så vet man att hunden är jätteorolig... då blir man själv också det liksom. Så ett lugn kanske eller sådär som gör att man själv blir lite lugn”*

### 5.1.3. Faktor Respekt

Denna kategori abstraherades ur två underkategorier; ekonomi och val. Respekt definieras här som upplevd och visad hög värdering av person, samt acceptans av dennes situation och förutsättningar.

#### RESPEKT FÖR EKONOMI

Djurägarna tyckte att djurhälsopersonalen skulle ta hänsyn till deras ekonomiska situation. Under omständigheter då detta var lägligt uppskattades det om personalen framförde vad djurägarna själva kunde göra för att förbättra djurets välmående och vilka kostnader som kan vara onödiga respektive nödvändiga i olika situationer.

*”du behöver inte slänga pengar på detta, det är onödiga kostnader. Utan gör så här i stället, sen funkas inte det så ring igen. Då ringer man igen för då vet man liksom att dom inte är ute efter pengar liksom”*

#### RESPEKT FÖR VAL

Djurägarna ansåg att det var viktigt att erbjudas valmöjligheter och att personalen inom djurens hälso- och sjukvård respekterade det beslut de tog. Valmöjligheterna exemplifierades genom rådgivning med olika möjliga utvägar, att kunna komma in med

mindre problem på grund av att djurägarna inte själva ville utföra något och att det fanns drop-in för exempelvis vaccinationer. De ville också att djurhälsopersonalen skulle visa respekt för de val som gjordes i samband med avlivning.

*”och det är klart det här med klorna, jag kan ju klippa klorna men. Alltså dom gör det mycket bättre här och det är aldrig nåt problem och det är ingen som tycker att man måste kunna det heller”*

#### **5.1.4. Faktor Pålitlighet**

Denna kategori abstraherades ur fem underkategorier; kunnig personal, förtroendeingivande personal, kompetent personal, rykte och tillgänglig personal. Pålitlighet innebär personalens tillförlitlighet och trovärdighet. I denna rapport har begreppen kunnighet och kompetens använts separat för att beskriva personalen på ett djursjukhus. Kunnighet definierades här som innehavande av faktakunskap, det vill säga en kognitiv färdighet med målet att kunna syntetisera och värdera. Enligt ”Utbildningsplan för Djursjukskötare” (2009) innebär detta att utbildade djursjukskötare ska ha kunskaper om friska djurs byggnad, funktion och beteende samt visa förståelse för hur djurens hälsa påverkas av inre faktorer och av den yttre miljön. Förtroendeingivande innebar känslan av trygghet och tillit. Kompetens definierades som handlingsberedskap, och därmed viljan och förmågan att använda sakkunskap i praktiska situationer, samt att kunna förmedla fakta till djurägare. Ryktet utgjorde den allmänna uppfattningen som kan höras. Tillgänglig personal innebar hur åtkomlig vården var, genom exempelvis telefonkontakt och fysisk närvaro i receptionen.

##### **KUNNIG PERSONAL**

Personal som arbetar inom djurens hälso- och sjukvård ansågs bidra till pålitlighet genom att vara kunniga. Detta uppfattades mestadels genom handlingar; det skulle märkas att personalen visste vad de gjorde, gjorde vad de kunde och visste vad de pratade om. Djurägarna ville också uppleva att personalen verkligen hjälpte till och var trevliga. Genom att ställa rätt omvårdnadsdiagnos kunde personalen enligt utsaga även minska oro hos djurägarna.

*”men att man märker att alla gör verkligen vad dom kan göra”*

##### **FÖRTROENDEINGIVANDE PERSONAL**

Djurägarna uttryckte en vilja att lita på djurhälsopersonal, men menade också att osäkra budskap gör dem osäkra.

*”och då får man ju lita på det. Fast man ibland kan tycka det verkar lite lustigt”*

##### **KOMPETENT PERSONAL**

Kompetens hos personalen beskrevs som kommunikations- och sociala färdigheter. Exempelvis ville djurägarna tillhandahålla den hjälp som behövdes och som de bad om, få professionellt bemötande och bli informerade av vänliga och trevliga personer.

*”och att man känner att man får utträttat det man ska och det blir på ett bra sätt och så”*



Det antydde också att djurägarna trodde att personalen hade kompetens att hjälpa dem. Det ansågs professionellt att arbeta effektivt och lugnt och det var viktigt att djurhälsopersonalen var lätta att prata med. Enligt djurägarna kunde även personalens inställning påverka; det var motiverande om personalen tyckte om och var engagerade i sitt arbete och om de var säkra i sin arbetsroll.

#### RYKTE

Enligt djurägarna som deltog i föreliggande studie kunde djursjukhusets eller djurklinikens rykte påverka motivationen.

*”dels är det väl ryktet man går efter. Det gör ju en hel del”*

#### TILLGÄNGLIG PERSONAL

Deltagarna tyckte det var viktigt att få tag på någon på en djurklinik eller ett djursjukhus vid behov. Det var bland annat oro som skapade ett behov av tillgänglighet och de ville ha råd och snabb hjälp när detta önskades. Kontinuerlig tillgänglighet på telefon nämndes i sammanhanget som en viktig faktor.

*”alltså att man vet att det är nån som svarar när som helst... så det känner man väl lite att det skulle vara lättare att nå på telefon kanske”*

Även den geografiska tillgängligheten påverkade djurägarna. Avståndet från bostaden till kliniken var avgörande i första hand, dock var en bra känsla vid bemötandet viktigare än avståndet.

*”om man kör tre mil eller fem mil eller så, det... huvudsaken är att det känns bra”*

## 6. DISKUSSION

---

### 6.1. METODDISKUSSION

Undersökningens syfte hade kunnat uppnås på flera sätt. Metoden som först föreföll uppenbar var enkätstudie, det vill säga en kvantitativ undersökningsmetod. Genom en enkätstudie hade många djurägares åsikter kunnat erhållas och respondenter hade kunnat värvas på flera olika djursjukhus och djurkliniker. För att kunna få svar på relevanta frågor hade en litteraturgenomgång då behövt föregå uppställning och formulering av frågor. Ganska snart efter påbörjad litteratursökning framgick det att inte många studier på området motivation hos djurägare har genomförts. De studier som hittades angående compliance, berörde detta i förhållandet veterinär – djurägare. Inga fynd av undersökningar med fokus på djursjukskötare gjordes. Detta gjorde att metodvalet omvärderades. Genomförandet av intervjuer, det vill säga kvalitativ undersökningsmetod, skedde med förhoppningen om att få fram nya infallsvinklar, som vid förutbestämda frågor och svar i enkäter inte hade kommit fram.

