



Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

Fakulteten för landskapsarkitektur, trädgårds- och
växtproduktionsvetenskap

Riskkapitalister i djursjukvården

Venture capital in veterinary medicine

Karin Sjölin



Självständigt arbete · 15hp · Grundnivå, G2E

Alnarp, 2014

Risikkapitalister i djursjukvården

Venture capital in veterinary medicine

Karin Sjölin

Handledare: Mozhgan Zachrison, Universitetsadjunkt, Arbetsvetenskap, ekonomi och miljöpsykologi

Examinator: Erik Hunter, SLU, Universitetslektor, Arbetsvetenskap, ekonomi och miljöpsykologi

Omfattning: 15 hp

Nivå och fördjupning: Grundnivå, G2E

Kurstitel: Examensarbete inom affärsledarskap

Kurskod: EX0356

Utgivningsort: Alnarp

Utgivningsår: 2014

Omslagsbild: Ann-Sofie Oscarsson

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

Nyckelord: djursjukvård, risikkapitalist, försäkringar, djur, försäkringspremier, veterinär, djursjukvårdare



Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

Fakulteten för landskapsarkitektur, trädgårds-
Växtproduktionsvetenskap

Institutionen för Arbetsvetenskap, ekonomi och miljöpsykologi

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

SAMMANFATTNING	5
SUMMARY	6
1. INLEDNING.....	6
1.1 Bakgrund och problembeskrivning.....	8
1.2 Syfte.....	9
1.3 Frågeställningar	9
1.4 Avgränsningar.....	9
2. Studiens referensram	10
2.1 Djursjukvården i Sverige.....	10
2.2 Riskkapitalbolag.....	11
2.3 Riskkapitalister i djursjukvården	13
2.4 Djurförsäkringar	14
3. METOD OCH DATA	15
3.1 Forskningsansats	15
3.2 Kvalitativ studie	16
3.3 Datainsamling.....	16
3.4 Intervjuer.....	16
3.5 Urval och genomförande.....	17
3.6 Analysmetod.....	18
3.7 Reliabilitet.....	18
3.8 Validitet	18
3.9 Metodkritik.....	18
4. RESULTAT.....	19
4.1 Djurägarna.....	19
4.2 Djurförsäkringar	21
4.3 Marknadsföring och kundservice	23
4.4 Veterinärer och Leg djursjukvårdare.....	23
4.5 Riskkapitalister	24
5. ANALYS OCH DISKUSSION	26
6. SLUTSATS	29
7. FÖRSLAG PÅ FRAMTIDA STUDIER.....	30
8. REFERENSER	31

8.1 Skriftliga.....	31
8.2 Internetreferenser.....	32
8.3 Bilaga	35

SAMMANFATTNING

Djursjukvården i Sverige omsatte 2013 3 miljarder kronor och marknaden har vuxit 10 % per år de senaste tio åren. Den största delen av ökningen beror på att vården har blivit mer avancerad, tekniken är mer utvecklad och att människor är villiga att betala mer för sina sjuka djur.

Från 2011 har intresset för djursjukvårdbranschen från riskkapitalbolagen varit massivt. I december 2012 hade riskkapitalbolagen Anicura och Evidensia AB köpt omkring 65 % av den svenska djursjukvårdsmarknaden. Två år tidigare fanns det inte ett enda riskkapitalbolag i djursjukvården.

Riskkapitalbolagen inom djursjukvården påverkar troligtvis marknaden på flera sätt. Flertalet av försäkringsbolagen hävdar att kostnaderna har ökat sedan riskkapitalbolagen gått in i den svenska djursjukvården. De riskkapitalägda bolagen har även kritiserats för att det utföras fler undersökningar på sina djursjukhus och kliniker.

I Sverige finns det en lång tradition av att ha djur försäkrade och våra djur är bland de mest välförsäkrade i världen. Svensk djursjukvård är nära knuten till försäkringsbranschen. Om priserna inom djursjukvården stiger kraftigt måste försäkringsbolagen höja sina premier vilket innebär att det blir dyrare för djurägarna att försäkra sina djur. En kraftig premieökning kan resultera i att djurägare inte har råd att försäkra sina djur.

För att undersöka hur de privata aktörerna inom djursjukvården upplever förändringarna som skett sedan riskkapitalisternas inträde i branschen intervjuades fem respondenter på fyra kliniker. Intervjuerna fokuserade på riskkapitalisternas uppköp inom djursjukvården, försäkringsbranschen och djurägarna.

Resultaten visar att de riskkapitalägda aktörerna i stor utsträckning remitterar till sina egna kliniker och djursjukhus. En konsekvens av detta kan bli att djuren inte får vård av den, inom området, mest kompetenta veterinären. Till viss del verkar relationen mellan veterinärer i branschen ha försämrats. Riskkapitalisterna anses vara en professionell aktör som bidrar till att lägstanivån i branschen höjs. Djurägare söker allt oftare veterinärvård för sina djur, en vård som är mer tillgänglig, mer avancerad och marknadsförs i större utsträckning än tidigare. Kostnaderna inom djursjukvården har ökat och ett försäkringsbolag har kopplat de höjda kostnaderna till riskkapitalbolagen. Samtidigt har försäkringsbolagens premieinkomster ökat kraftigt. Det finns en risk att premierna fortsätter stiga vilket kan leda till att djurägare inte har råd att försäkra sina djur, något som till slut kan leda till djurvälståndspå problem.

SUMMARY

In 2013, Swedish Veterinary Medicine had a total turnover of 3 billion SEK and the market has increased by 10 percent per year over the last ten years. The increase is due to advances in medicine and medical techniques, as well as the increased willingness of people to pay for the care of their sick animals.

In December 2012, the venture capital firms, Anicura and Evidensia AB, entered into the Swedish veterinary clinical market, taking approximately 65 percent of the market share. Only two years earlier there had not been a single venture capital firm within veterinary medicine.

The introduction of venture capital firms appears to have had an impact on the market itself. The majority of insurance companies operating within Sweden claim that the cost of insuring domestic animals has increased since the venture capitalist firms entered the market. Clinics owned by venture capitalist firms have also been criticized for carrying out more exams.

There is a long tradition in Sweden of insuring pets and other domesticated animals. Swedish pets and domesticated animals are among the most well insured pets and domesticated animals in the world. The result of this is that Swedish veterinary medicine is closely linked to the insurance sector. Increasing prices within veterinary medicine have resulted in increased animal insurance premiums which have been passed on to the animal owners. A sharp increase of insurance premiums may result in owners no longer being able to afford to insure their animals.

To find out how the venture capitalists have affected the private operators within veterinary medicine, five people at different clinics were interviewed. The interviews focused on the internal market effects caused by the introduction of venture capitalist firms into veterinary medicine and the external effects of the introduction on the animal insurance sector and on the owners of insured animals.

