



Sveriges lantbruksuniversitet  
Swedish University of Agricultural Sciences

Fakulteten för veterinärmedicin  
och husdjursvetenskap  
Institutionen för kliniska vetenskaper

# **Kommunikationens betydelse**

En litteraturstudie om kommunikation mellan djur-  
hälsopersonal och djurägare

*Eva-Karin Grönberg*

*Uppsala*  
2016

*Kandidatarbete inom djursjukskötare kandidatprogram, 2016:26*  
*Examensarbete i djuromvårdnad, 15 hp*



# Kommunikationens betydelse

En litteraturstudie om kommunikation mellan djurhälso-  
personal och djurägare

## The importance of communication

A literature review of the communication between animal  
health staff and pet owners

*Eva-Karin Grönberg*

**Handledare:** Anna Edner, Institutionen för kliniska vetenskaper

**Examinator:** Lena Olsén, Institutionen för kliniska vetenskaper

*Examensarbete i djuromvårdnad*

**Omfattning:** 15hp

**Nivå och fördjupning:** Grundnivå G2E

**Kurskod:** EX0796

**Utgivningsort:** Uppsala

**Utgivningsår:** 2016

**Serienamn:** Kandidatarbete inom djursjukskötare kandidatprogram

**Delnummer i serie:** Examensarbete 2016:26

**Elektronisk publicering:** <http://stud.epsilon.slu.se>

**Nyckelord:** kommunikation, relation, empati, delaktighet, information

**Keywords:** communication, relationship, empathy, participation, information

Sveriges lantbruksuniversitet  
Swedish University of Agricultural Sciences

Fakulteten för veterinärmedicin och husdjursvetenskap  
Institutionen för kliniska vetenskaper



## **SAMMANFATTNING**

Kommunikation med djurägare är en viktig del i djurhälsopersonalens arbetsuppgifter. Djurägare bedömer bland annat kvalitén på vården utifrån hur de bemöts och hur bra djurhälsopersonalen kommunicerar med dem. Kommunikation är ett komplext ämne med många aspekter att ta hänsyn till. Syftet med uppsatsen är att beskriva betydelsefulla aspekter i kommunikationen mellan djurhälsopersonal och djurägare, att identifiera viktiga faktorer för att kommunikationen ska fungera väl samt vanliga brister och svårigheter som kan påverka kommunikationen negativt. Uppsatsen är en litteraturstudie och inkluderar artiklar från både djursjukvården och humanvården. Artiklarna från humanvården inkluderades eftersom det finns likheter med djursjukvården och mer vetenskapliga studier inom kommunikation har gjorts inom humanvården. Litteraturgenomgången visade att djurägarna ville skapa en relation med djurhälsopersonalen. Djurägarna ville också att personalen skulle arbeta personcentrerat, de ville bli bemötta som individer, bli visade respekt och empati. Djurägarna ville att djurhälsopersonalen skulle ta sig tid och lyssna på dem, bekräfta deras oro och ge adekvat, öppen och ärlig information på ett språk de förstod. Djurägarna ville även bli betraktade som en partner i vården och de ville bli informerade om valmöjligheter så de kunde vara delaktiga i beslut. Hur djurägare bemöttes och hur kommunikationen fungerade avgjorde hur nöjda och trygga djurägarna kände sig med vården. Litteraturgenomgången visade även att det förekom brister i djurhälsopersonalens uppvisande av empati och att djurhälsopersonalen upplevde att det var svårt att göra djurägarna delaktiga i vården. Djurhälsopersonalen gav inte alltid den informationen som djurägarna vill ha och de besvarade i låg utsträckning djurägarnas ickeverbala signaler om oro. Utbildning av veterinärer inom kommunikation har visats förbättra kommunikationen vilket ledde till nöjdare djurägare. Om djurhälsopersonalen jobbar personcentrerat och ser till varje individs unika behov leder det sannolikt till nöjdare djurägare.

## **SUMMARY**

Communication with pet owners is an important part of working as a veterinarian or veterinary nurse. Pet owners have great expectations of the animal healthcare and often judge the quality of care based on how they are treated and how well the staff communicates with them. The aim of this study is to describe important aspects in the communication process between animal health staff and pet owners, identify key factors for communication to work well, as well as identify common shortcomings and difficulties that can affect communication adversely. The study is a literature review with research from both human and veterinary healthcare. The literature review shows that pet owners want the animal health staff to work with a patient centered perspective. The pet owners want to build a relationship with the animal health staff, they want to be treated as individuals and be shown respect and empathy. They want the animal health staff to take the time to listen to them, acknowledge their concerns and provide adequate, open and honest information in a language they can understand. The pet owners want to be seen as a partner in the care of their pets and they want to be informed about different alternatives so they can be involved in decisions regarding their pets care and treatment. How well the communication process works determines how satisfied the pet owners feel with the care their pet has been given. The literature review also shows that animal health staff are lacking in the display of empathy and they experience it as difficult to make the pet owners involved in the decision-making process. They do not always give the information that pet owners want and they rarely answer owners' nonverbal signals of concern. After receiving adequate training, veterinarians showed clear improvement in communication skills, which led to better customer satisfaction. Communication is a complex subject with many different aspects to be taken into consideration. If the animal health staff works with a patient centered perspective and try to see to the pet owner's individual needs, it will probably lead to more satisfied pet owners as a result.

## **INNEHÅLLSFÖRTECKNING**

<b>Inledning</b> .....	<b>1</b>
<b>Syfte</b> .....	<b>1</b>
<b>Frågeställningar</b> .....	<b>2</b>
<b>Material och metod</b> .....	<b>2</b>
<b>Litteraturgenomgång</b> .....	<b>3</b>
<b>Beskrivning av kommunikation</b> .....	<b>3</b>
<b>Professionell kommunikation</b> .....	<b>3</b>
<b>Skapandet av relationer</b> .....	<b>4</b>
<b>Partnerskap</b> .....	<b>6</b>
<b>Informationsgivande</b> .....	<b>8</b>
<b>Barriärer för god kommunikation</b> .....	<b>9</b>
<b>Diskussion</b> .....	<b>10</b>
<b>Metoddiskussion</b> .....	<b>10</b>
<b>Diskussion av litteraturgenomgången</b> .....	<b>10</b>
<b>Konklusion</b> .....	<b>13</b>
<b>Referenser</b> .....	<b>14</b>





## INLEDNING

Djursjukvården har under de senaste årtiondena utvecklats mycket (O'Connell & Bonvicini, 2007). Fler högteknologiska diagnostiska hjälpmedel har blivit tillgängliga och avancerade medicinska och kirurgiska behandlingar kan idag erbjudas till sjuka och skadade djur. Tyngdpunkten inom djursjukvården har ändrats från att tidigare mest ha varit inriktad mot produktionsdjur, till att i dag i stor omfattning ha förskjutits mot sällskapsdjur. Synen på sällskapsdjur har också förändrats (O'Connell & Bonvicini, 2007). Sällskapsdjurens roll i samhället har blivit större och djurägarna har blivit villiga att lägga mycket pengar på vården av sina djur. Djurägarna är även ofta pålästa om vilken vård de vill ha och har själva ofta gjort efterforskningar via vänner eller internet innan de söker vård (O'Connell & Bonvicini, 2007). En god vård innefattar dock inte bara de medicinska aspekterna, utan inkluderar även en god kommunikation mellan vårdpersonal och djurägare, vilket det ökande antalet artiklar som publiceras inom ämnet kommunikation vittnar om (Adam & Frankel 2007; Carson 2007; Blach, 2009; Shaw *et al.*, 2012; McArthur & Fitzgerald 2013; Stoewen *et al.*, 2014) ). Det finns betydande likheter i kommunikationen mellan personal och patienter i humanvården, och kommunikationen mellan personal och djurägare inom djursjukvården (Shaw *et al.*, 2004; Frankel, 2006). Artiklar som publicerats om kommunikation inom djursjukvården är ofta baserade på expertråd istället för vetenskapliga studier (Shaw *et al.*, 2004). Många av de artiklar som publicerats om kommunikation i djursjukvården är därför delvis baserade på forskningsresultat från humanvården (Frankel, 2006; Shaw, 2006; O'Connell & Bonvicini, 2007) eftersom forskningsresultat från djursjukvården ofta saknas och forskningsresultaten anses applicerbara även inom djursjukvården (Shaw *et al.*, 2004).