Enligt metoden för kvalitativ innehållsanalys av Graneheim & Lundman (2004) ökar resultatets trovärdighet genom giltighet, tillförlitlighet och överförbarhet. Resultatets giltighet (benämns validitet inom kvantitativ forskning) ökar om det lyfter fram representativa och typiska faktorer för det som är avsett att beskrivas. Största möjliga spridning hos informanterna anses också öka giltigheten. Resultatets tillförlitlighet (benämns reliabilitet inom kvantitativ forskning) ökar med en noggrann beskrivning av analysarbetet, liksom att det är värdefullt med en dialog om koderna och kategoriernas överensstämmelse med någon som är insatt i forskningsmetoden. För att underlätta för läsarens bedömning av överförbarhet till annan kontext bör beskrivning av urval, deltagare, datainsamling, analys och omständigheter vara noggrann och komplett. Citat ökar både överförbarhet och giltighet (Graneheim & Lundman, 2004). I föreliggande studie finns en mycket god spridning vad gäller informanternas ålder (19-70 år) och djurslag (katt- och hundägare). Fördelningen med avseende på kön är inte lika varierad, men likväl finns det både kvinnliga och manliga informanter. Underlaget till information om spridningen avseende ålder, kön, djurslag och om djuret/djuren är försäkrade inhämtades från den blankett informanterna fyllde i innan intervjuerna. Diskussion kring koderna och kategoriernas kongruens har genomförts med handledare vid ett par tillfällen. För att vidare ge läsaren möjlighet att bedöma trovärdigheten har kapitlet om material och metod skrivits så utförligt som möjligt och citat från intervjuerna har redovisats under varje underkategori, samt att hela analysen bifogats i bilagan. De centrala frågor som ställdes under intervjuerna var formulerade innan undersökningen och för att bekräfta förståelse av informanternas svar återgavs information flera gånger och undersökaren frågade om uppfattningen var korrekt. Detta ökar enligt Björklund & Paulsson (2003) både giltighet och tillförlitlighet. Giltigheten ökar genom formulering av tydliga och ej vinklade frågor vid intervjuer och tillförlitligheten kan ökas genom användning av kontrollfrågor.

Kvalitativ innehållsanalys syftar till att beskriva variationer, varför även denna studie med relativt få informanter (n=5) är av värde. Då kvalitet undersöks är alla lika mycket värda och alla deltagarnas utsagor är lika viktiga. Oavsett hur många som deltar, nämner samma sak eller var studien genomförs, är djurägarnas uttalanden värdefulla för en ökad förståelse för motivationsbilden. Av denna anledning har inte klinikens namn redovisats i delen om material och metod. Det är ett etiskt ställningstagande, då det geografiska läget inte har en

betydande roll i den kvalitativa undersökningen. I denna studie ligger fokus på analysen av innehåll nära texten, det vill säga det manifesta innehållet (utsagan). Antalet informanter anses inte vara så stort att en latent (tolkande) analys kan genomföras.

Målet under analysarbetet var att ingen data skulle hamna utanför kategorierna eller passa in i mer än en kategori. Detta är i stort sett uppnått. Dock måste poängteras att motivation, som har mycket med människors känslor att göra, är ett komplext område där det finns många sammanhang då faktorer samspelar. Ibland kan enskilda faktorer ensamt påverka motivationsbilden, men oftare krävs det ett samspel mellan flera faktorer. Detta kan vara en förklaring till att vissa koder ser ut att passa in i mer än en underkategori. Skriftlig information exempelvis är ensamt en motivationsfaktor, men sades också vara en faktor som dämpar oro. Kunnighet är en annan motivationsfaktor som också anses minska oro. Vidare är kompetens en faktor som visar pålitlighet, vilket motiverar djurägare. Kompetens i form av ett trevligt tillmötesgående och ett lugn tangerar även bemötande. Fler exempel på hur de motiverande faktorerna kan samverka är att respekt genom delaktighet förutsätter kunskap, vilken djurägare måste tillhandahålla genom exempelvis förklarande information från kunnig djurhjälsopersonal. I föreliggande studie visar resultatet på att djurägare kanske inte vågar ställa frågor av rädsla för att ta upp för mycket tid av djurhjälsopersonalen. Detta indikerar ytterligare vikten av att djursjukskötare berättar och ger skriftlig information rörande allt som är relevant att känna till. Det verkar också rimligt att djurägare då uppskattar om djursjukskötare alltid frågar om det finns några oklarheter.

Tre meningsenheter och koder som togs ut ur intervjuerna bedömds inte svara direkt på föreliggande C-uppsats' syfte. Detta gäller de koder som kan läsas i kategori pålitlighet, i de egna underkategorierna "Förtroendeingivande personal" och "Rykte". Koderna lyder "Osäkert budskap gör djurägaren osäker", "Vill lita på personalen" och "Ryktet påverkar". Utifrån den tes som resultatet gav anses dessa dock kunna vara antiteser, varför de ändå redovisats. Detta resonemang grundas på Hegels dialektik (Nationalencyklopedin 2012, sökord "dialektik"), som menar att verkligheten utvecklas genom motsägelser. Dialektik är alltså en metod för att nå kunskap om verkligheten. Genom att kunna redovisa både tes och antites, kan således en rimligare syntes göras. I resultatet framgår att förklarande information och professionellt bemötande motiverar djurägare, varför otillräcklig förklaring och utebliven acceptans av information påverkar djurägarnas tillit till personalens kompetens. Den underkategori som benämns rykte var mycket svårplacerad. Faktorn bemötande kan anses ha betydelse, liksom pålitlighet och respekt. Vid god kommunikation, trevligt bemötande och tillmötesgående djurhjälsopersonal skapas ett positivt rykte, vilket då kan påverka djurägares beslut av var besök avläggs. Belåtenheten byggs upp av alla motiverande faktorer i denna studie; information, respekt, pålitlighet och bemötande, men kan inte enbart kopplas samman med föreliggande resultat. Uppfattningen att djurägare är belåtna beror troligen på många fler faktorer än de som är funna här, vilket stöds av ett flertal författare (Shaw *et al.*, 2004; Abood, 2007; Coe *et al.*, 2008; Shaw *et al.*, 2008).

Den litteratur som hittats och används i föreliggande studie är uteslutande skriven om veterinärer och deras förhållande till djurägare, djursjukskötare nämns bara ibland och är då inkluderade i personal på djursjukhus. Under bearbetning av texten har författaren gjort bedömningen att anpassning till ett djuromvårdnadsperspektiv är av största vikt för att belysa den yrkesroll som djursjukskötare har. Detta innebär att ordet veterinär på många ställen är utbytt till djursjukskötare eller djurhjälsopersonal, varav det sistnämnda enligt

Sveriges Jordbruksverk (Zedén Yverås, 2010) är den juridiskt korrekta benämningen på legitimerade veterinärer och legitimerade djursjukskötare som arbetar inom djurens hälso- och sjukvård i Sverige.

## 6.2. RESULTATDISKUSSION

I "Ämnesbeskrivningar för SLU:s huvudområden" (2007) kan det förstås att djuromvårdnad anknyter till andra ämnesområden, däribland kommunikation och pedagogik. Detta är anledningen till att föreliggande C-uppsats tar upp fakta även från dessa områden. Djursjukskötare kan anses vara ett serviceyrke och kontakten med djurägare och djur utgör en stor del i det praktiska arbetet med djuromvårdnad. Syftet med många konsultationer är att hjälpa djurägaren att hjälpa sitt djur.

Kompetens är det förväntade minimikravet på djurhälsopersonal och även om det finns specialister är kompetens inte en så uttalad konkurrenskraft. Det som idag är avgörande är kundservice (Blach, 2009). Inom kundservice finns många aspekter att ta hänsyn till, från det att djurägaren kommer innanför dörren till mottagningen tills att de går hem. I föreliggande studie tyder resultatet på att bemötande, information, respekt och pålitlighet är faktorer som motiverar djurägare under ett besök.

