



Djurägares upplevelser i samband med avlivning på smådjursklinik beträffande känslor, personalens bemötande och stöd

*Pet owners' experiences in connection with euthanasia at a
small animal clinic concerning emotions, the treatment by the
personnel and support*

Sandra Persson

Skara 2013

Djursjukskötprogrammet



Foto: Sandra Persson (2012)
Redigering: Daniel Persson

Studentarbete
Sveriges lantbruksuniversitet
Institutionen för husdjurens miljö och hälsa

Nr. 502

Student report
Swedish University of Agricultural Sciences
Department of Animal Environment and Health

No. 502

ISSN 1652-280X



**Djurägares upplevelser i samband med avlivning på
smådjursklinik beträffande känslor, personalens bemötande
och stöd**

*Pet owners' experiences in connection with euthanasia at a small
animal clinic concerning emotions, the treatment by the personnel
and support*

Sandra Persson

Studentarbete 502, Skara 2013

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

Handledare: Maria Andersson, Sveriges lantbruksuniversitet, Inst. för husdjurens miljö
och hälsa, Box 234, 532 23 SKARA

Examinator: Görel Nyman, Sveriges lantbruksuniversitet, Inst. för husdjurens miljö och
hälsa, Box 234, 532 23 SKARA

Nyckelord: avlivning, smådjursklinik, djurägare, känslor, personal, bemötande, stöd,
djursjukskötare, djuromvårdnad

Serie: Studentarbete/Sveriges lantbruksuniversitet, Institutionen för husdjurens miljö och
hälsa, nr. 502, ISSN 1652-280X

Sveriges lantbruksuniversitet

Fakulteten för veterinärmedicin och husdjursvetenskap

Institutionen för husdjurens miljö och hälsa

Box 234, 532 23 SKARA

E-post: hmh@slu.se, **Hemsida:** 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

ABSTRACT	4
1. INLEDNING	5
1.1 BAKGRUND	6
1.1.1 Djuromvårdnad	6
1.1.2 Avlivning	6
1.1.3 När bandet bryts - djurägarens sorg och känslor vid förlust av ett djur	6
1.1.4 Bemötande och stöd i samband med avlivning	7
2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	9
3. MATERIAL OCH METOD	9
3.1 UTFORMNING AV ENKÄT	9
3.2 ENKÄTDISTRIBUERING OCH MÅLGRUPP	9
3.3 SAMMANSTÄLLNING AV DATA	9
4. RESULTAT	11
5. DISKUSSION	18
5.1 METODDISKUSSION	18
5.2 RESULTATDISKUSSION	20
5.2.1 Känslor	20
5.2.2 Bemötande	20
5.2.3 Stöd	23
5.2.4 Kommentarer	24
5.2.5 Uppslag till vidare studier	25
6. SLUTSATSER	26
9. TACK	27
7. REFERENSER	28
8. POPULÄRVETENSKAPLIG SAMMANFATTNING	30
BILAGA 1 – ENKÄT	33

Abstract

The aim of this study was to get an insight into the pet owners' experiences associated with euthanasia at small animal clinics, concerning their emotions, the treatment by the personnel and the experiences around various types of support provided by the personnel.

The target group was pet owners who had had their animal euthanized at a small animal clinic. Incomplete survey responses and responses where it was clear that the euthanasia took place in the owner's home were excluded. In the end, a total of 442 pet owners participated and out of those were 92 % women and 8 % were men.

The study was carried out using a web-based questionnaire consisting of standardized questions with the opportunity to give further comments to each question and in the field of "Other comments" as well.

Swedish small animal related companies and forums were contacted via email and were asked to alert about the present study on their website or forum. Five, *aktivhund.se*, *skk.se*, *sveland.se*, *zoonen.se* and *lantmannen.com (Doggy)* agreed to participate, either by alerting about the study on their website or through their newsletter. A web-based questionnaire was then conducted and sent to the participating companies and forums to be available during two weeks in March 2012.

The present study indicates that Swedish pet owners find the overall perspective of the personnel's encounter associated with small animal euthanasia to be satisfying, with 56 % saying "very good". The experienced emotions varied among the owners, with *sadness*, *acceptance* and *despair* as the three most common. A total of 76 % said they hadn't been offered any support from the clinic following the euthanasia. In addition, without regard to whether they had been offered support or not, 22 % said they would have wanted support from the clinic.

However, although this is a very satisfying result, the present study also indicates that there are some deficiencies and thus, that there is room for improvement. Hence, as well as further studies to clarify these deficiencies, the author also stresses the need for this kind of communication to be more involved in the veterinary technician curriculum. Since communication and interaction with the client is a vital aspect of animal care, improved communication skills in connection with the euthanasia procedure can as a result lead to improved animal care in a way that is beneficial for both the owner and the pet and in the end the personnel and the clinic as well.

Keywords: euthanasia, small animal clinic, pet owner, emotions, personnel, treatment, support, veterinary technician, veterinary nursing

1. Inledning

Nära relationer till våra husdjur skapar starka band mellan djur och djurägare, men på grund av djurens förhållandevis korta livslängd bryts detta band förr eller senare, exempelvis genom avlivning. Förlusten kan vara överväldigande och leder i de flesta fall till att djurägaren upplever stor sorg.

Trots att många författare pekar på att personalens bemötande vid en avlivning har stor betydelse för djurägarens sorgearbete och upplevelser (Hart *et al.*, 1990; Lagoni *et al.*, 1994; Adams *et al.*, 1999, 2000; Martin *et al.*, 2004; Shaw & Lagoni, 2007), är det till synes få som faktiskt specifikt har undersökt djurägares upplevelser och åsikter beträffande personalens bemötande i just detta sammanhang (Martin *et al.*, 2004).

Hart *et al.* (1990) hävdar att djurägaren vi möter vid en avlivning har höga förväntningar och är mer uppmärksam på hur situationen hanteras än vid exempelvis ett ”vanligt” besök, vilket författarna menar ställer ett högt krav på personalens kompetens. Vidare menar Adams *et al.* (2000) att ett individanpassat bemötande krävs för att möta djurägares olika behov i samband med avlivning och poängterar att negativa upplevelser kan, i allra högsta grad, påverka djurägarens känslomässiga reaktioner.

Författarens personliga uppfattning, med erfarenhet från verksamhetsförlagd utbildning (VFU) under djursjukskötarutbildningen vid Sveriges Lantbruksuniversitet (SLU) samt sommararbete på poliklinik 2010, vittnar om att många yrkesverksamma inom djursjukvården ofta upplever att det är svårt att bemöta djurägare i samband med avlivning. Denna uppfattning styrks i ett tidigare skrivet examensarbete av Helgée (2009) på Djursjukskötarprogrammet, dåvarande Djursjukvårdarprogrammet, där författaren bland annat undersökte förekommande rutiner kring avlivning av smådjur på svenska kliniker, och där bl.a. en av respondenterna kommenterade att det kan vara svårt att läsa av och bemöta djurägare professionellt.

Ovan nämnda uppfattning samt författarens intresse och personliga engagemang för ämnet har, tillsammans med åsikten att kommunikation i samband med avlivning inte har behandlats tillräckligt under utbildningen, lett till motivationen att närmare undersöka vad svenska djurägare har för upplevelser av känslor samt personalens bemötande och stöd i samband med avlivning på smådjursklinik. Eftersom kommunikation och samspel mellan djursjukskötaren och djurägaren är en viktig aspekt inom djuromvårdnad, är förhoppningen att med denna studie bidra till en god djuromvårdnad i det avseendet att ge en ökad insikt och kunskap när det kommer till djurägarens känslor, upplevelser av personalens bemötande och stöd i samband med avlivning. Detta menar författaren torde i slutändan kunna gynna såväl djurägaren och djuret som personalen och kliniken.

1.1 Bakgrund

I följande avsnitt beskrivs, förutom vad ämnet djuromvårdnad innebär, också tidigare forskning gällande avlivning, djurägarens sorg och känslor vid förlust av ett djur, samt bemötande och stöd i sorg.

1.1.1 Djuromvårdnad

Djuromvårdnad är, enligt ”Ämnen och huvudområden vid SLU” (2013), ett nytt och således unikt, vetenskapligt ämne där omvårdnad av djur i samband med sjukdom utgör ämnets tyngdpunkt. Det beskrivs vara ett komplement till medicinsk vård, ett ämne som går sida vid sida med veterinärmedicin och husdjursvetenskap. Vidare handlar också djuromvårdnad till stor del om kommunikation och pedagogik, där samspelet mellan den legitimerade djursjukskötaren och djurägaren beskrivs som ett viktigt fokus (Sveriges Lantbruksuniversitet, 2013).

1.1.2 Avlivning

Lagoni *et al.* (1994) skriver i sin bok ”*The Human - Animal Bond and Grief*”, som är baserad på klinisk erfarenhet och forskning inom såväl djursjukvård som humanvård, att avlivning tidigare var en procedur som veterinär och djurägare sällan pratade mer än nödvändigt om. Djurägaren uteslöts till stor del och i många fall var det rentav förbjudet att som djurägare närvara vid en avlivning. Filosofin var att förskona både veterinären och djurägaren från att behöva hantera de negativa känslor som följde. Detta tvingade dock båda parter till att sörja i skymundan, vilket i sin tur ledde till att sorgen förblev obearbetad. Kring 1970- och 1980-talet började synen på avlivning dock förändras och verkligheten ser numera mycket annorlunda ut. Idag finns en större förståelse för bandet mellan människa och djur och en ansenligare medvetenhet om hur avlivning påverkar djurägaren, personalen, relationen mellan dessa och vilken betydelse det har för klinikens framgång (Lagoni *et al.*, 1994).

Allt fler forskare pekar idag på vikten av att djurägaren i så stor utsträckning som möjligt bör involveras i processen, att djurägaren får möjlighet att närvara vid avlivningen samt att dennes sorg uppmärksammas (Lagoni *et al.*, 1994; Adams *et al.*, 1999, 2000; Leary *et al.*, 2013). Lagoni *et al.* (1994) beskriver att inställningen till avlivningsproceduren har gått från att vara en ”känslolös medicinsk procedur” till en procedur som idag istället involverar djurägaren, betraktas som en ”gåva” och som genomförs med ödmjukhet och respekt för djurägarens känslor.

1.1.3 När bandet bryts - djurägarens sorg och känslor vid förlust av ett djur

Sällskapsdjur har fått en allt större betydelse i människans liv och betraktas idag av många som en familjemedlem, en allra bästa vän eller till och med ett surrogatbarn (Lagoni *et al.*, 1994; Toray, 2004). Djur har, förutsatt att de är väl omhändertagna, beskrivits kunna ge glädje, lojalitet och villkorslös kärlek (Walsh, 2009), emotionellt och socialt stöd till människor i olika åldrar (Lagoni *et al.*, 1994), ersätta en synskadads ögon (Toray, 2004), samt för en del vara den avgörande anledningen till att kliva upp varje morgon eller

nyckeln till ett socialare liv (Toray, 2004; Walsh, 2009). Vidare har ett djurs närvaro visat sig kunna ha positiva effekter både psykiskt och fysiskt, med exempelvis ökat självförtroende, dämpad ångest, depression och ensamhet samt sänkt blodtryck (Allen *et al.*, 2002). Relationerna skapar starka band mellan människa och djur och Lagoni *et al.* (1994) beskriver också att dessa band kan vara bland de viktigaste i en människas liv. Som Walsh (2009, s. 476) uttryckte det: *“Bonds with companion animals may not be our whole lives, but they can make our lives whole”*.

Bandet mellan människa och djur har vidare visat sig vara signifikant för hur stor sorg djurägaren upplever och vilka uttryck den leder till när det bryts (Gosse & Barnes, 1994; Adams *et al.*, 2000; Planchon *et al.*, 2002). Enligt Toray (2004) kan förlusten av ett djur upplevas som överväldigande för djurägaren och ett flertal forskare har pekat på att sorgen och de känslor som uppstår i samband med förlusten av ett djur kan likställas med de som uppstår vid förlust av en nära anhörig (Hart *et al.*, 1990; Gerwolls & Labott, 1994; Lagoni *et al.*, 1994; Toray, 2004; Chur-Hansen, 2010). Sorgearbetet och dess uttryck är unika för individen (Lagoni *et al.*, 1994; Fyhr, 2003; Toray, 2004) och varje enskild person hanterar och har olika förutsättningar för att hantera förlusten (Fyhr, 2003). Förlustens betydelse för den drabbade samt individens egna förutsättningar att hantera sorgen är exempel på faktorer som kan påverka sorgearbetet, en viktig process för återhämtning och nyanpassning (Fyhr, 2003).