The results show that the venture capitalist firms are structured in a way to refer clients to specialist clinics within their own group, which can mean that clients are not necessarily referred to clinics in which their animals could receive the highest standard of care. To some extent there has been a growing disparity between companies that are owned by venture capitalist firms and those that are not, with a lessening of referrals made to non-venture capitalist firms by clinics within the venture capitalist firms group of companies. Overtime, the venture capitalist firms' standard of care has been on the rise. Animal owners are increasingly seeking more veterinary care for their animals, a care that is more readily available, has a higher standard and is more advanced than ever before. The costs within veterinary medicine have also increased with the insurance companies linking the increased

costs to the entrance of venture capitalist firms to the market. Simultaneously, the insurance companies' premium revenues have increased substantially. A consequence of increasing premiums can be that animal owners will no longer be able to afford to insure their animals, which can lead to problems with animal welfare.

1. INLEDNING

1.1 Bakgrund och problembeskrivning

Djursjukvården i Sverige omsatte 2013 3 miljarder kronor och marknaden har vuxit med 10 % per år de senaste tio åren (www.sverigesradio.se, 1, 2013). Den största delen av ökningen beror på att vården har blivit mer avancerad, tekniken är mer utvecklad och att människor är villiga att betala mer för sina sjuka djur. Djurägare är ofta beredda att lägga ner både tid och pengar på sina djur, detta gör att branschen lockar nya aktörer (Appelkvist, 2012).

Sedan 2011 har intresset från riskkapitalbolag varit massivt (Lövgren, 2012). I december 2012 hade riskkapitalbolagen Anicura och Evidensia AB köpt omkring 65 % av den svenska djursjukvårdsmarknaden (www.sydsvenskan.se, 2012). Två år tidigare fanns det inte ett enda riskkapitalbolag i djursjukvården (Lövgren, 2012).

Riskkapitalbolagen inom djursjukvården påverkar troligtvis marknaden på flera sätt (Universitetsdjursjukhuset, 2012). Det kommer troligtvis bli allt vanligare att de riskkapitalägda bolagen skickar remisser internt mellan sina kliniker. Detta oroar särskilt de veterinärer som inte tillhör riskkapitalbolagen (www.sydsvenskan.se, 2012). Patienterna kan därmed tvingas åka längre för att få samma vård. Veterinärer har tidigare haft en tradition av att remittera till djursjukhus med högt anseende och där de själva har personliga kontakter (Universitetsdjursjukhuset, 2012). De stora djursjukhusen vill heller inte sälja blod från sina blodbanker till mindre kliniker. Riskkapitalbolag satsar mer på marknadsföring av sina djursjukhus och att effektivisera kostnaderna. Stora aktörer har ofta större möjligheter att effektivisera sina verksamheter än mindre aktörer.

Den 31 december 2014 kommer krav på att djursjukskötarna ska vara legitimerade, detta kommer troligtvis leda till en brist på djursjuksötare i landet (RA, 2012:2). När det gäller veterinärer kommer det finnas fler än idag eftersom många utbildat sig utomlands ansöker om legitimation i Sverige. Detta kommer leda till att det blir ökad konkurrens om de mest kompetenta specialisterna.

Flertalet av försäkringsbolagen hävdar att kostnaderna har ökat sedan riskkapitalbolagen gått in i den svenska djursjukvården (www.veterinarmagazinet.se, 1, 2013). Exempelvis har en livmoderoperation stigit med 16 % mellan 2012 och 2013, jämfört med en tidigare ökning på 5 % per året. De riskkapitalägda bolagen har även kritiserats för att det utföra fler undersökningar på sina djursjukhus och kliniker.

Stora aktörer som riskkapitalisterna inom djursjukvården har ofta tillgång till kompetens inom sin egen verksamhet och behöver inte ta hjälp av extern expertis. En annan fördel som riskkapitalisterna inom djursjukvården kan dra nytta av är de genom sina stora verksamheter har tillgång på veterinär kompetens inom många specialistområden. Detta gör att de inte behöver remittera patienter till veterinärer utanför sitt bolag.

Ämnet är intressant att studera då det är aktuellt och berör många. Den ökade dominansen av riskkapitalister inom djursjukvården innebär konsekvenser för veterinärer på de privata klinikerna och djursjukhusen. Dessutom påverkar utvecklingen inom djursjukvården en annan stor bransch, djursjukvården är tätt sammanlänkad med försäkringsbranschen. Om priserna i veterinärvården stiger kraftigt måste försäkringsbolagen höja sina premier vilket innebär att det blir dyrare för djurägarna att försäkra sina djur (www.sverigesradio.se, 2, 2013).

1.2 Syfte

Att undersöka hur de privata aktörerna inom djursjukvården upplever förändringarna som skett sedan riskkapitalisternas inträde i branschen.

1.3 Frågeställningar

För att fånga de förändringar i branschen som upplevs av de privata aktörerna valdes tre nedanstående frågeställningar till studien. Studien fokuserade på att kartlägga hur marknaden för djursjukvården ändrats de senaste åren, hur de ökade kostnaderna inom djursjukvården påverkar andra aktörer, som försäkringsbranschen och djurägarna, samt att försöka få förståelse hur de privata aktörerna anser sig ha påverkats av utvecklingen. För att besvara frågeställningarna intervjuades ett antal privata aktörer och en litteraturgenomgång inom studiens referensram genomfördes. En ökad förståelse, som litteraturgenomgången syftar till, för såväl riskkapitalister som försäkringsbranschen, krävdes för att besvara frågeställningarna. Det hade även varit intressant att studera den statliga aktören inom djursjukvården, distriktsveterinärerna, som precis som riskkapitalisterna påverkar marknaden för de privata aktörerna. Att det finns en stor statlig aktör i samband med att en del djurägare föredrar mindre kliniker, minskar risken avsevärt för att en monopolsituation ska uppstå i framtiden.

*På vilket sätt har marknaden för djursjukvård ändrats de senaste åren?

*Har kostnaderna inom djursjukvården ökat de senaste åren och vilka konsekvenser kan en sådan utveckling få för försäkringsbranschen och djurägarna?

*Hur upplever de privata aktörerna att riskkapitalisterna har påverkat marknaden för djursjukvården och vilka konsekvenser har detta fått för de privata aktörerna?

1.4 Avgränsningar

De fyra klinikerna som var med i undersökningen låg alla i Skåne. Detta för att förenkla studiens genomförbarhet då intervjuerna skulle ske på plats. I första hand var det veterinärerna på de privata kliniker som var tilltänka respondenter. Detta eftersom kontakt med andra kliniker och djursjukhus gällande remisser och rådgivning av eventuella sjukdomsfall oftast sköts av veterinärerna själva. Därför omfattade studien inte djursjukvårdare eller djurvårdare.

2. STUDIENS REFERENS RAM

I detta kapitel beskrivs de olika områden som ligger till grund för arbetets studie. Avsnittet syftar till att tydliggöra och öka läsarens kunskaper inom de berörda områdena: djursjukvården i Sverige, riskkapitalbolag, riskkapitalbolag i djursjukvården samt djurförsäkringar.