På grund av det ringa antalet informanter i denna studie kan resultatet inte generaliseras. Det är dock ändå av värde eftersom djursjukskötare i sin arbetsroll inte möter en massa av personer, utan varje möte sker med en individ. Individen har en alldeles unikt sammansatt förmåga att använda de sju intelligenserna och dennes motivationsbild och sätt att uttrycka sig är således också unik. Detta är viktigt att tänka på vid möten med djurägare, så att kommunikation kan ske på ett sätt som gör att de förstår och blir motiverade att följa råd och instruktioner. Skapandet av compliance under ett besök på djursjukhus eller djurklinik är många gånger av största vikt vid skada eller sjukdom, eftersom djurägaren efter patientens hemgång då kan optimera djuromvårdnaden. Compliance ska dock inte ske så att djurägaren känner ett tvång eller en osäkerhet inför uppgiften, utan djursjukskötarens roll är att utbilda och motivera djurägaren. Detta gör att gemensamt beslut och ansvar kan tas. Djurägare kan då, enligt Weiner & Henke (2006), acceptera information och instruktioner, vilket bäddar för ett korrekt fullföljande och därmed ett ökat välbefinnande för djuret i en given situation.

### 6.2.1. Motivationsfaktorer

#### FAKTOR BEMÖTANDE

Inom humanmedicin finns det studier som visar att klagomål från patienter främst beror på kommunikationsproblem och inte på medicinsk kompetens i första hand (Shaw *et al.*, 2004). Detta kan anses vara viktigt att komma ihåg även för djursjukskötare och bemötandet som ges till både djurägare och djur ska därför vara vänligt och förstående. Speciellt viktigt kan första intrycket vara, såsom det beskrivs i föreliggande resultat, vilket tyder på att ett trevligt välkomnande är positivt för djurägare. Allt detta borde också ligga i verksamhetens ekonomiska intresse eftersom det är troligare att djurägare kommer tillbaka om de är nöjda. Det framkommer i denna studie att många djurägare värdesätter ett bra bemötande mot djuret. En djurägars utsaga löd: *"även liksom att man pratar lite med djuret och klappar lite extra för då tror jag ägaren liksom känner sig lite, för det är ju som*

*deras barn eller så*”, vilket bekräftas av O’Connell & Bonvicini (2007) som skriver att 85% av djurägare beskriver deras husdjur som en familjemedlem.

En informant i denna studie delgav att det kan vara motiverande om djursjukhuset eller djurkliniken har det rent och snyggt, vilket stöds av Blach (2009). Han skriver att hur rena lokaler, instrumentet och annan utrustning är, är viktigare än kvaliteten på dessa och hur nya de är. Detta kan vara ett tecken på att vårdhygien är betydelsefullt för djurägare, vilket bekräftar vikten av djursjukskötares kompetens på detta område.

#### FAKTOR INFORMATION

Förklarande information har i föreliggande studie flest bärande meningsenheter som påverkar motivationsbilden hos djurägare. Detta torde därför vara en viktig faktor för djurägars motivation. Skriftlig information nämndes av alla djurägarna utom en, varför även detta torde vara en viktig faktor. Studien av Coe *et al.* (2008) bekräftar att förklarande och skriftlig information är viktiga faktorer i kommunikationen mellan djurhälsopersonal och djurägare, samt att olika djurägare kan ha behov av olika mycket information. Effektiv kommunikation har också en betydande positiv inverkan på medicinska resultat (Shaw *et al.*, 2004; Abood, 2007; Shaw *et al.*, 2008). Förklarande information som motivationsfaktor stöds också av Kihlgren (2009), som skriver att människor vill ha kunskap om läget på ett begripligt sätt, bland annat för att känna trygghet och tillit till situation och personal. Utifrån detta sluter sig författaren till att djurägars förståelse för information och ny kunskap kan bero på hur denna ges och hur den sociala stämningen upplevs. Det är rimligt att anta att majoriteten av djurägare exempelvis inte känner till alla begrepp som används inom djursjukvård, då de inte har utbildning inom veterinärmedicin eller djuromvårdnad. Återhållsamhet med användandet av jargong bör således övervägas under konsultationer. Jargong ska heller inte användas för att på något sätt ge sken av mervärde, utan tonvikten ska alltid ligga på djurägars förståelse.

Mängden information har det största inflytandet över hur nöjda djurägare är (Shaw *et al.*, 2004). Djurägare uppger att de är missnöjda om en konsultation gått alldeles för fort så att de inte har hunnit förstå och om de fått för lite information om procedurer, kostnader eller utfall (Coe *et al.*, 2008). Ovanstående författare stöder genom detta föreliggande studies resultat, där det framgår att djurägare motiveras av förklarande information och hellre mottar för mycket än för lite information. Idag finns fler och större djursjukhus, vilket ökar ansvaret för informationsöverföring och att koordinera omvårdnadsplaner (O’Connell & Bonvicini, 2007).

#### FAKTOR RESPEKT

Endast en djurägare nämnde ekonomi under intervjun. Som tidigare nämnts är detta ändå viktigt, men kan tyda på att den ekonomiska aspekten inte har lika stor betydelse som andra faktorer för att motivera vissa djurägare. Det finns en intervjustudie som undersökte vad djurägare hade att säga om den ekonomiska aspekten av djursjukvård (Coe *et al.*, 2007). I den framgår det att djurägare förväntar sig att deras ekonomiska begränsningar ska tas hänsyn till, vilket stöder resultatet i föreliggande studie.

För att djurägare ska känna sig respekterade är behovet av delaktighet betydelsefullt. En förutsättning för delaktighet är att djurägaren får kunskap som gör det möjligt att delta och samverka mot det gemensamma målet (Kihlgren, 2009). Det framgår i föreliggande studies resultat att respekt är en faktor som motiverar djurägare. Visad respekt genom bland annat

delaktighet torde då också öka compliance. Återigen ska det dock kommas ihåg att även vilja till delaktighet kan vara individuellt. Skillnaderna i önskan till delaktighet kan bero på till exempel ålder och utbildningsnivå.

#### FAKTOR PÅLITLIGHET

Djursjukskötare som är både kunniga och kompetenta har förmåga att kommunicera på ett för djurägare begripligt sätt, vilket skapar en känslomässig koppling. Detta motiverar djurägare att fullfölja en ordination enligt Weyner & Henke (2006). I föreliggande studie framgår att djurägare motiveras av att få den hjälp de vill ha och som de ber om. Detta bekräftas i en review av Cornell & Kopcha (2007), där vikten av att möta djurägares förväntningar poängteras. Det är också viktigt att gapet mellan existerande situation och förväntad utgång görs så förenlig som möjligt för att skapa motivation (Turner *et al.*, 2003). För att undvika att djurägares förväntningar inte korrelerar med det troliga resultatet, måste djurhälsopersonal alltså kunna kommunicera på ett effektivt sätt. Detta tillsammans med relevant information ger djurägare förutsättningar att själva bilda sig realistiska förväntningar på patientens välbefinnande. I andra studier finns också information om att tillmötesgående av djurägares förväntningar ofta har stor positiv påverkan på deras belåtenhet (O'Connell & Bonvicini, 2007; Coe *et al.*, 2010). Ett viktigt redskap i arbetet som djursjukskötare kan därför vara att ta reda på vad djurägares mål är och att sätta sig in i deras situation. Genom att få en uppfattning hur det känns att vara kund blir det lättare att förbättra service.

