

Djurägares och djurhälsopersonals upplevelse av djurs besök på veterinärkliniken

-En enkätundersökning

Jannice Kindsjö (Du&Djur) och Gabriella Niegemann. 2017



Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Bakgrund	5
Stress i olika moment	5
Jämförelser hemmiljö och klinik.....	7
Hantering i hemmiljö och på klinik.....	7
Syfte	8
Material och Metod	8
Resultat.....	8
Djurägarenkät	8
Har du upplevt stress/rädsla/osäkerhet hos ditt djur?.....	9
Hur har du förhindrat att ditt djur ska känna SOR vid veterinärbesök?.....	9
Skulle du kunna tänka dig att betala extra för att besöket ska vara individanpassat till ditt djur?.....	9
Hur skulle du vilja att miljön såg ut för att behålla ditt djurs lugn?.....	9
Vilka tecken har ditt djur visat på stress/osäkerhet/rädsla?.....	10
Vilket moment vid besöket påverkar ditt djur mest?	11
Har personalen gjort något för att lugna djuret i dessa situationer?.....	12
Vad har personalen gjort för att lugna djuret?.....	12
Har du eller djurpersonalen avbrutit ett besök på grund av djurets beteende?.....	13
Vad skulle du vilja att personalen gjorde för att få ditt djur tryggare?	13
Övriga kommentarer	14
Personalenkät	16
Hur stor andel av djuren som besöker er anser du vara SOR?.....	16
Hur stor andel av djuren som besöker er anser du vara aggressiva?.....	16
Vilket moment upplever du påverkar djurets stress/rädsla/osäkerhet och aggressivitet mest?.....	16
Hur arbetar du för att göra besöket bättre för djuret?.....	17
Skulle du vilja att ni arbetade mer med att förändra djurets upplevelse av besöket?	18
Vad skulle du vilja förändra i hanteringen av dessa djur?	18
Tror du att djurägaren skulle betala extra för individuellt anpassade besök?	19
Övriga kommentarer	19
Diskussion	19
Material och metod.....	19

Stress på klinik	19
Bedömningar av olika parter	20
Lugnare djur utan djurägaren?	21
Vad kan vi förbättra?.....	22
Attityden.....	22
Utbildning djurägaren	22
Utbildning personal	23
Miljön.....	26
Vidare forskning.....	26
Slutsats	26
Referenser.....	27
Bilaga 1.	28

Sammanfattning

Rädsla hos veterinären är ett viktigt ämne för både djurens välfärd och personalens arbetsklimat. Studier visar att ålder, kön och tidigare erfarenheter är associerade med beteenden som indikerar rädsla på veterinärkliniken. Flera studier visar att över hälften av alla djur som kommer till veterinärkliniken visar stress och rädsla. Rädsla, stress och ångest vid veterinärbesök påverkar både djuren och djurhälsopersonalen negativt genom bland annat stresspåslag, feldiagnosticering och ökad skaderisk. För att belysa hur stort problemet är i Sverige, vad man gör åt det idag och hur man kan förbättra situationen har vi genomfört en webbenkätundersökning. Syftet med denna enkätundersökning var att få ett underlag och en grund till att utveckla en svensk certifiering inom stressfri behandling på veterinärkliniker. Målet med certifieringen är att öka djurpersonalens kunskap om beteende, hantering och stress hos djuren de behandlar.

Två separata enkäter har skickats ut; en till djurägare och en till djurhälsopersonal med frågor om djurens upplevda stress/osäkerhet/rädsla (SOR) på veterinärklinik. 673 respektive 206 personer svarade på enkäterna. I enkäten svarade djurägarna på bland annat vilka moment som upplevs mest stressfullt, hur miljön upplevs och hur man skulle vilja att personalen agerade. Personalen har fått liknande frågor om till exempel vilka moment som är jobbigast för djuret och vad de gör för att lugna djuret. Vårt resultat visar att 82% av djurägarna någon gång har upplevt stress, osäkerhet eller rädsla hos sitt djur, medan 48% av personalen anser att 51–75% av djuren som besöker verksamheten är stressade/osäkra/rädda. Endast 5 % av personalen i undersökningen ansåg att 76–100 % av djuren upplevde SOR.

Bakgrund

Djurens rädsla hos veterinären är ett viktigt ämne att belysa både för djurens och personalens välfärd (Döring *et al.*, 2009). Både ålder, kön och tidigare erfarenheter har visat sig vara signifikant associerade med beteenden som indikerar rädsla på veterinärkliniken (Döring *et al.*, 2009). Hanar och individer under två år är enligt samma författare mindre rädda. Djur med enbart positiva tidigare upplevelser har också visat sig vara mindre rädda än de djur som tidigare hade negativa upplevelser (Döring *et al.*, 2009). Även studien av Hernander (2008) visade en skillnad mellan förstagångsbesökare och de som kom på återbesök där återbesökarna var mer stressade än förstagångsbesökarna.

I en studie där man observerat 135 hundar på en veterinärklinik under fyra olika moment; på väg in i undersökningsrummet, inne på rummet, under undersökningen och på väg ut ur rummet kategoriserades 78,5 % av hundarna som rädda baserat på deras beteende (Döring *et al.*, 2009). I en svensk enkätundersökning (n=76) av Stohm (2016) svarade 33 % av djurhälsopersonalen att en tredjedel av hundarna upplevdes som rädda eller osäkra, 29 % av personalen att hälften av hundarna upplevdes som rädda eller osäkra, 26 % av personalen att två tredjedelar av hundarna var det, 1 % att alla hundarna var rädda eller osäkra och 11 % ett fåtal av hundarna visade rädsla eller osäkerhet. Stanford (1981) visade redan för över 35 år sedan att 60 % av hundarna (n=462) som kom in på en veterinärklinik var oroliga redan vid inskrivningen.

I en studie av Mariti *et al.* (2015) ansåg 60 % av ägarna att deras hundar visste att de var på väg till veterinären. I en enkätstudie riktad till djurägare om rädsla på veterinärklinik (n=906) svarade 78 % av djurägarna att hundarna visste att de skulle till veterinären och 53 % visade stress när de kom fram, 40 % i bilen och 8 % redan hemma (Mariti *et al.*, 2016). De som kunde förutspå att de skulle till veterinären visade sig vara mindre lugna i väntrummet, ville inte in i undersökningsrummet samt visade mer obehag på undersökningsbordet och när veterinären närmade sig (Mariti *et al.*, 2016).

Stress i olika moment

Hernander (2008) har i sin studie kollat på stressnivån hos hundar när de kommer in i väntrummet, när de befinner sig i väntrummet och när de ska vägas. Hundarna har graderats efter en skala mellan ett och fem där fem ansågs vara som mest stressad (Hernander, 2008). Resultatet visade att när hunden kom in i väntrummet bedömdes flest hundar (41%) som en trea enligt skalan, 28 % som en tvåa och 29 % som en fyra (Hernander, 2008). I studien av Lind *et al.* (2017) såg man att hundarna var mer villiga att både leka och äta utanför kliniken än inne på kliniken, vilket tyder på att de kan uppleva det obehagligt att vara inne på kliniken.

En studie där en veterinär utbildad inom beteende samt ägaren till djuret bedömde hunden (n=45) i väntrummet på kliniken visade att 2/3 av hundarna spenderade mer än 20 % av tiden att utföra olika stressbeteenden och 53 % visade mer än fyra tecken på stress (Mariti *et al.*, 2015). När de frågade ägarna så ansåg 60 % av dem att deras hundar var stressade hos veterinären (Mariti *et al.*, 2015). Beteendeveterinären bedömde att stressen hos djuret var hög i 29 % av fallen, medel i 29 % och låg i 42 % jämfört med ägarnas bedömning; hög (29 %), medel (27 %) och låg (44 %) (Mariti *et al.*, 2015). Även i beteendestudien (n=105) av Lind *et al.* (2017) där veterinär, sköterska, testledare och ägare fick estimeras smärta och stress hos hunden under veterinärbesöket visade det sig att observationerna mellan de olika personerna stämde bra överens. Dock var det bättre överensstämmelse vid bedömning av smärta än bedömning av stress (Lind *et al.*, 2017).

Vidare visade studien av Hernander (2008) att de flesta hundarna (43 %) hamnade på en tvåa enligt stress-skalan när de var i väntrummet och 35 % låg på en trea. Längre väntetid sågs även bidra till mindre stress hos hundarna (Hernander, 2008). 61 % av hundarna minskade i stress och endast 7 % ökade i stress under väntetiden, resten stannade på samma steg på stress-skalan (Hernander, 2008). Väntetid kan alltså vara något positivt för hunden men är ofta något djurägarna klagat på (Hernander, 2008). De som ökade i stress var nästan enbart hanar vilket enligt författaren kan tyda på att en bidragande orsak till ökad stress i väntrummet är andra hundar. I enkätstudien av Mariti *et al.* (2016) var hunden enligt djurägaren rädd (24 %), exalterad (38 %) och/eller aggressiv (3 %) i väntrummet. De som inte var lugna i väntrummet var mindre benägna att gå in i undersökningsrummet, visade obehag på bordet i undersökningsrummet samt när veterinären närmade sig (Mariti *et al.*, 2016).

Enligt djurägarna i studien av Mariti *et al.* (2015) var hälften av hundarna positiva/neutrala och hälften negativt inställda när de skulle gå från väntrummet till undersökningsrummet. De hundar som av beteendeveterinären bedömdes ha en hög stressnivå var mer benägna att visa motstånd i samma situation (Mariti *et al.*, 2015). I studien av Döring *et al.* (2009) såg man att nästan hälften av hundarna gick medgörligt in på undersökningsrummet och mer än en tredjedel tvekade eller gick bakom ägaren. Vidare var det åtta stycken som drogs in i rummet och tio stycken som var tvungna att bäras in då de vägrade gå (Döring *et al.*, 2009). När de gick ut ur rummet var beteendet annorlunda än när de gick in; 84 % drog i kopplet för att komma ut och två stycken gick tveksamt eller fick bäras (Döring *et al.*, 2009). I studien av Mariti *et al.* (2015) ansåg djurägarna att hälften av hundarna tyckte att det var jobbigt att gå in i undersökningsrummet, 30 % var tvungna att bli uppmuntrade och 16 % lyftas in i rummet.

Väl inne i undersökningsrummet flåsade över hälften av hundarna (Döring *et al.*, 2009) vilket är ett tecken på stress. Innan undersökningen började var det 53 % av veterinärerna som pratade med hunden, sa deras namn (40 %) och/eller klappade dem (53 %) (Mariti *et al.*, 2016). Nästan alla veterinärer försökte ge något ätbart men 37 % av hundarna ville inte äta (Mariti *et al.*, 2016). 6 % av veterinärerna började undersöka hunden direkt när den kom in i rummet (Mariti *et al.*, 2016). När veterinären närmade sig så var 63 % av hundarna spända, 26 % visade tecken på obehag och 11 % var aggressiva (Mariti *et al.*, 2016). Lind *et al.* (2017) såg i sin studie att hundar som bedömdes som mer stressade var mindre benägna att ta social kontakt med en okänd person, alltså till exempel veterinären.

Hundarna visade mer signaler för stress och rädsla på bordet än på golvet i undersökningsrummet (Döring *et al.*, 2009). Uppe på undersökningsbordet var de flesta osäkra och visade undvikande beteenden samt hade en låg kroppshållning med svansen mellan benen (Döring *et al.*, 2009). 94 % av hundarna hölls på plats av djurägaren under undersökningen, en tredjedel av djurägarna pratade med hunden och över hälften ignorerade hunden medan fem personer valde att tillrättavisa hunden (Döring *et al.*, 2009). I studien av Mariti *et al.* (2016) såg man att 73 % av hundarna var obekväma på undersökningsbordet och visade det genom att försöka hoppa av bordet, darra, ha svansen mellan benen och vilja bli upplyfta. I enkätundersökningen av Stohm (2016) svarade personalen på frågan om det ibland fanns en anledning, på grund av hundens sinnestillstånd att inte ta upp hunden på bordet. 15 % svarade nej och 85 % ja (Stohm, 2016).