2.1 Djursjukvården i Sverige

I Sverige har det skett en förändring av djurhållningen de senaste 25 åren som kan vara en av förklaringarna till djursjukvårdens ökade omsättning (SOU, 2007:24). Antalet lantbruksdjur har minskat i antal samtidigt som antalet sällskapsdjur har ökat och bland de nya djurägarna finns en del som saknar tidigare erfarenhet som djurägare (Appelkvist, 2012). Ägarna till sällskapsdjuren söker allt oftare vård till sina djur och antalet vårdinsatser för varje djur har också ökat. Exempelvis gjorde 50 % av de svenska hundarna ett eller flera veterinärbesök under de två åren 2006 och 2007 (www.agria.se, 1, 2009). Antalet hundar som blir tio år eller äldre har ökat till 68 % 2009 från att ha varit 64 % tio år tidigare (www.agria.se, 2, 2009). En bidragande faktor till hundarnas ökade ålder är att de äldre djuren idag oftare tas till veterinären. Även om djurägare idag är beredda att betala mer värdesätter de att bli informerade om vilka kostnader en undersökning eller behandling hos veterinären medför (Forsman, 2012). Mellan antalet hundar som nyregistreras och konjunkturläget finns det en stark koppling (SOU, 2007:24). Vid en lågkonjunktur minskar registreringarna. En anledning till att katter ökat kraftigt som sällskapsdjur är troligtvis beroende på de höga kostnaderna för en hund samt att en hund kräver mer tid än en katt av ägaren.

Distriktsveterinärerna är en statlig rikstäckande veterinärverksamhet där jordbruksverket är chefsmyndighet (www.jordbruksverket.se, 1, 2014). Distriktsveterinärerna ska enligt uppdraget främst arbeta med lantbrukets djur och verksamheten bekostas bland annat med statliga anslag (Appelkvist, 2012). En omorganisation 1995 ledde till motsättningar mellan distriktsveterinärer och privatpraktiserande veterinärer främst gällande distriktsveterinärernas ökade veterinära insatser inom sällskapsdjur och hästsektorn (SOU, 2007: 24). Distriktsveterinärernas anslag 2013 var drygt 106,5 miljoner, anslaget år 2011 var nästan 99 miljoner vilket ger en ökning på drygt 7 % under denna tvåårsperiod. Samtidigt har antalet behandlingar per djurslag minskat (Jordbruksverket, Årsredovisning: 2013).

Det har alltid funnits privata företag inom veterinärsektorn (Appelkvist, 2012). Djursjukvårdens privata aktörer skiljer sig åt vad det gäller ägarstruktur, storlek och organisation. Tidigare har branschen framförallt bestått av många små företag (SOU, 2007:24). 2005 bedrevs 1069 företag inom veterinär verksamhet. 750 av dessa var enskilda firmor. 27 stycken av de totalt 1069 företagen hade mellan 20-200 anställda.

Den största kostnaden för djursjukhusen och klinikerna som behandlar sjuka djur är personalkostnaderna. Dessa kostnader står runt 55 % av de totala omkostnaderna (www.svenskdjursjukvård.se, 2013). För djursjukhusen som har personal dygnet runt på årets alla dagar krävs ett stort antal personal. Dessutom ska personalen ha rätt utbildning och vara behörig för det arbete de utför, i Sverige har vi även en arbetsmiljölagstiftning som ska följas. Därtill kommer kostnader gällande djurskydds och hygienbestämmelser.

Det finns olika klassificeringar gällande vårdinrättningar inom djursjukvården (SOU, 2007:24). Ett regiondjursjukhus ska ha minst fem veterinärer med specialistexamen och behandling av djur ska ske inom olika specialistområden, och denna vård ska finnas tillgänglig dygnet runt. Höga krav ställs på utrustning, personalstyrka och laboratorium. Regiondjursjukhusen ska vara en remissinstans för djursjukhus och kliniker inom regionen. Ett djursjukhus ska bedriva vård dygnet runt men specialistvård behöver inte bedrivas under hela dygnet. En djurklinik behöver inte ha resurser för att ha inläggande djur men kliniken måste vara samordnad med en remissinstans dit djurägarna kan hänvisas när kliniken är stängd.

Från och med 1 jan 2015 kommer krav på att djursjukskötare ska vara legitimerade enligt lagstiftning från 2010 (RA, 2013:19). Den gamla titeln djursjukvårdare försvinner och de två nya titlarna blir djurvårdare, som kommer utföra enklare arbetsuppgifter och djursjukskötare som kommer behöva inneha legitimation (www.jordbruksverket.se, 2, 2014). Redan idag finns det ett underskott på legitimerade djursjukskötare och 2015 kommer detta underskott öka kraftigt (www.veterinarmagazinet, 2, 2013). Jordbruksverket bedömde i en utredning från 2012 att antalet utbildningsplatser på djursjukskötarutbildningen ska mer än fördubblas. Brister på legitimerade djursjukskötare gör att veterinärerna kan tvingas ta över en del av deras arbetsuppgifter, som exempelvis provtagningar och vaccinationer (RA, 2013:19). Vården blir då dyrare eftersom veterinärer har högre lön. De senaste åren har tillgången på veterinärer har ökat och tillskottet består till hälften av veterinärer utbildade utanför Sverige. Jordbruksverket föreslog 2012 en minskning i antalet utbildningsplatser på veterinärutbildningen.

2.2 Riskkapitalbolag

"Ett riskkapitalbolag är ett företag som förmedlar riskkapital från privata investerare och fonder för att investera i företag." (Björkek et al., 2013).

Investeringar i onoterade bolags kapital kallas riskkapital eller på engelska private equity (www.svca, 1, 2014). Utländska pensionsfonder eller universitetsstiftelser är två exempel på var kapitalet som investeras i riskkapitalbolag har sitt ursprung. I vissa fall ska företaget som ska köpas upp vara etablerat på marknaden, då det innebär mindre risktagande (Engzell-Larsson, 2014). Ett större risktagande krävs av riskkapitalisten då små, entreprenörsdrivna företag köps upp. Ett riskkapitalbolag lånar ofta upp till 70 % av köpesumman av en bank när

de ska köpa ett företag, vilket möjliggör köp av stora företag. Som säkerhet för lånet svarar det uppköpta företags tillgångar och kommande kassaflöden (Björkek et al., 2013). Lånet har ofta en kortare amorteringstid än tio år och skulden betalas av efterhand som företaget tjänar pengar. Vinsterna stannar i de flesta fall hos ägarna med hjälp av avancerad skatteplanering (Engzell-Larsson, 2014, s.202). Ibland sker denna skatteplanering via skatteparadis, något som har fått kritik även inom riskkapitalbranschen (www.svt.se, 2011). Uppköpta bolag brukar ofta säljas inom sju år.