Känslor som har visat sig vara vanliga i samband med förlusten av ett djur inkluderar bl.a. olika grader av ledsamhet, ilska, lättnad, depression, skuld och förtvivlan (Gerwolls & Labott, 1994; Adams *et al.*, 1999, 2000; Planchon *et al.*, 2002). Fyhr (2003) beskriver också att chock, förnekelse och acceptans tillhör typiska inslag i sorgearbetet. Då många djurägare upplever att samhället inte ser förlusten av ett djur som en förlust värdig att sörja förekommer också känslor av skam över att sorgen uttrycks (Adams *et al.*, 1999, 2000).

Lagoni *et al.* (1994) klargör att den som utför en avlivning med en djurägare närvarande befinner sig i en unik situation eftersom denne blir vittne till något som inte ens de flesta professionella inom humanvården är med om, nämligen ”den planerade döden av en familjemedlem”. Således blir personalen också vittne till djurägarrens känslor (Lagoni *et al.*, 1994) och därför, menar Hart *et al.* (1990) att kunskap om djurägarrens känslor och reaktioner kring förlusten ökar medvetenheten och kan vidare underlätta för personalen att bemöta dessa.

1.1.4 Bemötande och stöd i samband med avlivning

Ulla Holm är legitimerad psykolog och forskare inom psykologin. I sin bok *”Det räcker inte att vara snäll – om empati och professionellt bemötande i människovårdande yrken”* beskriver Holm (2009) att den professionella kan ses som ”hjälparen” medan klienten, här djurägaren, befinner sig i en slags ”beroendeposition”, vilket hon menar skapar en ojämn maktfördelning mellan dem. Hjälparen bör därför i yrkesutövandet, enligt Holm (2009), inta en professionell hållning vilket hon anser innebära att hela tiden sträva efter att handla utifrån vad som hjälper klienten och således inte låta sina egna behov få övertag. Empati och respekt är också två grundläggande fragment i bemötandet med klienten, där empatin innebär att kunna förstå och sätta sig in i en annan persons psykiska tillstånd, t.ex. gällande personens upplevda känslor, och på så vis kunna hjälpa och leda klienten i rätt riktning. Vidare visar respekt i bemötandet gentemot klienten att dennes värde inte går att gradera,

medan brist på respekt istället kan skada relationen mellan den professionella och klienten och förutom detta även klientens uppfattning om sig själv (Holm, 2009).

I och med att sorgen vid förlusten av ett djur inte alltid upplevs vara erkänd av samhället, noterade Pilgram (2010) i sin litteraturgenomgång, att det kan vara svårt för djurägare att veta vart de kan vända sig om de behöver stöd och det framhålls att personalen på en djurklinik därmed kan ha en viktig roll i att erbjuda stöd till djurägare. Socialt stöd är generellt sett dessutom viktigt för hur vi fungerar som människor (Pilgram, 2010).

Lagoni *et al.* (1994) föreslår att personalens roll i att erbjuda djurägaren hjälp och stöd kan delas in i att a) *utbilda*, d.v.s. att informera om hur proceduren kommer gå till, förse djurägaren med information om begravningsalternativ och om sorg vid förlust av ett djur, t.ex. genom att föreslå böcker som berör ämnet, och b) att *hänvisa* djurägaren till annan profession som har specifik utbildning i att hantera människors sorg, om ett sådant behov finns. Lagoni *et al.* (1994) klargör också att all personal på en klinik (t.ex. djursjukskötare, veterinär och receptionist) som på något vis kommer i kontakt med djurägaren kring en avlivning har en betydande roll i bemötandet gentemot djurägaren.

Vid avlivningar möter personalen, enligt Lagoni *et al.* (1994), förutom patienten också djurägare med olika behov. Att därför erbjuda djurägaren hjälp och stöd är att erbjuda service bortom den medicinska behandlingen av patienten, något som Lagoni *et al.* (1994) anser är mycket viktigt före, under och efter en avlivning. Detta har dessutom visat sig vara något som djurägare efterfrågar utav personalen och smådjurskliniken i samband med en avlivning (Adams *et al.*, 2000).

I en enkätstudie av Martin *et al.* (2004) bland djurägare, personal och veterinärstudenter undersöktes faktorer som kunde förknippas med belåtenhet beträffande bemötandet vid avlivning. Här visade resultatet att medan en medkännande och omtänksam attityd var den viktigaste för djurägarna bland ett urval av faktorer rankades däremot resurser för sorgbearbetning som lägst, dock ger inte författarna någon närmare beskrivning av vad dessa resurser innebär. Vidare instämde djurägarna i studien starkt med påståendet att personalen bör vara utbildade i att bemöta deras känslor. Detta nämner också Adams *et al.* (2000) som menar att det är viktigt att personalen kan bemöta djurägarens känslor eftersom bemötandet har potential att såväl underlätta som försvåra djurägarens sorgearbete.

Att genom bemötandet få den sörjande att känna sig trygg är, enligt Fyhr (2003), en betydande del eftersom den inre tryggheten hos den sörjande har raserats till följd av förlusten. En viktig byggsten i den sörjandes grund för trygghet, i det här fallet ett husdjur, saknas efter förlusten och sorgens syfte kan sägas vara att skapa en ny grund utifrån de förändrade förutsättningarna. Här menar författaren att omgivningen, t.ex. bemötandet från andra människor, starkt kan påverka resultatet (Fyhr, 2003).

Avlivning är bland de olika typerna av besök på en smådjursklinik, enligt Edney (1992, refererad i Lagoni *et al.*, 1994), det som är mest avgörande för huruvida relationen mellan djurägare och klinik förblir välbehållen eller inte. Klinisk erfarenhet visar att ett snedsteg är tillräckligt för att äventyra djurägarens upplevelse av hela proceduren (Lagoni *et al.*, 1994).

2. Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att, med avseende på *djurägarnas känslor, personalens bemötande* samt *stöd*, få en insikt i svenska djurägares upplevelser i samband med avlivning på smådjursklinik. Mer specifikt avser studien att svara på dessa mer definierade frågeställningar:

- Vilka känslor upplevde djurägarna vid avlivningen och kunde dessa, enligt djurägarna, bemötas av personalen?
- Hur anser djurägarna att de blev bemötta utav personalen?
- Hur upplevde djurägarna att bemötandet från personalen påverkade deras sorgearbete?
- Erbjuds de, enligt djurägarna, något stöd från kliniken efter avlivningen och fanns det ett sådant behov?

3. Material och metod

3.1 Utformning av enkät

Studien genomfördes med hjälp av en webbaserad enkät vilken, med tillgång via SLU, utformades på företaget Netigate's hemsida (*netigate.se*). Från hemsidan erhöles sedan en länk som var direkt kopplad till enkäten. Länken möjliggjorde distribueringen av enkäten via webben, vilket beskrivs närmare i kap. 3.2 nedan. Metoden valdes främst på grund av studiens känsliga karaktär då en enkät ger respondenten möjlighet att besvara enkäten i lugn och ro (Ejlertsson, 2005). Beslutet grundades också på viljan att nå ut till många djurägare och således öka chanserna för ett stort antal deltagare.

Enkäten (*Bilaga 1*) bestod av totalt 14 standardiserade frågor som baserades på tidigare forskning och utformades med hjälp av Ejlertsson's (2005) riktlinjer om "frågekonstruktion". Fyra utav dessa var bakgrundsfrågor, vilka enbart avsåg uppgifter rörande respondenterna och avlivningen, exempelvis gällande djurägarens ålder och vilket djurslag avlivningen berörde. Enkätens resterande 10 frågor var framtagna för att möta uppsatsens syfte och frågeställningar. Med undantag från bakgrundsfrågorna hade respondenterna möjlighet att kommentera samtliga frågor. Möjligheten att ge ytterligare kommentarer erbjöds också i slutet av enkäten i fältet för "Övriga kommentarer". Respondenterna som deltog var anonyma och då främst med hänsyn till studiens känsliga karaktär.

3.2 Enkät distribuering och målgrupp

Svenska smådjursrelaterade företag och forum kontaktades via mejl och tillfrågades att länka till enkäten under två veckor i mars 2012. De som sedan uppmärksammade studien genom en notis på sin hemsida var *aktivhund.se*, *skk.se*, *sveland.se* och *zoonen.se*. *Lantmannen.com* (*Doggy*) länkade till enkäten i sitt nyhetsbrev. Dessa erhöles sedan länken till enkäten som tillsammans med information om studiens syfte därefter publicerades på respektive hemsida. Målgruppen för studien var djurägare som avlivat sin hund, katt eller annat djur på en smådjursklinik.

3.3 Sammanställning av data

Med Netigate's resultatredovisning som utgångspunkt togs därefter figurer och tabeller fram i Microsoft Office Excel 2007. Ett inklusionskriterie var, med undantag från fråga 13

som var en följdfråga till fråga 12, att enkäten skulle vara fullständigt ifylld. Ytterligare ett inklusionskriterie var att avlivningen skulle ha skett på en smådjursklinik, då förutsättningarna för bemötandet i exempelvis hemmiljö ansågs vara annorlunda i förhållande till klinikmiljö. Enkäter som var ofullständigt ifyllda och där det utifrån kommentarerna tydligt framkom att avlivningen skett i hemmet exkluderades därmed, vilket totalt var 66 stycken enkätsvar.

Samtliga inkomna kommentarer (678 stycken) lästes igenom och de mest frekventa sammanställdes och togs upp i resultatet. Specifika kommentarer vars innehåll ansågs belysa resultatet lyftes fram ytterligare och citerades. Utöver kommentarer som berörde personalens bemötande inkluderades också de som gällde specifika arbetsrutiner och avlivningsrummets miljö eftersom det under arbetets gång blev tydligt att även dessa var av stor vikt för respondenternas upplevelser.

4. Resultat

Totalt medverkade 508 djurägare i studien. Efter att 66 stycken enkätsvar exkluderades enligt ovan beskrivna inklusionskriterier återstod 442 medverkande, varav 92 % var kvinnor och 8 % var män. Respondenternas ålder varierade mellan 10 och >70 med nästan en tredjedel i åldern 40-49 år. Majoriteten hade avlivat sitt djur för mer än 6 månader sedan (*Tabell 1*). Slutligen uppgav 84 % att avlivningen hade gällt hund, 11 % katt och 5 % annat smådjur. "Annat smådjur" rörde sig i det här fallet om en opossum, fyra tamråttor, sex kaniner, 3 gerbiler, en orm, fem marsvin samt en iller.

Tabell 1. Fördelningen av hur länge sedan respondenternas djur avlivades.

Antal månader	0 - 2 mån	2 - 4 mån	4 - 6 mån	> 6 mån
Andel svarande	14 %	8 %	6 %	72 %

5. Hur anser Du att Du blev bemött av personalen då Du anlände till kliniken på Din bokade tid?

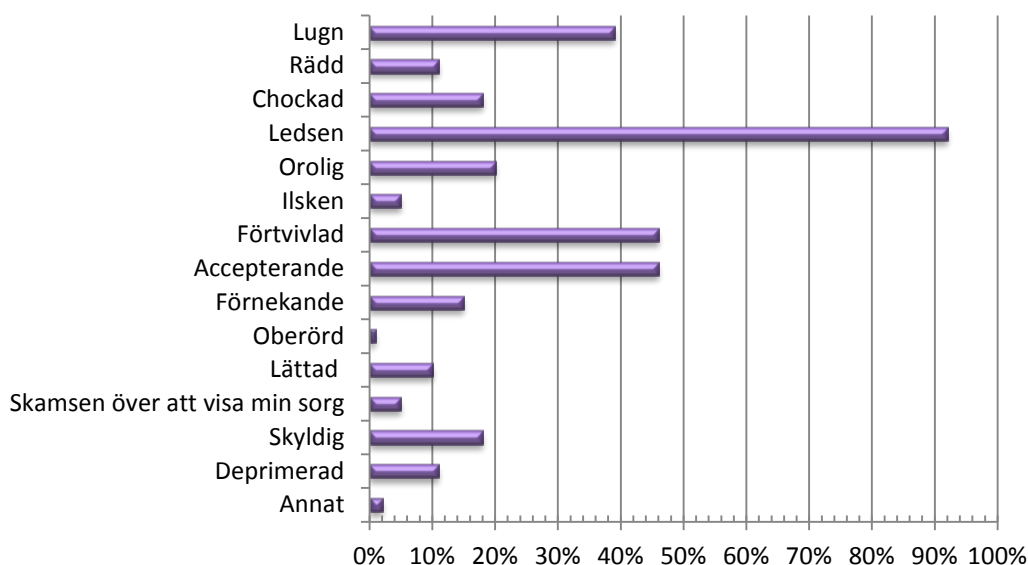
Majoriteten (60 %) av respondenterna ansåg att de blev bemötta "mycket bra". 28 % angav att de blev bemötta "bra", 6 % svarade "mindre bra", 3 % svarade "Dåligt" och ytterligare 3 % svarade "Mycket dåligt".