I studien av Hernander (2008) visade sig vågen vara en stressande plats där 49 % av hundarna hamnade på en trea på stress-skalan och 27 % på en fyra (Hernander, 2008). Vid vågen ökade stressen för de flesta (53 %) jämfört med i väntrummet där den minskade för de flesta (Hernander, 2008).

Jämförelser hemmiljö och klinik

I en studie där man, i olika situationer, tittat på fysiologiska parametrar hos hund på en veterinärklinik jämfört med hemmiljö såg man att hjärtfrekvensen var lägre när ägaren var i rummet jämfört med när ägaren inte var det (Dahl, 2011). Man såg också att blodtrycket blev högre när djurägaren lämnade rummet (Dahl, 2011). Studien visade även att blodtrycket var högre när veterinären var i rummet och hjärtfrekvensen sjönk när veterinären gick ut (Dahl, 2011). Dessa resultat visar att när djurägaren inte är med ökar stressen hos hunden (Dahl, 2011). Nibblett *et al.* (2015) har i deras studie med hanteringstekniker som minskar stressen hos katt studerat fysiologiska parametrar samt beteende hemma hos katten och på klinik. De hanteringstekniker som användes var inlindande i handduk, minimal fasthållning, feromoner, att ägaren är med och att erbjuda godis. Resultatet visade att glukosvärdet på klinik var högre än hemma samt att dessa tekniker minskar stressen på klinik (Nibblett *et al.*, 2015). Man såg också att det är en fördel att djuret träffar samma personal varje gång då detta minskar stressen (Nibblett *et al.*, 2015).

I en studie av Quimby *et al.* (2011) på fysiologiska parametrar hos katter (n=30) i hemmiljö och på klinik såg man signifikanta skillnader i blodtryck, hjärtfrekvens och andningsfrekvens. Resultatet tyder på att det finns en "vit-rock" effekt för vissa katter (Quimby *et al.*, 2011). "Vit-rock" effekten är att blodtrycket kan öka, med upp till 20–30 %, bara vid åsynen av en läkare eller annan hälsopersonal (Mynewsdesk.com, 2012). Många katter var däremot mer benägna att protestera mot behandlingen i hemmiljön än på kliniken genom att försöka komma loss, vokalisera och vara irriterade. Dessa beteenden minskade på kliniken jämfört med hemma (Quimby *et al.*, 2011).

Hantering i hemmiljö och på klinik

I studien av Mariti *et al.* (2016) svarade 68 % av djurägarna att hundarna accepterade att bli hanterade, av djurägaren, över hela kroppen när de befann sig hemma, men svansen och öronen var det område de tyckte minst om. Hundar som ägarna inte kunde ta på över hela kroppen visade sig uppleva större obehag på undersökningsbordet (Mariti *et al.*, 2016).

47 % av djurägarna kunde även ge all sorts behandling hemma medan 2 % inte kunde ge någon behandling alls (Mariti *et al.*, 2016). I samma studie såg man också att om hundarna inte varit hos en veterinär sen de var valp var risken större att ägarna inte kunde behandla dem hemma (Mariti *et al.*, 2016). Däremot visade det sig att om ägaren kunde behandla hunden var det större sannolikhet att veterinären också kunde göra behandlingarna (Mariti *et al.*, 2016).

Under de tillfällen då djurägarna tyckte att de hade problem med att medicinera djuren så skällde de på hunden och sedan medicinerade med tvång (72 %) eller gav upp (14 %) (Mariti *et al.*, 2016). Endast 14 % valde att inte skälla på hunden (Mariti *et al.*, 2016). De djurägare som skällde på hunden har svarat att den då visade lugnande signaler (77 %), svarade med aggressivt beteende (9 %) eller gömde sig (12 %) (Mariti *et al.*, 2016). De hundar som blev skällda på av ägaren när de inte ville bli behandlade visade vid undersökning på kliniken mer aggressiva beteenden mot veterinären (Mariti *et al.*, 2016). Vidare visade de hundar som blev tillrättavisade av ägaren när de visade aggressiva beteenden mer aggressivitet mot veterinären.

37 % av hundarna i studien verkade tolerera all klinisk behandling av veterinären men de mest obehagliga behandlingarna var temperaturmätning, blodprov, injektioner och undersökning av öronen (Mariti *et al.*, 2016). Vid 15 % av fallen när multipla injektioner skulle ges blev hundarnas beteende värre efter första injektionen (Mariti *et al.*, 2016). Efter en smärtsam

behandling ökade rädslan eller det aggressiva beteende mot veterinären i nästan hälften av fallen (Mariti *et al.*, 2016).

Syfte

Syftet med denna enkätundersökning var att få ett underlag och en grund till att utveckla en svensk certifiering inom stressfri behandling på veterinärkliniker. Målet med certifieringen är att öka djurpersonalens kunskap om beteende, hantering och stress hos djuren de behandlar. Vi vill också belysa problemet med stressade, osäkra och rädda hundar hos veterinären och ta reda på hur stort problemet är idag, vad man gör åt det samt vilka förändringar man kan göra för att förbättra hanteringen och välfärden för djuren.

Material och Metod

Två webbenkäter med frågor om djurens upplevda stress/osäkerhet/rädsla (SOR) på veterinärklinik skapades i Google formulär. En enkät var riktad till djurägare och en till djurhälsopersonal. Enkäterna spreds och delades i diverse grupper på Facebook samt att enkäten till djurhälsopersonal även mailades till personal inom Evidensia Djursjukvård.

Enkäterna bestod av en andel frågor med alternativ och en andel öppna frågor. Djurägarenkäten var även uppbyggd i flera delar, beroende på om man upplevt SOR hos sitt djur eller inte samt om man tycker att personalen gjort något för att lugna djuret eller inte (Tabell 1). Enkäten till djurhälsopersonalen bestod av sju alternativfrågor och fyra öppna frågor. När vi skrivit djur i texten menar vi alla djurslag då vi inte tagit med frågan om vilket djurslag djurägarna har i enkäten.

Tabell 1. Antal alternativ- och öppna frågor i djurägarenkäten beroende på sina svar

	Alternativfrågor	Öppna svar
Ej upplevt SOR	4	3
Upplevt SOR, personal inte lugnat djuret	7	5
Upplevt SOR, personal lugnat	7	6

Eftersom båda enkäterna hade öppna svar innebär det att de kunde svara flera olika alternativ på en och samma fråga vilket betyder att det kan vara fler svar än medverkande personer i resultatet. Svar på enkäterna samlades in mellan 2016-05-17 och 2016-06-14. Webbenkäterna sammanställdes sedan i Excel och statistiken förtydligades med hjälp av diagram. Enkätsvaren sammanställdes och sorterades i kategorier (Bilaga 1).

En liten litteraturstudie gjordes i samband med webbenkäternas sammanställning som bakgrund till arbetet.

Resultat

Djurägarenkät

673 personer svarade på enkäten. Av dessa var det 95 % som uppgivit att de var djurets matte, 4 % djurets hustru och 1 % annat. Åldern på de som svarat på enkäten var jämt fördelat mellan åldersgrupperna (0–25 år - 26 %, 26–40 år - 36 %, 41–60 år - 31 %, 60 år och över - 7 %).

Har du upplevt stress/rädsla/osäkerhet hos ditt djur?

82 % av djurägarna som svarat på enkäten hade upplevt stress, osäkerhet eller rädsla (SOR) hos sitt djur.

Hur har du förhindrat att ditt djur ska känna SOR vid veterinärbesök?

120 personer (18 %) svarade med 154 svar på hur de gjort för att djuret inte ska känna SOR vid veterinärbesöket (Fig. 2). 42 % svarade *lugn* som innebär att de redan har ett lugnt djur eller själva uppträder lugnt vilket gör att djuret känner sig tryggt. Även de som svarat att djuret är tryggt i sig själv och att djuret har förtroende för ägaren i situationen hamnar under kategorin *lugn*. 30 % svarade att de tränat djuret vilket innefattar miljöträning, socialisering hemma eller på annan plats men inte på en veterinärklinik. 8 % av djurägarna hade tränat djuret hos veterinär genom att väga det, ställa det på ett bord eller bara sitta i väntrummet och ge godis.



Figur 1. Vad djurägarna gjort för att förhindra SOR vid veterinärbesöket.

Exempel på hur djurägarna svarat på denna fråga:

"Respekterat hundens signaler och känslor, göra besöket kul med mycket godis och pepp"

"Genom att vara så påläst och kunnig som möjligt"

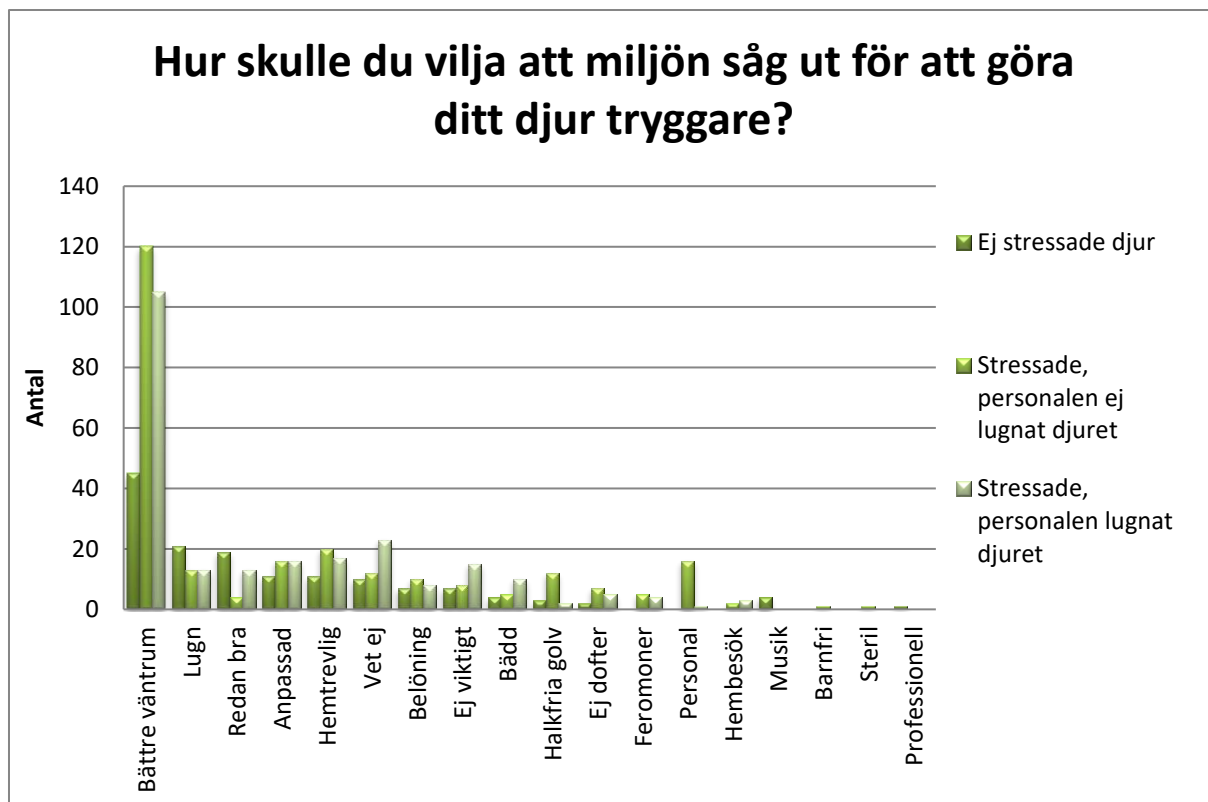
"Stressar inte upp mig, betar mig som att vi ska åka och hälsa på en vän"

Skulle du kunna tänka dig att betala extra för att besöket ska vara individanpassat till ditt djur?