Patienters upplevelse av humanvårdens kvalitet baseras till lika stor del på vårdpersonalens kommunikationsförmåga som på deras tekniska färdigheter (Cockburn & Walters, 1999). Betydelsen av god kommunikation inom humanvården belyses av att anmälningsärenden gällande bristande bemötande och kommunikation är vanligt förekommande (Weiner Thordarson, 2014). Det finns ingen sammanfattande rapport över anmälningsärenden inom djursjukvården men flera författare påstår att bristande kommunikation är en vanlig anledning till veterinärmedicinska anmälningsärenden (Russel, 1994; Robinson, 2005: se Adams & Frankel, 2007).

Kommunikation med djurägare är en viktig del av en djursjukskötares arbetsuppgifter (Gray & Clarke, 2011). Det är ofta djursjukskötare som står för den första kontakten med djurägare via telefon, när djurägarna kommer till kliniken och när djuret ska lämnas hem till sina djurägare efter att ha varit inlagd för stationärvård. En ökad kunskap hos djurhjälsopersonal om kommunikationens betydelse och om viktiga aspekter som bidrar till god kommunikation kan förhoppningsvis leda till nöjdare djurägare, ökad compliance och i slutändan ett ökat välmående för djuren.

## Syfte

Syftet med arbetet är att beskriva betydelsefulla aspekter i kommunikationen mellan djurhjälsopersonal och djurägare, att identifiera viktiga faktorer för att kommunikationen ska

fungera väl samt att identifiera svårigheter och brister som kan påverka kommunikationen negativt.

## Frågeställningar

Varför är det viktigt med god kommunikation mellan djurhälsopersonal och djurägare?

Vilka faktorer är viktiga för att kommunikationen mellan djurhälsopersonal och djurägare ska fungera väl?

Vilka svårigheter och brister är vanligt förekommande i kommunikationen mellan djurhälsopersonal och djurägare?

## MATERIAL OCH METOD

Litteratur om kommunikation återfanns genom sökningar i följande databaser: Web of Science, PubMed, Cinahl och Google Scholar. Sökorden som användes var: *service, communication, communication barriers, customer, pet owner, client, encounter, satisfaction, satisfied, veterinarian, veterinary, nurse, clinic*. Sökorden kombinerades på olika vis och artiklarna sorterades i databaserna efter relevans. Sökningarna ledde oftast till antingen ett stort antal träffar (>200 artiklar) eller inga relevanta träffar alls. När ett stort antal sökträffar hittades på sökorden, lästes de första sidorna med sökträffar igenom med avsikt att hitta relevanta titlar. När cirka 75 sökträffar hade lästs utan att fler relevanta titlar hittades avslutades letandet på de använda sökorden. Vidare kontrollerades att de titlar som verkade intressanta gick att hitta i fulltext och därefter lästes artiklarnas sammanfattning, för att kontrollera att de var relevanta för syftet med arbetet. Några av artiklarna som inkluderades hittades som relaterade artiklar, alltså artiklar som föreslogs av databaserna eftersom de liknade de artiklarna som hade öppnats i fulltext och några identifierades via referenslistor till de utvalda artiklarna. Artiklar exkluderades om de inte överensstämde med arbetets syfte, inte handlade om kommunikation inom humanvården eller djursjukvården eller inte gick att återfinna i fulltext. Totalt användes 16 artiklar och 5 böcker i litteraturgenomgången. I början av litteraturgenomgången gjordes en sammanställning för att förtydliga viktiga begrepp och aspekter inom ämnet kommunikation. Till det användes facklitteratur tillsammans med uppslagsverk och de artiklar som innehöll expertråd istället för egen forskning (Carson, 2007) eller som inte stämde överens med arbetets syfte men ändå innehöll relevant fakta (Hennig-Thurau, *et al.*, 2006; Kvåle & Bondevik, 2008). De vetenskapliga originalartiklarna (13 stycken, sju från humanvården och sex från djursjukvården) lästes alla utifrån ett helhetsperspektiv, där hela artiklarna lästes för att få en överblick (Friberg, 2006). Efter det lästes alla artiklarna igenom två gånger till, först med fokus att hitta de delar som överensstämde med syftet på arbetet och därefter för att identifiera likheter och skillnader i deras resultat. Artiklar från humanvården inkluderades då deras resultat ansågs relevant och applicerbart.

Efter granskning av de vetenskapliga artiklarna identifierades följande som genomgående och återkommande teman för kommunikationen.

1. *Skapandet av relationer*
2. *Partnerskap*
3. *Informationsgivande*
4. *Barriärer för god kommunikation*

## **LITTERATURGENOMGÅNG**

### **Beskrivning av kommunikation**

Kommunikation betyder: "Ett ömsesidigt utbyte, att göra gemensamt, göra någon annan delaktig och överföra information mellan människor" (Eide & Eide, 2009; Nationalencyklopedin, 2016a). För att kommunikation ska kunna ske måste det finnas ett fysiskt medium som den kan överföras i (exempelvis via papper, radio, teve eller i det fysiska mötet mellan människor) och någon form av gemensamt språk (Eide & Eide, 2009). Kommunikation kan ske både avsiktligt och oavsiktligt och den används främst för att ge eller få information. Mottagaren tolkar all information (både verbal och ickeverbal, medveten och omedveten) utifrån sina förväntningar, tidigare upplevelser, erfarenheter, åsikter och vad hen känner till om sändarens avsikter med sitt budskap. När information kommuniceras måste sändaren vara observant på att mottagaren kanske inte uppfattar budskapet så som sändaren har avsett (Eide & Eide, 2009).

En viktig del i kommunikationen mellan djurhälsopersonal och djurägare är det ickeverbala språket (Carson, 2007). Hur djurhälsopersonal pratar, står och agerar kan få dem att framstå som allt från ointresserade och okunniga till engagerade och empatiska. Cirka 80 % av kommunikationen mellan människor består av ickeverbalt språk. Hit räknas bland annat kroppsspråk, mimik och tonläge. Mycket av det ickeverbala språket sänds ut omedvetet vilket kan göra att majoriteten av kommunikationen sker omedvetet (Carson, 2007).

### **Professionell kommunikation**

Det här arbetet fokuserar på den professionella kommunikationen. Med ordet professionell menas alla som arbetar och kommunicerar utifrån sin professionella yrkesroll, så som djurhälsopersonal, sjuksköterskor och läkare. Professionell kommunikation skiljer sig från vardaglig kommunikation mellan människor då det bland annat förekommer en kunskapsobalans (Carson, 2007). Inom djursjukvården hamnar djurägarna till exempel i en beroendeposition där djurhälsopersonalen har kunskapen och redskapen, medan djurägarna behöver deras hjälp. Djurägare och patienter (hädanefter gemensamt kallade för vårdtagare) kan dessutom vara arga, ledsna, upprörda eller frustrerade, vilket försvårar kommunikationen (Weiner Thordarson, 2014). Det är dock den professionellas ansvar att försöka skapa en god kommunikation även om omständigheterna kan göra det svårt (Weiner Thordarson, 2014).