Respondenterna som ansåg att bemötandet hade varit "mycket bra" eller "bra" kommenterade även att personalen hade varit omtänksamma och visat förståelse för deras känslor, att de inte behövt sitta i väntrummet, att de fick komma in på ett eget rum direkt vid ankomst samt att rummet hade inretts med tända ljus och filt. En kommenterade också att bemötandet varit mycket bra redan i telefonen och att denne fått gott om tid för sitt känslomässigt jobbiga ärende.

I kommentarer med en mer negativ aspekt ansåg respondenterna att det var en för lång väntetid trots bokad tid, att de ledsna fick sitta och vänta med sitt sjuka djur i väntrummet samt att personalens bemötande hade upplevts som stressat och att det därmed gett upplevelsen av att personalen egentligen inte hade tid. En respondent kommenterade att "Man överdrev "gullandet" med mig. Jag saknade professionalism".

6. Vad hade Du för känslor i samband med avlivningen? Jag kände mig:

Denna fråga var en flervalsfråga och av de totalt 1442 svaren var de fyra vanligaste känslorna "ledsen", "förtvivlad", "accepterande" samt "lugn" (*Figur 1*). Känslor som angavs under svarsalternativet "annat" var: sorgsen, helt tom inombords, svimfärdig, förbannad, småroad, utmattad, gråtande samt oro över om det var rätt beslut eller inte. En respondent kommenterade: "Finns inga ord som kan beskriva den känsla som kommer över en när det är dags att säga adjö av en underbar vän". En annan kommenterade "Jag skulle avliva min livskamrat. Det var fruktansvärt".



Figur 1. Fördelningen av de känslor som respondenterna upplevde i samband med avlivningen. Respondenterna hade möjlighet att ange flera svarsalternativ. Totala antalet svar var 1442 av 442 svarande.

7. Jag anser att personalens bemötande fick mig att känna trygghet inför avlivningen:

På denna fråga svarade 67 % av respondenterna att de instämde helt, medan 22 % delvis instämde och 11 % instämde inte alls. Svarsalternativen ”instämmer delvis” och ”instämmer inte alls” utgjorde därmed cirka en tredjedel.

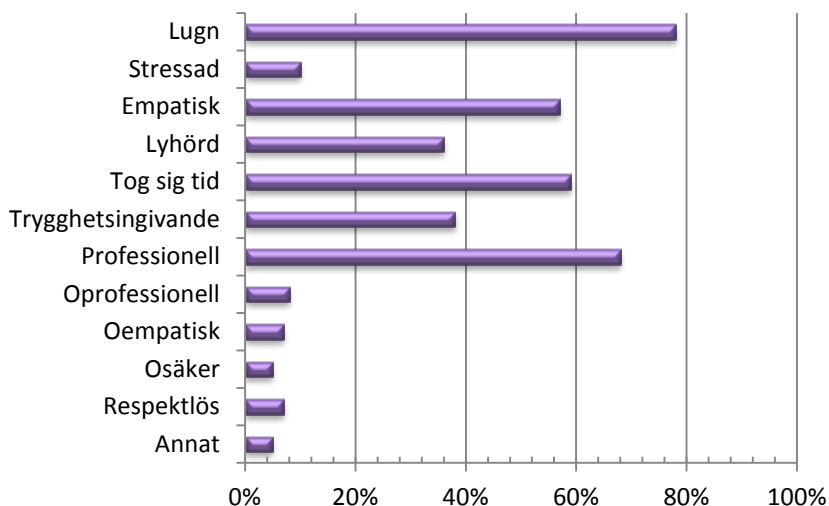
Av de som svarade ”instämmer helt” var en vanlig förklaring till svaret att de hade fått mycket och adekvat information inför avlivningen. Även ”hemtrevlig” inredning samt personal som stöttade djurägaren i sitt beslut var också mycket positivt för trygghetskänslan. Upplevelser som istället gett upphov till minskad trygghetskänsla var enligt respondenterna brist på information, lång väntetid, stressig personal, uppvisad osäkerhet från personalen samt en, enligt respondenterna, för påskyndad avlivning eller en avlivning som upplevdes som alltför rutinmässig.

8. Hur upplevde Du personalens uppträdande under avlivningen?

Majoriteten av respondenterna ansåg att personalen hade uppträtt ”lugnt” och ”professionellt” under avlivningen (Figur 2). De som angett svarsalternativet ”annat” hade också skrivit: nervös, igenkännande, humoristisk, rutinmässigt, rörigt, okunnig, nonchalant, underbara, ointresserad, likgiltig, tyst, oengagerat samt avståndstagande.

Kommentarer på denna fråga rörde både positiva och negativa faktorer som respondenterna upplevde bidrog till en viss uppfattning om personalens bemötande. Till de positiva som nämndes hörde att personalen hade förklarat noga vad som skulle hända, de hade svarat på respondenternas frågor och ”läst av” respondenterna, att de genomförde, så gott det gick, proceduren i den takt respondenten önskade, gav respondenterna tillräckligt med tid tillsammans med djuret och slutligen att personalen hade knackat på dörren innan de gick in i rummet igen. De negativa åsikterna handlade framförallt om att personalen,

enligt respondenterna, inte hade förklarat proceduren, inte gett adekvat information och att uppträdandet hade skilt sig mellan telefonist, receptionist, djursjukskötare och veterinär. Här blev det, utifrån särskilt två kommentarer, också tydligt hur två liknande bemötanden kan upplevas mycket olika beroende på vilken djurägare vi möter. En respondent skrev: ”Log åt oss...” (och refererade till att detta skapat en negativ upplevelse), medan en annan skrev: ”För mig var det inte så dramatiskt och personalen kände nog det och vi kunde skratta mitt i allt elände och det var värdefullt”.

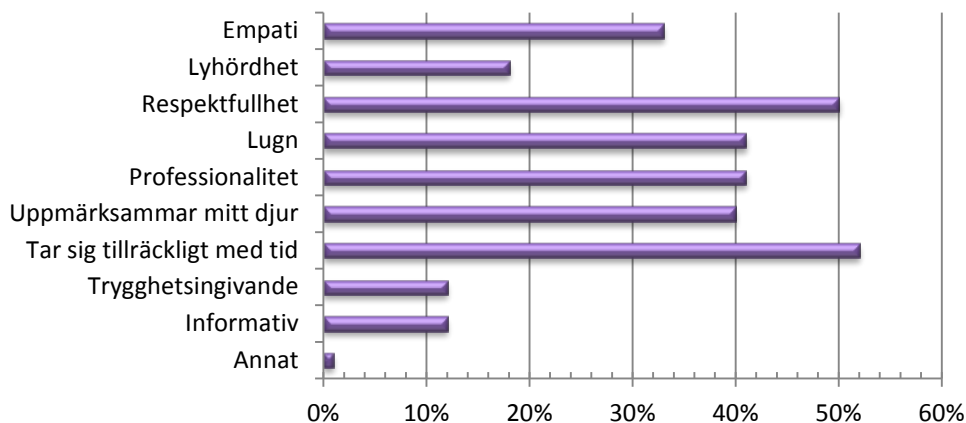


Figur 2. Fördelningen över hur respondenterna upplevde personalens uppträdande i samband med avlivningen. Respondenterna hade möjlighet att välja flera svarsalternativ. Totalt 1672 svar av 442 svarande.

9. Vilka egenskaper värdesätter Du hos personalen för att Du ska känna Dig väl bemött i samband med avlivning?

I denna fråga uppmanades respondenterna att markera de tre egenskaper de värdesatte högst. De svarande var generellt sett inte överens då fördelningen var relativt jämn mellan de olika svarsalternativen. Flest svar fick dock ”Tar sig tillräckligt med tid” och ”Respektfullhet” (Figur 3). Därefter ansågs ”Professionalitet”, ”Lugn” och ”Uppmärksammar mitt djur” vara näst värdefullast med sinsemellan ungefär lika stort stöd. De som angivit svarsalternativet ”annat” hade skrivit andaktsfull, dra inte ut på avlivningen i onödan, gör det som ska göras utan en massa omständigheter, ärlig och tröstande.

Många kommenterade att det var svårt att rangordna alternativen och att samtliga alternativ var av stor vikt för att de skulle anse sig blivit väl bemötta. En av de svarande skrev ”Vill bocka i samtliga egenskaper, då alla är jätteviktiga och något jag söker, att låta en gammal och djupt älskad familjemedlem somna in är inget lätt beslut... det gör ont! Och personalens bemötande är A och O för hur man upplever situationen”.



Figur 3. Fördelningen av de egenskaper djurägarna värdesatte för att de skulle känna sig väl bemötta i samband med avlivning. Varje svarande kunde enbart välja tre alternativ. Totalt 1326 svar av 442 svarande.

10. Jag upplevde att personalen kunde bemöta de känslor jag visade;

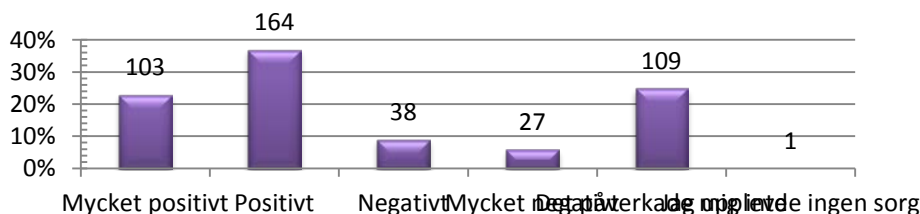
På denna fråga svarade 64 % av respondenterna att de instämde helt, 25 % instämde delvis samt 11 % instämde inte alls. Tre respondenter uppgav att de inte hade visat några känslor.

Kommentarerna på den här frågan indikerade att respondenternas upplevelser skilde sig markant. Ett exempel på en sådan skillnad var mellan kommentarerna ”Jadå, väldigt bra. Så bra att jag skickade blommor [till] dem efteråt.” medan en respondent med motsatt upplevelse skrev ”Absolut inte! Det fanns inte ens en tillstymmelse till ens en reflektion...”.

11. Hur upplevde Du att personalens bemötande påverkade Ditt sorgearbete?

Majoriteten av respondenterna i denna fråga ansåg att bemötandet hade påverkat deras sorgearbete positivt (Figur 4). Tillsammans utgjorde svarsalternativen ”Mycket positivt” och ”positivt” nästan två tredjedelar. Svarsalternativen ”Negativt” och ”Mycket negativt” utgjorde tillsammans 15 % medan en fjärdedel av respondenterna upplevde att bemötandet inte hade påverkat deras sorgearbete. En respondent (0,22 %) uppgav att denna inte hade upplevt någon sorg.

En respondent kommenterade ”Att det blev ett värdigt slut var viktigt för mitt sorgearbete men det direkta bemötandet påverkar inte framgent”, medan en annan skrev ”Som följd av bemötandet kände (känner!) jag mig inte bara ledsen utan även arg och besviken”.



Figur 4. Hur respondenterna upplevde att personalens bemötande påverkade deras sorgearbete. Angiven siffra ovanför stapeln syftar till specifikt antal svarande.

12. *Erbjöds Du någon form av stöd efter avlivningen?*

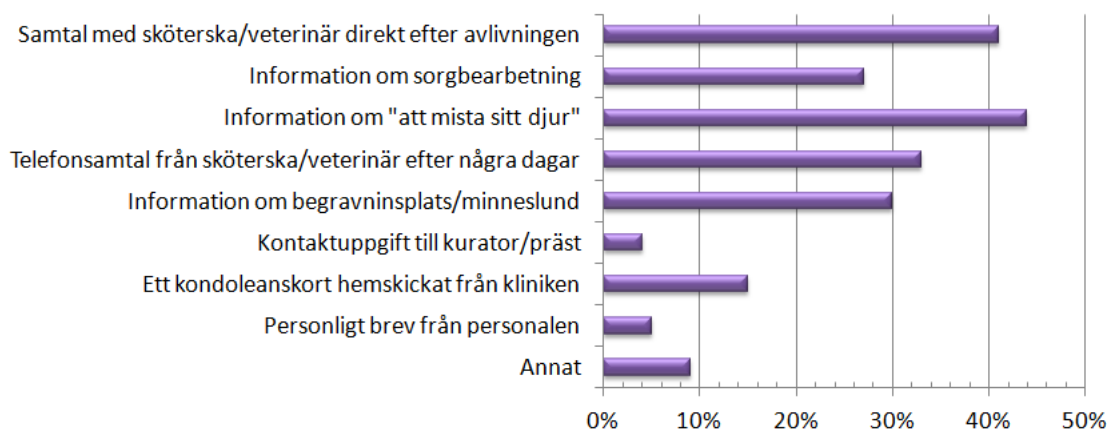
Mer än hälften (59 %) uppgav att de inte hade erbjudits stöd men att de inte heller hade velat ha stöd. Nära en femtedel (17 %) svarade att de inte hade erbjudits något stöd men att de hade velat haft stöd. 9 % svarade att de hade erbjudits stöd men att de inte ville ha stöd medan 5 % både hade erbjudits stöd och också velat ha stöd. Slutligen svarade 10 % "Vet ej". Därmed, utan att ta hänsyn till om de svarande erbjudits stöd eller inte, angav nästan en fjärdedel (22 %) att de önskade få någon form av stöd. Mer än hälften (76 %), även här utan att ta hänsyn till om de velat ha stöd eller inte, hade inte erbjudits något stöd efter avlivningen.