Frågan om djurägaren kunde tänka sig att betala extra för att få ett individanpassat besök ställdes i alla delarna av formuläret (n=673) och svaret visade att i genomsnitt var 48 % villiga att betala extra medan 52 % inte var det.

Hur skulle du vilja att miljön såg ut för att behålla ditt djurs lugn?

632 djurägare har svarat på denna fråga, delade i tre grupper; de som inte ansåg att djuren upplevt SOR, de som upplevt SOR och inte haft personal som lugnat djuret samt de som upplevt SOR och haft personal som lugnat djuret. I alla de tre kategorierna ansåg den största gruppen att väntrummet bör förbättras (Fig. 3).



Figur 2. Antalet djurägare beskriver hur de skulle vilja förbättra miljön för att få djuret tryggare. Djurägarna delade i tre grupper; de som inte ansåg att de hade stressade djur, de som hade stressade och där personalen lugnat djuret och de som hade stressade djur men där personalen inte lugnat djuret.

Av de som inte haft djur som upplevt SOR ansåg en stor del att det behövdes mer lugn eller att det redan var bra. Djurägare med djur som upplevt SOR och inte haft personal som lugnat djuret vid besöket ansåg, efter ett bättre väntrum, att det borde vara mer hemtrevligt samt att personalen kunde vara bättre. De som haft djur som upplevt SOR och haft personal som försökt lugna djuret har svarat att de efter ett bättre väntrum är osäkra (vet ej) på hur de skulle vilja förbättra miljön.

Exempel på hur djurägarna svarat på denna fråga:

"Skiljeväggar, gömställen, separata in- och utgångar, separata hund- och kattavdelningar"

"Inte behöva gå runt hörnet eller liknande där det kan dyka upp saker/personer plötsligt"

"Inte så sterilt, mer som ett lektrum"

"Samma veterinär och DSS varje gång"

"Färre personer med hund sittandes i direkt anslutning till entré och reception. Inga flexikoppel tillåtna - låt det finnas lånekoppel till de som saknar fast koppel"

"Eget rum vid nedsövning och man får vara med"

Vilka tecken har ditt djur visat på stress/osäkerhet/rädsla?

553 personer - de som upplevt SOR hos sina djur på veterinärkliniken har svarat på denna fråga.

Den största delen, 15 % av de 511 svaren visade att djuret demonstrerat flyktbeteenden (Fig. 4). 11 % av svaren var att djuret flåsat och 8 % att djuret vokaliserat/ljudat på ett oroligt sätt.



Figur 3. Tecknen som djuren visat när de upplevt SOR, enligt djurägarna.

Exempel på svar i denna fråga:

"Skrek i panik när en veterinär ville röntga samt göra ultraljud på henne utan att ge lugnande"

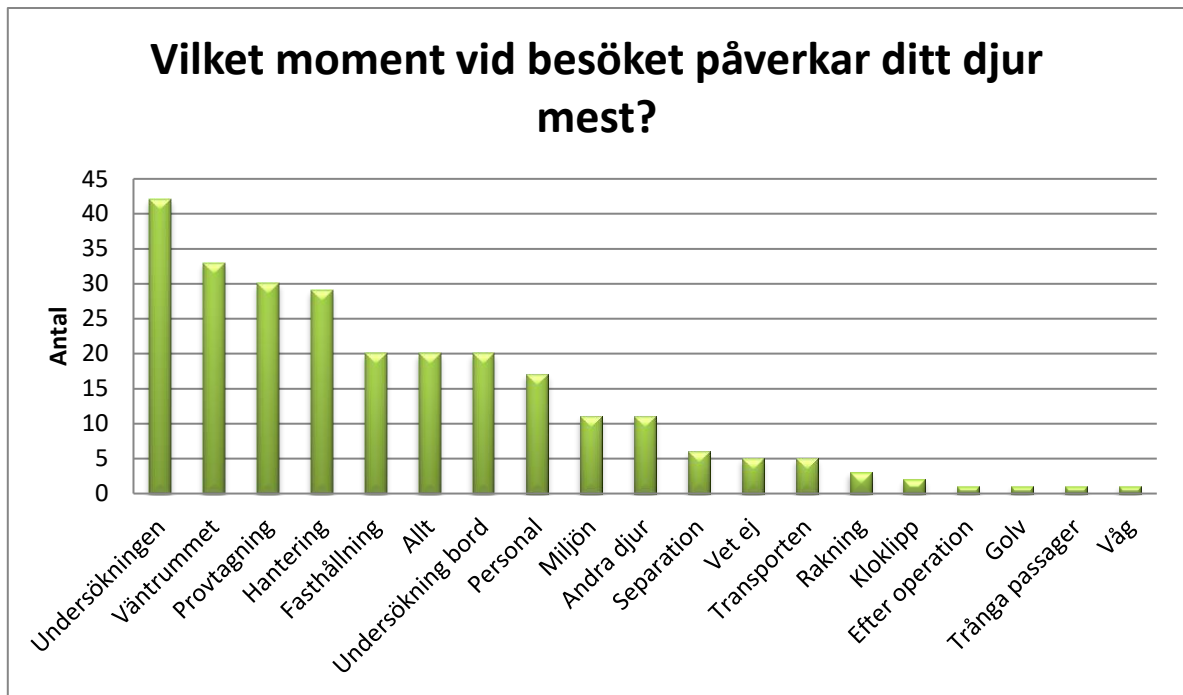
"Vill inte hälsa på folk trots att han älskar folk"

Vilket moment vid besöket påverkar ditt djur mest?

Denna fråga har fått 258 svar, vilka är från de som svarat ja på att deras djur upplevt SOR (n=553). Resultatet visade att det moment som påverkade djuren mest enligt djurägarna var undersökningen (8 %) och därefter väntrummet (6 %) (Fig. 5).

På denna fråga kunde svaret vara:

"Enbart väntrummet. Har ni sett ett enda väntrum som varit genomtänkt planerat för alla individer på besök"



Figur 4. Antalet djurägare som svarat på vilket moment som påverkar deras djur mest vid ett veterinärbesök.

Har personalen gjort något för att lugna djuret i dessa situationer?

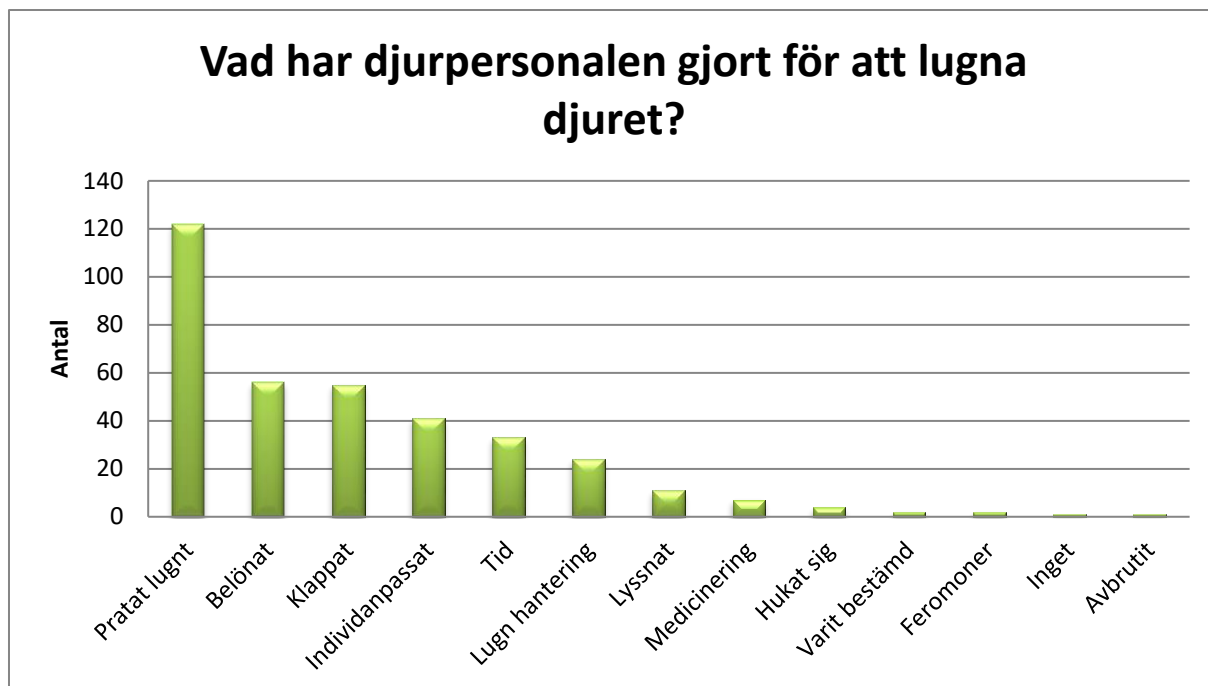
Denna fråga har de som upplevt SOR, 553 stycken svarat på. 53 % svarade att personalen försökt göra något för att lugna djuret och 47 % att personalen inte försökt göra något.

Vad har personalen gjort för att lugna djuret?

De som svarade i förra frågan att personalen försökt lugna djuret fick frågan vad personalen gjort för att försöka lugna djuret. På frågan har 207 djurägare gett 359 svar. 34 % av svaren visade att personalen pratat lugnt, 16 % att djurägare träffat personal som gett godis och belönat och 15 % att personalen har klappat djuret (Fig. 6).

Exempel på svar från djurägaren på denna fråga:

"Kliat djuret, pratat lugnande, gjort det otäckaste sist och belöna med godis efteråt"



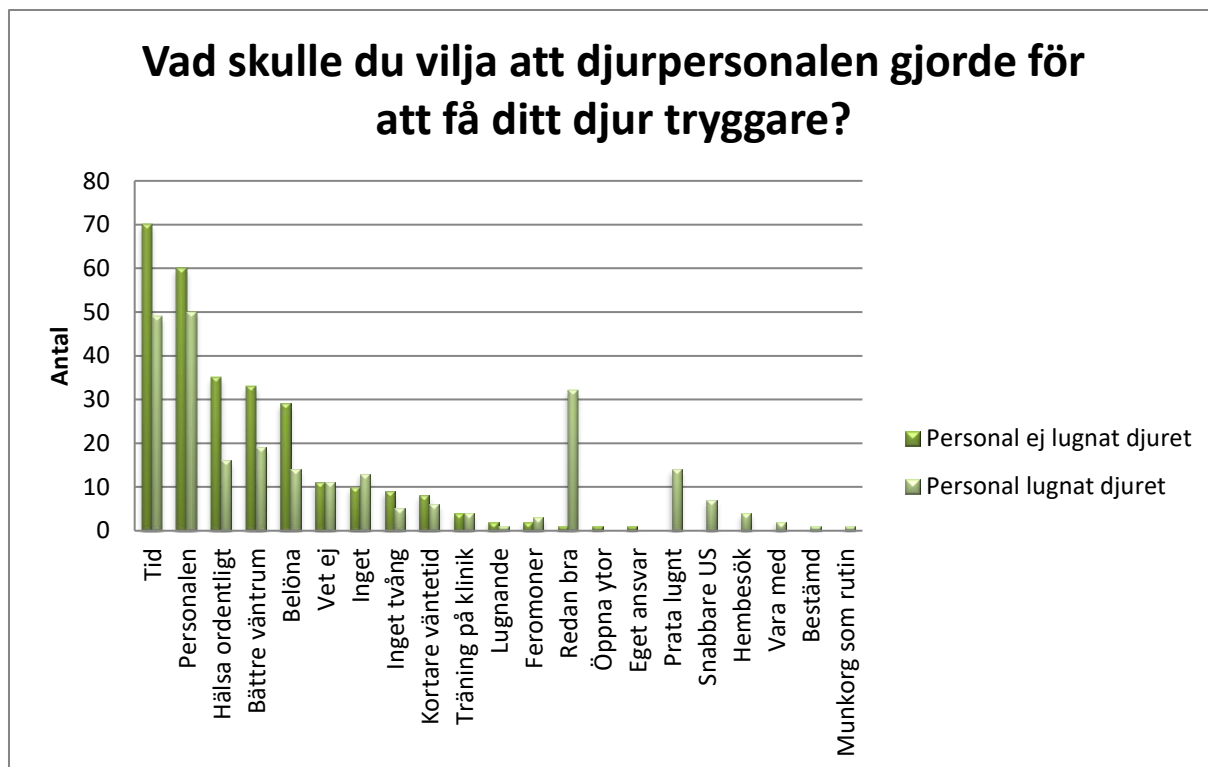
Figur 5. Vad personalen gjort för att försöka lugna djuret enligt djurägaren.