Författarna Weyner & Henke (2006) skriver att den enskilt största faktorn som förhindrar ökad compliance, är att inte mäta den föreliggande följsamheten. Förståelse för djurägares förväntningar av djuromvårdnad kan, enligt Coe *et al.* (2010), vara ett användbart verktyg för att utveckla en mätmetod och utvärdera hur nöjda kunder ett djursjukhus eller djurklinik har, exempelvis genom enkäter. Binshan & Brian (1996) framför att ett sätt att utvärdera och kvalitetssäkra en kliniks arbete är genom att alla processer ska vara väldefinierade och mätbara så att de kan analyseras och förbättras kontinuerligt. Mätningarna bör standardiseras för att de ska utföras på ett konsekvent sätt och målet är att kunna utvärdera tid, effektivitet och rutiner. Utifrån ovanstående resonemang anser författaren att mätning av compliance och förståelse för djurägares förväntningar är ett mycket viktigt steg för att kvalitetssäkra djursjukvård, både vad gäller kundbemötande, förtroende och upplevd kompetens. Resultatet som framkommit i föreliggande studie kan användas till detta ändamål, då det ger en ökad insikt om vad som motiverar djurägare. Rekommendationen är att kontinuerlig uppföljning av compliance och kunders belåtenhet borde implementeras inom alla verksamheter. På så sätt kan den specifika målgruppens förväntningar identifieras och kundservice förbättras på flera områden. Utförandet av exempelvis enkäter angående bemötande, pålitlighet, visad respekt och hur information uppfattas, utifrån resultatet i föreliggande studie, skulle också sända en tydlig signal till djurägare om att djurhälsopersonalen lyssnar och vill tillmötesgå dem. Detta borde skapa ett förtroende och motivera djurägare, dessutom kan det ge ett gott rykte om en pågående vilja att förbättra service.

Vid en konsultation behöver djurhälsopersonalen kunna koncentrera sig på djuret, djurägaren och den aktuella situationen. För att kunna göra det på ett effektivt sätt finns det formulerat några förutsättningar; lägga föregående uppgift åt sidan, ge sig själv uppmärksamhet (hunger, värme och trötthet minimeras) och fokusera på mötet (exempelvis förberedelse genom att läsa journal). Därefter kan djurägaren hälsas välkommen och

djursjukskötaren kan presentera sig själv (Silverman *et al.*, 2005). Uppvisat engagemang och säkerhet i arbetsrollen har i denna studie framkommit som motiverande, vilket stöds av ovan nämnda författare. Genom att visa på denna kompetens vad gäller bemötande torde djursjukskötaren kunna motivera djurägare.

### 6.2.2. Vidare studier

Utifrån ovanstående resultat och diskussion fås en ny vinkel på compliance och kommunikation inom djursjukvården, med fokus på djurägares motivation. Detta är en komplex del av interaktionen mellan djursjukskötare och djurägare och det finns flera anledningar till att mer forskning är motiverad. Upprepade studier med samma syfte skulle kunna bekräfta de resultat som framkommit här och ge fler underkategorier och/eller kategorier som är viktiga för djurägares motivation, vilket skulle ge en ökad förståelse och överförbarhet. Längre intervjuer skulle också ge större analysenheter och därmed ge ett bredare och större resultat. Detta är en studie med förhållandevis litet underlag, fem informanter, och kvantitativa studier med liknande syfte men med många fler deltagande djurägare skulle på ett positivt sätt kunna komplettera föreliggande resultat. Det finns en möjlighet att hundra intervjuer visar samma resultat som fem, men en större grupp informanter hade ändå varit värdefullt för att ge ökad överförbarhet av resultatet. Vidare anses studier med tangerande syfte behövas, där intervjuer med olika och/eller breddade fokusområden kan genomföras. Orsaker till unika motivationsbilder hade med fördel kunnat undersökas för att få ytterligare förståelse för djurägares sätt att resonera. Parametrar som kan undersökas och jämföras är exempelvis hur ekonomi (inklusive försäkring), användningsområde (uppfödning, tävling) och djurslag påverkar hur djurägare motiveras att uppsöka djursjukvård och hur väl de följer instruktioner och rekommendationer. I föreliggande studie finns en åtgärd som delvis försökt närma sig även detta område, vilket utgörs av de frågor som informanterna skriftligen fick svara på innan intervjuerna. Det hade också varit mycket intressant att kunna undersöka om motivation påverkas av utbildningsnivå och bostadsort. En annan utgångspunkt som kan tillämpas är huruvida olika pedagogiska förhållningssätt gentemot djurägare påverkar motivationsbilden vid utbildning och rekommendationer. Det är rimligt att anta att människors individuella styrkor och uttryckssätt kan hjälpa djursjukskötare att bedöma hur de bäst ska ge information. Det hade också varit betydelsefullt med en intervjustudie ur djursjukskötares perspektiv, hur de motiverar djurägare och vilka svårigheter de upplever i samband med detta.

I föreliggande C-uppsats har fynd av meningsenheter som bedöms vara antiteser gjorts. Detta visar på ytterligare forskarmöjligheter. Om fler undersökningar med samma syfte som det som finns här utförs, kan det underlaget även användas för att analysera antiteser. Det skulle då vara möjligt att genom att sammanföra tes och antites kunna dra tillförlitligare synteser och slutsatser.

### 6.3. KONKLUSION

Legitimerade djursjukskötare har ett ansvar gentemot djurägare. De faktorer som är funna här är viktigast att ta hänsyn till med avseende på compliance och kunskap om dessa ger ett användbart verktyg i det praktiska arbetet. Även om ytterligare kunskap om djurägares motivationsbild krävs för ökad förståelse, är föreliggande studie ett första steg i att evidensbasera och kartlägga djuromvårdnad.

## 7. POPULÄRVETENSKAPLIG SAMMANFATTNING

---

### Motivation hos djurägare – En kvalitativ innehållsanalys

#### INLEDNING

Djuromvårdnad innebär hantering av djur i djursjukvården, förebyggande hälsovård och vårdplanering av våra sällskapsdjur. Utöver detta är information och rådgivning, samt kommunikation och kontakt med djurägare centrala arbetsuppgifter för djursjukskötare. Arbetet med djuromvårdnad bygger på fyra hörnstenar, vilka är välbefinnande (djurets psykiska och fysiska hälsa) och omvårdnadsåtgärder (friskvård och behandling), med hänsyn till djuren och deras familjesituation (djurägare), samt den miljö de vistas i. Djursjukskötare ska kunna se djuret och dess livssituation ur ett holistiskt (helhets) perspektiv och utifrån detta kunna motivera djurägare att följa rekommendationer, compliance. Det är därför viktigt för djursjukskötare att ha kunskap och insikt om hur djurägare motiveras, för att kunna hjälpa dem att optimera djurets välbefinnande. Förutsättningar för god compliance är, förutom kunskap om motivation, tydlig handledning och god kommunikativ förmåga, så att djurägare förstår och tar till sig förklaringar och information. Samarbete och förståelse mellan djursjukskötare och djurägare borde rimligtvis vara en förutsättning för optimal djuromvårdnad.

Förståelse för djurägars perspektiv i olika skeden av kontakter med djuromvårdnad är mycket viktig för att djursjukskötare ska kunna möta djurägare på deras villkor, och därmed kunna motivera dem på ett bra sätt. De personer som äger djur har friheten att själva välja det djursjukhus eller den veterinärklinik de vill besöka, varför kunskap om deras motivation borde vara ett redskap i arbetet med att få nöjda kunder som kommer tillbaka. Denna studie undersöker därför vad som motiverar djurägare, med förhoppningen om att större insikt på området ska bidra till en ökad kvalitet på djursjukvården.

#### SYFTE

Syftet med föreliggande studie är att beskriva och belysa djurägars uppfattningar om faktorer som motiverar dem att följa råd, rekommendationer och instruktioner från djursjukskötare.