Det finns både informellt och formellt riskkapital och gränsen emellan dessa kan vara något flytande (Watanen & Jämthagen, 2010). Informella riskkapitalister investerar i högrisksatsningar som kan ge hög avkastning (Avdeitechikova, 2008). Ofta sker investeringarna i det aktuella företaget på ett tidigt stadium när företaget har svårt att få externa investerare. Förutom kapital är de informella riskkapitalisterna involverade och har en drivande roll i företagen. De delger sina affärskunskaper och kontakter och omnämns som "affärsänglar". Formella riskkapitalister förmedlar kapital från investerare och investerar sedan kapitalet i bolag. De formella riskkapitalisternas spetskompetens är att bedöma vilka företag som har möjligheten att utvecklas till väldigt framgångsrika företag och skapa struktur bland investeringarna. Efter köp är de fortsatt engagerade i de investerade företagen, men mest genom att bistå med stöd och kunskap i olika situationer (Watanen & Jämthagen, 2010). Mogna och stabila bolag med bra ekonomi är intressanta för Buy-out aktörer (www.svca, 2014). Buy-out aktören har ofta erfarenhet av att effektivisera verksamheter och ta ut bolaget på nya marknader eller utveckla bolaget på annat sätt.

De riskkapitalister som sysslar med venture capital investerar i unga bolag med stor risk (Oguz & Aljaf, 2007). Högriskbranschen medicinteknik är en bransch där venture capitalbolag investerat. Detta är en bransch som kräver mycket kapital och där företagen ofta saknar kompetens inom marknadsföring och försäljning. Många faktorer spelar in när venture capitalbolagen ska investera som eventuella patent, "företagets entreprenör" och konkurrenssituation (Zetterström, 2004). Riskkapitalbolagen har även investerat i skola, vård och omsorg (Nilsson & Farshichan, 2013). Sektorer, särskilt vården, som är relativt okänsliga mot lågkonjunktur är särskilt attraktiva för riskkapitalbolagen.

Riskkapitalbolagen har en väldigt tydlig ägarbild och har ofta betydelsefull kompetens inom bolaget (www.svensktnaringsliv.se, 2013). Börsbolag som har många aktieägare eller dotterbolag inom en koncern har fler att ta hänsyn till när de ska genomföra förändringar. Finansiering är ett annat område där riskkapitalföretagen har fördelar, förutom att ha egna fonder har de ofta bra relationer med sina långgivare.

2.3 Riskkapitalister i djursjukvården

Från 2011 har intresset för djursjukvårdsbranschen från riskkapitalbolagen varit massivt (Lövgren, 2012). I december 2012 hade riskkapitalbolagen Anicura och Evidensia AB köpt upp omkring 65 % av den svenska djursjukvårdsmarknaden (www.sydsvenskan.se, 2012). Två år tidigare fanns det inte ett enda riskkapitalbolag inom djursjukvården (Lövgren, 2012).

2011 startade riskkapitalbolaget Fidelio Capital AB och Stiftelsen Djursjukhus i Stor-Stockholm Djursjukhusgruppen (www.anicura.se, 2014). Det var den första sammanslagningen av djursjukhus och kliniker i Norden. I stiftelsens styrelse sitter representanter för Svenska Djurskyddsföreningen, Svenska Blå Stjärnan och Svenska Kennelklubben. Fidelio Capital AB är ett familjeägt investmentbolag och det finns inga övriga investerare i bolaget. Numera heter Djursjukhusgruppen Anicura och äger kliniker och djursjukhus på 60 orter i Sverige, Norge och Danmark. Anicura har över 1000 anställda och varje år tar företaget emot en halv miljon patienter. 2012 grundades Evidensia AB, som riskkapitalbolaget Valedo står bakom. Evidensia har 90 djursjukhus och kliniker i Norden. (www.evidensia.se, 2014). Tre av Sveriges fyra regiondjursjukhus: Helsingborg, Göteborg och Strömsholm ägs numera av Evidensia AB. Det fjärde regiondjursjukhuset som ligger i Stockholm ägs av Anicura.

Djursjukvårdsbranschen är en bransch med relativt låg vinstmarginal (www.sydsvenskan.se, 2012). Eftersom det är lättare att effektivisera arbete i stora organisationer ser riskkapitalisterna troligen en möjlighet att kunna göra det. Riskkapitalbolagen kommer kunna bidra med företagsledning som agerar mer professionellt, men det är inte säkert att det kommer finnas veterinärer med i ledningarna (RA, 2013:19). För att sitta med i ledningen i dessa bolag kommer veterinärerna behöva mer kunskap i hur det är att leda och driva ett företag. Något som till viss del skiljer djursjukvårdsbranschen från andra branscher är att veterinärer alltid arbetat mycket med vidareutbildning (www.hbdagblad.se, 2014). Att höja kompetensen inom branschen är något som ofta angetts av riskkapitalisterna som något de bidrar med.

Branschen inom djursjukvården riktar sin marknadsföring till två starkt skilda intressenter, dels djurägare och dels remitterande veterinärer (Universitetsdjursjukhuset, 2012). Det kommer troligtvis bli allt vanligare att de riskkapitalägda bolagen skickar remisser internt mellan sina kliniker. Detta oroar särskilt de veterinärer som inte tillhör riskkapitalbolagen. Deras patienter kan därmed tvingas åka längre för att få samma vård. Veterinärer har tidigare haft en tradition av att remittera till djursjukhus med högt anseende och där de själva har personliga kontakter (Universitetsdjursjukhuset, 2012). Om de stora bolagen endast remitterar inom sina egna kliniker utsätts de privata klinikerna för svåra konkurrensförhållanden och det kan i slutändan påverka djurskyddet. Vilket bolag en veterinär tillhör ska inte gå före kompetens och kvalitet (RA, 2013:19). De stora djursjukhusen vill heller inte sälja blod från sina blodbanker till mindre kliniker

(www.sydsvenskan.se, 2012). De stora aktörerna kan även använda stordriftsfördelar vid inköp av utrustning. Det har spekulerats i om låsta avtal mellan försäkringsbolag och riskkapitalägda kliniker (RA, 2013:19). Detta skulle innebära att djurägarna måste använda sig av specifika kliniker för att kunna erhålla ersättning från försäkringsbolaget.