Har du eller djurpersonalen avbrutit ett besök på grund av djurets beteende?

Denna fråga har 553 djurägare svarat på; de som svarat ja på att djuren upplevt SOR. 92 % av djurägarna hade inte avbrutit eller varit med om att veterinären avbrutit besöket och 8 % hade avbrutit eller varit med om att veterinären avbrutit på grund av djurets beteende.

Vad skulle du vilja att personalen gjorde för att få ditt djur tryggare?

553 djurägare som upplevt SOR hos sina djur svarade i två grupper; de som upplevt att personalen lugnat djuret (n=293) och de som inte upplevt detta (n=260), på frågan om vad de skulle vilja att personalen gjorde för att få djuret tryggare. I båda grupperna ansåg den största delen att mer tid (25 % respektive 19 %) och en ökad kunskap hos personalen (20 % respektive 22 %) skulle hjälpa (Fig. 7). De som inte upplevt att personalen lugnat djuret tyckte också att personalen skulle hälsa på djuret ordentligt, väntrummen borde vara bättre och att belöningar skulle kunna göra djuret tryggare. De som upplevt att personalen lugnat djuret tyckte däremot att mycket redan var bra (13 %) men att väntrummet kunde förbättras.



Figur 6. Vad djurägarna vill att personalen ska göra för att få deras djur tryggare hos veterinären.

Exempel på hur svaren från djurägaren kan se ut i denna fråga:

"Dom kan nog inte göra något. Det är en generell stressig miljö med andra stressade djur, samt att djuret fort kopplar platsen med obehagligheter"

"Erbjuda SUPERGODIS och erbjuda att man kan boka in träningstider med veterinär"

"Att de gick en utbildning i tvångsfri hantering och low stress handling. Att de förstod skillnaden mellan att acceptera behandlingen och att ge upp"

"Att i större utsträckning undersöka djuret där det känner sig tryggast"

"Personalen på kliniken jag går till är helt underbara och gör i mina ögon allt rätt, är tålmodiga, omtänksamma, tillmötesgående och duktiga på att läsa hunden"

"Mer möjlighet att ägarna hanterat djuret i de fall det går, som ex ta tops-prov i öronen/tempen"

Övriga kommentarer

Här fick djurägarna skriva ner om de hade övriga kommentarer eller tankar och så här såg en del svar ut:

"En viktig del är att man som ägare berättar (innan) om vilka delar som upplevs ge stresspåslag"

"Önskar det var lättare att få hembesök"

"Hunden blev fasthållen och tvingad vid ett tillfälle, sedan dess har det blivit illa, innan det var hunden bara lite reserverad och osäker"

"Superbra initiativ!"

"Vår katt är mycket lugn och stabil i sättet men pga onödigt bryskt hanterande blev även hon stressad och mycket påverkad"

"I de fall där min hund har reagerat har jag fått uppfattningen om att personalen haft bråttom. Istället för att ge hunden lite tid och känna sig trygg så har personalen snabbt hanterat hunden lite påfluet och korrigerat (med arg röst och fasthållning) hunden då den reagerat med morring och flyktbeteende"

"Bra att ni tar upp detta för det behövs göras massor inom detta! Lycka till!"

"Korrekta råd om beteende o träning ska veterinärer hänvisa till etologer eller dokumenterat utbildade hundpsykologer, inte utifrån deras egna privata uppfattning"

"Tränar alltid mina hundar att vistas i veterinärmiljö mellan besök för att minska stress"

"Oavsett om jag kan hantera och stötta min hund så hjälper inte det, man blir ofta avhyst och överkörd av personalen"

"Är för det mesta nöjd med mina veterinärbesök"

"Väldigt nöjd med min veterinär och känner att de gör ett mycket bra jobb"

"Det jobbigaste för mig är fördomar. Min förra hund var en amstaff och de ville sätta munkorg på henne så fort vi kom in"

"Haft kaniner och ofta upplevt att personalen inte tycker att en kanin har något värde (emotionellt), och det gjorde förstås att jag som matte fick svårare att uppträda obekymrat och stöttande inför sjuklingen. Respekt för djuret och de känslor familjen har för det är oerhört viktigt oavsett djurslag!"

"Jag skulle uppskatta att kunna gå till en klinik och öva med min hund. Utan att det faktiskt händer något."

"Jag har lärt mig att säga ifrån, hur vi vill ha det och skulle inte tveka att avbryta ett besök om jag märker att veterinären inte respekterar våra önskemål"

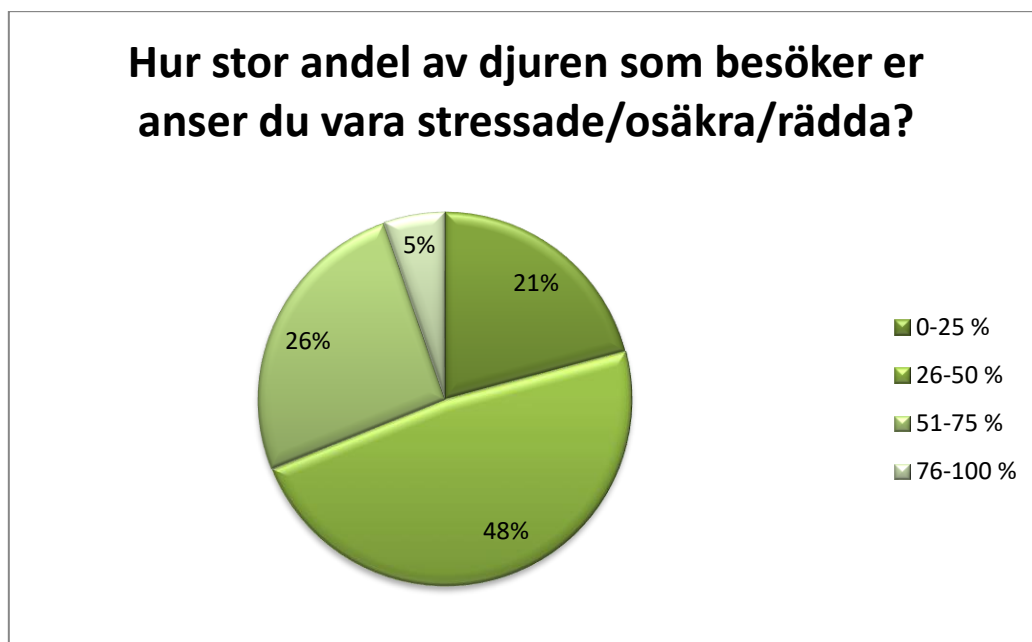
"Väldigt bra projekt som kommer kunna hjälpa många djur som har svåra problem vid veterinärbesök!"

Personalenkät

206 personer har svarat på enkäten. Av de som svarat är 93 % kvinnor och 7 % män. 44 % har uppgett att de är djursjukskötare, 28 % veterinärer, 14 % djurvårdare, 8 % receptionister och 6 % att de arbetar med annat på veterinärkliniken. Storleken på arbetsplatsen där de jobbar varierar; mindre än 10 personer (28 %), mellan 11 och 30 personer (36 %), mellan 31–70 personer (13 %) och över 71 personer (23 %).

Hur stor andel av djuren som besöker er anser du vara SOR?

Av de 206 personer som svarade på enkäten ansåg största delen av personalen (48%) att 26–50 % av djuren som kom till kliniken upplevde SOR (Fig. 8). Endast 5 % av personalen i undersökningen ansåg att 76–100 % av djuren upplevde SOR.



Figur 7. Andelen djur som enligt personalen upplever SOR.

Hur stor andel av djuren som besöker er anser du vara aggressiva?

93 % av personalen ansåg att 0–25 % av djuren är aggressiva och 7 % anser att 26–50 % av djuren är aggressiva.

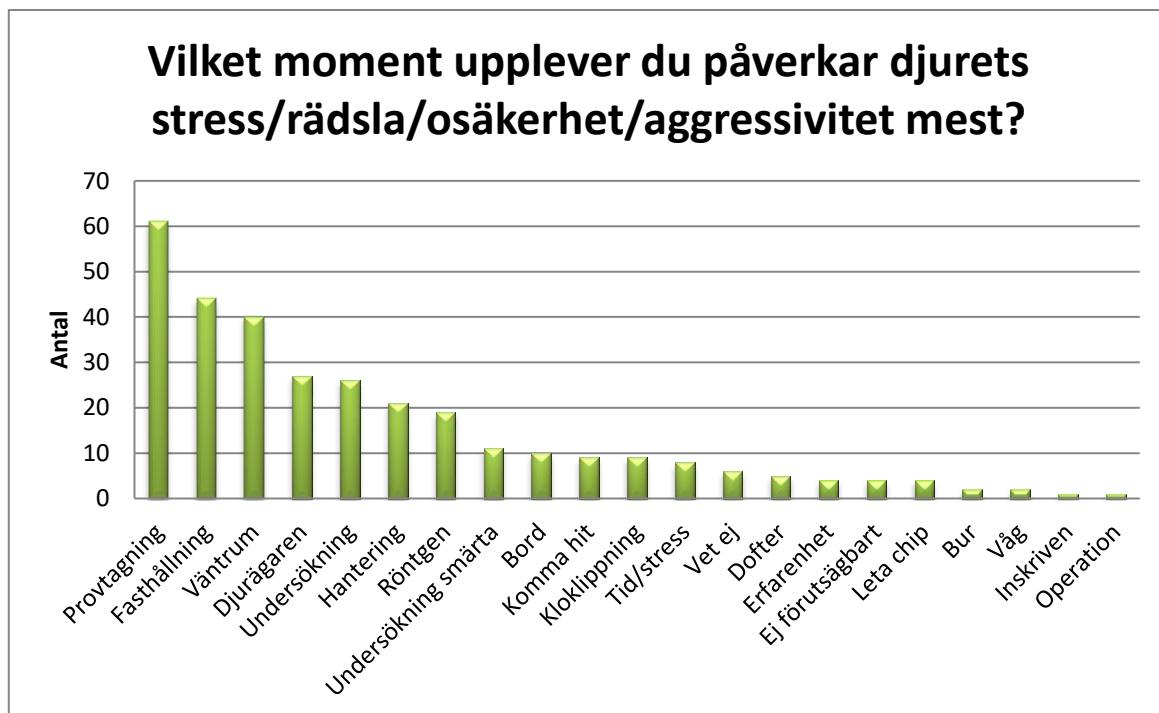
Vilket moment upplever du påverkar djurets stress/rädsla/osäkerhet och aggressivitet mest?