En viktig del för att vårdtagare ska uppleva ett bra möte är skapandet av rapport (Hennig-Thurau *et al.*, 2006). Ordet rapport kommer från franskan och innebär att mottagaren upplever en hög grad av samhörighet, tillit och förtroende för den professionella (Person, S., SLU, pers. medd., 2016-06-13). Förmågan att skapa rapport är något som kan utvecklas. Rapport karaktäriseras av att vårdtagaren känner att det finns en personlig kontakt och upplever interaktionen som något trevligt (Hennig-Thurau *et al.*, 2006). Känslan av rapport påverkar hur vårdtagaren upplever servicen/vården de har fått. För att skapa rapport kan den professionelle exempelvis visa empati, bekräftelse, omsorg och humor (Beach *et al.*, 2006).

Empati är en förutsättning för att god vård ska kunna ges och för att individen ska känna sig sedd och bekräftad (Eide & Eide, 2009). Empati kan ses som förmågan att lyssna och sätta sig in i andra människors känslor, reaktioner och behov. För att vara empatisk krävs förmågan att skilja på sina egna och andras känslor (Nationalencyklopedin, 2016b). I den professionella rollen ingår även en form av återkoppling av empatin (Eide & Eide, 2009). Återkopplingen innebär att den professionella bekräftar att känslan har uppfattats och att den respekteras. Förståelsen och medkänslan som förmedlas tillbaka till djurägaren kan vara via ickeverbala signaler, verbalt eller via andra handlingar. Den professionella visar då att hen kommer försöka ta hänsyn till det som vårdtagaren upplever som (känslomässigt) viktigt (Eide & Eide, 2009). Personcentrerad vård är ett sätt att arbeta för att individen ska känna sig sedd och bekräftad. Personcentrerad vård baseras på att den professionella ser vårdtagaren utifrån dennes unika situation och egna perspektiv (Ekman & Norberg, 2013). För att kunna arbeta personcentrerat gäller det att lära känna vårdtagaren och dennes behov, vad som är viktigt och vad som oroar. Den professionella behöver förstå individen, ha respekt för dennes integritet och arbeta för att hen ska kunna bibehålla integriteten. Det krävs att den professionella kan se vårdtagaren utifrån ett helhetsperspektiv (Dahlberg *et al.*, 2003). Partnerskap och delaktighet är en viktig del i en personcentrerad vård och innebär att den professionella ser vårdtagaren som en partner och resurs i vården och de beslut som fattas (Ekman & Norberg, 2013). När den professionelle tar ansvar för, och efterfrågar, vad vårdtagaren har för behov, åsikter och önskemål ökar det vårdtagarens känsla av delaktighet (Kvåle & Bondevik, 2008).

Djurägare signalerar ofta vilka känslor de känner med små signaler (Gray & Clarke, 2011). Dessa signaler kan vara både verbala och ickeverbala. De ickeverbala signalerna är ofta lättare att identifiera än de verbala, vilket kan göra det svårt att fånga signalerna vid till exempel telefonsamtal. Dessa små signaler ignoreras ofta men med träning går det att förbättra förmågan att identifiera och bekräfta dem (Gray & Clarke, 2011).

### **Skapandet av relationer**

Flera artiklar visade att djurägarna upplevde att det var viktigt att djurhälsopersonalen skapade en relation med dem (Coe *et al.*, 2008; Lund *et al.*, 2009; Stoewen *et al.*, 2014). Relationen var viktig för att djurägarna skulle kunna känna tillit (Lund *et al.*, 2009). I skapandet av relationer ingick att djurägarna ville bli visade medkänsla och empati och att de ville bli sedda och behandlade som individer (Coe *et al.*, 2008; Lund *et al.*, 2009; Stoewen *et al.*, 2014). Djurägarna upplevde empatin som visades som stöttande och tröstande vilket gjorde det lättare för dem att

hantera situationen. Empatin fick dem även att känna att de blev sedda som individer vilket gjorde att de kände sig personligt bemötta (Stoewen *et al.*, 2014). McArthur & Fitzgerald (2013) fann i sin studie att djurägare som hade träffat veterinärer som visade empati under mötet var mer nöjda med besöket än djurägare som träffat veterinärer som inte visade empati eller som bara visade empati mot djuret men inte mot ägarna. Vidare i artikeln observerades att en relativt stor del av kommunikationen bestod av att veterinärerna försökte skapa en relation med djurägarna och djuret. Det gjordes bland annat genom att veterinärerna höll med djurägarna samt att de försökte skapa rapport genom att visa omsorg och bekräftelse. Visande av empati saknades dock i majoriteten av alla konsultationer, och av den empati som visades var majoriteten riktad mot djuret och inte mot djurägarna.

Coe *et al.* (2008) fann i sin studie att djurägarna ansåg att det var viktigt att veterinärerna visade respekt för dem och deras beslut. Djurägarna ville inte behöva känna sig skuldbelagda för hur de valt eller pressas att välja en viss typ av behandling. Djurägarna upplevde även att en av de viktigaste aspekterna för att de skulle få en positiv upplevelse var att veterinärerna lyssnade på och tog sig tid med dem. Djurägarna ansåg att det var av stor vikt att veterinärerna såg till individen och frågade frågor om djuret och om djurägarna så att hänsyn kunde tas till just deras unika situation. En annan artikel visade att många av djurägarna hade dåligt samvete för att de exempelvis inte hade upptäckt att deras djur var sjukt (Stoewen *et al.*, 2014). Djurägarna i artikeln tog upp att det var viktigt att personalen inte var dömande och att det var viktigt för dem att få stöd och bekräftelse. Detsamma gällde när djurägarna fattade beslut, de ville då inte bli ifrågasatta eller dömda utan ville känna att de själva kunde fatta besluten som kändes bäst för dem, utan att pressas till det veterinären tyckte. I en artikel av Lund *et al.* (2009) uppgav många djurägare att de kände att de hade blivit övertygade eller pressade att välja en omfattande behandling som de ansåg var mer dålig än bra för dem och deras djur.

För djurägare till hundar med cancer var det mycket viktigt att de fick träffa samma personal vid varje besök (Stoewen *et al.*, 2014). Djurägarna upplevde det som mest hjälpsamt när personalen var vänlig, positiv och realistiskt hoppfull i sitt sätt att kommunicera, både verbalt och ickeverbalt, eftersom det gav djurägarna tröst och hopp.

Shaw *et al.* (2008) undersökte om det fanns kommunikationsskillnader mellan veterinärer och djurägare då djurägarna kom till kliniken med friska djur jämfört med när de var där med sjuka djur. Forskarna fann då att signifikant mer tid lades på att bygga en relation med djurägarna med friska djur jämfört med djurägarna med sjuka djur. Veterinärerna skrattade mer, bekräftade och höll med djurägarna mer och använde mer rapportskapande kommunikation till djurägarna med friska djur. Djurägarna till de sjuka djuren kommunicerade betydligt mer tankar och funderingar om oro och gjorde fler försök till att skapa rapport än djurägarna till de friska djuren. Veterinärerna upplevdes som mer stressade under besöken med de sjuka djuren än med de friska.