Både försäkringsbolagen Agria och Sveland hävdar att kostnaderna har ökat sedan riskkapitalbolagen köpt upp delar av djursjukvården (veterinarmagazinet.se, 1, 2013). Exempelvis steg kostnaden för en livmoderoperation med 16 % under 2013 jämfört med året innan. Tidigare har kostnaden för operationen ökat med 5 % per år. Dessutom utför djursjukhusen fler undersökningar än tidigare enligt de två ovan nämnda försäkringsbolagen. Hos försäkringsbolaget Sveland ökade veterinärkostnaderna med 10 % det första kvartalet 2013 jämfört med samma period året innan (www.di.se, 2014). Den största kostnadsökningen fanns enligt Sveland på de riskkapitalägda bolagen. Djursjukhus och kliniker tillhörande dessa bolag gör fler återbesök och tar fler prover. Samtidigt bedrivs den mest avancerade vården på de riskkapitalägda bolagens kliniker. Försäkringsbolaget Sveland tror inte att den plötsliga prisökningen av veterinärvård beror på att människor börjat bry sig mer om sina djur. Att detta sker samtidigt som ägareförhållandena inom djursjukvården ändras skulle vara ett märkligt sammanträffande. Att djur idag ses mer som en familjemedlem är en trend som pågått under en längre tid. Agria som innehar 60 % av den svenska marknaden för djurförsäkringar, höjde sina premier med 15 % hösten 2013 till följd av de ökade kostnaderna (www.di.se, 2014). En höjning på 4 % som är det normala hade inte räckt för få en balans mellan ersättningar och premier.

2.4 Djurförsäkringar

Svensk djursjukvård är nära knuten till försäkringsbranschen ([www.sydsvenskan](http://www.sydsvenskan.se), 2012). Om priserna inom djursjukvården stiger kraftigt måste försäkringsbolagen höja sina premier vilket innebär att det blir dyrare för djurägarna att försäkra sina djur (www.sverigesradio.se, 2, 2013). En kraftig premieökning kan resultera i att djurägare inte har råd att försäkra sina djur (www.di.se, 2014).

En försäkring är ett avtal mellan en konsument och en försäkringsgivare där försäkringsgivaren utfärdar försäkringen (RA, 2012:2). Försäkringsgivaren, eller bolaget, erhåller en premie från konsumenten och i sin tur ger försäkringsbolaget ersättning till konsumenten om den avtalade händelsen skulle inträffa. Detta innebär en risk för försäkringsbolaget som därmed har ett ansvar gentemot konsumenten.

Djurförsäkringar är relativt lika sjuk och olycksfallsförsäkringar för människor (ibid). Oftast innehåller en djurförsäkring en veterinärvårdsdel och en livförsäkringsdel. Kostnader som uppkommer då djuret undersöks och behandlas veterinärt vid skada eller sjukdom ersätts av veterinärvårdsdelen. Trots att djuret är försäkrat uppkommer kostnader vid ett veterinärbesök. Dels finns det en kostnad i en självrisk och dessutom ska djurägaren i de flesta fall betala en procentuell del av den totala behandlingens kostnad. Det finns ett

maxbelopp för utbetald ersättning under varje försäkringsår och ju äldre djuret är desto lägre blir maxbeloppet. Ofta krävs ett veterinärintyg vid nyteckning av försäkring och även om detta skulle innehålla veterinära fel eller svagheter kan djurägaren få försäkra djuret men med undantag för de fel som upptäckts.

Under de senaste fem åren har antalet olika försäkringsalternativ, som tilläggsförsäkringar, självrisknivåer och rabatter, för sällskapsdjur ökat kraftigt (www.konsumentverket.se, 2012). Ärenden gällande djurförsäkringar har ökat under samma tidsperiod hos både Konsumenternas försäkringsbyrå och Allmänna reklamationsnämnden. Försäkringarnas förköpsinformation som begränsningar, undantag och obalans mellan för och nackdelar, är områden som visar störst brister. Bristande förköpsinformation leder till att det blir svårt för konsumenten att jämföra försäkringar hos olika försäkringsbolag. Även otydlighet gällande försäkringarnas omfattning samt jämförelser med andra aktörer förekom frekvent (RA, 2012:2). När djurförsäkringar marknadsförs är det relativt vanligt att använda djurägarens ovisshet gällande framtida olyckor som kan drabba djuret. Djur framställs ofta som hjälplösa och med mänskliga egenskaper i annonser för djurförsäkringar (Lundqvist, 2006). Genom att teckna en försäkring köper djurägaren samtidigt trygghet för sitt djur. Liknande argumentation använder försäkringsbolagen ofta upp när de marknadsför försäkringar för barn.

I Sverige finns det en lång tradition av att ha djur försäkrade och våra djur är bland de mest välförsäkrade i världen. Om ett djur är försäkrat eller inte har stor betydelse för om ägaren väljer att ge djuret veterinärvård eller avliva det (SOU, 2007:24). Både antalet sällskapsdjur och hästar som är försäkrade ökar men även antalet försäkringsfall per djur som regleras. Andelen hundar som är försäkrade i Sverige, 80 % av landets 784 000 hundar är försäkrade, är mycket hög om man jämför med andra länder (www.agria.se, 3, 2013). I Danmark och Norge är bara runt 25-35 % av hundarna försäkrade. Andelen försäkrade katter i Sverige har ökat, från 27 % 2006 till 36 % 2012 (www.agria.se, 4, 2013). De senaste fem åren har försäkringsbolagens premieinkomster från djurförsäkringar ökat med 67 % (www.sydsvenskan.se, 2012).

3. METOD OCH DATA

3.1 Forskningsansats

Examensarbetet har ett induktivt förhållningssätt. Studier med induktiv ansats, till skillnad från studier med deduktiv ansats, utgår inte från tidigare, etablerade teorier (Patal, 2011, s. 23). Målet med en induktiv studie är att utifrån fakta som samlas in formulera en teori. Även om målet för forskaren är att formulera en teori, något som vissa lyckas med, brukar resultaten efter induktiva studier endast kunna påvisa samband eller dra allmänna slutsatser (Bryman, 2013, s.34). Slutsatser, eller eventuella teorier, skapade under induktiva studier kommer dessutom vara påverkade av forskarens egna uppfattningar och känslor (Patal, 2011, s. 24). En induktiv studie sammankopplas ofta med ett kvalitativt synsätt. Ett induktivt

förhållningssätt har använts eftersom det saknas tidigare forskning i ämnet eftersom riskkapitalisternas uppköp av djursjukhus och kliniker har skapat en situation som inte funnits tidigare.

3.2 Kvalitativ studie

Studien bygger på en kvalitativ metod med fyra semistrukturerade intervjuer. En kvalitativ undersökning är mer djupgående än en kvantitativ (Patel, 2011, s.14). Fokus ligger på helheten, sammanhanget och de olika enskilda delarna i undersökningen är av mindre betydelse (Christensen et al., 2001, s.67). Insamlingen av information i en kvalitativ studie sker parallellt med analysen (ibid, s.299). Den metod som används oftast i kvalitativa undersökningar är intervju (Bryman, 2013, s.473). Vid en kvalitativ intervju är syftet att upptäcka och urskilja egenskaper hos en företeelse (Patal, 2011, s.82). Någon som ska utföra en kvalitativ intervju har oftast en fördel av att ha kunskaper inom ämnet som ska studeras (ibid, s.83). Den kvalitativa intervjun är flexibel och genom att låta intervjupersonens svar till viss del styra intervjun får forskaren kunskap om vad personen anser är väsentligt och viktigt (Bryman, 2013, s.474).