Denna fråga har fått 314 svar av 206 personer. 19 % av svaren visade att provtagning var det moment som påverkade djuret mest, 14 % visar fasthållning och 13 % visar att det var väntrummet (Fig. 9).

Exempel på hur svaren var utformade:

"Ofta är stressad/rädd/osäker djurägare den främsta orsaken till djurets stress/rädsla/osäkerhet"

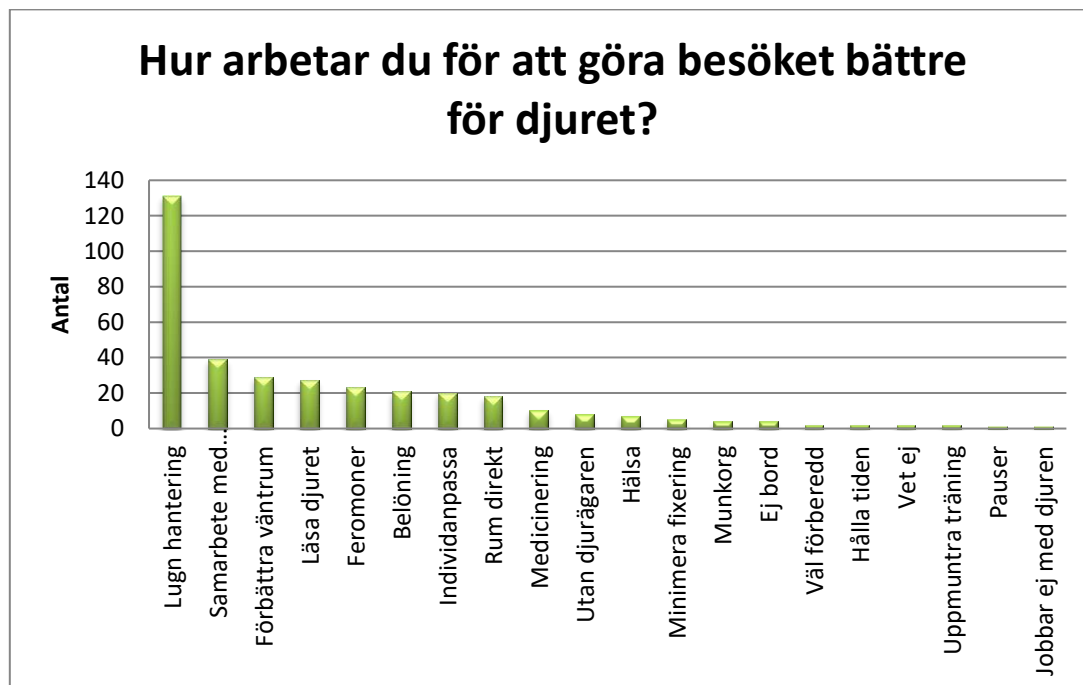
"Återbesök, då de minns vad som hände senast"



Figur 8. Momenten som påverkar djuren mest på veterinärkliniken enligt personalen.

Hur arbetar du för att göra besöket bättre för djuret?

Denna fråga har fått 356 svar av 203 personer. Den största andelen av svaren (37 %) visar att lugn hantering fungerar (Fig. 10). 11 % av svaren visar att personalen genom samarbete med djurägaren har försökt förbättra besöket och 8 % att personalen försöker förbättra väntrummet.



Figur 9. Hur personalen uppgett att de arbetar för att göra djuren tryggare.

Exempel på hur personalen svarat på denna fråga:

"Läsa djurets behov och försöker göra rätt från början så att man inte behöver misslyckas och börja om"

"Vid provtagning katt försöker vi att inte hålla hårt i djuret då vi upplever att det blir värre för katten att bli fasthållen"

"Att förbereda djurägaren gör de tryggare, vilket i sin tur gör att de inte smittar av nervositet på sitt djur"

"Diskutera förebyggande träning vid rädsla, motbetinga genom positiv känsla"

"Det är oftast djurägaren som inte har koll och som inte kan hantera sitt djur"

Skulle du vilja att ni arbetade mer med att förändra djurets upplevelse av besöket?

På denna fråga (n=206) har största andelen av personalen (88 %) svarat ja. Resterande 12 % har svarat nej.

Vad skulle du vilja förändra i hanteringen av dessa djur?

Alla 206 personer har även fått frågan vad de skulle vilja förändra i hanteringen med djuren, oavsett vad de svarat på förra frågan (n=248). 28 % av svaren visar att personalen vill ha mer tid, 18 % visar att personalen vill ha ett bättre väntrum och 12 % av svaren visar att personalen vill ha utbildning för all djurhalsopersonal (Fig. 11).

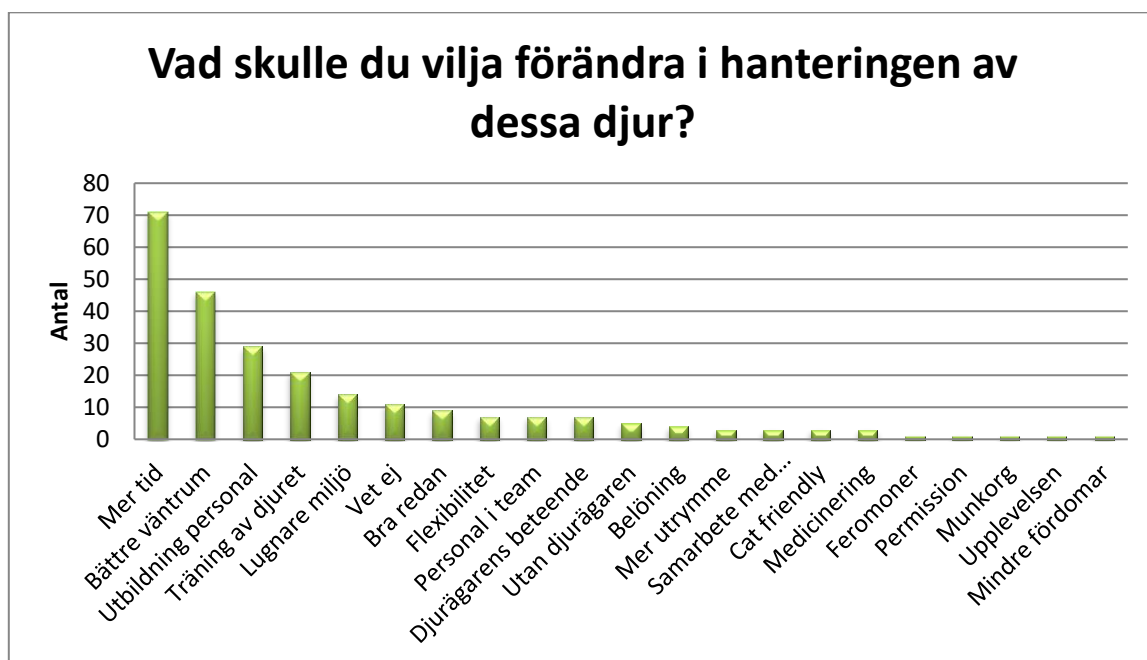
Exempel på vad personalen svarat på frågan:

"Man skulle också kunna erbjuda beteendeträning"

"Gärna lite etologiskt arbete med stressbedömning på intagna djur"

"Att man stressar mindre och accepterar att djuren inte tycker att behandlingen är rolig"

"Djuren är dåligt hanterade redan innan de blir sjuka och kommer till sjukhuset"



Figur 10. Vad personalen vill förändra i hanteringen av djuren på veterinärkliniken.

Tror du att djurägaren skulle betala extra för individuellt anpassade besök?

Av personalen är det 54 % som inte tror att djurägarna är villiga att betala extra för ett individanpassat besök och 46 % som tror att de är villiga att göra detta (n=206).

Övriga kommentarer

Här fick personalen komma med övriga kommentarer och tankar om enkäten.

"Tror en utbildning i hantering skulle vara guld på många kliniker"

"Vad bra att ni jobbar kring detta ämne!"

"Upplever inte detta som ett jättestort problem idag"

"Viktigast är att se varje patient som en individ"

"Tror man kan göra mycket små enkla åtgärder för att förbättra för djuren"

Diskussion

Material och metod

Enkäten skulle kunnat förbättras på många sätt. Dels genom att vara tydligare i frågeställningarna och dels med färre öppna svar, som hade varit lättare att sammanställa. Det hade då också varit lättare att tolka resultaten. Nu har vi till exempel fått svaret att väntrummet måste förbättras på flera frågor såsom "Hur skulle du vilja att miljön såg ut för att behålla ditt djurs lugn?" och "Vad skulle du vilja att personalen gjorde för att få ditt djur tryggare?". Samtidigt ville vi inte styra svaren för mycket då vi varit intresserade av alla åsikter och tankar kring ämnet.

Ännu en fördel hade varit om vi hade gjort en pilotstudie på en mindre grupp för att testa enkäten innan vi publicerade den. Detta arbete kan förhoppningsvis ses som en pilotstudie till en mer välutformad och större studie. Vi har i vår enkät inte heller någon kontroll över att deltagare från hela Sverige svarat på enkäterna eller hur stor geografisk spridning enkäterna haft, vilket skulle kunna förbättras i vidare forskning. En fördel skulle också varit om vi tagit med en fråga om vilket djurslag de djurägare som svarade på enkäten hade för att få mer information om hur situationen ser ut.

Stress på klinik

I studier har man sett att 60–78,5 % av hundar på veterinärklinik ansågs rädda baserat på deras beteende (Döring *et al.*, 2009; Mariti *et al.*, 2015; Stanford, 1981; Stohm, 2016). Enligt vårt resultat upplevde 82 % av djurägarna att djuren visade SOR vid något tillfälle hos veterinären. Anledningen till att vårt resultat är lite högre kan vara att ett enstaka tillfälle med visad stress gav ett jakande svar i vår enkät. Döring *et al.* (2009) bedömde djuret som stressat när de visat tre av de fem utvalda beteendena (stirrande, låg kroppshållning, låg svans, skaka/darra och flyktbeteenden) medan ett kriterium kan ha räckt i vårt fall. Studien av Mariti *et al.* (2015) visade dock att 53 % av hundarna utförde mer än fyra stressbeteenden och 2/3 av hundarna spenderade mer än 20 % av tiden att utföra olika stressbeteenden vilket indikerar att de tecken våra djurägare sett hos sina hundar troligtvis är fler än ett. Det kan också vara skillnader i bedömningen beroende på om det är djurägare, veterinär eller forskningsledare som bedömt djurets stress.

Den tidigaste studien vi läst kom redan för över 35 år sedan (Stanford, 1981) och visade att 60 % av hundarna (n=462) som kom in på en veterinärklinik var oroliga redan vid inskrivningen. Då kan man ju ställa sig frågan varför den siffran inte har minskat med åren? Varför har rädslan och stressen hos djuren på veterinärklinik inte blivit mindre? Senare studier inklusive vår visar tvärtom att siffran verkar ha ökat och fler djur är nu rädda och/eller stressade hos veterinären. Har vi fokuserat för mycket på den medicinska biten och glömt av resten eller kan det vara så att det bara är mätverktygen som utvecklats?