Shaw *et al.* (2010) visade tydliga förbättringar i kommunikationen mellan djurägare och veterinärer efter att veterinärerna hade fått utbildning inom kommunikation. Under en period av ett år fick veterinärerna i artikeln 12 heldagars utbildning inom kommunikation med ett personcentrerat fokus. Veterinärernas möten med djurägare studerades både före och efter utbildningen. Efter utbildningen arbetade veterinärerna på ett sätt som ökade skapandet av rapport. När de skapade rapport ledde det till fler positiva händelser som exempelvis mer skratt

och bekräftanden samt att en mer välkomnande miljö skapades. Förändringarna i kommunikationen efter utbildningen gjorde att djurägarna kände sig tryggare med veterinärerna och delgav dem orostankar i en högre grad. Det ickeverbala språket förändrades även det efter veterinärernas utbildning och visade att både veterinärerna och djurägarna kände sig mer bekväma med situationen.

En artikel från humanvården visade att den relationsskapande kommunikationen från sjuksköterskorna till patienterna var bristfällig, att patienternas oro inte bekräftades och att empati sällan visades av sjuksköterskorna (Kruiver *et al.*, 2001). Patienterna i flera artiklar tog dock upp att det var viktigt för dem att de blev visade empati och respekt (McCabe, 2004; Jones *et al.*, 2007; Pytel *et al.*, 2009), att sjuksköterskorna lyssnade på deras oro (Jones *et al.*, 2007; Pytel *et al.*, 2009) och att sjuksköterskorna arbetade personcentrerat (McCabe, 2004). När patienterna upplevde att sjuksköterskorna var empatiska kände de att deras känslor och upplevelser blev rättfärdigade och patienterna kände därmed att sjuksköterskorna förstod dem och deras situation och att sjuksköterskorna brydde sig om dem, vilket gjorde att de kände sig trygga och bekräftade. Patienterna litade även mer på de sjuksköterskor som var empatiska och blev otrygga när sjuksköterskorna inte arbetade personcentrerat (McCabe, 2004). Vänlighet och humor angavs också av patienterna som viktiga faktorer för att skapa en god relation. Humorn fick dem bland annat att känna sig mer avslappnade och gjorde att de glömde lite av sina problem (McCabe, 2004).

I en artikel undersöktes om patienter upplevde en högre tillfredsställelse av kommunikationen om sjuksköterskor svarade på patientens signaler om oro (Uitterhoeve *et al.*, 2009). Signalerna klassificerades i tre nivåer, den första var att patienten gav en liten signal om bekymmer eller oro, den andra att de nämnde ett bekymmer eller oro och den tredje att de tydligt uttryckte att de hade en obehaglig känsla. Vanligast var att patienterna bara gav en liten signal (cirka 70 % av fallen) och minst vanligt var tydligt uttryckt obehagskänsla (cirka 6 % av fallen). Sjuksköterskorna kunde sedan svara på signalerna genom att be patienterna utveckla, eller bara bekräfta att de hörde patienterna men välja att inte ta upp ämnet vidare eller genom ett distanserande beteende, exempelvis ställa en motfråga om något annat eller bara ignorera och gå vidare. Enligt artikeln svarade sjuksköterskorna under en genomsnittskonversation på över hälften av patienternas signaler med distanserande beteenden, på cirka en fjärdedel av signalerna bekräftade de patienterna och på cirka en femtedel av signalerna bad de patienten att utveckla sin oro. Patienterna upplevde en ökad tillfredsställelse när sjuksköterskorna svarade på deras signaler med bekräftelse eller bad dem utveckla sina oroskänslor.

## **Partnerskap**

Lund *et al.* (2009) fann i sin studie att 26 % av djurägarna upplevde att veterinärerna inte hade djurets välbefinnande som främsta tanke. Djurägarna upplevde oro och kände att de inte längre litade på veterinärerna då de trodde att veterinärerna bara ville göra det som var mest intressant för dem, så som någon ny behandling eller operationsmetod. Många av djurägarna upplevde dessutom att veterinärerna hade för lite tid med dem under besöken. Djurägarna i artikeln ville känna sig så informerade att de själva kunde vara delaktiga och ta välgrundade beslut. Djurägarna önskade även att veterinärerna skulle ge råd om hur de skulle ha gjort om de var i

djurägarnas situation. Även Stoewen *et al.* (2014) fann att delaktighet var viktigt för djurägarna. En känsla av trygghet upplevdes av djurägarna när de kände sig välinformerade och delaktiga. Om djurägarna fick information på ett språk de inte förstod ledde det till att de blev frustrerade eftersom det blev omöjligt för dem att känna delaktighet. Det var viktigt för djurägarna att djurhälsopersonal tog sig tid att lyssna på dem och att de gjorde det på ett intresserat och uppmärksamt sätt. Djurägarna ville även att veterinärerna tog sig tid att svara på alla deras frågor och upprepa information de inte hade förstått. Att delaktighet var viktigt för djurägarna framkom i ytterligare en artikel (Coe *et al.*, 2008). Djurägarna upplevde att det var viktigt att de fick information från veterinären om alla olika alternativ som fanns för deras djur, så att de själva kunde ta bra och välgrundade beslut. Djurägarna ansåg även att det var viktigt att veterinärerna tog hänsyn till dem som individer då alla inte hade ett lika stort behov av information. De flesta veterinärerna ansåg dock att djurägarnas delaktighet i valet av behandling, inte var viktig. Veterinärerna brukade föreslå det behandlingsalternativ de tyckte var bäst lämpat för djuret och gav endast fler förslag om djurägarna inte samtycke till det första förslaget.

I en studie av McArthur och Fitzgerald (2013) observerades att större delen av kommunikationen under ett besök handlade om att veterinären gav information med ett biomedicinskt fokus. Veterinären försökte endast i ett par av fallen att få djurägarna att känna partnerskap. Djurägarna uttryckte oro under 94 % av alla besök och ställde många frågor; de undrade om de hade uppfattat informationen som veterinären gav dem rätt, de frågade om vidare remisser, behandlingar och medicineringar. Shaw *et al.* (2008) fann i sin studie att veterinärerna lade mer tid på utbildning till djurägare med sjuka djur jämfört med djurägare med friska djur. Veterinärerna frågade djurägarna till de friska djuren mer om deras åsikter och vad de tänkte. De frågade dock om djurägarna förstod vad de hade sagt oftare till djurägarna med de sjuka djuren jämfört med de friska. Djurägarna till de sjuka djuren ställde betydligt fler frågor än djurägarna till de friska djuren. Sammantaget karaktäriserades mötena med djurägarna till de friska djuren av öppna diskussioner om livsstil, individfrågor, sociala interaktioner och rapportskapande kommunikation. Veterinärerna interagerade mer med djurägarna till de friska djuren, de pratade mer med djuret och både veterinärerna och djurägarna var mer avslappnade. Mötena med djurägarna till de sjuka djuren karaktäriserades av att veterinären hade ett smalt biomedicinskt fokus, att djurägarna var oroliga och att stämningen var spänd.

Förbättring i bildandet av partnerskap kunde ses hos veterinärer som har fått utbildning inom kommunikation (Shaw *et al.*, 2010). Sammantaget sågs att flera faktorer hade ändrats hos veterinärerna efter utbildningen, vilket ledde till en mer personcentrerad vård. Framförallt var det innehållet i dialogen som ändrades efter utbildningen. Ungefär dubbelt så mycket tid ägnades efter utbildningen till att samla in data om djurets och ägarens livsstil och sociala förhållanden. Veterinärerna skapade en mer aktiv roll för djurägarna och ökade därmed djurägarnas delaktighet och känsla av partnerskap. Veterinärerna återkopplade dessutom oftare till djurägarna efter utbildningen. Veterinärerna frågade oftare efter djurägarnas åsikter och försäkrade sig om att djurägarna hade förstått. Besökstiden påverkades inte av om veterinärerna hade gått utbildningen eller inte.