En vanlig kommentar på frågan var att de ansåg att de hade fått tillräckligt med stöd från vänner och anhöriga varpå detta blev förklaringen till varför behovet av stöd från just djurkliniken ansågs vara minimalt eller obefintligt. En kommentar av motsatt åsikt var *"Hade varit skönt med någon form av ett "eftersamtal" kanske så att man lättare hade kunnat hantera förlusten och kanske även skulden och alla frågor som fortfarande är obesvarade"*.

13. *Om du svarat "Nej, men jag ville ha stöd", vilka eller vilken typ av stöd hade Du velat ha?*

Denna fråga var en följdfråga till fråga 12 och riktade sig enbart till de som på fråga 12 hade svarat att de inte hade erbjudits något stöd men att de hade velat ha det. Med möjligheten att ange flera svarsalternativ var "information om att mista sitt djur" samt "samtal med sköterska/veterinär direkt efter avlivningen" de två vanligaste formerna av stöd de önskat få av smådjurskliniken (*Figur 5*). Utav de 9 % som angett svarsalternativet "annat" var det enbart 3 respondenter som angav ett alternativ. Här efterfrågades medkännande avsked, medkänsla och ett erbjudande om stöd om det behovet skulle uppkomma senare. En respondents skrev *"Möjlighet att hämta askan på kliniken och inte på sopstationen"*.

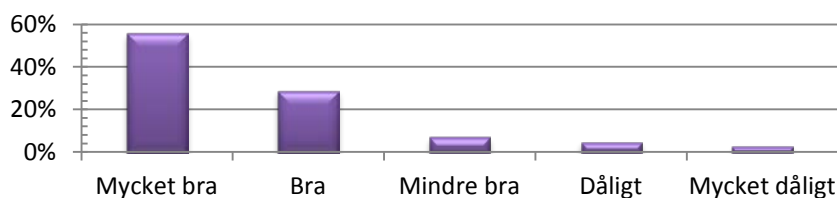
Utifrån kommentarerna framkom det att det fanns ett behov av information om vad som händer med djuret efter avlivningen, egen tid tillsammans med djuret, samt någon form av stödgrupp. En respondent kommenterade exempelvis *"Några vänliga ord och kanske att någon följde oss till dörren. Någon borde talat om att jag ska se till att vi tar hand om hunden nu på ett värdigt sätt"*. En annan respondent kommenterade *"Det kan vara förvånande hur länge man mår dåligt efter att ha avlivat sitt djur. Därför vore det bra med en stödgrupp antingen fysiskt eller per internet som håller i sig ett tag. Överhuvudtaget vore det fint om man kunde få ha internetkontakt med någon"*.



Figur 5. Fördelningen av de typer av stöd som respondenter som inte erbjudits stöd, men som hade velat ha stöd, hade önskat få efter avlivningen. Respondenterna hade möjlighet att välja flera svarsalternativ. Totalt 213 svar av 103 svarande.

14. Vad var Ditt helhetsintryck av personalens bemötande under Ditt besök?

På enkätens sista fråga svarade majoriteten att helhetsintrycket hade varit mycket bra (Figur 6). Mer än en fjärdedel svarade "bra". De få motiveringar som gavs till de mer positivare svaren var att avlivningen hade gått snabbt och smidigt samt att personalen hade varit väl förberedda. Anledningar till motsatt åsikt var enligt respondenternas kommentarer främst att bemötandet hade skiljt sig mellan receptionisten, djursjukskötaren och veterinären, att informationen var bristfällig eller helt utebliven, lång väntetid och att personalen tycktes vara dåligt pålästa om djurets anamnes.



Figur 6. Fördelningen av hur respondenterna tyckte att deras helhetsintryck utav personalens bemötande hade varit.

Övriga kommentarer

En stor del av respondenterna underströk här hur betydelsefullt personalens bemötande i samband med avlivningen var. Detta antyddes bland annat i följande kommentarer:

"Ett fint, bra och värdigt bemötande är AO för både hunden och ägaren i denna svåra situation /.../ Man skall tänka på att djuret för de allra flesta av oss väcker samma sorts känslor som när en människa går bort. Ibland kanske till och med starkare".

"Helheten är jätteviktig, från första telefonsamtalet tills att ägaren lämnat kliniken"

”Fast man har många hundar är varje avlivning svår. Personalens bemötande har underlättat beslutet och tiden efter”.

Kommentarerna som förknippades med vad respondenterna ansåg tillhöra ett bra bemötande var de som berörde tillräckligt med tid tillsammans med sitt djur, information om vad som ska hända och vad som händer efteråt, att djuret inte ska behöva lida samt att personalen bekräftar att djurägarens beslut var det rätta, ger en vänlig kram, är väl förberedd och kan bemöta djurägarens olika typer av känslor. I motsats till detta nämndes också de saker som enligt respondenterna förknippas med ett dåligt bemötande, vilket kunde vara ett, av djurägaren upplevt, alltför stort fokus på ekonomin, lång väntan, att vara ensam med djuret på rummet, att hjälpa till att hålla ett djur som stretar emot och att kanylläggnings misslyckas. Bristfällig hantering beskrevs orsaka onödig stress hos djuret vilket ansågs ligga till grund för känslan av att djuret inte fick det värdiga slut som det förtjänade. Personal som tar avstånd, skrattar, överdriver ”gullandet” eller låtsas vara ledsen för ett djur de inte känt nämndes också som bidragande orsaker till upplevelsen av ett dåligt bemötande.

Respondenter vars kommentarer tog upp vikten av miljön i och utanför rummet var frekventa. Nämnda rutiner var bland annat separat rum enbart för avlivningar, dämpad belysning, tända ljus, mjuk bädd, bekväm sittplats för djurägaren samt tillgång till servetter. En respondent nämnde även lugn musik. Många beskrev att de med dessa rutiner önskade få en lugnare, mer hemlik miljö än ett ”hårt” och sterilt rum, vilket många uttryckte var associerat med obehag. Det fanns också uttalade önskemål om separat ingång för både intag och hemgång, betalning innan avlivningen samt en tid bokad under en lugnare tid på dagen. En fridfull avlivning med möjligheten till mycket tid med sitt djur utan stress och onödigt spring beskrevs i många kommentarer som något mycket viktigt. Vidare nämndes också lugn miljö utanför rummet som en fördel.

Önskemålet om att få möjligheten till att avliva djuret i hemmet var en återkommande kommentar. Den välbekanta hemmiljön ansågs av många vara det bästa alternativet för djuret att tillbringa sin sista stund i livet i. Att kunna erbjuda avlivning i hemmet var därför något som många respondenter ansåg att djursjukvården borde satsa på.

Slutligen, sammanställningen av kommentarerna indikerade att personalens bemötande var direkt avgörande för huruvida respondenterna skulle återvända till samma djurklinik igen eller inte.

5. Diskussion

Denna enkätstudie syftade till att med hjälp av en webbaserad enkät få en insikt i hur svenska djurägare upplevde personalens bemötande, vilka känslor de hade, om personalen upplevdes kunna bemöta dessa, hur djurägarna upplevde att deras sorgearbete påverkades av bemötandet samt om de erbjöds stöd av kliniken och vilket typ av stöd, i de fall det inte erbjödits, som djurägarna efterfrågade. Nedan diskuteras resultatet samt den valda metodens styrkor och svagheter. Vidare ges här också resonemang kring studiens betydelse för djursjukvården samt uppslag till vidare studier.

5.1 Metoddiskussion

Studien kan betraktas vara ett första steg i att undersöka om svenska djurägare är tillfreds med personalens bemötande idag och avsåg inte att svara på frågan, med undantag från fråga 9 och 13, *hur* djurägare vill bli bemötta. Fokus har legat på att besvara studiens frågeställningar med hjälp av de standardiserade frågorna, vilka på grund av studiens syfte och omfattning inte inkluderade specifika upplevelser och önskemål gällande arbetsrutiner och avlivningsrummets miljö. Med detta i åtanke, bör därför sammanställningen av kommentarerna beträffande specifika rutiner betraktas vara ett *komplement* för djupare förståelse och insikt, snarare än ett försök att få en klar bild av hur djurägare vill bli bemötta vid avlivning.

I valet av metod tog författaren hänsyn till rent praktiska och tidsmässiga omständigheter samt förhoppningen om att studien skulle få ett stort antal deltagare. Med detta i åtanke grundades sedan valet främst på ämnets känsliga karaktär eftersom en enkätstudie, av den anledningen, kan vara bättre lämpad än en intervjustudie. Ejlertsson (2005) menar att respondenten kan ha lättare att besvara frågorna genom en enkät snarare än framför en främmande människa vid en intervju. Att använda sig utav en enkät gör också att den som utför studien inte har ett lika stort inflytande i hur respondenterna svarar som i en intervjustudie. Dock ges inte samma möjlighet till fördjupning i en enkätstudie eftersom inga förtydligande kan efterfrågas eller följdfrågor kan ställas (Ejlertsson, 2005), varpå en intervjustudie förslagsvis vore en fördelaktig metod att tillämpa i nästkommande studier inom ämnet. I den här studien kunde ändå en viss fördjupning åstadkommas då respondenterna hade möjlighet att kommentera varje fråga.

Viktigt att beakta i tolkningen av resultaten är den förekommande risken för att feltolkningar kan ha skett, både när det gäller respondenternas tolkning av enkätens frågor och författarens tolkning av såväl kommentarer som enkätsvar.

Faktorer såsom respondenternas ålder, att majoriteten (92 %) av respondenterna var kvinnor, att respondenterna ombads att minnas detaljer kring personalens bemötande och det faktum att 72 % hade avlivat sitt djur för mer än 6 månader sedan kan ha påverkat resultatet. Att enkäten distribuerades med hjälp av olika forum och företags hemsidor via internet, där en del riktar sig till djurägare med en viss typ av djur, t.ex. aktivhund.se, kan också ha haft betydelse. I den här studien var 84 % av respondenterna hundägare och därför är det möjligt att resultatet i för hög grad speglar hundägars åsikter snarare än smådjursägars åsikter generellt. Med andra ord kan det innebära att studiens urval sämre

representerar populationen som studerats, d.v.s. svenska djurägare vars djur avlivats på smådjursklinik.

Eftersom studien inte undersökte vilka kliniker respondenterna besökte har heller ingen geografisk spridning kartlagts. Därmed går det inte med säkerhet säga att resultatet är representativt för hela Sverige, Sveriges kliniker generellt eller i enskild region. Här kan tilläggas att även om termen ”smådjursklinik” har använts så har den här studien inte gjort någon skillnad på *djurklinik* och *djursjukhus*, varpå resultaten och insikterna kan antas rikta sig till båda dessa.

Under arbetets gång har det konstaterats att utbudet av studier som undersökt bemötandet i samband med avlivning är mycket begränsat. Enbart en sådan studie (Martin *et al.*, 2004) påträffades. Studien av Martin *et al.* (2004) hade en låg svarsfrekvens, både när det gäller samtliga respondenter (48 % av n= 313) och gruppen djurägare (46 % av n= 198). Ett större urval hade varit fördelaktigt eftersom författarna använder sig utav flera olika statistiska test för att bl.a. undersöka om det förekom en signifikant skillnad mellan gruppernas åsikter. I föreliggande studie kunde ingen svarsfrekvens erhållas eftersom enkäten distribuerades via internet och således inte skickades ut till ett visst förutbestämt urval. Däremot får 422 deltagare ändå anses vara ett stort urval. I den här studien ombads respondenterna att minnas detaljer kring en händelse som, i de flesta fall, skett mer än 6 månader innan enkäten besvarades. Detta är också en svaghet med studien av Martin *et al.* (2004), då de djurägare som deltog i studien kontaktades inom ett år efter avlivningen. Däremot undersöker, alternativt redovisar, inte studien för hur länge sedan avlivningarna ägde rum.

I studien av Martin *et al.* (2004), likt denna, är enkätfrågorna standardiserade med redan givna svarsalternativ, vilket ger ett litet utrymme för nya fynd eller aspekter kring ämnet. Dock har föreliggande studie, tack vare de 678 kommentarerna, möjliggjort sådana iakttagelser. En del svarsalternativ i den här enkätstudien, t.ex. ”lugn” och ”rädd” i frågan som rörde vilka känslor de hade upplevt i samband med avlivningen, hade inte återfunnits i tidigare studier. Dessa ”nya” svarsalternativ var därför delvis ett försök till nytänkande i ämnet, d.v.s., finns det mer än vad klinisk erfarenhet och tidigare forskning hittills har visat? Adams *et al.* (1999) skapade också, tack vare intervjuerna i studien, en möjlighet att finna nya perspektiv. Djurägarna kontaktades dessutom en dag till två veckor efter att avlivningen hade ägt rum men involverade och andra sidan djurägare vars djur också avlidit av annan orsak än just avlivning. I studien av Martin *et al.* (2004) hade samtliga djur avlivats.