Vi såg i vår studie att ett av de tillfällen då djuren kan visa stress är vid återbesök. Ett av svaren på frågan "Vilket moment vid besöket påverkar ditt djur mest?" var till exempel "Återbesök, då de minns vad som hände senast". Detta såg även Döring *et al.* (2009) och Hernander (2008) i sina studier där djur med enbart positiva tidigare upplevelser visade sig vara mindre rädda än de djur som tidigare hade negativa upplevelser samt att det fanns en skillnad mellan förstagångsbesökare och de som kom på återbesök där återbesökarna var mer stressade än förstagångsbesökarna. Lite drygt 1 % av personalen i vår studie anser att tidigare erfarenheter är det moment som de upplever påverkar djuren mest.

En annan situation som är jobbig för djuren är att gå in i undersökningsrummet, vilket visades genom att hundarna tvekade eller stretade emot på väg in men drog i kopplet för att komma ut (Döring *et al.*, 2009). Vi anser att detta kan tyda på att de vet vad som kommer att hända där på grund av tidigare erfarenheter eller att de är osäkra över hela situationen. Det kan också tyda på att det som hände i det rummet inte var en positiv upplevelse då de ville därifrån så fort som möjligt. Om vi tittar på de momenten i vår studie där djuren upplevde mest SOR ser vi att det är undersökning, väntrummet, provtagning, hantering, fasthållning, hela situationen, bordet och personalen som var de största åtta staplarna. Alla dessa förutom väntrummet är saker man kan förvänta sig i undersökningsrummet vilket också bekräftar att just det rummet kan vara en stor stressfaktor. Ännu fler tecken på att veterinärkliniken inte är en positiv upplevelse ser vi i studien av Lind *et al.* (2017) där hundarna var mer villiga att både leka och äta utanför kliniken än inne på kliniken.

Bedömningar av olika parter

I vår studie ser vi att djurhälsopersonalen och djurägarnas uppfattning skiljer sig. 82 % av djurägarna svarade att deras djur upplevt SOR hos veterinären, medan endast 5 % av personalen ansåg att 76–100 % av djuren upplevde SOR. Den största delen (48 %) av personalen ansåg att 26–50 % av djuren upplevde SOR. Vi ser att bedömningarna inte stämmer överens och att djurägarna anser att en större del av djuren är stressade. Detta kanske kan bero på att djurägarna är personligt investerade i djuren och läser in mer i situationen, då det troligtvis är en stressande upplevelse även för dem. Det kan också vara så att djurhälsopersonalen blivit avtrubbade och inte uppfattar stressen, att de inte har kunskapen att bedöma djuren, att de är mer fokuserade på den medicinska delen som deras utbildning drillat de till eller att de inte har tid att se djuret och därmed inte heller stressen? Vi ser i vår studie att djurägarens uppfattning stämmer bättre överens med andra studier om andelen stressade djur (vilket visats vara 60–78,5 %) på klinik än personalens där 26 % av personalen ansåg att 51–75 % av djuren upplevde SOR. Kan detta vara ett tecken på att djurägaren bedömer SOR hos sina djur bättre än djurhälsopersonalen? Eller kan det vara så att ägarna är rädda och oroliga i denna situation och projicerar dessa känslor på sina djur?

Lind *et al.* (2017) lät veterinär, sköterska, testledare och ägare estimerade smärta och stress hos hunden under veterinärbesöket vilket visade att observationerna mellan de olika personerna stämde bra överens. Däremot var det bättre överensstämmelse vid bedömning av smärta än

stress (Lind *et al.*, 2017). Även studien av Mariti *et al.* (2015) visar att beteendeveterinärens och ägarens uppfattning stämmer väl överens (53 % respektive 60 %) vid bedömning av hundars stress. Däremot stämde inte den specifika bedömningen överens (Mariti *et al.*, 2015). Beteendeveterinärens bedömning var starkt korrelerad med tiden hundarna visade stress och måttligt korrelerad med antal stress-signaler, medan djurägarnas bedömning inte var korrelerade med dessa faktorer (Mariti *et al.*, 2015). Beteendeveterinären såg även mindre uppenbara skillnader än djurägarna (Mariti *et al.*, 2015). Kan detta förklaras med att dessa veterinärer är utbildade inom beteende medan all djurhälsopersonal i vår studie inte var det? Samtidigt så är alla djurägarna troligtvis inte utbildade inom beteende, men kanske har lärt känna sin egen hund så pass väl att de kan göra en trovärdig bedömning? Är en bedömning från djurägare mer eller mindre korrekt än en utomstående bedömares?

Lugnare djur utan djurägaren?

Många svar i vår enkät, speciellt från djurhälsopersonalen, antyder att om djurägaren är med vid till exempel en undersökning så gör detta att djuret blir mer stressat samt att djuret är lättare att hantera utan djurägaren. I vår studie ser vi att 3 % av personalen skulle vilja ändra djurägarens beteende och 2 % skulle vilja göra undersökningar utan djurägare. På frågan hur de arbetar för att göra besöket bättre för djuret är det 2 % som svarat utan djurägaren. Vi ser också antydning på detta i de öppna svaren:

"Ofta är stressad/rädd/osäker djurägare den främsta orsaken till djurets stress/rädsla/osäkerhet"

"Det är oftast djurägaren som inte har koll och som inte kan hantera sitt djur"

Stohm (2016) visade även i sin enkätundersökning (n=75) att 70 stycken av de svarande ansåg att djurägaren, genom sitt eget beteende, ofta påverkade hundens sinnestillstånd negativt. Fyra stycken tyckte att djurägaren alltid gjorde det och en person ansåg att de sällan gjorde det (Stohm, 2016).

I en studie av Quimby *et al.* (2011) såg man att många katter var mer benägna att protestera mot behandlingen i hemmiljö än på kliniken genom att försöka komma loss, vokalisera och vara irriterade. De visade dock en högre stress på kliniken enligt de fysiologiska parametrarna (Quimby *et al.*, 2011). Detta indikerar enligt oss att katterna visade passivitet och inte lugn i veterinärmiljön? Man har sett att passivitet kan vara en försvarsmekanism som utlöses vid fara eller hot (Hood, 2001; Yin, 2007). Många ägare tycker att deras djur är lugnare hos veterinären än hemma och tar det som ett tecken på att allt är bra (Yin, 2007) men detta kan alltså betyda att vad som upplevs som ett lugnt djur på en klinik är en effekt av djurets försvarsmekanism. Det betyder dock inte att djuret inte upplever stress och att missa detta kan vara förödande för djuret samtidigt som rädslan eskalerar till nästa besök och kan utvecklas till aggressivitet (Yin, 2007).

Dahl (2011) visade i sin studie att blodtrycket hos hunden var högre när djurägaren lämnade rummet och att situationen blir mer stressande utan djurägaren. Resultatet från en jämförande studie om katter i hemmiljö och på klinik visar också att glukosvärdet på klinik var högre än hemma samt att lugnande hanteringstekniker minskar stressen på klinik (Nibblett *et al.*, 2015). Ännu en studie (n=33) där man jämfört hundars beteende samt fysiologiska parametrar före, under och efter två olika veterinärbesök; ett där ägaren fick interagera med hunden och ett där ägaren satt en bit bort på en stol utan att interagera, visade att hjärtfrekvens och ögontemperatur (förhöjd temperatur tyder på mer blod i ögat vilket behövs när hunden är beredd att fly eller

fäkt) ökade och toppade vid undersökningen (Ccoltova *et al.*, 2017). Däremot hade ägarens klappar och röst vid interaktionen med hunden en dämpad effekt på båda dessa parametrar (Ccoltova *et al.*, 2017). Vid undersökningen där djurägaren satt bredvid på en stol visade fler hundar flyktbeteende genom att försöka hoppa av bordet och ta sig till djurägaren och författaren anser att hundens välfärd ökar av en ägarinteraktion vid besöket. (Ccoltova *et al.*, 2017).

Forskningen som finns tyder på att djurägaren och hemmet utgör en trygg punkt för djuren. Det kan också vara svårt att bedöma om ett djur är passivt eller lugnt. Detta kanske är en anledning till att personalen ofta vill arbeta utan djurägaren, då de upplever djuren som lugnare, trots att det kanske egentligen är mer stressat men visar det genom ett passivt försvarsbeteende? Veterinären är oftast inte heller utbildad i att hantera människor i en stressad och ängslig situation som ett besök på klinik kan vara, vilket kanske gör det lättare för veterinären att vara utan djurägaren? Detta är dock en viktig fråga som inte bör ignoreras.

Vad kan vi förbättra?

Attityden

Vi anser att en attitydförändring är nödvändig om en skillnad i hantering ska kunna ses. Hettis *et al.*, (2004) skriver i sin rapport att en förändring i attityd, både på individnivå och genom hela yrket är ett måste för att en veterinärklinik ska kunna anses jobba med helheten. En övrig kommentar från djurhälsopersonalen i vår enkätstudie såg till exempel ut så här:

"Upplever inte detta som ett jättestort problem idag"

Vidare ser vi i enkätundersökningen av Stohm (2016) där personalen svarade på frågan om det ibland fanns en anledning, på grund av hundens sinnestillstånd att inte ta upp hunden på bordet att hela 15 % svarade nej. Det betyder alltså att de oavsett hundens rädsla, osäkerhet eller beteende håller fast vid att ha hunden på bordet, vilket vi sett i studier är en plats som många hundar visar rädsla och är mer obekväma (Döring *et al.*, 2009; Mariti *et al.*, 2016).

Mariti *et al.* (2016) såg att 34 % av djurägarna någon gång hade bytt veterinär på grund av att veterinären hade dålig attityd mot hunden (18 %) eller att veterinären inte var kompetent (25 %). Bemötande, kunskap och att vara ödmjuk mot ägarens och hundens känslor är något vi anser att man som klinik bör tänka på, inte bara för djurens skull, utan även för klinikens ekonomiska vinning. Vi ser dock i vårt resultat att 88 % av personalen vill arbeta mer med att förändra djurets upplevelse av besöket vilket är positivt.

Utbildning djurägaren

Vi har sett i studier att djuren verkar veta att de ska till veterinären, redan innan de är på väg (Mariti *et al.*, 2015; Mariti *et al.*, 2016). Om djurägarna får rätt verktyg och kunskapen att arbeta med djuren så anser vi att man skulle kunna förebygga rädslan hos många av dessa djur vid veterinärbesök. Exempel på sådant som kan minska stressen är vissa hanteringstekniker, godis, positiv förstärkning, ägarens närvaro, feromoner och bekant personal (Nibblett *et al.*, 2015).

I Mariti *et al.* (2016) studie såg vi att om hunden endast varit hos veterinären en gång som valp så var den svårare att hantera, både hemma och hos veterinären. Om en hund däremot var bekväm med hantering hemma så var den med större sannolikhet också det hos veterinären (Mariti *et al.*, 2016). Vidare såg man att om hunden fick skäll eller annat straff i samband med hantering var den oftast mer aggressiv vid hantering hos veterinären. Ofta eskalerade även hundarnas beteende vid flera injektioner eller efter en smärtsam behandling (Mariti *et al.*, 2016).

Även detta är ett ämne som bör belysas och uppmärksammas anser vi då träning med bestraffning och hot samt brist på träning av dessa situationer kan göra hunden mer stressad, rädd och aggressiv. Därför är det viktigt att förse djurägarna med denna information, redan vid första besöket när de kommer med sin valp. Detta förutsätter såklart att även veterinärkliniken och djurhälsopersonalen har denna kunskap.