En artikel från humanvården visade att föräldrar till sjuka barn kände ett stort behov av att få vara delaktiga i barnens vård (Jones *et al.*, 2007). Det föräldrarna belyste som viktigt var att

sjuksköterskorna förklarade vad de gjorde, kontrollerade att föräldrarna förstod och frågade efter föräldrarnas åsikter. I artikeln av Kruiver *et al.* (2001) sågs att patienterna inte självmant tog upp och pratade om det som oroade dem utan det var helt upp till sjuksköterskorna vad som kom fram under samtalen. Sjuksköterskorna i artikeln ställde generellt bristfälligt med frågor för att försäkra sig om att patienterna hade förstått informationen och otillräckligt med frågor för att få en uppfattning om patienternas åsikter. I en artikel av Mira *et al.* (2012) observerades att endast 64 av 327 läkare ansåg att de kunde påverka patienternas känsla av delaktighet.

## Informationsgivande

Djurägarna upplevde enligt flera artiklar att något av det viktigaste var att den information de fick var klar, tydlig, öppen och ärlig (Coe *et al.*, 2008; Lund *et al.*, 2009; Stoewen *et al.*, 2014). Det var dessutom viktigt att de fick informationen på ett förståeligt språk och i en stressfri miljö (Coe *et al.*, 2008; Stoewen *et al.*, 2014), samt att de inte fick all information på en gång (Stoewen *et al.*, 2014). Djurägarna ville även ha möjlighet att ta kontakt för att konsultera veterinär dygnet runt. Både djurägarna och veterinärerna ansåg enligt en artikel att information till djurägarna var en viktig del i kommunikationen (Coe *et al.*, 2008). Veterinärerna fokuserade dock det mesta av informationen på att förklara diagnostiska tester eller omständigheterna runt den terapeutiska planen. Djurägarna däremot ville ha mer fokus på information för att förstå diagnosen och behandlingen samt mer information om hur sjukdomen skulle påverka deras djurs hälsa och välmående. Djurägarna ville även ha information om kostnader, om prognos och om risker med behandlingen. Enlig artikeln av Stoewen *et al.* (2014) upplevde djurägarna att väntan på information var en stor stress. De upplevde att väntan skapade osäkerhet, oro och ångest och ville därför få svar så snart som möjligt, framförallt när de inväntade provsvar som kunde medföra dåliga nyheter.

Djurägarna ville få tillgång till information via verbal kommunikation, individanpassade hemgångsråd och allmänna informationsbroschyrer (Coe *et al.*, 2008; Stoewen *et al.*, 2014). Lika mycket som djurägarna berömde att det fanns broschyrer och hemgångsråd kritiserade de dock deras ofta bristande kvalitet. Skrivna informationsblad var uppskattade under hela vårdtiden men framförallt i början när djurägarna inte kunde så mycket om sjukdomen och behandlingarna (Coe *et al.*, 2008). Några djurägare uppgav att de hade varit så chockade när veterinären gav dem beskedet om diagnosen att de inte hade förstått informationen under mötet. Det var därför en trygghet att kunna läsa informationen flera gånger i lugn och ro hemma. Informationsbladet fungerade även som stöd för djurägarna för att kontrollera att de själva gjorde rätt under behandlingens gång. Coe *et al.* (2008) fann vidare i sin studie att veterinärerna inte ansåg att skriftlig information var speciellt viktig och veterinärerna undrade om djurägarna ens läste den skriftliga information som de fick.

I en artikel från humanvården sågs att föräldrar till sjuka barn upplevde att det var viktigt att informationen var klar, tydlig och ärlig (Jones *et al.*, 2007). I en annan artikel visades att patienterna ofta upplevde att de fick bristande information från sjuksköterskorna (McCabe, 2004). Skillnader i vilken information som patienterna fick jämfört med vad de ville ha, sågs både i kommunikationen mellan sjuksköterskor och patienter (Pytel *et al.*, 2009) och mellan läkare och patienter (Mira *et al.*, 2012). Patienterna upplevde inte heller att de hade fått den



information som läkarna angav att de hade gett (Mira *et al.*, 2012). Beach *et al.* (2006) visade i sin artikel att läkares känsla av respekt för patienten påverkade kommunikationen. Läkarna gav mer information till patienter de kände en hög grad av respekt för.

## **Barriärer för god kommunikation**

Upplevda barriärer i kommunikationen, vilka gav negativa upplevelser för djurägarna, var främst när djurägarna kände att de hade blivit felinformerade, motsägelsefullt informerade eller bristfälligt informerade (Coe *et al.*, 2008). Den bristfälliga informationen kunde handla om vad som hade gjorts med djuret, kostnader, möjliga utfall av behandlingen eller hur behandlingen skulle påverka djurägarna och djuret i det långa loppet. En annan barriär som djurägarna upplevde var om de inte hade fått olika valmöjligheter presenterade, inte hade fått tillräckligt med information för att fatta ett välgrundat beslut eller att veterinären inte hade lyssnat på deras oro. Alla ovanstående brister i kommunikationen ledde till en lägre känsla av tillfredsställelse hos djurägaren. Djurägarna ville även bli informerade på ett språk som de förstod och det medicinska språket sågs av djurägarna som en möjlig kommunikationsbarriär (Coe *et al.*, 2008; Stoewen *et al.*, 2014). Att bli informerade på ett språk de inte förstod skapade frustration.

För veterinärernas del upplevdes det som en svårighet att djurägarna ville bli individuellt behandlade (Coe *et al.*, 2008). Veterinärerna upplevde att det var svårt att ”läsa” alla olika individer och veta vad varje enskild djurägare förväntade sig av dem. Veterinärerna såg även en svårighet i att de inte alltid hade svaren på djurägarnas frågor om prognoser, behandlingar och biverkningar, något som kunde vara svårt att få djurägarna att acceptera. Andra kommunikationshinder som identifierades av veterinärerna var att djurägarna kunde vara felinformerade innan mötet. Den felaktiga informationen kunde erhållits av en annan veterinär, av en uppfödare, via sökning på internet eller liknande. Om djurägarna var felinformerade innan mötet gjorde det att de hade svårt att tro på vad veterinären sa. Ytterligare barriärer i kommunikationen som veterinärerna identifierade var tidsbrist, ett pressat schema, att behöva prata om kostnader, språkskillnader som uppstod när veterinärerna och djurägarna inte hade samma modersmål, ett djur med flera djurägare som kommunicerade bristfälligt med varandra, djurägare med hörselnedsättning eller djurägare som pratade i mobiltelefon under besöket.

I en artikel från humanvården ansåg läkarna att tidsbrist, språkskillnader på grund av olika modersmål och att patienten hade haft tidigare negativa upplevelser hos andra läkare, var de största orsakerna till varför patienterna inte kunde göras delaktiga i vården (Mira *et al.*, 2012). Patienterna upplevde att kommunikationen försvårades av att läkarna hade för lite tid för dem, att läkarna använde ett för svårt medicinskt språk och att läkarna sa emot varandra. Föräldrar till sjuka barn upplevde att sjuksköterskorna var svåra att samarbeta med om de var nedlåtande, inte kontrollerade att informationen hade uppfattats eller inte tillät frågor om informationen de gett (Jones *et al.*, 2007). Vidare upplevde föräldrarna att sjuksköterskorna var svåra att kommunicera med om de gav förvirrande, otillräcklig eller inkonsekvent information. De uppgav att ineffektiv kommunikation karaktäriserades av sjuksköterskor som var för formella, inte behandlade föräldrarna som jämlika eller som var krävande och gav order. Flera faktorer skiljde sig åt mellan hur fäder och mödrar bedömde vad som var bra och vad som var dåligt i kommunikationen. För mödrarna hade det större betydelse om sjuksköterskorna var nedlåtande

och ställde krav istället för att be artigt medan fäderna upplevde att det var av större betydelse att informationen var klar och tydlig. Mödrarna värderade högt att bli sedda som jämlika medan fäderna inte upplevde det som så viktigt. Fäderna upplevde dock att det var en hög stress när de fick inkonsekvent information, vilket inte mödrarna ansåg problematiskt i lika hög utsträckning (Jones *et al.*, 2007).