Bristen på studier gjorde att andra typer av vetenskapliga referenser såsom litteraturöversikter och böcker inkluderades. Anmärkningsvärt är att litteraturöversikterna i många fall refererar till andra litteraturöversikter eller böcker och i en del fall baseras fakta på forskarens kliniska erfarenhet. Samtliga referenser har dock kritiskt granskats och övervägts. De böcker som har använts i bakgrunden (Lagoni, 1994; Fyhr, 2003; Holm, 2009) har ansetts vara tillämpbara, delvis eftersom dessa författare till stor utsträckning återfinns och citeras i tidigare litteratur och dels för att de ansågs relevanta för ämnet då denna uppsats rör mötet mellan människor. Dessutom refererar dessa i sin tur till relevant forskning i antingen löpande text eller i slutkapitel.

5.2 Resultatdiskussion

5.2.1 Känslor

I likhet med flera andra (Gerwolls & Labott, 1994; Adams *et al.*, 1999, 2000; Planchon *et al.*, 2002) pekar även den här studien på att djurägare upplever många olika känslor i samband med förlusten av ett djur. Till skillnad från de ovan nämnda begränsar sig denna studie endast till avlivning, eftersom det är dessa känslor vi behöver känna till och kunna bemöta, och medan detta kan försvåra en jämförelse så pekar resultatet från Planchon *et al.* (2002) på att djurägare som valt att avliva sina djur inte uppvisade signifikant färre symtom på sorg. I studien av Adams *et al.* (2000) hade 87 % av djuren avlivats, så även här bör resultaten vara relevanta att jämföra med. Däremot är det här värt att ta upp att djurägares känslor tycks påverkas av om djuret avlivats eller inte. Adams *et al.* (2000) fann att skuld-känslor och tvekan kring beslutet att avliva var vanliga, men att de negativa känslorna generellt sett var mindre allvarliga i jämförelse med de känslor som sågs hos djurägare vars djur avled av annan orsak. Detta stöds av Planchon *et al.* (2002) vars respondenter efter avlivningen uppvisade symtom på sorg men under signifikant kortare tid, dock när det gällde avlivning av hund men inte katt.

I den här studien var det *ledsen*, *förtvivlad*, *accepterande* och *lugn* som hörde till de vanligaste känslorna bland respondenterna i samband med avlivningen. Till skillnad från *ledsen*, *förtvivlad* och *accepterande* har känslan *lugn* inte återfunnits i tidigare studier vilket, med tanke på att den förekommit i så stor utsträckning här, tyder på att denna känsla möjligen har ägnats för lite uppmärksamhet i tidigare forskning eller att den här studien, som nämnt ovan, har haft ett annat fokus jämfört med andra. Även om orsakerna till att djurägare väljer att avliva sina djur varierar, kan känslan *lugn* eventuellt tänkas vara förknippad med att beslutet är taget och att djuret tack vare det slipper fortsatt lidande. Även om den direkta orsaken till känslan inte kan utläsas här får det ändå ses som positivt att så många respondenter kände sig lugna i samband med avlivningen.

Ett viktigt resultat som författaren också vill lyfta är att det i föreliggande studie förekom respondenter som hade känt sig *deprimerade*, vilket kan liknas vid tidigare resultat i studien av Planchon *et al.* (2002). Depression kan vara ett tecken på att sorgen är mycket svår och personer med sådana symptom, menar Fyhr (2003), kan behöva vidare professionellt stöd och därför anser författaren att detta bör få mer uppmärksamhet i framtida studier.

Studien antyder att *de flesta djurägare anser att personalen kan bemöta de känslor de visar*. Medan detta resultat är glädjande skulle det ur en företagslednings perspektiv emellertid kunna vara mindre tillfredställande om 36 % av kunderna säger sig inte vara helt nöjda med hur deras känslor bemöttes. Här finns enligt författaren med andra ord utrymme för förbättring. Delvis med tanke på att den tidigare forskningen har pekat på att personalens bemötande kan influera djurägarens känslor och påverka sorgearbetet, såväl positivt som negativt (Adams *et al.*, 2000).

5.2.2 Bemötande

När frågan hur djurägarna anser att de blev bemötta utav personalen ska undersökas går det att se den utifrån två perspektiv. Dels kan frågan avse hur nöjda djurägarna är med

bemötandet och dels kan den handla om vilka uttryck det tagit sig. Utifrån det senare perspektivet upplevde respondenterna att de vanligaste bland personalens uppträdanden var *lugn, professionell* och därefter *tog sig tid*.

Vid en jämförelse mellan vilka uppträdanden som upplevts av flest respondenter och vilka egenskaper som respondenterna värdesatte högst för att känna sig väl bemötta, är en positiv aspekt att *lugn, professionalitet* och *tar sig tillräckligt tid* också rankats bland de högst värdesatta. *Respektfullhet* var rankat som den näst högst värdesatta egenskapen, men tyvärr ansåg 7 % av respondenterna att uppträdandet varit *respektlöst*. Det föreligger alltså en viss överensstämmelse mellan de uppträdanden som flest respondenter upplevt och de egenskaper som flest rankat bland de tre högst värdesatta. Trots detta är det anmärkningsvärt att de positiva uppträdandena endast upplevts av 36-78 %, exempelvis "trygghetsingivande" som upplevdes av 38 %.

Att samtliga egenskaper ansågs vara av stor vikt för att respondenterna skulle känna sig väl bemötta indikerar att djurägare efterfrågar en bred kommunikativ kompetens hos personalen.

Lagoni *et al.* (1994) förespråkar att personalen vid en avlivning inte bara uppmärksammar djurägaren utan också djuret, något som föreliggande studie också antyder efterfrågas av djurägare.

Ur nöjdhetsperspektivet kan det sägas att även om rutiner skiljer sig från klinik till klinik och att det utifrån den här studien inte går att veta vem de först möttes av vid ankomsten till kliniken (t.ex. receptionist, djursjukskötare eller veterinär), är det ändå glädjande att se att majoriteten av respondenterna ansåg att de blev bemötta mycket bra av personalen. Klinisk erfarenhet och tidigare forskning har nämligen visat och tagit upp vikten av att all klinikpersonal kan bemöta djurägare vid avlivning (Lagoni *et al.*, 1994; Martin *et al.*, 2004). Om det första intrycket kan anses vara extra viktigt i mötet mellan människor bör kanske denna fas ändå ägnas särskilt mycket energi, speciellt eftersom det i det första skedet också, även för den mest lyhörda personalen, saknas information om djurägarens individuella sinnesstämning och behov. Det generella bemötandet, som att le emot kunden eller hälsa på och berömma djuret inför djurägaren behöver inte alltid vara lämpligt.

När vi sedan ser till respondenternas helhetsintryck är det även här mycket glädjande att se att *majoriteten anser bemötandet vara mycket bra*. Det är också slående att resultatet i stor utsträckning liknar upplevelsen vid ankomst. Bedömning av orsaken till detta, och huruvida respondenterna i väldigt liten grad ändrar uppfattning under besöket eller inte, har inte kunnat göras p.g.a. studiens begränsade omfattning, då det med andra ord hade krävts en statistisk analys av data.

Studien antyder att *de flesta djurägare tack vare personalens bemötande känner trygghet* inför avlivning. Som tidigare beskrivits är trygghet särskilt viktigt i bemötandet gentemot människor i sorg (Fyhr, 2003) och Carson (2007) beskriver dessutom trygghet som ett grundläggande mänskligt behov som behöver tillgodoses för att djurägare ska känna sig fria att uttrycka sina känslor och rädslor förknippat med besöket. Att kunna göra det är en viktig komponent i sorgearbetet, så att *de flesta upplevde att personalens bemötande hade påverkat deras sorgearbete positivt* kanske delvis skulle kunna bero på att personalen enligt djurägarna lyckats så väl i att inge trygghet. Men det är också anmärkningsvärt att relativt många (ca 1/7) ansåg att sorgearbetet hade påverkats negativt. Om vi dessutom ser till de djurägare som ansåg att bemötandet inte hade påverkat deras sorgearbete, är det

hela 2/5 som har gått miste om den hjälp de skulle kunnat få. Detta bl.a., är något som enligt författaren bör tas upp och understrykas under utbildningen, hur stor påverkan har vi egentligen och vad kan vi göra för att underlätta deras sorgearbete?

Vidare, angående trygghet, menar Carson (2007) att det kan lugna såväl djurägare som deras djur. Författaren anser därför att skapa trygghet bör prioriteras då bemötandet gentemot djurägaren faktiskt också handlar om djuromvårdnad. Trygghet kan t.ex. ges genom att se till att platsen är ostörd och att personen också försäkras om att ingen kommer störa. Det innebär t.ex. också enligt Fyhr (2003) att inte svara i telefon i samband med mötet. Vidare beskriver hon att trygghetskänslan kan ökas genom att se till att personen är väl förberedd på de praktiska omständigheterna. En yrkesperson som visar goda kunskaper inom sitt område ger trygghet. Likaså inger den mindre kunniga trygghet om den i de fall kunskapen eller erfarenheten inte är tillräcklig medger detta (Fyhr, 2003).

I och med att studien antyder att majoriteten av djurägarna anser att bemötandet vid ankomst och som helhet är mycket bra, att bemötandet får dem att känna trygghet inför avlivningen, att sorgearbetet hos de flesta påverkas positivt av bemötandet och att egenskaper som efterfrågas hos personalen oftast överensstämmer med det uppträdande som upplevts, kan frågeställningen gällande upplevelsen av personalens bemötande här anses vara besvarad.

I ”*Vägledning för dig som arbetar inom djurhälsopersonalen*” skrivs det att ”avlivning [bör] delegeras med stor restriktion och bara till personer i djurhälsopersonalen som bedöms vara personligt lämpade att hantera situationen, utöver reellt kunniga” (Jordbruksverket, 2011, s.11). Delegeringen gäller dock enbart själva avlivningsmomentet och det framgår inte av vägledningen om rådet att avlivning bör delegeras med stor restriktion också innefattar momenten runt omkring avlivningen. Författaren är ense med detta resonemang men anser att det inte enbart bör tas i beaktande vid delegering mellan veterinär och djurhälsopersonal utan innefatta all personal som på något sätt assisterar eller har ansvar under en avlivning samt att rådet bör gälla hela proceduren. Med detta menas att kliniken, med omsorg om både djurägare och personal, inte bör låta oerfaren personal, eller personal som inte känner sig bekväm med att bemöta djurägare vid avlivning, ställas inför denna känsliga situation.

Med bemötande i allmänhet gäller att det bör vara individanpassat, vilket även Adams *et al.* (2000) beskriver. Sorgen, och därmed även behoven, skiljer sig t.ex. mellan barn och äldre (Lagoni *et al.*, 1994) och män och kvinnor (Lagoni *et al.*, 1994, Adams *et al.*, 2000), vilket gör bemötandet till en utmaning. Med andra ord är det inte lätt att bemöta människor i sorg och denna problematik tycker författaren att Fyhr (2003) ger en utmärkt bild av när hon skriver:

”Eftersom sorgen, trots de tydliga generella dragen, också är unik och individuell för varje person, kan man praktiskt aldrig veta, enbart utifrån utbildning och erfarenhet, vad en viss unik sörjande person behöver i ett speciellt ögonblick – inte ens om man känner personen väl.”

Fyhr (2003), s.116

5.2.3 Stöd

Lagoni *et al.* (1994) menar att service bortom den medicinska behandlingen vid en avlivning kan och är viktig att ges genom att erbjuda stöd till djurägaren kring avlivningen. Mot bakgrund av detta är det anmärkningsvärt att 76 % av respondenterna inte hade erbjudits något stöd av kliniken efter avlivningen, vilket är ett resultat som förvånar författaren. I samband med den här frågan gavs dock inga alternativ på vad stöd i det här sammanhanget kan innebära. Det är därför möjligt att resultatet hade sett annorlunda ut om respondenterna hade fått exempel och en närmare förklaring.