Vårt resultat visar att 30 % av djurägarna som inte upplevt SOR hade tränat djuret hemma och 8 % hade tränat djuret på en veterinärklinik. Detta tyder på att träning ger resultat genom att djuret upplever mindre eller ingen SOR. Att man har tränat djuret hemma kan vara lika bra som att träna på veterinärklinik då Mariti *et al.* (2016) såg att om ägaren kunde behandla hunden hemma så var det större sannolikhet att veterinären kunde göra behandlingarna i en för hunden främmande miljö. De moment som är bra att träna på skulle kunna vara de som vi såg i vår studie var de mest stressfulla; undersökning, väntrummet, provtagning, hantering, fasthållning, hela situationen, bordet och personalen. En fördel vore såklart om veterinärkliniker tog emot djurägare för att träna på dessa i undersökningsrummen eller till och med hade kurser i hanteringsträning.

Om djurägaren hanteringstränat sitt djur ger det också ägaren möjligheten att vara mer aktiv och hjälpa till mer vid besöket, vilket också kan minska stressen för djuret, då det inte behöver utsättas för hantering av en främmande människa. Detta är något som djurägarna i vår studie skulle uppskatta då svar på de öppna frågorna kunde se ut så här:

"Mer möjlighet att ägarna hanterat djuret i de fall det går, som ex ta tops-prov i öronen/tempen"

Det är också viktigt att hanteringsträningen görs med positiv förstärkning och på ett sätt där djurägaren bygger en bra relation med hunden. Detta för att enligt Lind *et al.* (2017) var hundarna till de ägare som ansåg att de hade en hög känslomässig närhet/koppling med sin hund mer villiga att leka och ta godis inne. Dessa ägare hade även en mer lugnande effekt på hunden under undersökningen enligt veterinären (Lind *et al.*, 2017). Detta skulle man enligt oss kunna utnyttja i arbetet på kliniken, då hundarna som tränats på detta sätt är mer motiverade och mindre stressade vilket gör dem lättare att belöna och därmed ge en positiv upplevelse hos veterinären.

Stress kan också visa sig genom fysiska konsekvenser som till exempel blodförgiftning, försämrat immunförsvar, långsammare läkning eller magsår (Hekman *et al.*, 2014). Detta visar på att hanteringsträning med positiv förstärkning både hemma och på klinik är en nödvändighet för att djuren ska bli mer trygga, kunna hanteras utan skaderisk, vara friskare och för korrekt diagnosticering samt behandling vid besöket anser vi.

Utbildning personal

Studier visar att äldre djur och återbesökare till veterinären visar mer rädsla än yngre djur och förstagångsbesökare (Döring *et al.*, 2009; Hernander, 2008). Ofta blev hundarna även mer rädda vid flera injektioner eller efter en smärtsam behandling (Mariti *et al.*, 2016). Resultatet av Nibblett *et al.* (2015) studie visade att hanteringstekniker som är stressreducerande såsom handduk, minimal fasthållning, feromoner, att ägaren är med och att godis kan hjälpa djuret på kliniken. Man har också sett att det är en fördel om djuret träffar samma personal varje gång då detta minskar stressen (Nibblett *et al.*, 2015). Om djurhälsopersonalen liksom djurägaren får rätt utbildning och mer kunskap om hur man kan minska stress och rädsla med till exempel olika hanteringstekniker så tror vi att rädsla kan förebyggas hos många individer. Inte nog med

det så kommer man spara tid genom att ta sig tid, speciellt första gången, då nästa besök inte kommer att bli värre samt att man kommer få en nöjd kund som vill komma tillbaka.

I en enkätundersökning (n=76) som gjordes av Stohm (2016) visades att majoriteten av personalen gått något av de tidigare djursjukvårdarprogrammen eller dagens djursjukskötprogram. 28 stycken hade annan utbildning och 7 stycken utbildning som inte var relevant för ämnet (Stohm, 2016). Annan utbildning innefattade interna kurser, hundinstruktör eller lång erfarenhet och övergångsregler (Stohm, 2016). En enkätstudie (n=940) om djurhälsopersonalens kunskap jämfört med kattägares visar att det i vissa områden inte var någon större skillnad mellan gruppernas kunskap (Gonçalo Da Graça *et al.*, 2014). Detta är alltså trots att de flesta i personalen gått en relevant utbildning. Vi anser att detta kan bero på utformningen av utbildningen där etologi (djurs beteende) oftast är en väldigt liten del.

72 % av personalen i enkätstudien av Stohm (2016) höll med om att etologi var en stor del av deras vardagliga arbete. Resterande svarade en trea på den fyrgradiga skalan där fyra innebar att de helt höll med (Stohm, 2016). Vi ser här att många inte har en utbildning som innehåller någon större del etologi, där de får lära sig att läsa djuren eller hur djuren beter sig i stressade situationer. Dock anser nästan alla att etologi är en stor del av arbetet, vilket vi anser är en ekvation som inte stämmer överens. Det behövs alltså mer utbildning inom etologi och hur detta kan användas, både på programmen man läser för att sedan arbeta på veterinärklinik men också kurser till befintlig djurhälsopersonal.

Vårt resultat visade att 93 % av personalen anser att 0–25 % av djuren är aggressiva och 7 % anser att 26–50 % av djuren är aggressiva. Detta tycker vi tyder på bristande kunskap hos djurhälsopersonalen om djur och hur de fungerar då man inte tagit hänsyn till de responser som uppstår när ett djur känner exempelvis rädsla. Fly, slåss, stelna, rastlöshet och svimma (fight, flight, freeze, fidget, faint) är de responser som kan ses när det finns smärta, rädsla eller rädsla för smärta (Hood, 2001). Dessa signaler uppfattas oftast inte av djurhälsopersonalen (Yin, 2007). När ett djur känner att det är i fara så reagerar djuret ofta med att slåss, fly eller frysa (Yin, 2007). När dessa responser utlöses stängs inlärningsdelen i hjärnan av och den reaktiva, reflexmässiga delen tar över (Hood, 2001). Därför är det i denna situation ingen idé att försöka lära djuret något (Hood, 2001). Djuret agerar heller inte på grund av dominans eller olydighet som många tror (Hood, 2001).

Vi tycker att det finns en risk i att så stor andel i personalen anser att över en fjärdedel av djuren är aggressiva samt att den största delen av personalen anser att mindre än hälften av djuren upplever SOR. Detta kan vara ett tecken på att personalen kanske inte har kunskapen att bedöma stress samt kunskapen om dessa responser på smärta och rädsla. Risken för personalskador ökar också då attack är en av de responser rädda djur kan använda för att hantera situationen de befinner sig i. Rädda djur är ofta inte aggressiva i början men kan bli det efter flera obehagliga besök hos veterinären eller traumatiska upplevelser (Yin, 2007). Enligt vår erfarenhet är det många som tycker precis som Hood (2001) påpekar; att djuren visar dominans eller olydnad när de troligtvis försöker hantera den stressiga situationen så gott de kan. Detta är ännu en anledning till att kunskapen hos djurhälsopersonalen måste öka.

Vårt resultat visade att 53 % av djurägarna hade upplevt att personalen försökt lugna deras djur. Detta hade de gjort genom att prata lugnt, gett godis, belönat och/eller klappat djuret. Mariti *et al.* (2016) såg att personalen pratat med hunden, sa deras namn och/eller klappade dem innan undersökningen. Vi tycker att det är en förvånansvärt liten del av personalen som lugnat djuret, eller i alla fall liten del av djurägarna som upplevt att personalen lugnat djuret. Det kan ju vara

så att djurägaren inte uppfattat detta. Varför nästan hälften av djurägarna inte upplevt att personalen lugnat djuret vet vi inte. Kanske är det för att de inte uppfattat att djuret är stressat? Eller har personalen inte försökt lugnat djuret på grund av att de tror att de ska förstärka rädslan genom att försöka, vilket är felaktigt, om man gör det på rätt sätt. Vi funderar vidare på om klappar verkligen är lugnande? För många hundar är främmande människor i en skrämmande miljö när man redan är stressad troligtvis inte en positiv sak, vilket då gör att klapparna kanske inte har så stor inverkan, kanske till och med en negativ inverkan?

Att ge godis kan däremot vara lugnande och är ett bra verktyg i träning med motbetingning (Westlund, 2015). Vårt resultat visar att 6 % av personalen svarat att de arbetar med belöningar och djurägarna har svarat att 16 % av personalen lugnat djuret med belöningar. Däremot så visar studien av Mariti *et al.* (2016) att 37 % av hundarna inte ville äta. I vår undersökning var det endast 0,2 % som svarat att djuret inte tog godis som ett tecken på stress. Däremot så ställde vi inte denna fråga direkt så vi kan inte svara på hur stor andel av djuren som var så pass stressade att de inte tog godis. Stohm (2016) visar att godis ges främst som belöning efter behandling, därefter som distraktion och som hjälp vid första kontakt.

Främst djurägarna men också personalen har i vår studie svarat att personalen behöver mer kunskap, precis som resultaten tyder på. Djurägarna tycker att personalen behöver lära sig läsa djuret, lära sig korrekta grepp och bättre hantering, lära sig förstå djurens behov och etologi samt att lyssna på djurägaren mer eftersom de känner djuret, kunna samarbeta och kommunicera bättre med djurägaren. Vi ser också detta i de öppna svaren:

(Vilka tecken på SOR har djuret visat)

"Skrek i panik när en veterinär ville röntga samt göra ultraljud på henne utan att ge lugnande"

"Vill inte hälsa på folk trots att han älskar folk"

(Vad kan personalen göra?)

"Personalen kan nog inte göra något. Det är en generell stressig miljö med andra stressade djur, samt att djuret fort kopplar platsen med obehagligheter"

"Att de gick en utbildning i tvångsfri hantering och low stress handling. Att de förstod skillnaden mellan att acceptera behandlingen och att ge upp"

"Att i större utsträckning undersöka djuret där det känner sig tryggast"

Men vi ser såklart också att en del redan har stor kunskap:

"Personalen på kliniken jag går till är helt underbara och gör i mina ögon allt rätt, är tålmodiga, omtänksamma, tillmötesgående och duktiga på att läsa hunden"

(Jobbigaste momenten enligt personalen)

"Vid provtagning katt försöker vi att inte hålla hårt i djuret då vi upplever att det blir värre för katten att bli fasthållen"

"Att förbereda djurägaren gör de tryggare, vilket i sin tur gör att de inte smittar av nervositet på sitt djur"

Miljön

Resultatet i vår enkät visar att väntrummet anses vara en stor del av problemet. Det är även många saker i miljön som djuren kanske inte är vana vid såsom vågen och undersökningsbordet som också kan vara stressande (Döring *et al.*, 2009; Hernander, 2008). Svaren från enkäten om miljöns utformning kunde se ut så här:

"Skiljeväggar, gömställen, separata in- och utgångar, separata hund- och kattavdelningar"

"Inte behöva gå runt hörnet eller liknande där det kan dyka upp saker/personer plötsligt"

"Inte så sterilt, mer som ett lekrum"

"Färre personer med hund sittandes i direkt anslutning till entré och reception. Inga flexikoppel tillåtna - låt det finnas lånekoppel till de som saknar fast koppel"

Vi anser att miljön är viktig att anpassa efter djuren och deras behov då det är ett relativt enkelt första steg mot en bättre välfärd och minskad rädsla och stress för djuren.