## **DISKUSSION**

### **Metoddiskussion**

Flera av artiklarna hittades inte via den strukturerade sökningen utan via relaterade artiklar eller referenslistor, eftersom det var svårt att hitta sökord som fick fram artiklar som stämde överens med arbetets syfte. Artiklarna i arbetet undersökte veterinärers-, läkares- och sjuksköterskors kommunikation med djurägare och patienter. Inga artiklar hittades som specifikt berörde djursjukskötares kommunikation med djurägare. De olika perspektiven i artiklarna upplevs dock ge arbetet en generell grund som kan användas för att dra slutsatser om hur djursjukskötare bör tänka kring sin kommunikation. Djurhälsopersonal jobbar dessutom i team och då är det viktigt att hela teamet är medvetna om sin kommunikation för att kunna ge djurägarna en bra upplevelse.

Artiklarna var både kvalitativa och kvantitativa. En del av artiklarna tog upp patienters- och djurägares upplevelser och en del tog upp djurhälsopersonalens-, läkares- eller sjuksköterskors perspektiv. Trots att några av de kvalitativa artiklarna hade få medverkande, inkluderades de eftersom majoriteten av artiklarna kom fram till liknande resultat och de styrkte därmed varandra. Det var dessutom ofta de kvalitativa artiklarna som innehöll djupgående information och som belyste patienternas- och djurägarnas upplevelser, vilka var av stor relevans för syftet med arbetet.

Alla artiklar var skrivna på engelska men studierna var utförda i flera olika länder (Holland, Irland, Kanada, USA, Australien, Spanien och Norge). Ingen artikel kunde dock hittas som redovisade resultat från studier utförda i Sverige. Därför har inga jämförelser mellan hur det ser ut i Sverige och andra länder kunnat göras, något som annars kunde ha varit intressant eftersom kommunikationen är kulturellt betingad. Det är därför inte säkert att resultatet för arbetet överensstämmer med svenska förhållanden.

### **Diskussion av litteraturgenomgången**

Mycket av kommunikationen som sker mellan djurhälsopersonal och djurägare påminner om den kommunikation som sker mellan läkare och patienter (Shaw *et al.* 2004). Bland annat så baseras kommunikationen i båda fallen på målet att en levande varelse ska uppnå bättre hälsa och att medicinska rekommendationer ska efterföljas. Paralleller kan troligtvis därför dras mellan viktiga aspekter i kommunikationen inom humanvården respektive djursjukvården. Denna slutsats stöds av att djurägarna och patienterna enligt litteraturgenomgången hade liknande upplevelser. Bland annat upplevde både djurägarna och patienterna att det var vanligt med bristande information (Mc Cabe, 2004; Jones *et al.*, 2007; Coe *et al.*, 2008; Mira *et al.*, 2012). Både djurägarna och patienterna ansåg även att det var viktigt att skapa relationer, att de

blev bemötta av personal som visade empati och att de fick vara delaktiga i vården (McCabe, 2004; Coe *et al.*, 2008; Lund *et al.*, 2009; Pytel *et al.*, 2009; Stoewen *et al.*, 2014). De redovisade resultaten från humanvården borde därför vara av relevans även för djurhälsopersonal.

Att ge svar på orossignaler är en viktig del i att vara professionell och kunna ge en bra vård (Eide & Eide, 2009). Det ger även nöjdare patienter (Uitterhoeve *et al.*, 2009) och djurägare och är något som går att lära sig (Gray & Clarke, 2011). Djurägare, liksom patienter i humanvården, tog sällan själva upp det de var oroliga för, utan för att få reda på vad som oroade dem krävdes att deras signaler uppdagades och utforskades (Kruijver *et al.*, 2001; Uitterhoeve *et al.*, 2009). Om djurägares orossignaler bekräftas kommer det troligtvis att få djurägarna att känna sig trygga. Att besvara djurägarnas orossignaler ökar chanserna att få till en öppen kommunikation där djurägarna känner sig trygga, delaktiga och sedda. Djurägarnas känsla av trygghet i relationen med djurhälsopersonal är enligt Carson (2007) grunden för en god omvårdnad.

En studie visade att det fanns könsskillnader avseende vilken sorts kommunikation som föredrogs. Exempelvis så ville mödrarna till sjuka barn bli behandlade som jämlikar och de ville bli bekräftade i att de var bra föräldrar medan det för fäderna var viktigare att de fick tydlig och klar information (Jones *et al.*, 2007). Könsskillnader i kommunikation har visats även i andra artiklar (Schmid Mast, 2008; Shaw *et al.*, 2012). Artiklarna visade att kvinnor och män kommunicerar olika och att patienter och djurägare dessutom förväntar sig olika sorters information och kommunikation, beroende på om den professionella är en kvinna eller man. Studierna indikerar hur komplext ämnet kommunikation är och visar att hänsyn måste tas till varje individs behov, men även till den som står för den professionella kommunikationen. Djurägarna vill ha kommunikationen på olika sätt, vara olika mycket delaktiga och få information utifrån sin individuella situation. Om djurhälsopersonalen arbetar personcentrerat borde det finnas en god chans att identifiera olika individers behov och genom att utgå från detta få mer nöjda djurägare.

En annan aspekt för att få mer nöjda djurägare är att lämna ut väl genomtänkt och välskrivna skriftlig information. Flera studier visade att djurägarna uppskattade skriftliga hemgångsråd och andra informationsbroschyrer (Coe *et al.*, 2008; Stoewen *et al.*, 2014). Den skriftliga informationen måste dock vara tydlig, lättförståelig och korrekt, annars kan det skapa missförstånd och missnöjda djurägare (Gray & Clarke, 2011). Att ta fram och utforma skriftliga hemgångsråd och informationsbroschyrer borde vara lämpliga arbetsuppgifter för djursjukskötare tillsammans med veterinärer. Eventuellt borde hjälp även sökas av en media- och kommunikationsexpert då kvalitén på den skriftliga informationen är viktig eftersom djurägarna troligtvis bedömer en del av vårdkvalitén på hur den skriftliga informationen är utformad. Dessutom ska djurägarna kunna använda sig av den skriftliga informationen utan att missförstånd ska kunna uppstå, vilket ställer stor krav på utformningen av informationen. Felaktig eller missvisande information, både skriftlig och verbal, gör att patienter känner sig missnöjda och frustrerade med vården (Jones *et al.*, 2007). Förutom att felaktig eller bristande information kan leda till att djurägarna inte återkommer, skulle det även kunna leda till otillräcklig eller felaktig eftervård av djuret, eftersom djurägarna kanske inte har förstått informationen.

Eftersom vårdtagare bedömer kvalitén på vården utifrån hur bra kommunikationen är (Cockburn & Walters, 1999), finns en risk att de hellre söker sig till någon annan vårdgivare nästa gång deras djur behöver vård om de känner sig missnöjda med bemötandet och kommunikationen. Det skulle kunna innebära en ekonomisk förlust för djurkliniker då risken finns att de förlorar djurägarna som kunder. Dessutom kanske djurägarna berättar för sina vänner och bekanta om deras missnöje vilket skulle kunna resultera i att kliniken förlorar än fler potentiella kunder.