#### METOD

För att få fram resultat har intervjuer använts som datainsamlingsmetod i föreliggande C-uppsats. Dessa har sedan bearbetats genom utförandet av en kvalitativ innehållsanalys. Detta innebär att intervjuerna transkriberades och sedan identifierades citat som svarade mot studiens syfte. Citaten förkortades och kodades för att kunna tolkas och placeras i underkategorier och kategorier, vilka sedan utgjorde de faktorer som motiverar djurägare. Intervjuerna hölls med fem deltagande djurägare, så kallade informanter, vilka utgjordes av en man och fyra kvinnor. Det var god spridning med avseende på ålder (19-70 år) och djurslag (två hundägare, två kattägare, en både hund- och kattägare), vilket bidrar till att ge ett representativt material. I kvalitativa studier är inte kvantitet, exempelvis antalet informanter, avgörande. I stället är det kvaliteten som studeras och då är alla lika mycket värda och alla deltagarnas utsagor är lika viktiga. Anledningen till att enkäter inte utgjort metoden för denna studie är att de inte hade kunnat skapa ett kvalitativt resultat. Det går heller inte att få fram nya perspektiv genom enkäter på samma sätt som genom intervjuer.



#### DJURÄGARE MOTIVERAS AV DET BEMÖTANDE DE FÅR

För djurägare är bemötandet både mot dem själva och mot djuren viktigt. De vill att djuren tilltalas vid namn och att det ska märkas att djursjukskötare tycker om djur. Välkommandet vid ankomst är viktigt, liksom att djurhälsopersonalen visar förståelse. Vidare anser de att det är motiverande när det känns smidigt vid ett besök och när det ser rent och snyggt ut i lokalerna.

#### DJURÄGARE MOTIVERAS AV OLIKA TYPER AV INFORMATION

Djurägare motiveras av tre olika typer av information, vilka är förklarande information, skriftlig information och orosdämpande information. Djurägare vill att den information som ges i samband med en konsultation på djursjukhus eller djurklinik förklaras. Förklaringen ska vara tydlig och bestå av anledningen till varför en viss behandling eller omvårdnadsåtgärd har valts och eventuella biverkningar av mediciner. De vill också veta hur djuret påverkas av behandlingen/åtgärden (exempelvis fysiologiska förändringar), hur länge den påverkas och hur den ska tas om hand med tanke på detta. Vidare är skriftlig information motiverande för djurägare, då det hjälper dem att komma ihåg vad och hur de ska utföra omvårdnadsåtgärder. Speciellt värdefullt anses det vara om de ska göra en komplicerad behandling på djuret hemma. För att minska den oro som kan finnas vid ett besök på djursjukhus eller djurklinik vill djurägare ha uttömmande information och svar på sina frågor. Det är också viktigt att djursjukskötare är tillmötesgående och lugna för att minimera oro.

#### DJURÄGARE MOTIVERAS AV VISAD RESPEKT

Djurägare vill känna sig respekterade och motiveras av att djursjukskötare tar hänsyn till deras ekonomiska situation och andra förutsättningar. Vidare vill de erbjudas valmöjligheter och sedan att det beslut de tar accepteras. Det anses särskilt viktigt att bli respekterad för de val som görs i samband med avlivning.

#### DJURÄGARE MOTIVERAS AV PERSONALENS PÅLITLIGHET

Personalens pålitlighet bygger, enligt denna studies resultat, på fem påverkande faktorer; kunnig personal, förtroendeingivande personal, kompetent personal, rykte och tillgänglig personal. Djursjukskötares kunnskap innebär sakkunskap och upplevs genom de handlingar som utförs. Djurägare uppfattar djursjukskötare som kunniga om det märks att de vet vad de gör, gör vad de kan och vet vad de pratar om. De uttryckte också en vilja att lita på djurhälsopersonal, men menade att osäkra budskap gör dem osäkra. Kompetens uppfattas som kommunikations- och sociala färdigheter. Djurägare vill ha den hjälp som behövs och som de ber om, samt få ett professionellt och trevligt bemötande. Djursjukskötare som arbetar effektivt och lugnt anses kompetenta och det är även motiverande om djurhälsopersonal är engagerade och säkra i sin arbetsroll. Djursjukhusets eller djurklinikens rykte kan påverka motivationen hos djurägare. Kontinuerlig tillgänglighet på telefon och råd och hjälp när det önskas är viktigt. Vidare kan avståndet mellan bostad och klinik påverka uppfattningen om tillgänglighet, men bra bemötande vid ett besök är mer värdefullt än avståndet.

#### DISKUSSION

Inom humanmedicin finns det studier som visar att klagomål från patienter främst beror på kommunikationsproblem och inte på medicinsk kompetens. Detta anses vara viktigt att ha i åtanke även inom djursjukvården. I föreliggande studies resultat framgår det att bemötande mot både djur och djurägare, respekt för djurägare, informationsöverföring och personalens

pålitlighet är faktorer som motiverar djurägare. Dessa faktorer är alltså viktiga för djursjukskötare att arbeta med praktiskt, eftersom det är troligare att djurägare kommer tillbaka om de är motiverade och nöjda. Återkommande kunder som dessutom kan tala positivt om ett djursjukhus eller djurklinik borde också ligga i verksamheternas ekonomiska intresse. Det finns även studier som visar att effektiv kommunikation och ett trevligt bemötande har en betydande positiv påverkan på medicinska resultat, vilket styrker resultatet och betydelsen av denna studie.

Enligt gällande regler ska legitimerade djursjukskötare ha kunskap om friska djurs byggnad, funktion och beteende, samt visa förståelse för hur djurens hälsa påverkas av inre faktorer och den yttre miljön. Detta definierar kunnig personal, vilket har framkommit i föreliggande studie som en motiverande faktor. Personalens kompetens är också viktig för att visa pålitlighet gentemot djurägare. Kompetens innebär att djursjukskötare har förmåga att kommunicera information på ett för djurägare begripligt sätt och att de kan arbeta effektivt och lugnt. Det finns studier som visar att djurägare vill att djurhälsopersonal visar respekt och hänsyn för deras förutsättningar, val och ekonomiska begränsningar, vilket stöder resultatet i föreliggande C-uppsats. För att djurägare ska känna sig respekterade är behovet av delaktighet betydelsefullt. En förutsättning för delaktighet är att de ges relevant och tillräcklig information på ett sätt som skapar förståelse. I föreliggande studies resultat framkommer att djurägare vill ha förklarande, skriftlig och orosdämpande information. Visad respekt genom delaktighet, tillräcklig information och kompetens borde alltså öka compliance. Det framkommer också att djurägare hellre vill ha för mycket än för lite information. Även om ytterligare kunskap om djurägars motivationsbild krävs för ökad förståelse, har denna studie påbörjat en evidensbaserad kartläggning av djuromvårdnad.

Den enskilt största faktorn som förhindrar ökad compliance är att inte mäta den föreliggande följsamheten. Utvärdering av tid, effektivitet och rutiner genom standardiserade mätningar av väldefinierade processer är det viktigaste åtgärden för att kvalitetssäkra en verksamhets arbete. Med den kunskap om motivationsfaktorer som framkommit här kan exempelvis standardiserade enkäter utformas för att kartlägga djurägars förväntningar och belåtenhet. Genom regelbundna undersökningar kan djurägars uppfattningar om bemötande, respekt, informationsöverföring och pålitlighet (kompetens, kunnsighet, förtroende och tillgänglighet) komma till kännedom och då finns ökade möjligheter att förbättra kundservice på de områden där behov föreligger. Detta kan också vara ett sätt för verksamheten att synliggöra legitimerade djursjukskötares ansvar gentemot djurägare och visa på viljan att förbättra.

*Studien kan i sin helhet läsas på <http://www.slu.se/sv/bibliotek/publicera/sok-epsilon/>*

## **8. TACK**

---

Ett stort tack till personalen på Distriktsveterinärstationen i Karlshamn, för allt stöd och för att jag fått vistas i era lokaler. Tack också till min handledare, som har inspirerat mig under hela arbetet och hjälpt mig i analysprocessen. Till sist ett varmt tack till er djurägare som tog sig tid att delta i intervjuerna och delade med er av era funderingar!