Vidare forskning

Även om det finns en del forskning om djur hos veterinären så anser vi att det behövs ytterligare forskning inom området. Bland annat saknas det studier där man tittar på passivitet som uppstår i stressade situationer (rädsleresponsen freeze) samt hur man kan bedöma skillnaden mellan ett djur som är passivt och ett som är lugnt. Vi skulle också vilja se mer studier kring hur effekten av tvång/fixering påverkar djuret då detta tyvärr är en stor del av veterinärbesök och olika provtagningar, trots att det redan finns forskning på att kontroll minskar stressen (Weiss, 1971). Det behövs även forskning om hur den inelligande patienten som upplever SOR påverkas och hur utvecklandet av stressbedömningsmallar skulle kunna vara till stor hjälp för branschen i arbetet med SOR på kliniker och djursjukhus runt om i landet.

Slutsats

Varför är det så viktigt att minska stress, rädsla och ångest vid veterinärbesök? Stress, rädsla och ångest ger inte bara dålig välfärd för våra djur, det ökar även risken för feldiagnosticeringar av utredningspatienter, förlänger läkningsprocessen hos de sjuka djuren och ökar risken för aggression vilket kan innebära ett arbetsmiljöproblem för personalen i och med skaderisken. Att arbeta för att förebygga stress, osäkerhet och rädsla hos patienterna ger en bättre arbetsmiljö, en ökad djurvälstånd och minskar stressrelaterade kliniska problem. Lika viktigt är kundaspekten, en kund som märker att kliniken anstränger sig för att göra besöket så trevligt som möjligt blir förhoppningsvis en nöjd och återkommande kund.

Precis som i flertalet publicerade studier kan vi i vår studie se att det förekommer stress, rädsla och ångest på våra veterinärkliniker och djursjukhus. Vår studie visar även att det finns en skillnad i upplevelsen av stress, osäkerhet och rädsla hos djuren vid veterinärbesök mellan djurägare och personal. Kunskap och utbildning inom etologi och stressfri hantering är en viktig del i arbetet för att minska stress, osäkerhet och rädsla vid veterinärbesök, både för djurhälsopersonal och djurägare.

Referenser

- Csoltova, E., Martineau, M., Boissy, A. & Gilbert, C.* 2017. Behavioral and physiological reactions in dogs to a veterinary examination: Owner-dog interactions improve canine well-being. *Physiology & Behavior*. 177, 270–281.
- Dahl, L.* 2011. Blodtryck och hjärtfrekvens hos friska hundar under olika situationer i klinik- och hemmiljö. Fakulteten för Veterinärmedicin och husdjursvetenskap, Institutionen för anatomi, fysiologi & biokemi, Sveriges Lantbruksuniversitet. Uppsala.
- Döring, D., Roscher, A., Scheipl, F., Kuchenhoff, H. & Erhard, M. H.* 2009. Fear-related behaviour of dogs in veterinary practice. *The Veterinary Journal*. 182, 38–43.
- Gonçalo Gonçalo Da Graça, P., Fragoso, S., Morais, D., Villa de Brito, M. M. & de Sousa, L.* 2014. Comparison of interpretation of cat's behavioral needs between veterinarians, veterinary nurses, and cat owners. *Journal of Veterinary Behavior* . 9, 324-328.
- Hekman, J. P., Karas., A. Z. & Sharp., C. R.* 2014. Psychogenic Stress in Hospitalized Dogs: Cross Species Comparisons, Implications for Health Care, and the Challenges of Evaluation. *Animals*. 4, 331-347.
- Hernander, L.* 2008. Factors influencing dogs' stress level in the waiting room at a veterinary clinic. Institutionen för husdjurens miljö och hälsa. Skara.
- Hetts, S., Heinke, M. L. & Estep, D. Q.* 2004. Behavior wellness concepts for general veterinary practice. *JAVMA*. 225 (4).
- Hood, R.* 2001. The 5 F's - Flight, Fight, Freeze, Fidget, Faint. TTEAM Connections. 3. <http://www.tellingontouch.com/Print/5fs.htm>
- Lind, A-K., Hydbring-Sandberg, E., Forkman, B. & Keeling, L. J.* 2017. Assessing stress in dogs during a visit to the veterinary clinic: Correlations between dog behavior in standardized tests and assessments by veterinary staff and owners. *Journal of Veterinary Behavior* 17, 24-31.
- Mariti, C., Pierantoni, L., Sighieri, C. & Gazzano, A.* 2016. Guardians' Perceptions of Dogs' Welfare and Behaviors Related to Visiting the Veterinary Clinic. *Journal of Applied Animal Welfare Science*. 1-10.
- Mariti, C., Raspanti, E., Zilocchi, M., Carlone, B. & Gazzano, A.* 2015. The assessment of dog welfare in the waiting room of a veterinary clinic. *Animal Welfare*. 24, 299-305.
- Mynewsdesk.com,* 2012. http://www.mynewsdesk.com/se/danderyds_sjukhus/pressreleases/hoegt-blodtryck-eller-baran-vitrockseffekt-736935
- Nibblett, B. M., Ketzis, J. K. & Grigg, E. K.* 2015. Comparison of stress exhibited by cats examined in a clinic versus a home setting. *Applied Animal Behaviour Science*. 173, 68–75.
- Stanford, T. L.* 1981. Behavior of dogs entering a veterinary clinic. *Applied Animal Ethology*. 7 (1), 271-279.
- Stohm, A.* 2016. Etologi inom djuromvårdnad, Djursjukskötarens roll i mötet med osäkra och rädda hundar. Fakulteten för veterinärmedicin och husdjursvetenskap. SLU: Uppsala.
- Weiss, J. M.* 1971. Effects of coping behavior with and without a feedback signal on stress pathology in rats. *Journal of Comparative and Physiological Psychology*. 77 (1), 22-30.
- Westlund, K.* 2015. To feed or not to feed: Counterconditioning in the veterinary clinic. *Journal of Veterinary Behavior*. 10, 433-437.
- Quimby, J. M., Smith, M. L. & Lunn, K. F.* 2011. Evaluation of the effects of hospital visit stress on physiologic parameters in the cat. *Journal of Feline Medicine and Surgery*. 13, 733-737.
- Yin, S.* 2007. Simple Handling Techniques for Dogs. *Understanding Behavior*. 352-358.

Bilaga 1.

Djurägarenkät		
Fråga	Diagram svar	Beskrivning
Hur har du förhindrat att ditt djur ska känna SOR vid veterinärbesök?	Belönat	Belönat djuret hos veterinären genom godis/klappar/rösten
	Personal	De som valt eller fått bra personal som hjälpt till att behålla djurets lugn och trygghet
	Planerat	De som planerat resan/besöket, inte kommer på drop in och har läst på innan besöket
	Tid	De som tagit sig mer tid i samband med besöket för att det ska bli bra för djuret
	Enskild plats	De som valt en plats för sig själv bort från andra djur
	Hur skulle du vilja att miljön såg ut för att göra ditt djur tryggare?	Bättre väntrum
		Separerade väntrum för olika arter, löptikar och olika smittor samt avskilt från reception, ingång och andra hundar
		Avskärmat, eget rum samt ljudisolerat och dämpad belysning
Anpassad		Individanpassad miljö till sitt djur/bättre planerad miljö så som mer gnagarvänligt, mer tid, färre personer, få lov att slippa bordet och vara med mer
Hemtrevligt		Vill ej ha en steril miljö, mer likt en hemmiljö
Belöning		Belöning i form av godis eller syssetsättning som ex leksaker
Ej dofter		Dofter stör deras djurs lugn
Bädd		Deras djur bör få något mjukt att ligga på när de väntar
Bra		Miljön är bra som den är
Ej viktigt		Miljön är inte viktig. Djurägaren eller personalen som arbetar på kliniken är viktigare än miljön
Personal		Mindre stressad, mer kunnig och säkrare personal som lyssnar till ägaren
Vilka tecken har ditt djur visat på stress/osäkerhet/rädsla ?		Flyktbeteende

	Ljudat (oroligt)	jamat, skällt, gnällt, gnytt och skrikit samt där djurägaren inte svarat att det var specifikt aggressivt ljud
	Lugnande signaler	slickat sig, slickat nosen, nosat mycket, tittat bort och där djurägaren svarat lugnande beteende
	Orolig	stressad, rastlös, kan inte vara still, går runt och ofukuserad
	Ljudat (aggressivt)	morrat, fräst och andra av djurägaren beskrivet aggressiva ljud
	Utfall	bitit, rivit, nafsat, markerat i luften, visat tändera, sparkat
	Trygghet	djuret sökt sig till djurägaren för trygghet och stöd
	Urin/avföring	bajsat eller kissat på sig samt tömt analsäckarna
	Fuktig	djuret svettats eller blivit fuktig om tassarna eller nosen
Vilket moment vid besöket påverkar ditt djur mest?	Provtagning	allt som är aversivt för djuret så som blodtagning, nålstick, vaccination. Även temptagning, koll öron samt undersökning av smärtsamma delar
	Hantering	att främmande människor tar i djuret samt att det tas ur en bur
	Fasthållning	även när de blivit trängda eller läggs ner med våld
	Undersökning bord	de som specificerat att det är bordet och lyftet upp på bordet som påverkar djuret
	Personal	personalens bemötande är det som påverkar djuret
Vad har djurpersonalen gjort för att lugna djuret?	Individanpassat	innefattar att få vara på enskild plats, få filter till buren, användning av kattväska, vara utomhus, på golvet eller i knät, pausat, göra undersökningen på djurets villkor och utan tvång samt bara göra det nödvändigaste och en snabb undersökning
	Medicinering	både lugnande och smärtstillande
Vad skulle du vilja att djurpersonalen gjorde för att få ditt djur tryggare?	Tid	att personalen ska ge djuret mer tid för att lära känna djuret, vara mer tålmodig, men även att vara lugn och kunna lugna djurägaren
	Personalen	innefattar flera olika delar men sammanfattningsvis mer kunskap och mer individanpassat. Det som nämnts i kunskapsdelen är att personalen behöver lära sig läsa djuret, lära sig korrekta grepp och bättre hantering, lära sig förstå djurens behov och etologi. I anpassningsdelen har nämnts att lyssna på djurägaren mer eftersom de

		känner djuret, kunna samarbeta och kommunicera bättre med djurägaren
	Hälsa ordentligt	främst på djuret, att personalen även här måste kunna läsa djuret och anpassa sitt hälsande till individen, på djurets villkor, och även låta det ta tid innan undersökningen börjar
	Bättre väntrum	separata ingångar, platser och mer avskilt
	Belönat	kan förutom med godis även vara med lek, eller låta djurägaren belöna samt att det bör finnas bättre godis än det som finns. Även att det bör finnas godis till alla arter
	Lugnande	att ge lugnande medel tidigare

Personalenkät

Fråga	Diagram svar	Beskrivning
Vilket moment upplever du påverkar djurets stress/osäkerhet/rädsla och aggressivitet mest?	Djurägaren	beskriver dennes rädsla, nervositet och beteende och hur det påverkar djuret negativt
	Provtagning	allt som är invasivt såsom blodprov, injektioner, temp och annan provtagning
	Tid/stress	när veterinären har för lite tid och är för stressad
	Väntrum	innefattar även lång väntetid
Hur arbetar du för att göra besöket bättre för djuret?	Lugn hantering	innefattar även att inte stressa och ge djuret tid om det behöver det
	Medicinering	kunna ge sedering vid behov samt vara snabb med premedicinering
	Förbättra väntrum	kan vara att dela på katter och hundar samt att skapa utrymme för djuren
	Individanpassa	är att använda filter/handdukar att linda in djur i eller som avskärmning samt att göra olika prioriteringar i undersökningen
Vad skulle du vilja förändra i hanteringen av dessa djur?	Träning av djuret	är de som vill att djuret ska kunna tränas på kliniken och att djurägarna ska få föreläsningar och tips om hur de kan träna djuret
	Djurägarens beteende	är de som anser att det är vad som ska ändras