3.3 Datainsamling

Både primär och sekundärkällor har användas. Det som avgör om en källa är primär eller sekundär är närheten till den som lämnar informationen (Patal, 2011, s.69). Primärkällor har närhet till uppgiftslämnaren, som direktrapportering eller något som bevittnas av forskaren själv. Övriga källor benämns som sekundärkällor.

Primärdata i denna uppsats baserar sig på fyra intervjuerna som genomförts med privata aktörer inom djursjukvården.

Sekundärdata kommer från vetenskapliga artiklar, tidningsartiklar, webbsidor och internet. Antalet vetenskapliga artiklar var relativt få beroende på att det ännu inte finns så mycket forskning inom området, riskkapitalister i djursjukvården omnämns i endast en artikel. De övriga vetenskapliga artiklarna behandlar riskkapitalister i andra sammanhang.

Databaserna Google Scholar och Sveriges lantbruksuniversitets biblioteks sökfunktion Primo har använts. Sökord som använts vid sökning i databaserna: *djursjukvård, riskkapitalist, privat, försäkringar, djur, försäkringspremier, veterinär, djursjukvårdare*

3.4 Intervjuer

Intervjuerna genomfördes mellan 2014-05-14 och 2014-05-22. En intervjuguide bestående av 11 frågor utformades med studiens syfte och frågeställningar i åtanke. Fråga 1 och 2 undersöker förändringen som skett inom branschen de senaste åren då djurägare allt oftare söker veterinärvård för sina djur, något som även gäller de äldre djuren. Fråga 3 undersöker det faktum att även om djurägare idag är beredda att betala mer för veterinärvård, trots höjda priser, uppskattar de att bli informerade om de kostnader undersökningarna eller behandlingarna medför. Fråga 4 och 5 undersöker hur de privata aktörerna bemöter de riskkapitalägda klinikernas ökade satsningar inom bland annat marknadsföring. Fråga 6 och

7 undersöker försäkringsbranschen då antalet försäkringsalternativ inom djursjukvården har ökat kraftigt de sista åren vilket försvårar för konsumenterna och de ökade kostnaderna inom djursjukvården leder till höjda försäkringspremier. Fråga 8 berör remisser då det finns en oro hos de privata aktörerna att de riskkapitalägda bolagen remitterar internt mellan sina kliniker. Fråga 10 undersöker hur en fortsatt utveckling med uppköp påverkar konkurrensförhållandena inom branschen då en sådan utveckling i slutändan kan påverka djurskyddet. Fråga 9 och 11 undersöker om djurägarnas förtroende påverkats då media uppmärksammat förändringarna inom branschen de senaste åren.

En av respondenterna önskade att få tillgång till intervjuguiden några dagar innan intervjun för att kunna gå igenom frågorna med en av klinikens veterinärer. De fyra intervjuerna genomfördes på respondenternas respektive klinik och varje intervju tog knappt en timme att genomföra.

Intervjuerna som genomfördes var semistrukturerade, en intervjuform som ger stor frihet både för den som intervjuar och intervjupersonen (Bryman, 2013, s.475). Vid denna intervjuform ges intervjupersonen inga givna svarsalternativ (Patal, 2011, s.81). Intervjuaren använder en intervjuguide med frågor men kan välja mellan att ställa dessa i en viss ordning eller i den ordning som passar bäst vid respektive intervjutillfälle (Bryman, 2013, s.476). Det finns även möjlighet för den som intervjuar att även ställa andra frågor om dessa anknyter till något som intervjupersonen sagt. En semistrukturerad intervjuform valdes för att frågorna i denna intervju är relativt öppna till sin karaktär och det bedömdes som troligt att det skulle behövas följdfrågor för att ytterligare förklara och tydliggöra situationen. (Christensen et al., 2001, s.67).

3.5 Urval och genomförande

Två kliniker valdes på förhand då de var kända av författaren. De andra söktes via internet. Eftersom intervjuerna planerade att genomföras på plats valdes i första hand kliniker i närheten av Lund. Det var svårt att få tag i kliniker som hade tid att ställa upp, kontakt togs på telefon med ett flertal kliniker. Eftersom det inte var de tilltänkta intervjupersonerna som svarade utan någon annan på kliniken kunde det gå flera dagar innan svar om eventuell medverkan kom. Många tillfrågade hade ont om tid och kunde inte medverka inom tidsramen. På en klinik skulle två respondenter medverka, något som fördröjde intervjutillfället eftersom det var svårt för dessa att hitta en tid som passade båda. Även om det hade varit önskvärt att hitta fler kliniker som ville delta finns det en bredd mellan respondenternas kliniker, både vad det gäller antalet anställda och klinikens ålder.

Fem respondenter medverkade vid fyra intervjutillfällena. Två av respondenterna var veterinärer och jobbade på egna kliniker. Båda dessa respondenter hade lång erfarenhet i branschen med minst 30 års erfarenhet av veterinäryrket. Vid den tredje intervjun medverkade två personer, en anställd veterinär och en representant från klinikens ledning. Den femte respondenten var inte veterinär till yrket och var numera pensionerad men fortfarande till viss del aktiv i arbetet på kliniken.

Intervjuerna spelades in på band. Att spela in kvalitativa intervjuer på band är vanligt, detta eftersom det även är av intresse hur intervjupersonen säger något (Bryman, 2013, s.489). En bandinspelning möjliggör för forskaren att behålla den fullständiga berättelsen av intervjun. Det positiva med att spela in en intervju är att den som intervjuar kan ha fullständig fokus på vad som sägs och slipper distraheras av att föra anteckningar (ibid, s.490). Däremot finns en risk att intervjupersonerna känner obehag inför att bli inspelade. De fem intervjuade benämns som respondent 1-5. Detta för att deltagarna skulle vara konfidentiella, vilket innebär att data som identifierar deltagarna inte kommer avslöjas (Kvale, 2009, s.88).

3.6 Analysmetod

De fyra intervjuerna transkriberades samma dag som de genomfördes. Fördelen med att transkribera efter varje intervju är att forskaren kan använda sig av informationen när de följande intervjuerna genomförs (Bryman, 2013, s.491). En transkriberad intervju underlättar en noggrann analys av vad som sagts under intervjun men nackdelen är att transkribering är mycket tidskrävande (ibid, s.490). Transkriberingarna lästes igenom ett flertal gånger och analyserades därefter tematiskt. Tematisering är en vanlig kvalitativ analysform, där olika teman identifieras (Ehrenkrona & Eriksson, 2010, s.5). Förutbestämda teman, som finnas i syftet och frågeställningarna, används och så även de teman som uppkommer efterhand under arbetets gång.