## 9. REFERENSER

---

- Abood K S. (2007). *Increasing adherence in practice: Making your clients partners in care*. Veterinary Clinics of Small Animal Practice. Vol. 37, issue 7, p. 151-164
- Adams V J, Campbell J R, Waldner C L, Dowling P M, Shmon C L. (2005). *Evaluation of client compliance with short-term administration of antimicrobials to dogs*. Journal of the American Veterinary Medical Association. Vol. 226, no. 4, p. 567-574
- Anselme P. (2010). *The uncertainty processing theory of motivation*. Behavioural Brain Research. Vol 208, issue 2, p. 291-310
- Binshan L, Brian D R. (1996). *Quality management in veterinary medical health care*. Total Quality Management. Vol. 7, no. 5, p. 451-458
- Björklund M, Paulsson U. (2003). *Seminarieboken – att skriva, presentera och opponera*. Lund. Studentlitteratur AB. ISBN: 978-91-44-04125-4
- Blach E L. (2009). *Customer service in equine veterinary medicine*. Veterinary Clinics of Equine Practice. Vol. 25, issue 3, p. 421-432
- Coe J B, Adams C L, Bonnett B N. (2007). *A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of the monetary aspects of veterinary care*. Journal of the American Veterinary Medical Association. Vol. 231, no. 10, p. 1072-1080
- Coe J B, Adams C L, Bonnett B N. (2008). *A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of veterinarian-client communication in companion animal practice*. Journal of the American Veterinary Medical Association. Vol. 233, no. 7, p. 1510-1518
- Coe J B, Adams C L, Eva K, Desmarais S, Bonnett B N. (2010). *Development and validation of an instrument for measuring appointment-specific client satisfaction in companion-animal practice*. Preventive Veterinary Medicine. Vol. 93, issue 2-3, p. 201-210
- Cornell K K, Kopcha M. (2007). *Client-veterinarian communication: skills for client centered dialogue and shared decision making*. Veterinary Clinics of Small Animal Practice. Vol. 37, issue 1, p. 37-47
- Gardner H, Hatch T. (1989). *Multiple intelligences go to school: educational implications of the theory of multiple intelligences*. Educational researcher. Vol. 18, no. 8, p. 4-10
- Graneheim U H, Lundman B. (2004). *Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness*. Nurse Education Today. Vol. 24, p. 105-112
- Hullman G A, Goodnight A, Mougeotte J. (2012). *An examination of perceived relational messages that accompany interpersonal communication motivations*. The Open Communication Journal. Vol. 6, p. 1-7

Kihlgren M (red), Engström B, Johansson G. (2009). *Sjuksköterska med uppdrag att leda*. Lund. Studentlitteratur AB. ISBN: 978-91-44-05641-8

Nationalencyklopedin. (2012). <http://www.ne.se/compliance/146759> använd 2012-04-10

Nationalencyklopedin. (2012). <http://www.ne.se/lang/dialektik> använd 2012-04-14

Nationalencyklopedin. (2012). <http://www.ne.se/lang/motivation> använd 2012-04-10

O'Connell D, Bonvicini K A. (2007). *Addressing disappointment in veterinary practice*. Veterinary Clinics of Small Animal Practice. Vol. 37, issue 1, p. 135-149

Shaw J R, Adams C L, Bonnett B N, Larson S, Roter D L. (2008). *Veterinarian-client-patient communication during wellness appointments versus appointments related to a health problem in companion animal practice*. Journal of the American Veterinary Medical Association. Vol. 233, no. 10, p. 1576-1586

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. Vol. 224, no. 5, p. 676-684

Silverman J, Kurtz S, Draper J. (2005). *Skills for communicating with patients*. 2<sup>nd</sup> ed. Radcliffe Publishing Ltd. Abingdon, Storbritannien. ISBN: 978-1-85775-640-1

Sveriges Lantbruksuniversitet. (2009). *Utbildningsplan för Djursjukskötare*. [http://www.slu.se/Documents/externwebben/vh-fak/vh-kansliet/Utbildning/Djursjukskotare/Utbildningsplan\\_0910\\_djursjukskotare.pdf](http://www.slu.se/Documents/externwebben/vh-fak/vh-kansliet/Utbildning/Djursjukskotare/Utbildningsplan_0910_djursjukskotare.pdf) använd 2012-03-27

Sveriges Lantbruksuniversitet. (2007). *Ämnesbeskrivningar för SLU:s huvudområden*. <https://internt.slu.se/Documents/internwebben/ledningskansliet/gur/amnesbeskrivningar-huvudomraden.pdf> använd 2012-03-27

Turner J C, Meyer D K, Schweinle A. (2003). *The importance of emotion in theories of motivation: empirical, methodological, and theoretical considerations from a goal theory perspective*. International Journal of Educational Research. Vol 39, issue 4-5, p. 375-393

Wayner C J, Heinke M L. (2006). *Compliance: crafting quality care*. Veterinary Clinics of Small Animal Practice. Vol. 36, issue 2, p. 419-436

Zedén Yverås A (Sveriges Jordbruksverk). (2010). *Vägledning för dig som arbetar i Djurhälsopersonalen* <http://www.jordbruksverket.se/download/18.3229365112c8a099bd980006857/V%C3%A4gledning+djurh%C3%A4lsopersonalen+web.pdf> använd 2012-03-26

### Bilaga 1: Kvalitativ innehållsanalys

Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Kod	Underkategori	Kategori
De är snälla mot djuren Att man märker att dom tycker om djuren liksom Också bemötandet, speciellt mot djuren faktiskt, alltså... att man märker att dom tycker om djur liksom	Snälla mot djuren Märkbart att dom tycker om djuren Att man märker i bemötandet att dom tycker om djur	Snälla mot djuren Personalen tycker om djur Personalen visar i bemötandet att de tycker om djur	Bemötande gentemot djuren	Bemötande
Att dom dels bemöter ägaren trevligt, men framför allt patienten då, djuret	Bemöter ägaren trevligt, men framför allt patienten	Trevligt bemötande mot patienten		
Nåt jag tycker om det är ju när man sitter i väntrummet, och säger dom djurens namn. För det är ju dom som är patienterna	Dom säger djurens namn, de är ju patienterna	Tilltalar djuret vid namn		
Även liksom att man pratar lite med djuret och klappar lite extra för då tror jag ägaren liksom känner sig lite, för det är ju som deras barn eller så	Pratar lite med och klappar djuret lite extra	Både verbal och fysisk kommunikation med djuret		
Kommer fram rätt så snabbt när man plingar	Kommer fram snabbt vid ankomst	Kommer fram snabbt	Bemötande mot djurägaren	
När man kommer hit att man blir bemött på ett bra sätt	Bemött på ett bra sätt vid ankomst	Bra bemötande vid ankomst		
Så bemötandet man får är ju jätteviktigt	Bemötandet man får är jätteviktigt	Bemötandet är mycket viktigt		
Att man inte blir avsnäst eller sådär är ju viktigt	Att man inte blir avsnäst är viktigt	Vill inte bli avsnäst		
Inte för långa väntetider	Vill inte vänta för länge	Kortast möjliga väntetider		
Så att det är någon som visar sig som man kan prata med och fråga	Synlig personal som man kan prata med	Tillgänglig personal att kontakta		
Att man märker att det känns välkomnande eller så att komma in	Att det känns välkomnande att komma in	Välkomnande vid ankomst		
Utan jag provade här och det gick ju bra. Och tiden passade	Att det går bra första gången	Positiv första upplevelse		
Så att det känns smidigt	Känns smidigt	Smidigt		
Här är rent och snyggt och trevligt	Rent och snyggt och trevligt	Rent och snyggt		
Sen om man inte blir trevligt bemött, då kan man ju säkert tänka sig att köra längre	Men utan trevligt bemötande kör man gärna längre	Trevligt bemötande kan man köra längre till		
Det kan man ju förstå, men liksom att det är förståelse	Förståelse för djurägarnas situation också	Att personalen förstår djurägarnas situation		

Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Kod	Underkategori	Kategori
Sen att man får så bra vägledning som möjligt, så att man kan fortsätta att hjälpa sjuka eller skadade djuret med efterbehandling och så	Så bra vägledning som möjligt så att man kan fortsätta hjälpa djuret	Bra vägledning för att självständigt fortsätta omvårdnaden	Förklarande information	Information
Att veterinären eller djurskötaren, alltså, förklarar tydligt vad man ska göra	Förklarar tydligt vad man ska göra	Tydlig förklaring		
Och sen att nån som förklarar varför man ska göra det	Nån som förklarar varför man ska göra det	Förklaring varför		
Förklarar så att man förstår varför det är viktigt	Förklarar varför det är viktigt	Förklarar varför det är viktigt		
Ja, det är klart man frågar om det är nånting som är, som man tycker är oklart. Varför det ska vara så eller varför inte	Frågar för att förstå varför man ska göra på ett visst sätt	Förklaring till behandlingen/ åtgärden		
Gärna förklara varför, runt omkring lite så. Inte bara ge dom här tabletterna, och vad gör dom, och eventuellt lite biverkningar sådär	Förklara behandling, varför och hur, biverkningar	Förklara behandling och anledning till den		
Vad man ska göra om han börjar å kliä eller slicka. Alltså det i samband med såret och det	Vad man ska göra med såret, och om patienten slickar på det	Sårvård och komplikationer		
Om han ska va inne, ha speciell mat	Information som påverkar det dagliga livet postop	Information om hur patienten påverkas och bör tas omhand		
Hur lång tid det tar, hur många dagar efteråt kanske innan han är som vanligt	Information om hur länge patienten är påverkad	Information om hur länge patienten är påverkad		
Dom förklarade precis på röntgenplåtarna fick vi titta på	Se röntgenplåtar, förklarade hur och varför	Se undersökningsresultat i samband med info		
Sen är det ju bra om dom berättar, för alltså det är ju det personliga mötet man kommer ihåg sen	Bra att dom berättar, mötet kommer man ihåg	Muntlig info bra, mötet koms ihåg		
Så man är lite förberedd ...gärna lite om, ju mer information är nästan bättre än för lite	Förberedd på eventualiteter genom mycket information	För mycket information är bättre än för lite		
Att man kanske kan fråga nånting under tiden man väntar	Fråga nånting under tiden man väntar	Möjlighet att ställa frågor vid väntetid		

Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Kod	Underkategori	Kategori
Men också att man får ställa dumma frågor kanske... och då är det ingen som blir irriterad eller tycker man är idiot för att man frågar, utan dom berättar	Att man får ställa dumma frågor, utan att irritation skapas	Möjlighet att fråga om allt man undrar över	Förklarande information <i>forts.</i>	Information <i>forts.</i>
Sen ofta dom andra där hemma frågar när man kommer hem liksom, då: vad hände och vad sa dom och vad gjorde dom?	Vill känna sig säker på att kunna berätta för familjen hemma	Att kunna förmedla info vidare		
Gärna ha en liten folder	Skriftlig info bra	Skriftlig info	Skriftlig information	
Är det avancerade grejer så är det ju inte fel om man får en lapp	En lapp vid avancerade grejer	Skriftlig info vid komplicerade behandlingar		
En lapp är inte helt fel, men är det bara att du ska hämta ut den här medicinen så står ju alltihopa om medicinen och det är ingen mening att man skriver en lapp	Skriftlig info är inte alltid nödvändigt	Dubbel skriftlig info är onödigt		
Och sen nåt som jag kan sakna är att man få ner det skriftligt, för när man är där inne och sen vad sa hon nu, hur skulle jag nu göra	Saknar att få ner info och instruktioner skriftligt	Skriftlig information och instruktioner också viktigt för minnet		
Alltså ett papper är ju bra att gå tillbaka till. Nåt enkelt, inte för mycket text men ändå liksom informativt och enkelt	Nåt skriftligt är bra, informativt och enkelt	Informativ skriftlig info är bra		
Nånting som är jättebra förresten är det är ju att dom skickar ut när dom ska vaccineras	Dom skickar ut vaccinations-påminnelse	Utskick av påminnelser är bra		
Att man får så mycket som möjligt kanske berättat för sig. Man är ju alltid orolig liksom, när man kommer hem eller så	Mycket och omfattande information, för att dämpa oro	Uttömmande information dämpar oro	Orosdämpande information	
Så vet man att hunden är jätteorolig... då blir man själv det också liksom. Så ett lugn eller sådär som gör att man själv blir lite lugn	När hunden är orolig blir man själv det, personalen kan lugna genom lugnt handhavande	Lugn personal verkar lugnande på djurägarna		
Att dom är tillmötesgående och vänliga och gör sitt yttersta	Tillmötesgående och vänlig personal	Tillmötesgående personal		

Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Kod	Underkategori	Kategori
Då förstår man ju me kanske dom har nån annan som står och väntar, så att. Man känner sig kanske lite stressad att fråga för mycket	Oro för att ta upp för mycket tid med frågor	Oro för att ta upp för mycket tid av personalen	Orosdämpande information forts.	Information forts.
Att man liksom lite tydligare liksom punktar ner saker... det är sån konstig och lite nervös situation	Skriftlig info med enkla punkter kan dämpa oro	Skriftlig info dämpar oro		
För vaccinationsspruta som en rutin men man kan ju också komma in för att man är jätteorolig för sin hund eller katt. För att man är orolig att det är nåt allvarligt. Det är klart att det är ju olika situationer man är här för me ju	Behovet av lugnande information kan variera beroende på varför djurägaren kommit in till kliniken	Behovet av orosdämpande information kan bero på anledningen till besöket		
Du behöver inte slänga pengar på detta, det är onödiga kostnader. Utan gör så här i stället, sen funkar inte det så ring igen. Då ringer man igen för då vet man liksom att dom inte är ute efter pengar liksom	Koncentration på djurets välmående, inte bara på pengar	Fokus på djuret men hänsyn till djurägarens ekonomiska situation	Ekonomi	Respekt
Inte bara kanske kom in utan ae du behöver inte komma in för detta liksom... utan att dom bryr sig	Du behöver inte komma in i första hand	Genom rådgivning erbjuda val	Val	
Sen är det ju bra att det finns drop-in då, så att man inte behöver boka tid	Drop-in, då behöver man inte boka tid	Drop-in ses som en valmöjlighet		
Dom tog hand om allting, vi behövde inte köra och hämta henne såhär. Det bara frågade dom, och det var ju inte heller nån som tyckte att nähä, ska ni inte hämta henne nu	Skönt att inte behöva ta hand om allt efter avlivning, inte bli dömd för val	Respekt för djurägarens val		
Jag kan ju klippa klorna men. Alltså dom gör det mycket bättre här och det är aldrig nåt problem och det är ingen som tycker att man måste kunna det heller	Skönt att kunna få hjälp med småsaker utan problem, inte bli dömd för att man inte kan/vill	Respekt för att djurägaren inte kan/vill		



Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Kod	Underkategori	Kategori
Men att man märker att alla gör verkligen vad dom kan göra	Märkbart att personalen gör vad de kan	Personalen gör vad de kan	Kunnig personal	Pålitlighet
Man känner att dom försöker verkligen trycka in en på en tid till exempel	Upplever att personalen gör vad de kan	Personalen gör vad de kan		
Att de är kunniga och att de är trevliga	Kunniga och trevliga	Kunnig och trevlig personal		
Att veterinären eller djursköterskan alltså är säker, alltså att man märker att dom står för det dom säger. Att dom ställer, alltså, diagnos så att man slipper det här gå runt och vara orolig	Att personalen är säker på det de säger	Att personalen vet avd de pratar om		
Även att man känner att dom kan, att det är kompetent liksom	Känsla av att personalen vet vad de gör	Personalen vet vad de gör		
När man känner att personalen verkligen jobbar... antingen kanske ge lite råd så här kan du göra så länge	Upplever att personalen arbetar med att hjälpa	Personalen hjälper verkligen till		
Näe, det kan ju va det här eller det här... stämmer det verkligen, vad ska vi göra sen?	Osäkerhet i information påverkar djurägarens tillit	Osäkert budskap gör djurägaren osäker	Förtroendeingivande personal	
Och då får man ju lita på det. Fast man ibland kan tycka det verkar lite lustigt	Vill lita på personalen även om allt inte är självklart	Vill lita på personalen		
Är bra gratisreklam, att ge lite såna extra gratis råd	Gratis råd ger positivt rykte	Gratis råd är bra reklam för kompetens	Kompetent personal	
Och att man känner att man får uträttat det man ska och det blir på ett bra sätt och så	Att man får hjälp med det man vill, på ett sätt som upplevs bra	Att djurägarna får den hjälp de vill ha		
Att vi har fått den hjälpen vi behöver	Fått den hjälpen vi behöver	Få den hjälp som behövs		
Då när vi kom ner med denna då fick vi en full veterinärbesiktning som jag bad om	Fick vi en full veterinärbesiktning som jag bad om	Att få det man ber om		
Och lätta att prata med liksom om det är nåt man vill	Lätta att prata med vid frågor	Lätta att prata med		
Att dom har jobbet för att det är roligt	Att personalen tycker det är roligt att jobba	Personalen ska tycka om arbetet		
Det är ju att dom är vänliga och trevliga människor som informerar en	Information ges av vänliga och trevliga människor	Personalen som ger information är vänliga och trevliga		

Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Kod	Underkategori	Kategori
Man tror väl att de har kompetens de som arbetar inom sitt yrke... så tror man ju att dom ska veta mer än en annan	Kontaktar klinik för att man tror att de har kompetens att hjälpa	Tror att personalen har kompetens att hjälpa	Kompetent personal <i>forts</i>	Pålitlighet <i>forts.</i>
Det var jätteproffsigt och snabbt, väldigt lugna och trevliga	Snabbt och lugnt är jätteproffsigt	Proffsigt: effektivt och lugnt		
Sen är det väl professionellt beteende också i bemötandet	Professionellt beteende i bemötandet	Professionellt bemötande		
Det har ju också mycket engagemang, om man är säker i sin roll tror jag också spelar roll	Personligt engagemang och säkerhet i arbetsroll	Personligt engagemang och säkerhet i arbetsroll		
Om dom är bra, då finns det ju ingen anledning att hitta nåt annat ställe när det är bra	När det upplevs bra finns det ingen anledning att byta klinik	Byter inte gärna klinik vid belåtenhet		
Dels är det väl ryktet man går efter. Det gör ju en hel del	Lyssnar på ryktet vid val av klinik	Ryktet påverkar	Rykte	
Om det är nåt fel på katten så är det ju bra om man kan få fatt i nån människa lite snabbt. I alla fall att prata med	Att man kan få prata med någon när man behöver det	Tillgänglighet när djurägaren har behov av råd	Tillgänglig personal	
Då vill man gärna ha det lite snabbt	Vill kunna få hjälp snabbt vid behov	Snabb hjälp		
Kom hit idag, typ. Inga problem. Då kändes ju det bra	Känns bra att få en tid snabbt om man vill	Tillgänglighet när man vill		
Det är jättejobbigt, om man sitter hemma och är orolig och ringer, nähä då hade dom inte telefontid då	Oro om man inte får tag på någon	Oro skapar behov av tillgänglighet		
Alltså att man vet att det är nån som svarar när som helst... så det känner man väl lite att det skulle vara lättare att nå på telefon kanske	Vill veta att man kan ringa när som helst	Kontinuerlig tillgänglighet		
Vi kunde inte komma till där så snabbt. Och då åkte vi hit i stället för vi fick komma typ samma dag	Viktigt att snabbt få komma in om det upplevs brådsande	Möjlighet att komma till klinik om det upplevs brådsande		
Alltså jag kunde ju komma fram fast det inte var telefontid. Det är man ju lite rädd för annars	Att man kan komma fram på telefon	Kontinuerlig tillgänglighet på telefon		
Det är nog närheten ganska mycket, att vi bor lite mitt emellan	Avståndet mellan bostad och klinik	Avståndet till kliniken		

Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Kod	Underkategori	Kategori
Om man kör tre mil eller fem mil eller så, det... huvudsaken är att det känns bra	Avståndet påverkar, men känslan att det är bra överväger	Bra känsla vid bemötandet viktigare än avstånd	Tillgänglig personal <i>forts</i>	Pålitlighet <i>forts.</i>
Närheten av det som gjorde det	Närheten avgjorde valet	Avståndet till kliniken avgör		
Läget är ju också avgörande att man liksom har nära dit och då väljer man kanske den i första och främst	Läget avgör vart man först vänder sig	Läget är avgörande i förta hand		

Vid **Institutionen för husdjurens miljö och hälsa** finns tre publikationsserier:

- \* **Avhandlingar:** Här publiceras masters- och licentiatavhandlingar
- \* **Rapporter:** Här publiceras olika typer av vetenskapliga rapporter från institutionen.
- \* **Studentarbeten:** Här publiceras olika typer av studentarbeten, bl.a. examensarbeten, vanligtvis omfattande 7,5-30 hp. Studentarbeten ingår som en obligatorisk del i olika program och syftar till att under handledning ge den studerande träning i att självständigt och på ett vetenskapligt sätt lösa en uppgift. Arbetenas innehåll, resultat och slutsatser bör således bedömas mot denna bakgrund.

Vill du veta mer om institutionens publikationer kan du hitta det här:  
[www.slu.se/husdjurmiljohalsa](http://www.slu.se/husdjurmiljohalsa)

---

**DISTRIBUTION:**

Sveriges lantbruksuniversitet  
Fakulteten för veterinärmedicin och  
husdjursvetenskap  
Institutionen för husdjurens miljö och hälsa  
Box 234  
532 23 Skara  
Tel 0511-67000  
**E-post: [hmh@slu.se](mailto:hmh@slu.se)**  
**Hemsida:**  
**[www.slu.se/husdjurmiljohalsa](http://www.slu.se/husdjurmiljohalsa)**

*Swedish University of Agricultural Sciences  
Faculty of Veterinary Medicine and Animal  
Science  
Department of Animal Environment and Health  
P.O.B. 234  
SE-532 23 Skara, Sweden  
Phone: +46 (0)511 67000  
**E-mail: [hmh@slu.se](mailto:hmh@slu.se)**  
**Homepage:**  
**[www.slu.se/animalenvironmenthealth](http://www.slu.se/animalenvironmenthealth)***

---