En aspekt som togs upp i en artikel var att när läkarna upplevde att patienterna inte förstod vad de försökte förklara, upplevde de själva missnöje med sitt arbete (Mira *et al.*, 2012). Det är en viktig aspekt att ta hänsyn till då motivationen att bli bättre på kommunikation kan vara att personalen själva ska bli nöjdare med sitt arbete.

Traditionellt har varken läkare inom humanvården (Cockburn & Walters, 1999) eller veterinärer inom djursjukvården (Blach, 2009) tränats i kommunikation under grundutbildningen. Veterinärer som studerar vid Sveriges Lantbruksuniversitet har fortfarande inte någon specifik kurs i kommunikation (SLU, 2016a), vilket kanske skulle behövas för att belysa vikten av god kommunikation med djurägarna och för att ge veterinärerna chansen att medvetandegöra och förbättra sin kommunikationsförmåga. Att kommunikationsförmågan går att förbättra med utbildning visades i studien av Shaw *et al.*, (2010), så att ha obligatorisk kurs i kommunikation borde vara värdefullt. För djursjukskötare ingår kommunikation som en grundläggande del i utbildningen (SLU, 2016b). Det gör att djursjukskötare vid examen har goda förutsättningar att bemöta djurägarna med bra och genomtänkt kommunikation.

Enligt en studie från humanvården sågs att ickeverbala beteenden som ögonkontakt och medhållande nickningar förekom frekvent under mötet mellan sjuksköterskor och patienter, medan andra förtroendeingivande ickeverbala beteenden som leenden, att sitta framåtlutad för att visa intresse eller någon form av stödjande fysisk kontakt oftast saknades (Kruijver *et al.*, 2001). Detta trots att patienterna visade tecken på stress och oro. Troligtvis förekommer liknande brister även inom djursjukvården. Risken finns då att djurägarna upplever djurhälsopersonalen som ointresserad och möjligen inkompetent (Carson, 2007). Djurägarna tog, i studien av Stoewen *et al.* (2014), också upp att det var viktigt för dem att veterinärerna visade att de lyssnade intresserat och uppmärksam. Att ändra det ickeverbala språket så att signaler på mer intresse visas av djurhälsopersonalen, borde inte vara svårt under förutsättning att det medvetandegörs. Även den ickeverbala kommunikationen borde kunna bli bättre med utbildning. Betydelsen av att vara medveten om den ickeverbala kommunikationen för att få tryggare och nöjdare djurägare är viktig eftersom ickeverbal kommunikation, där personal visade intresse, medkänsla och lyssnade på individen, har visats ge nöjdare patienter i humanvården (Henry *et al.*, 2012).

Att arbeta personcentrerat är ett sätt att försöka skapa en individanpassad vård med nöjda och trygga djurägare. Tidsbrist och ett pressat schema kan dock enligt McCabe (2014) vara orsaken till att sjuksköterskor inte arbetar personcentrerat. Författarna till studien diskuterade även att arbetsgivarna under många år troligtvis har arbetat för att sjuksköterskorna inte skulle arbeta personcentrerat, då det har uppfattats ta mer tid än om de ”bara” sköter sina mer praktiska och medicintekniska arbetsuppgifter. Shaw *et al.* (2010) visade emellertid att mötet med djurägarna inte tog längre tid även om veterinären jobbade personcentrerat och fördelarna var många.

Djurägarna i en annan studie blev dessutom mer oroliga och ställde många fler frågor när de inte blev bemötta utifrån ett personcentrerat perspektiv (McArthur & Fitzgerald, 2013). De många frågorna som ställdes av djurägarna var något som McArthur & Fitzgerald (2013) kopplade ihop med att veterinärerna i väldigt få fall gjorde djurägarna delaktiga i vården, vilket skapade en osäkerhet hos djurägarna. Det kan tyda på att även om det tar mer tid i början att skapa en relation och bygga ett partnerskap så sparar det troligtvis tid i slutändan då djurägarna slipper att vara oroliga och ställer färre frågor. Välinformerade och delaktiga djurägare resulterar troligtvis också i lojala djurägare som kommer tillbaka för framtida vård.

Som professionell bör man vara personlig men inte privat (Weiner Thordarson, 2014). Många djurägare och patienter förväntar sig ett bra bemötande och en god vård. Vad som är ett bra bemötande och god kommunikation är dock inte alltid lätt att definiera och det kräver ofta en personlig reflektion. Enligt The Royal College of Veterinary Surgeons (RCVS) kodex för djursjukskötare i Storbritannien, ska djursjukskötare bland annat arbeta för att skapa en god relation med djurägare, visa respekt för djurägarna och arbeta för att få djurägarnas förtroende (RCVS, 2012). Tyvärr visade flera av artiklarna på brister inom kommunikation och den såg inte alltid ut som RCVS kodex beskriver eller som djurägarna önskade. Inga av artiklarna i det här arbetet studerade dock specifikt djursjukskötares kommunikation, men troligtvis skiljer den sig inte så mycket från hur övriga professioner i litteraturgenomgången kommunicerade. Enligt litteraturgenomgången så visades empati sällan mot djurägarna (McArthur & Fitzgerald, 2013), delaktighet prioriterades inte av veterinärerna eller läkarna (Coe et al., 2008; Mira et al., 2012; McArthur & Fitzgerald, 2013) och respekt var inte något som visades lika för alla (Beach et al., 2006). Eftersom känslan av respekt för patienterna hade en betydelse för hur patienterna bemöttes och vilken information de fick (Beach et al., 2006) och djurägare som hade blivit visade empati var mer nöjda med vården (McArthur & Fitzgerald, 2013), tyder det på att det finns en stor utvecklingspotential. I Sverige finns ingen liknande kodex för djursjukskötare men det finns en liknande etisk kod för sjuksköterskor (Svensk Sjuksköterskeförening, 2016). Att en sådan etisk kod skapas för djursjukskötare i Sverige skulle vara önskvärt då djurägarna enligt litteraturgenomgången upplevde att det var viktigt att de fick en relation med djurhälsopersonalen, att de blev visade respekt, empati och fick vara delaktiga i vården. En skriven etisk kod kan synliggöra hur djursjukskötare bör arbeta och att kommunikation är ett viktigt ämne där chefer bör prioritera utbildning och uppmana till reflektion.

## **KONKLUSION**

Kommunikation är ett komplext ämne och det finns många aspekter att ta hänsyn till. God kommunikation ger nöjdare djurägare, vilka troligtvis blir lojala kunder. För att få god kommunikation, där både djurägare och djurhälsopersonal känner sig nöjda, är det viktigt att djurhälsopersonalen skapar en relation med djurägarna och gör dem delaktiga i vården. Flera av svårigheterna, så som användandet av ett för medicinskt språk och att inte se till djurägarnas individuella behov, leder till mindre nöjda djurägare. Personal som blivit utbildad inom kommunikation har bättre förutsättningar att skapa god kommunikation med djurägare.