3.7 Reliabilitet

Reliabiliteten mäter tillförlitligheten hos en undersökning (Bryman, 2013,s.62). Om en studie upprepas på ett identiskt sätt och får samma resultat har studien hög reliabilitet (Christensen et al., 2001, s.308). Att fastställa reliabilitet på ett traditionellt sätt medför problem vid kvalitativa studier, där data erhålls vid mötet mellan människor i ett specifikt sammanhang (ibid, s.309). Att samla in identisk data vid två tillfällen är därför omöjligt. Detta innebär att även om samma person genomför en identisk studie två gånger kommer inte två exakt likadana resultat kunna genereras.

3.8 Validitet

Validiteten hos en studie innebär att de faktorer som hade för avsikt att undersökas verkligen har undersökts (Bryman, 2013, s.63).

Frågorna i intervjuerna har utgått från syftet och frågeställningarna när de utformats för att uppnå en hög validitet.

3.9 Metodkritik

Som inom all annan forskning måste kritiskt förhållningsätt användas när data som uppsatsen bygger på granskas.

Att dra allmänna slutsatser för hur riskkapitalisterna påverkat hela den privata djursjukvården skulle kräva en mer omfattande undersökning än de fyra intervjuer som genomfördes. Det går däremot att förtydliga och upptäcka kopplingar utifrån analysen.

Den mesta sekundärdata samlades in från tidningar och elektroniska källor. Man måste ha i åtanke att det finns ett ekonomiskt intresse från media att sälja sin vara och detta kan påverka innehållet i dessa källor.

En kvalitativ metod med intervjuer där man möts kan innebära fördelar som nackdelar i och med att kroppsspråk och mimik ger förstärker det som sägs. Det finns även en risk att den som blir intervjuad inte delar med sig av all relevant information.

Eftersom jag är relativt insatt i ämnet påverkar det mig i såväl intervjuer och analysen av dessa. Det finns därmed även en risk för att alla frågor inte varit tillräckligt detaljerade. Intervjufrågorna har utformats med syfte och frågeställningar i tanken för att försöka undvika detta.

En av intervjupersonerna är idag pensionerad sedan ett antal år. Respondenten äger fortfarande en del av kliniken och tillbringar fortfarande en hel del tid på kliniken. Innan intervjun fick respondenten frågorna skickade till sig och diskuterade frågorna med en av klinikens veterinärer. Vissa av respondentens svar får därmed anses från en sekundärkälla.

4. RESULTAT

4.1 Djurägarna

Alla de tillfrågade respondenterna anser att djurägare idag är beredda att satsa mer på att behandla sina husdjur än vad de tidigare har varit. Respondent 5 påpekar att den trenden startade redan i början på 2000 talet. Vår syn på djur har förändrats tycker respondent 3.

"Vi lever med djuren på ett annat sätt idag, vi ser vi inte längre ett djur som bara ett djur, det är en familjemedlem." (Respondent 3, 2014)

Tillgängligheten och utbudet av vården har ökat säger respondent 2. Den ökade marknadsföringen genom bland annat tv program har bidragit till den ökade behandlingsviljan berättar respondent 1 men samtidigt ställer också djurägarna högre krav på vården. En ytterligare anledning är att djurägarna tycker de betalar mycket för att ha sitt djur försäkrat och att de därför vill ha tillbaka en del av sina utlägg. Därför pushar djurägarna veterinärerna att genomföra fler behandlingar fortsätter respondent 1.

Även behandlingar av de äldre djuren har ökat anser de tillfrågade. Idag finns det möjlighet att ge de äldre djuren ett bra liv med hjälp av mediciner och smärtlindring säger respondent 2. Och man får försöka hitta nya lösningar för djuren. En äldre häst som inte kan fortsätta tävla på en hög nivå kanske kan tävla på en lägre nivå med en ny ryttare. En före detta avelshund kan få ett bra hem hos någon som hellre vill ha en vuxen hund än en valp. Dagens narkosmetoder är bättre och skonsammare än tidigare och det gör att även gamla djur kan opereras berättar respondent 1 och tillägger att den utvecklingen är likadan på humansidan. Därför har möjligheten att vårda äldre ökat både när det gäller människor och djur. Men

denna möjlighet har även lett till att nya situationer kan uppstå, respondent 5 berättar att personalen ibland måste hålla tillbaka när en situation inte längre är rimlig.

"Det är djuret som får betala om man går över gränsen." (Respondent 5, 2014)

Till skillnad från tidigare upphör inte delen av försäkringen som täcker veterinärvård för de äldre djuren berättar respondent 2 och tillägger att det är förståeligt att livförsäkringen däremot upphör när djuret blir gammalt. Något som djurägarna ibland inte är medvetna om är att försäkringarnas omfattning minskar med djurets ålder säger respondent 1.

Att vara tydlig inför djurägarna med vad en undersökning kommer att kosta är viktigt för alla tillfrågade. På kliniken hos respondent 2 får djurägarna alltid en prisuppgift när de lämnar in sitt djur till kliniken, som har en vårdgaranti. Denna innebär att om ett djur vid ett återbesök visar sig behöva opereras om behöver inte djurägaren stå för den kostnaden. När det gäller dyrare undersökningar och behandlingar får alltid djurägarna information om dessa och vad de kommer att kosta innan de påbörjas berättar respondent 5 som tillägger att det inte fungerade på samma sätt tidigare.

"Det är helt andra summor det rör sig om idag...man behandlar smådjur som barn, man gör nästan lika mycket. Det är viktigt att man vet vad man ger sig in på rent kostnadsmässigt." (Respondent 5, 2014)

Både respondent 3 och 4 är överens om att det är viktigt att vara tydlig mot djurägarna om vilka kostnader eventuella behandlingar medför, även om man från början inte vet vad djuret lider av. Respondent 4 säger att de på kliniken alltid strävar efter att upplysa ägaren vad en behandling kommer att kosta, det hör ihop med ge en god kundvård. Respondent 3 menar att man i Sverige är mycket ovetande om vårdkostnader överlag eftersom vi inte har en tradition av privat sjukvård. Dessutom är djurägare idag frågvisa, de googlar på nätet och veterinärer såväl som läkare har tappat en del av sin tidigare auktoritet. Veterinärerna måste spendera allt mer tid på att prata med djurägarna vilket alla inte är så duktiga på.

Alla de tillfrågade känner att djurägarna har ett bra förtroende för dem. När det blir klagomål från djurägarna är det alltid pengar inblandade påpekar respondent 1. Även respondent 2 nämner djurägarnas veterinärkostnader som en anledning till klagomål. När något har blivit dyrt spelar det inte så stor roll om behandlingen gått bra eller dåligt. Ibland tror djurägare att deras försäkring skall täcka kostnaderna men det gör den inte. Det förekommer djurägare som inte kommer för att hämta sina djur utan lämnar dessa kvar på kliniken. Respondent 5 berättar att många djurägare är mycket tacksamma men menar också att det kan ju vara så att de som är missnöjda inte hör av sig. Precis som respondenterna 1 och 2 anser respondent 5 att pengar oftast är inblandade vid klagomål eller att djurägarna inte har förstått varför en viss behandling användes.