Precis som Pilgram (2010) noterade, anser även författaren att personalen på en djurklinik kan vara en utmärkt källa till och förmedlare av stöd, eftersom många djurägare, som tidigare nämnts, kan uppleva det svårt att veta vart de annars kan vända sig. Den här studien visar dessutom att *det finns ett behov bland djurägare att kliniker erbjuder stöd efter avlivningen.*

Studien kan betraktas ge förslag på vilka typer av stöd som djurägare efterfrågar (Figur 5) där *information om att mista sitt djur, samtal med sköterska/veterinär direkt efter avlivningen samt telefonsamtal från sköterska/veterinär efter några dagar* var de mest önskade. De olika typerna av stöd som studien har tagit upp anser författaren bör vara realistiska och relativt enkla medel för kliniker att erbjuda djurägare stöd på. Lagoni *et al.* (1994) föreslår att information om att mista sitt djur kan ges genom exempelvis böcker. Kliniker skulle kunna hänvisa till lämpliga böcker eller sälja dessa i receptionen. Med tanke på att många djurägare upplever det som besvärande att ledsen vistas i väntrummet skulle ett alternativt också vara att inne på rummet informera om att böcker finns att köpa så att de inte behöver gå via receptionen. Likaså skulle broschyrer och informationsblad kunna ges inne på rummet i samband med avlivningen, om så önskas. Medan dessa inte skulle kräva en större insats, torde samtal och telefonsamtal efter avlivningen vara svårare att erbjuda på grund av exempelvis tidsbrist. Detta skulle dock till viss del kunna lösas genom att boka in dessa besök på en lugnare del av dagen eller också ge avlivningar en längre besökstid än ett vanligt besök.

Det finns naturligtvis andra exempel på stöd som också skulle kunna vara till nytta för djurägare. En intressant observation var att en respondent nämnde *stödgrupp*, trots att detta inte fanns som svarsalternativ i enkäten. Dunn *et al.* (2005) utvärderade arbetet med en stödgrupp i Philadelphia, USA och fann att en stödgrupp kan vara ett utmärkt sätt för djurägare att få uttrycka sina känslor och funderingar kring förlusten på. Dessutom kan de bearbeta sorgen tillsammans med andra djurägare som har förståelsen och befinner sig i samma situation. Utvärderingen visade också att det var djurägarna som upplevde ledsamhet och depression som oftast sökte sig till stödgruppen. Med tanke på att *ledsen* var den vanligaste upplevda känslan och att *depression* förekom i den här studien, finns här en anledning att misstänka att en stödgrupp skulle kunna vara efterfrågat av många fler djurägare i Sverige, vilket är något som vore intressant att undersöka vidare. Utvärderingen av Dunn *et al.* (2005) är dock gjord av enbart en stödgrupp, inga enkäter eller intervjuer genomfördes för att undersöka deltagarnas uppfattning och författarna var själva involverade i arbetet med gruppen, vilket gör att författaren till viss del ifrågasätter artikelns reliabilitet. Vetenskapliga studier som riktar uppmärksamhet mot deltagarnas uppfattning om huruvida en stödgrupp har hjälpt dem eller inte bör därför utföras.

Vad som inte får glömmas är att djursjukskötare och veterinärer dock inte är utbildade psykologer (Lagoni *et al.*, 1994) och som Fyhr (2003) beskrev det så kan rådgivning utanför yrkesprofessionen göra mer skada än nytta om den inte ges på rätt sätt i mötet med sörjande. Författaren är därför av samma åsikt som Dunn *et al.*, (2005) och Sharkin & Knox (2003), som båda menar att psykologer och personalen på en klinik skulle kunna dra nytta av ett samarbete, både när det gäller att anordna en stödgrupp och att utbilda personalen i hur sörjande djurägare bör bemötas.

Trots att fokus i den här studien har legat på djurägarens upplevelser vill författaren ändå belysa problematiken med att även personalen påverkas av att utföra avlivningar. Även om det behövs fler studier inom ämnet, så pekar en australiensisk studie (Black *et al.*, 2011) på att risken för utbrändhet bland djursjukskötare ökar med antalet assisterade eller genomförda avlivningar och att stöd från kollegor hade en positiv effekt på den yrkesrelaterade stressen. Författarens uppfattning är att merparten av djurhälsopersonalen väljer sitt yrke utifrån viljan att ge omvårdnad till och hjälpa sjuka djur, vilket i många fall kan tänkas stå i konflikt med den del av yrkesrollen där avlivning ingår. Djurhälsopersonalens hälsa skulle alltså kunna ses som ytterligare ett argument för att skapa ett samarbete mellan kliniker och psykologer.

Att tänka på vid en diskussion kring införande av mer och fler typer av stöd är att det kräver ytterligare tid och resurser från klinikerna, något som kan bli en bromskloss för utvecklingen inom det här området. För att realistiskt kunna lösa dessa frågor krävs därför att diskussionen utvidgas till att även inkludera hur klinikerna både praktiskt och ekonomiskt ska kunna erbjuda sådan service.

5.2.4 Kommentarer

Att resultatet av enkäten innehöll totalt 678 kommentarer var något som till viss del förvånade författaren. Att så många valde att utförligt beskriva sina upplevelser, oavsett om de var av positiv eller negativ karaktär, pekar på hur engagerade djurägare är i frågan och vilken betydelse bemötandet har för dem. Så stor betydelse att en del kan tänka sig att söka sig till en annan klinik om bemötandet har upplevts som dåligt. Betydelsen av bemötandet blev särskilt tydligt i kommentarer såsom:

”Ett fint, bra och värdigt bemötande är AO för både hunden och ägaren i denna svåra situation /.../ Man skall tänka på att djuret för de allra flesta av oss väcker samma sorts känslor som när en människa går bort. Ibland kanske till och med starkare”

”Helheten är jätteviktig, från första telefonsamtalet tills att ägaren lämnat kliniken”.

Kommentarerna indikerar också att upplevelsorna och åsikterna gällande bemötandet till stor del varierar mellan respondenterna, vilket också belyser problematiken med att alla är olika, uppfattar situationer olika, reagerar olika och att bemötandet i samband med avlivning därmed är en svår del av djursjukskötaryrket. Ett sådant exempel är att en respondent upplevde ett leende som negativt medan en annan i stunden för avlivning hade kunnat skratta tillsammans med personalen.

Anmärkningsvärt många respondenter valde också att ta upp klinikernas rutiner (t.ex. separat ingång och hemtrevlig inredning) vilket tyder på att rutinerna också spelar en stor roll i djurägarnas upplevelser, något som även tidigare forskning har visat (Adams *et al.*, 1999, 2000; Martin *et al.*, 2004). En specifik rutin och service som många av respondenterna saknade och efterfrågade var möjligheten att få avliva i hemmet. Den sterila sjukhusmiljön uppfattades av en del respondenter som obehaglig, vilket torde kunna vara en av anledningarna till varför en avlivning i den väl igenkända hemmiljön efterfrågas. I studien av Martin *et al.* (2004), där djurägarnas svar inte skiljde sig signifikant från hela urvalets, svarade 50 % av samtliga respondenter att de instämde eller instämde starkt med påståendet att en avlivning som sker i hemmet är lättare att hantera än på en djurklinik.

En ytterligare kommentar som särskilt väckte författarens intresse gällde ”att få en kram” av personalen. Denna studie undersökte inte uttryckligen hur personalen bemötte djurägare genom icke verbal kommunikation, men kommentaren indikerar att sådan kommunikation således också har betydelse. I och med det väcks frågan; är det okej med en kram enligt djurägare generellt sett? Den icke verbala kommunikationen är till stor del omedveten och står för ca 80 % av all kommunikation vid möten mellan människor (Carson, 2007), vilket gör att personalens bemötande genom icke verbal kommunikation i samband med avlivning således också vore intressant att undersöka närmare.

5.2.5 Uppslag till vidare studier

Tidigare har författaren gett förslag till vidare studier när det gäller förekomsten av depression bland djurägare samt huruvida stödgrupp kan tänkas vara efterfrågat av fler djurägare. Tack vare att det här området är relativt utforskat gör det till ett ämne tacksamt för upplägg av vidare studier, varpå fler ges här.

Utifrån denna studies resultat vore det intressant att i framtiden studera mer specifikt vad för typ av bemötande och vilka rutiner som av djurägare förknippas med ett bra bemötande i samband med avlivning.

Vidare studier bör också undersöka bemötandet vid avlivning ur djurhälsopersonalens perspektiv. Studierna skulle kunna syfta till att identifiera vad i bemötandet personalen anser innebär en utmaning samt vilka åsikterna är kring utbildning i ämnet, och på så sätt belysa specifika problemområden. Med sådan ökad kännedom är det därifrån lättare att veta vad som behöver inkluderas och vad som är relevant att inkludera i såväl djursjukskötartutbildningen som veterinärutbildningen, samt vad som behöver tas upp och ge vidareutbildning i på arbetsplatserna.

Om vi tar det ännu ett steg längre är det också väsentligt och intressant att titta närmare på bemötandet och hanteringen av proceduren i samband med att barn närvarar vid avlivningen.

Här kan också nämnas att det naturligtvis också vore fördelaktigt att göra liknande studier som denna, med viss anpassning, på den enskilda arbetsplatsen för att utvärdera upplevelser och behov av stöd bland kunderna. Liknande studier bör också göras på hästägare och hästkliniker.

6. Slutsatser

Det råder inget tvivel om att avlivning i stor utsträckning engagerar djurägare och att personalens bemötande, såväl som smådjursklinikernas rutiner, är något som har stor betydelse för djurägarnas upplevelser i samband med avlivning.

Studien visar att de känslor som djurägare upplever vid en avlivning varierar mellan djurägare och antyder samtidigt att dessa kan bemötas utav personalen. Bemötande gör att de flesta kan känna trygghet inför avlivningen och att sorgearbetet i de flesta fall påverkas positivt. Personalens uppträdande stämde också relativt bra överens med vilka egenskaper djurägare efterfrågar i ett bemötande i samband med avlivning. Studien antyder även att bemötandet, både vid ankomst till kliniken och som helhet, är mycket bra. Enligt djurägarna erbjuds dock inte de flesta något stöd av klinikerna efter avlivningen, trots att studien visar att det finns ett sådant behov.

Även om detta generellt sett får anses vara ett bra resultat, pekar ändå studien på att det förekommer brister i sammanhanget. Författaren menar därför att vidare studier inom ämnet bör genomföras för att kartlägga dessa samt att kommunikation, specifikt i samband med avlivning, i större utsträckning bör inkluderas i djursjukskötprogrammens kursplaner.

Kommunikation och samspel mellan personal och djurägare är en vital del i djuromvårdnad då den mynnar ut och resulterar i vad som kan betraktas vara bäst för patienten. Föreliggande studie kan ses som ett betydelsefullt bidrag till god djuromvårdnad då den gett en insikt i djurägares känslor och upplevelser av personalens bemötande och stöd i samband med avlivning. Författarens förhoppning är att denna insikt inte bara leder till vidare utbildning och studier utan också att en mer omfattande diskussion inleds på såväl djursjukskötprogrammet som veterinärprogrammet för att belysa vikten av bemötandet. Författaren hoppas också att den här uppsatsen kan inspirera yrkesverksamma inom djursjukvården till att lyfta ämnet på den enskilda arbetsplatsen.

Vidare studier, diskussioner och utbildning i ämnet skulle föra problematik och brister till ytan samt ge en ökad medvetenhet och kunskap inom ämnet. Detta i sin tur, kan vara ett steg mot en ännu bättre omvårdnad av såväl klinikens personal som djuret och djurägaren.

9. Tack

Jag vill först och främst passa på att rikta ett alldeles särskilt stort tack till *alla djurägare* som tagit sig tid att svara på enkäten och som därmed gjorde denna studie möjlig. Tack för det enorma engagemang ni visat och för att ni, genom att ni låtit mig ta del av era personliga upplevelser, har berikat mig med oerhört värdefulla kunskaper och insikter som jag kommer bära med mig i min yrkesroll.

Stort tack också till *aktivhund.se*, *skk.se*, *sveland.se*, *zoonen.se* och *lantmannen.com* som möjliggjorde enkätens distribuering.

Jag vill också tacka min handledare *Maria Andersson* för ett oförglömligt stöd i den här processen. Med din positiva och ”ingenting är omöjligt”- inställning, fick du mig att se med en klarare blick.

Irina Nyberg för din hjälp med det tekniska kring distributionen av enkäten.

Grupp C för era kloka tips, råd och tankar.

Jag vill också uppmärksamma och rikta ett varmt tack till mina *vänner* och min *familj* som ställt upp och stöttat i både mot- och medvind. Ni är ovärderliga!

Ett speciellt tack till;

Malin Ranbäck, min ”kritiska vän”, för din konstruktiva kritik och för att du lyckades få mig att behålla fötterna på jorden och kämpa vidare!

Mattias Spångmyr, för ditt oändliga tålamod och din fantastiska förmåga att få mig att lyfta blicken och tänka nytt. Tack för att du hela tiden såg, och ser, möjligheterna!

Mamma, för ditt gränslösa engagemang och för *allt* du ordnat med under arbetet med uppsatsen. Tack för din förståelse, uppmuntran, positivitet och för att du är du!

Till min fantastiska och för evigt saknade *morfar*, min hjälte, som alltid trodde på mig. Du hade så rätt, igen!