## REFERENSER

- Adam, C.L. & Frankel, R.M. (2007). It may be a dog's life but the relationship with her owner is also key to her health and well being: Communication in veterinary medicine. *Veterinary Clinics Small Animal Practice*, 37:1-17
- Beach, M.C., Roter, D.L., Wang, N.Y., Duggan, P.S. & Cooper, L.A. (2006). Are physicians' attitudes of respect accurately perceived by patients and associated with more positive communication behaviors? *Patient Education and Counseling*, 62:347-354.
- Beck, R.S., Daughtridge, R. & Sloane, D.P. (2002). Physician-Patient Communication in the Primary Care Office: A Systematic Review. *The Journal of the American Board of Family Practice*, 15:25-38.
- Blach, E.L. (2009). Customer Service in Equine Veterinary Medicine. *Veterinary Clinics of North America: Equine Practice*, 25:421-432.
- Carson, C.A. (2007). Nonverbal Communication in Veterinary Practice. *Veterinary Clinics Small Animal Practice*, 37:49-63.
- Cockburn, J. & Walters, W.A.W. (1999). Communication between doctors and patients. *Current Obstetrics & Gynaecology*, 9: 34-40.
- Coe, J.B., Adams, C. & Bonnett, B.N. (2008). A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of veterinarian-client communication in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 233:1072-1080.
- Dahlberg, K., Segesten, K., Nyström, M., Suserud, B-O. & Fagerberg, I. (2003). *Att förstå vårdvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Eide, H. & Eide, T. (2009). *Omvårdnadsorienterad kommunikation: relationsetik, samarbete och konfliktlösning*. 2. ed. Lund: Studentlitteratur.
- Ekman, I., & Norberg, A. (2013). Personcentrerad vård- teori och tillämpning. I: Edberg, A.K., Ehrenberg, A., Friberg, F., Walin, L., Wijk, H. & Öhlén, J. (red), *Omvårdnad på avancerad nivå- kärnkompetenser inom sjuksköterskans specialistområden*. Lund: Studentlitteratur.
- Frankel, R.M. (2006). Pets, Vets, and Frets: What Relationship-Centered Care Research Has to Offer Veterinary Medicine. *Journal of Veterinary Medical Education*, 33:20-27.
- Friberg, F. (2006). Att göra en litteraturoversikt. I: Friberg, F (red.), *Dags för uppsats*. Lund: Studentlitteratur.
- Gray, C. & Clarke, C. (2011). Client communication and practice organization. I: Cooper, B., Mullineaux, E. & Turner, L. (red), *BSAVA textbook of veterinary nursing*. 5 ed. Gloucester: BSAVA.
- Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M. & Gremler, D.D. (2006). Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships. *Journal of Marketing*, 70:58-73.
- Henry, S.G., Fuhrel-Forbis, A., Rogers, A.A.M. & Eggly, S. (2012). Association between nonverbal communication during clinical interactions and outcomes: A systematic review and meta-analysis. *Patient Education and Counseling*, 86:297-315.
- Jones, L., Woodhouse, D. & Rowe, J. (2007). Effective nurse parent communication: A study of parents' perceptions in the NICU environment. *Patient Education and Counseling*, 69:206-212.

- Kruijver, I.P.M., Kerkstra, A., Bensing, J.M. & van de Wiel, H.B.M. (2001). Communication skills of nurses during interactions with simulated cancer patients. *Journal of Advanced Nursing*, 34:772-779.
- Kvåle, K. & Bondevik, M. (2008). What is important for patient centered care? A qualitative study about the perceptions of patients with cancer. *Scandinavian Journal Caring Science*, 22:582-589.
- Lund, H.S., Eggertsson, S., Jørgensen, H., Grøndahl, A.M. & Eggertsdóttir A.V. (2009). Changes in the relationships between dogs, owners and veterinarians in Norway and Iceland. *The veterinary Record*, 165:106-110.
- McArthur, M.L. & Fitzgerald, J.R. (2013). Companion animal veterinarians' use of clinical communication skills. *Australian Veterinary Journal*, 91:374-381.
- McCabe, C. (2004). Nurse-patient communication: an exploration of patients' experiences. *Journal of Clinical Nursing*, 13:41-49.
- Mira, J.J., Guilbert, M., Pérez-Jover, V. & Lorenzo, S. (2012). Barriers for an effective communication around clinical decision making: an analysis of the gaps between doctors' and patients' point of view. *Health Expectations*, 17:826-839.
- Nationalencyklopedin (2016a). *Kommunikation*. <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/kommunikation> [2016-02-23].
- Nationalencyklopedin (2016b). *Empati*. <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/empati> [2016-03-28].
- O'Connell, D. & Bonvicini, K.A. (2007). Addressing Disappointment in Veterinary Practice. *Veterinary Clinic Small Animal Practice*, 37:135-149.
- Pullen, S., Wright, A. & Cooper, B. (2011). Professional responsibilities, regulation and the Ethics of veterinary nursing. I: Cooper, B., Mullineaux, E. & Turner, L. (red), *BSAVA textbook of veterinary nursing*. 5 ed. Gloucester: BSAVA.
- Pytel, C., Fielden, N.M., Meyer, K.H. & Albert, N. (2009). Nurse-patient/visitor communication in the emergency department. *Journal of Emergency Nursing*, 35:406-412.
- RCVS. (2012). *Code of Professional Conduct for Veterinary Nurses* Hämtad från <http://www.rcvs.org.uk/document-library/code-of-professional-conduct-for-veterinary-nurses/> [2016-04-07].
- Robinson, R. (2005). College of veterinarians of Ontario. I: Adam, C.L. & Frankel, R.M. (2007). It may be a dog's life but the relationship with her owner is also key to her health and well being: Communication in veterinary medicine. *Veterinary Clinic Small Animal Practice*, 37:1-17
- Russell, R.L. (1994). Preparing veterinary students with the interactive skills to effectively work with clients and staff. *Journal of Veterinary Medical Education*, 21:40-3.
- Schmid Mast, M., Hall, J.A., Klöckner, C. & Choi, E. (2008). Physician gender affects how physician nonverbal behavior is related to patient satisfaction. *Medical Care*, 46:1212-12.18.
- Shaw, J.R. (2006). Four core communication skills of highly effective practitioners. *Veterinary Clinics Small Animal Practice*, 36:385-396.
- Shaw, J.R., Adams, C.L. & Bonnett, B.N. (2004). What can veterinarians learn from studies of physician-patient communication about veterinarian-client-patient communication? *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 224:676-84.

- Shaw, J.R., Adams, C.L., Bonnett, B.N., Larson, S. & Roter, D.L. (2008). Veterinarian-client-patient communication during wellness appointments versus appointments related to a health problem in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 233:1576-1586.
- Shaw, J.R., Barley, G.E., Hill, A.E., Larson, S. & Roter, D.L. (2010). Communication skills education onsite in a veterinary practice. *Patient Education and Counseling*, 80:337-344.
- Shaw, J.R., Bonnett, B.N., Roter, D.L., Adams, C.L. & Larson, S. (2012). Gender differences in veterinarian-client-patient communication in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 241:81-88.
- SLU (2016a). *Veterinär*. <http://www.slu.se/utbildning/program-kurser/program-pa-grundniva/veterinar/> [2016-06-14].
- SLU (2016b). *Djursjukskötare*. <http://www.slu.se/utbildning/program-kurser/program-pa-grundniva/djursjukskotare/> [2016-06-14].
- Stoewen, D.L., Coe, J.B., MacMartin, C., Stone, E.A. & Dewey, C.E. (2014). Qualitative study of the communication expectations of clients accessing oncology care at a tertiary referral center for dogs with life-limiting cancer. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 245:785-795.
- Svensk Sjuksköterskeförening (2016). *Etiska koden*. <http://www.swenurse.se/Sa-tycker-vi/Publikationer/Etik/ICNs-Etiska-kod-for-sjukskoterskor/> [2016-06-14].
- Uitterhoeve, R., Bensing, J., Dilven, E., Donders, R., deMulder, P. & van Achterberg, T. (2009). Nurse-patient communication in cancer care: does responding to patient's cues predict patient satisfaction with communication. *Psycho-Oncology*, 18:1060-1068.
- Weiner Thordarson, K. (2014). *Professionellt bemötande: Möta kunder i offentlig verksamhet*. 3. ed. Helsingborg: Komlitt.