7. Referenser

- Adams C., Bonett B. N., Meek A. H., 1999. Owner response to companion animal death: development of a theory and practical implications. *The Canadian Veterinary Journal*, Vol. 40, Nr. 1 Sid. 33-39
- Adams C., Bonett B. N., Meek A. H., 2000. Predictors of owner response to companion animal death in 177 clients from 14 practices in Ontario. *Journal of American Veterinary Medical Association*, Vol. 217, Nr. 9, Sid. 1303-1309
- Allen K., Blaschovich J., Mendes B. W., 2002. Cardiovascular Reactivity and the Presence of Pets, Friends, and Spouses: The Truth About Cats and Dogs. *Psychosomatic Medicine*, Vol. 64, Nr. 5, Sid. 727-739
- Black A. F., Winefield H. R., Chur-Hansen A., 2011. Occupational Stress in Veterinary Nurses: Roles of the Work Environment and Own Companion Animal. *Anthrozöös*. Vol. 24, Nr. 2, Sid. 191-202
- Carson C. A., 2007. Nonverbal Communication in Veterinary Practice. *Veterinary Clinics Small Animal Practice*. Vol. 37, Nr. 1, Sid. 49-63
- Chur-Hansen A., 2010 Grief and bereavement issues and the loss of companion animal: People living with a companion animal, owners of livestock, and animal support workers. *Clinical Psychologist*, Vol. 14, Nr. 1, Sid. 14-21
- Dunn K. L., Mehler S. J., Greenberg H. S., 2005. Social Work with a Pet Loss Support Group in a University Veterinary Hospital. *Social Work in Health Care*. Vol. 41, Nr. 2, Sid. 59-70
- Edney E. T., 1992. Client Grief and the Art of Euthanasia. I: the Proceedings of the North American Veterinary Conference, Orlando, Florida, January 11-16, 1992, pp. 217-221. [Refererad genom; Lagoni L., Butler C., Hetts S. 1994. *The Human-Animal Bond and Grief*. Philadelphia. W.B. Saunders Company]
- Ejlertsson G., 2005. *Enkäten i praktiken – En handbok i enkätmetodik*. Lund, studentlitteratur.
- Fyhr G., 2003. *Hur man möter människor i sorg*. Stockholm, Natur och Kultur.
- Gerwolls K. M. & Labott M. S., 1994. Adjustment to the death of a companion animal. *Anthrozöös*. Vol. 7, Nr. 3, Sid. 172-187
- Gosse G. H., & Barnes M. J., 1994. Human grief resulting from the death of a pet. *Anthrozöös*. Vol. 7, Nr. 2, Sid. 103–112.
- Hart L. A., Hart L. B., Mader B., 1990. Humane euthanasia and companion animal death: Caring for the animal, the client, and the veterinarian. *Journal of American Veterinary Medical Association*, Vol. 197, Nr. 10, Sid. 1292-1299
- Helgée A., 2009. *Avlivning av smådjur på klinik*. Studentarbete 243, Inst. för husdjurens miljö och hälsa, Sveriges Lantbruksuniversitet, Skara
- Holm U., 2009. *Det räcker inte att vara snäll – Om empati och professionellt bemötande i människovårdande yrken*. Stockholm, Natur och Kultur.
- Jordbruksverket., 2011. *Vägledning för dig som arbetar inom Djurhälsopersonalen*. Sid.11 http://www2.jordbruksverket.se/webdav/files/SJV/trycksaker/Pdf_ovrigt/ovr210.pdf [Använd 03-05-13]
- Lagoni L., Butler C., Hetts S., 1994. *The Human-Animal Bond and Grief*. Philadelphia. W.B. Saunders Company

- Leary S., Underwood W., Anthony R., Cartner S., Corey D., Grandin T., Greenacre C., Gwaltney-Brant S., McCrackin M. A., Meyer R., Miller D., Shearer J., Yanong R., 2013. *AVMA Guidelines for the Euthanasia of Animals: 2013 Edition*. Version 2013.0.1. American Veterinary Medical Association.
<https://www.avma.org/KB/Policies/Pages/Euthanasia-Guidelines.aspx>
 [Använd: 15-02-13]
- Martin F., Ruby K. L., Deking T. M., & Taunton A. E., 2004 Factors associated with client, staff, and student satisfaction regarding small animal euthanasia procedures at a veterinary teaching hospital. *Journal of American Veterinary Medical Association*, Vol. 224, Nr. 11, Sid. 1774-1779
- Pilgram M. D., 2010. Communicating Social Support to Grieving Clients: The Veterinarians' View. *Death Studies*. Vol. 34, Nr. 8, Sid. 699-714
- Planchon L. A., Templer D. I., Stokes S. K. J., 2002. Death of a Companion Cat or Dog and Human Bereavement: Psychosocial Variables. *Society & Animals*, Vol. 10, Nr. 1, Sid. 93-105
- Sharkin B. S. & Knox D., 2003. Pet Loss: Issues and Implications for the Psychologist. *Professional Psychology: Research and Practice*, Vol. 34, Nr. 4, Sid. 414-421
- Shaw J. & Lagoni L., 2007. End-of-life Communication in Veterinary Medicine: Delivering Bad News and Euthanasia Decision Making. *Veterinary Clinics Small Animal Practice*. Vol. 37, Nr. 1, Sid. 95-108
- Sveriges Lantbruksuniversitet., 2013. *Ämnen och huvudområden vid SLU*.
http://slunik.slu.se/kursfiler/EX0702/30019.1213/Beskrivning_av_huvudamnen_vid_SLU_2013.pdf [Använd 05-02-13]
- Toray T., 2004. The Human-Animal Bond and Loss: Providing Support for grieving Clients. *Journal of Mental Health Counseling*, Vol. 26, Nr. 3, Sid. 244-259
- Walsh F., 2009. Human-Animal Bonds I: The Relational Significance of Companion Animals. *Family Process*. Vol. 48, Nr. 4, Sid. 462-480

8. Populärvetenskaplig sammanfattning

”Helheten är jätteviktig, från första telefonsamtalet tills att ägaren lämnat kliniken”.

*D*etta är ord från en djurägare som år 2012

deltog i en studie vid Sveriges Lantbruksuniversitet (SLU) som en del av en kandidatexamen i djuromvårdnad.

Studien syftade till att med avseende på djurägarnas känslor, personalens bemötande samt stöd, få en insikt i svenska djurägares upplevelser i samband med avlivning på smådjursklinik. Studien genomfördes med hjälp av en webbaserad enkät som distribuerades via olika hemsidor och forum. Totalt deltog 442 djurägare.

Författaren, en universitetsstudent vid Djursjukskötprogrammet i Skara, motiverades till studiens inriktning av bl.a. personligt intresse och engagemang för ämnet samt uppfattningen om att många yrkesverksamma inom djursjukvården upplever att det är svårt att bemöta djurägare i samband med avlivning.

Djuromvårdnad

Djuromvårdnad är ett nytt och unikt vetenskapligt ämne som går sida vid sida med veterinärmedicin och husdjursvetenskap. Tyngdpunkten ligger på att ge djuromvårdnad i samband med sjukdomstillstånd, men djuromvårdnad handlar också till stor del om kommunikation och pedagogik, där samspelet mellan djursjukskötaren och djurägaren är ett särskilt viktigt fokus.

Avlivning

Synen på avlivning har sedan 1970- och 1980-talet förändrats. Förr var avlivning något som veterinär och djurägare sällan pratade om. Djurägaren utslöts till stor del och det var inte sällan som djurägaren till och med förbjöds närvara. På det viset skulle båda parter inte behöva hantera de negativa känslor som följde, men i själva verket ledde det till att sorgen förblev obearbetad. Idag finns en större förståelse för bandet mellan människa och djur och en ansevärdare medvetenhet om hur avlivning påverkar djurägaren, personalen, relationen mellan dessa och vilken betydelse det har för klinikens framgång. Idag betraktas avlivning snarare som en gåva, en procedur som många forskare idag anser bör involvera djurägaren och sorgen uppmärksammas.

När bandet bryts

Sällskapsdjur har fått en allt större betydelse i människans liv och det är inte sällan som de betraktas vara en familjemedlem, en allra bästa vän eller till och med ett surrogatbarn. Förutsatt att djuret är väl omhändertaget har djur beskrivits kunna ge bl.a. glädje, lojalitet, stöd och villkorslös kärlek. Forskning har också visat att djurs närvaro kan ha positiva effekter både psykiskt och fysiskt, t.ex. ökat självförtroende, dämpad ångest, depression, ensamhet och sänkt blodtryck. Dessa relationer skapar starka band och bandet till sitt djur har sagts kunna vara bland det viktigaste i en människas liv.

Hur starkt bandet varit till ett djur har i studier visat sig vara signifikant för hur stor sorg djurägaren upplever när det bryts och förlusten har beskrivits kunna upplevas som överväldigande. Faktum är att sorgen vid förlust av ett djur kan liknas vid den sorg som uppstår i samband med en förlust av en nära anhörig.

Sorgearbetet och hur den uttrycker sig är unikt för individen och bland djurägare har känslor såsom olika grader av ledsamhet, ilska, lättnad, depression, skuld och förtvivlan setts. Tack vare att många djurägare upplever att samhället inte ser förlusten av ett djur som en förlust värdig att sörja, förekommer också känslor av skam över att sorgen uttrycks. Chock, förnekelse och acceptans hör också till typiska inslag i sorgearbetet.

Den som utför en avlivning med en djurägare närvarande befinner sig i en unik situation eftersom denne blir vittne till något som inte ens de flesta som arbetar inom humanvården är med om, nämligen den planerade döden av en familjemedlem. Detta gör att personalen också blir vittne till djurägarens känslor. Forskare menar därför att kunskap om djurägarens känslor och reaktioner kring förlusten ökar medvetenheten och kan vidare underlätta för personalen att bemöta dessa.

Bemötande och stöd

I mötet mellan professionella och klienter kan den professionella betraktas som hjälparen medan klienten befinner sig i en beroendeposition. För att denna maktfördelning ska kunna jämnas ut bör hjälparen inta en professionell hållning. Med det menas att hela tiden sträva efter att agera efter vad som hjälper klienten och således inte låta sina egna behov få övertag. Grundläggande i bemötandet gentemot klienter är också empati och respekt, dvs. att kunna förstå och sätta sig in i en annan persons psykiska tillstånd och att genom respekt visa att klientens värde inte går att gradera. Ett respektlöst bemötande kan skada relationen mellan den professionella och klienten.

En viktig byggsten i den sörjandes grund för trygghet, i det här fallet ett husdjur, saknas efter förlusten. Därför är det särskilt viktigt att i bemötandet gentemot den sörjande få den denne att känna sig trygg. Dessutom är trygghet ett grundläggande mänskligt behov som behöver tillgodoses för att djurägare ska känna sig fria att uttrycka sina känslor och rädslor förknippat med besöket.

Vid en avlivning möter personalen förutom patienten också djurägare, alla med olika behov. Att därför erbjuda djurägaren hjälp och stöd är att erbjuda service bortom den medicinska behandlingen av patienten, något som är mycket viktigt före, under och efter en avlivning. Tidigare forskning har antytt att sådant stöd är något som djurägare efterfrågar av kliniker. I och med att sorgen vid förlusten av ett djur inte alltid upplevs vara erkänd av samhället, kan också personalen på en djurklinik ha en viktig roll i att erbjuda stöd till djurägare. Rollen kan i sin tur delas in i att a) *utbilda* och b) *hänvisa*. Att utbilda handlar om att informera om hur proceduren kommer gå till, förse djurägaren med information om begravningsalternativ och om sorg vid förlust av ett djur, t.ex. genom att föreslå böcker som berör ämnet. Hänvisa handlar i sin tur om att, när behovet finns, hänvisa djurägaren till t.ex. en psykolog, som har specifik utbildning i att hantera människors sorg.

Bemötandet gentemot djurägare i samband med avlivning har stor betydelse, bl.a. eftersom personalens förmåga att bemöta djurägarens känslor har potential att såväl underlätta som förvärpa djurägarens sorgearbete, och här spelar all personal på en klinik (t.ex. djursjukskötare, veterinär och receptionist) en viktig roll.

Avlivningsproceduren är det typ av besök som är mest avgörande för huruvida relationen mellan djurägare och klinik förblir välbehållen eller inte. Klinisk erfarenhet visar nämligen att ett snedsteg är tillräckligt för att äventyra en djurägars upplevelse av hela proceduren. Trots att många forskare pekar på att personalens bemötande vid en avlivning har stor betydelse för djurägarens sorgearbete och upplevelser, är det till synes få som faktiskt specifikt har undersökt djurägars upplevelser och åsikter beträffande personalens bemötande i just detta sammanhang.

Resultat

I likhet med flera andra pekar även den här studien på att djurägare upplever många olika känslor i samband med förlusten av ett djur. I den här studien var det *ledsen*, *förtvivlad*, *accepterande* och *lugn* som hörde till de vanligaste. Ett viktigt resultat som författaren också vill lyfta här är att det i föreliggande studie förekom respondenter som hade upplevt *depression*. Depression kan vara ett tecken på att sorgen är svår, vilket kan vara en indikation på att personen behöver professionellt stöd. Förekomsten av depression bland

svenska djurägare som sörjer ett djur är något som författaren anser förtjänar mer uppmärksamhet i framtida studier.

Vidare antyder studien att de flesta djurägare anser att personalen kan bemöta de känslor de visar. Medan detta resultat är glädjande skulle det ur en företagslednings perspektiv emellertid kunna vara mindre tillfredställande om 36 % av kunderna säger sig inte vara helt nöjda med hur deras känslor bemöttes. Här finns enligt författaren med andra ord utrymme för förbättring.

Enligt respondenternas upplevelser av personalens uppträdanden var *lugn*, *professionell* och därefter *tog sig tid* de vanligaste. Vid en jämförelse mellan vilka uppträdanden som upplevts av flest respondenter och vilka egenskaper som respondenterna värdesatte högst för att känna sig väl bemötta, är en positiv aspekt att *lugn*, *professionalitet* och *tar sig tillräckligt tid* också rankats bland de högst värdesatta, med "respektfullhet" som näst högst. Det föreligger alltså en viss överensstämmelse mellan de uppträdanden som flest respondenter upplevt och de egenskaper som flest rankat bland de högst värdesatta. Många respondenter förtydligade dock genom kommentarer att samtliga egenskaper som fanns som svarsalternativ var viktiga, vilket något som i sig indikerar att djurägare efterfrågar en bred kommunikativ kompetens hos personalen.

Respondenterna ansåg att bemötandet vid ankomst hade varit mycket bra, vilket är glädjande att se eftersom klinisk erfarenhet och tidigare forskning har visat och tagit upp vikten av att all klinikpersonal kan bemöta djurägare vid avlivning, även om det utifrån den här studien inte går att avgöra vem de mötte först. Om det första intrycket kan anses vara extra viktigt i mötet mellan människor bör kanske denna fas ändå ägnas särskilt mycket energi, speciellt eftersom det i det första skedet också, även för den mest lyhörda personalen, saknas information om djurägarens individuella sinnesstämning och behov. Det generella bemötandet, som att le emot kunden eller hälsa på och berömma djuret inför djurägaren behöver inte alltid vara lämpligt.

Studien antyder också att de flesta djurägare tack vare personalens bemötande känner trygghet inför avlivningen, vilket är ett positivt resultat, delvis med tanke på att trygghet har så stor betydelse i bemötandet gentemot sörjande. De flesta ansåg också att bemötandet hade påverkat deras sorgearbete positivt.

I "Vägledning för dig som arbetar inom djurhälsopersonalen" skrivs det att "avlivning [bör] delegeras med stor restriktion och bara till personer i djurhälsopersonalen som bedöms vara personligt lämpade att hantera situationen, utöver reellt

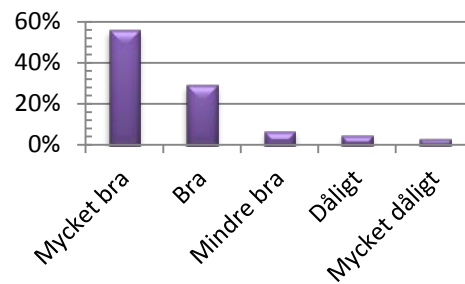
kunniga”. Delegeringen gäller dock enbart själva avlivningsmomentet och det framgår inte av vägledningen om rådet att avlivning bör delegeras med stor restriktion också innefattar momenten runt omkring avlivningen. Författaren är ense med detta resonemang men anser att det inte enbart bör tas i beaktande vid enbart delegering mellan veterinär och djurhälsopersonal utan innefatta all personal som på något sätt assisterar eller har ansvar under en avlivning samt att rådet bör gälla hela proceduren. Med detta menas att kliniken, med omsorg om både djurägare och personal, inte bör låta oerfaren personal, eller personal som inte känner sig bekväm med att bemöta djurägare vid avlivning, ställas inför denna känsliga situation.

Studien indikerar att det finns ett behov bland djurägare att kliniker erbjuder stöd efter avlivningen. Därför förvånades författaren av att 76 % av respondenterna inte hade erbjudits något stöd av kliniken efter avlivningen. De typer av stöd som efterfrågades mest var *information om att mista sitt djur, samtal med sköterska/veterinär direkt efter avlivningen samt telefonsamtal från sköterska/veterinär efter några dagar.*

Ytterligare en typ av stöd som nämndes utav en respondent var *stödgrupp*, trots att detta inte fanns som svarsalternativ i enkäten. En stödgrupp kan vara ett utmärkt sätt för djurägare att bearbeta sin sorg då denne får chansen att uttrycka sina känslor och funderingar bland andra som har förståelse och befinner sig i samma situation. Oftast är det de djurägare som upplever ledsamhet och depression som söker sig till en stödgrupp för djurägare i sorg. Med tanke på att *ledsen* var den vanligaste upplevda känslan och *depression* förekom i den här studien, finns här en anledning att misstänka att en stödgrupp skulle kunna vara efterfrågat av många fler djurägare i Sverige, vilket är något som vore intressant att undersöka vidare.

Majoriteten av respondenterna ansåg att bemötandet som helhet var mycket bra (**Figur 1**).

Att resultatet av enkäten innehöll totalt 678 kommentarer var något som till viss del förvånade författaren. Att så många valde att utförligt beskriva sina upplevelser, oavsett om de var av positiv eller negativ karaktär, pekar på hur engagerade djurägare är i frågan och vilken betydelse bemötandet har för dem. Kommentarererna indikerar bl.a. att upplevelserna och åsikterna gällande bemötandet till stor del varierade mellan respondenterna, och anmärkningsvärt många respondenter valde också att ta upp klinikernas rutiner. En specifik rutin som många av respondenterna saknade och efterfrågade var möjligheten att få avliva



Figur 1. Fördelningen av hur respondenterna tyckte att deras helhetsintryck utav personalens bemötande hade varit.

sitt djur i hemmet. Den sterila sjukhusmiljön beskrevs som obehaglig och många ansåg att hemmet var den bästa platsen för deras djur att spendera sin sista stund på. Därför var avlivning i hemmet en service som många ansåg att djursjukvården borde satsa på.

Även om detta överlag får anses vara ett bra resultat pekar ändå studien på att det förekommer brister. Vidare studier inom ämnet bör därför genomföras t.ex. för att undersöka vilka specifika rutiner och typer av bemötanden som av djurägare förknippas med ett bra bemötande men också bemötandet i samband med avlivning ur djurhälsopersonalens perspektiv.

Kommunikation och samspel mellan personal och djurägare är en vital del i djuromvårdnad då den mynnar ut och resulterar i vad som kan betraktas vara bäst för patienten. Den här studien har gett en insikt i djurägares känslor och upplevelser av personalens bemötande och stöd i samband med avlivning. Författarens förhoppning är att denna insikt inte bara leder till vidare utbildning och studier utan också att en mer omfattande diskussion inleds på såväl djursjukskötprogrammet som veterinärprogrammet för att belysa vikten av bemötandet i samband med avlivning. Författaren hoppas också att den här uppsatsen kan inspirera yrkesverksamma inom djursjukvården till att lyfta ämnet på den enskilda arbetsplatsen. Vidare studier, diskussioner och utbildning i ämnet skulle föra problematik och brister till ytan samt ge en ökad medvetenhet och kunskap inom ämnet. Detta i sin tur, kan vara ett steg mot en ännu bättre omvårdnad av såväl klinikens personal som djuret och djurägaren.

Att personalens bemötande har stor betydelse i samband med avlivning råder det inget tvivel om. Detta framgår särskilt ur nedanstående kommentar från en av djurägarna som deltog i studien:

”/.../ att låta en gammal och djupt älskad familjemedlem somna in är inget lätt beslut... det gör ont! Och personalens bemötande är A och O för hur man upplever situationen”

Bilaga 1 – **Enkät**

Hur upplevde du bemötandet på smådjurskliniken i samband med avlivningen av Ditt djur?

Att arbeta inom djursjukvården innebär ibland att ställas inför emotionellt utmanande situationer. Ett exempel på ett sådant tillfälle är när djurägaren kommer till smådjurskliniken för avlivning av sitt djur. Ett bra bemötande gentemot djurägaren är oerhört viktigt och speciellt när djurägaren samtidigt befinner sig i sorg.

Jag studerar till Leg. Djursjukskötare och gör nu mitt examensarbete i form av en enkätstudie. Syftet är att undersöka vad Du som djurägare hade för upplevelse av personalens bemötande i samband med avlivningen. Enkäten riktar sig till Dig som varit med vid avlivningen av Din hund, katt eller annat smådjur.

Frågorna tar 5-10 minuter att svara på och Din åsikt är av stor betydelse för studien. Fyll gärna i kommentarfälten om det är något du upplevt varit extra bra eller dåligt.

Du som deltar är självfallet anonym och ditt svar kommer inte kunna kopplas till någon enskild klinik eller person.

Använd nedanstående länk för att komma till enkäten:

<https://www.netigate.se/a/s.aspx?s=76769X9540>

Tack för din medverkan!

Sandra Persson

Djursjukskötarstudent, SLU



1. Jag är

- Man
- Kvinna

2. Ange Din nuvarande ålder

- 0-9
- 10-19
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-69
- >70

3. För hur länge sedan avlivades Ditt djur?

- 0-2 mån
- 2-4 mån
- 4-6 mån
- >6 mån

4. Vilket djurslag gällde det?

- Hund
- Katt
- Annat smådjur

Annat, ange vilket djur

5. Hur anser Du att Du blev bemött av personalen då Du anlände till kliniken på Din bokade tid?

- Mycket bra
- Bra
- Mindre bra
- Dåligt
- Mycket dåligt

Ev kommentar

6. Vad hade Du för känslor i samband med avlivningen? Jag kände mig:

Markera de svarsalternativ som stämde in på Dig

- Lugn
- Rädd
- Chockad
- Ledsen
- Orolig
- Ilsken
- Förtvivlad
- Accepterande
- Förnekande
- Oberörd
- Lättad
- Skamsen över att visa min sorg
- Skyldig
- Deprimerad
- Annat

Ev kommentar

7. Jag anser att personalens bemötande fick mig att känna trygghet inför avlivningen

- Instämmer helt
- Instämmer delvis
- Instämmer inte alls

Ev kommentar

8. Hur upplevde Du personalens uppträdande under avlivningen?

Markera de svarsalternativ som stämmer överens med Din upplevelse

- Lugn
- Stressad
- Empatisk
- Lyhörd
- Tog sig tid
- Trygghetsgivande
- Professionell
- Oprofessionell
- Oempatisk
- Osäker
- Respektlös
- Annat

Ev kommentar

9. Vilka egenskaper värdesätter Du hos personalen för att Du ska känna Dig väl bemött i samband med avlivning?

Markera de tre(3) svarsalternativ du värdesätter högst

- Empati
- Lyhördhet
- Respektfullhet
- Lugn
- Professionalitet
- Uppmärksammar mitt djur
- Tar sig tillräckligt med tid
- Trygghetsgivande
- Informativ
- Annat

Ev kommentar

10. Jag upplevde att personalen kunde bemöta de känslor jag visade

- Instämmer helt
- Instämmer delvis
- Instämmer inte alls
- Jag visade inga känslor

Ev kommentar

11. Hur upplevde Du att personalens bemötande påverkade Ditt sorgearbete?

- Mycket positivt
- Positivt
- Negativt
- Mycket negativt
- Det påverkade mig inte
- Jag upplevde ingen sorg

Ev kommentar

12. Erbjöds Du någon form av stöd efter avlivningen?

- Ja, och jag ville ha stöd
- Ja, men jag ville inte ha något stöd
- Nej, men jag ville ha stöd
- Nej, och jag ville inte ha stöd
- Vet ej

Ev kommentar

13. Om Du svarat "Nej, men jag ville ha stöd", vilka eller vilken typ av stöd hade Du velat ha?

Markera ett eller flera svarsalternativ

- Samtal med sköterska/veterinär direkt efter avlivningen
- Information om sorgbearbetning
- Information om "att mista sitt djur"
- Telefonsamtal från sköterska/veterinär efter några dagar
- Information om begravningsplats/minneslund
- Kontaktuppgift till kurator/präst
- Ett kondoleanskort hemskickat från kliniken
- Personligt brev från personalen
- Annat

Ev kommentar

14. Vad var ditt helhetsintryck av personalens bemötande under Ditt besök?

- Mycket bra
- Bra
- Mindre bra
- Dåligt
- Mycket dåligt

Ev kommentar

15. Övriga kommentarer

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

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
Hemsida:
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
Homepage:
www.slu.se/animalenvironmenthealth*