4.2 Djurförsäkringar

Respondent 1 berättar att fram till 1993-1994 användes en gemensam, rådgivande taxa som var framförhandlad mellan försäkringsbolagen och ledningarna för djursjukhusen. Men detta upptäcktes av pris och kartellnämnden som förbjöd detta och sedan dess har det varit fri prissättning. Många veterinärkliniker och djursjukhus har drivits och drivs av veterinärerna själva som ofta saknar de kunskaper om ekonomi som krävs för att sköta ett företag effektivt. Detta har lett till företag som varit dåligt skötta, men klinikerna har kunnat höja sina priser för olika behandlingar och fått ersättning från försäkringsbolagen.

"Och nu har vi ju sett vad som händer med försäkringspremierna, jag hade en som kom igår och visade upp två lappar, 3200 kr förra året och 4700 kr det här året." (Respondent 1, 2014)

Djurägarna uppmanas av försäkringsbolagen att jämföra priser hos de olika aktörerna inom djursjukvården berättar respondent 2, men det är kvaliteten som egentligen borde jämföras. Och vad som är kvalitet inom vård är en svår sak att bedöma. Något som respondent 1 håller med om. För djursjukvården gäller inte marknadsekonomiska lagar, en djurägare kan inte värdera tjänsten på samma sätt som i andra branscher. En djurägare kan bedöma om veterinären är trevlig och om det är rent och fint på kliniken. Men om veterinären är kompetent är betydligt svårare att bedöma.

Agria, som Länsförsäkringars djurförsäkringar heter, är den del av Länsförsäkringar som går bäst enligt respondent 1. Det finns inget problem att försäkringsbolagen ska ha en skälig vinst på runt 10 %, som är den vinst bolagen säger att de har. Försäkringsbolagens förtäckta siffror visar däremot på en 25 % avsättning.

På frågan hur djurägarnas kunnande vad som ingår i deras försäkringar är alla överens om att djurägare har dålig kunskap om sina försäkringar. Djurägarna är dåliga med att läsa på vad som ingår men samtidigt måste försäkringsbolagen bli bättre på att informera. Respondent 1 säger att försäkringsombuden har en viktig uppgift att informera djurägarna.

"Jag tycker ändå att försäkringsbolagen faktiskt försöker. Det handlar om att djurägarna som konsumenter är slarviga, de sätter inte sig in i vad det inte täcker, man orkar inte. Och när man sedan ska betala blir man besviken och det har stått där mitt framför näsan." (Respondent 1)

Respondent 2 tycker att han tillbringar alldeles för mycket tid med att hjälpa djurägarna eftersom de är okunniga om sina försäkringar. Försäkringsavtalet är mellan djurägare och deras försäkringsbolag fortsätter respondenten och veterinärerna hamnar i kläm eftersom både kund och försäkringsbolag är en gemensam kund. Försäkringsformerna har blivit alldeles för komplicerade och att de borde förenklas. Respondent 3 berättar att det har skett stora förändringar inom försäkringarnas utformning de senaste åren, idag utformar man

själv sin försäkring och plockar ihop det man vill ha. Men det blir lätt att det fokuseras på det som är billigast istället för att tänka på i vilka situationer man kan behöva använda sin försäkring.

"Dom vet att den är försäkrad men inte för vad. Men här kommer någon att gå vilse. Det är en djungel." (Respondent 4, 2014)

Respondent 5 säger att det dåliga kunnandet hos djurägarna om sina djurförsäkringar beror på hur samhället ser ut idag idag. Det är mycket information man ska förhålla sig till och hålla reda på.

När försäkringarna diskuteras vidare och frågan om hur försäkringarnas premieökningar kan påverka djursjukvården på sikt tror inte respondent 3 att det kommer ske några stora förändringar. Både respondent 1 och 2 tror däremot att de höjda premierna kan leda till att människor slutar försäkra sina djur. Respondent 1 menar att om premierna fortsätter stiga är det först och främst de med friska djur som väljer att inte försäkra sina djur. De som har haft en sjuk hund fortsätter ha den försäkrad, varpå premierna fortsätter att stiga. Risken finns att försäkringssystemet kraschar, vilket i sin tur leder till att djursjukhusen kraschar. Respondent 5 beskriver situationen med försäkringsbolagens premieökningar som situationen med hönan och ägget.

"Man kan väl säga, det är som en cirkel med en pil, allting hänger ihop, man kan ju fråga sig vad som är hönan och vad som är ägget..." (Respondent 5, 2014)

Det är svårt att veta vad som kom först fortsätter respondent 5 men veterinärernas löner ökar varje år och de måste hela tiden inhämta mer kunskap. Då stiger kostnaderna för veterinärbesöken och det medför att försäkringsbolagen måste följa efter, att höja försäkringspremierna är ett sätt att justera situationen. Men respondent 5 tycker sig inte se någon orimlig kostnadsökning hos försäkringsbolagen.

Något som de höjda premierökningarna kan leda till på sikt är en sundare hundavel hoppas både respondent 3 och 4, detta eftersom vissa djur är dyra att försäkra och försäkringarna inte ersätter vissa behandlingar hos den aktuella rasen. Även respondent 5 talar om hundaveln och att försäkringsbolagen genom att undanta vissa sjukdomar eller tillstånd hos en viss ras faktiskt har en möjlighet att styra aveln i en hälsosammare riktning.

Respondent 2 tycker att försäkringsbolag och djurkliniker bör försöka hitta en norm på rimliga kostnader för olika behandlingar. Hos en hund som diagnostiseras med en livmoderinfektion kan behandlingen ligga mellan 10 000 och 40 000kr. Även om det dyrare fallet är ett akutfall är prisskillnaden för stor anser respondenten. De extraprover som ibland tas gör vården dyrare eftersom någon måste betala för det i slutändan. Det är veterinärerna som ska sätta normen för olika behandlingar, inte försäkringsbolagen.

"Nu är det ibland försäkringsbolagen som blir normgivande och så ska det inte vara, det är ju vi som ska hitta behandlingar som är så bra så möjligt." (Respondent 2, 2014)

4.3 Marknadsföring och kundservice

Kliniken tillhörande respondent 1 är den minsta och bedriver ingen marknadsföring alls. Respondenten berättar att de har visitkort liggande i väntrummet och att de finns i telefonkatalogen. En studie gjord i USA på sent 90-tal visar att det vanligaste sättet för veterinärer att få nya kunder är genom rekommendationer från andra djurägare. Respondent 5 berättar att deras nya kunder också kommer på rekommendation men även att deras hemsida bidrar till nytt kundflöde. Respondent 2 har använt radioreklam och var mycket nöjd med det men radioreklam var för kostsamt. Numera använder de sig av sin hemsida och Facebook för att marknadsföra sin verksamhet. Även respondenterna 3 och 4 använder Facebook men har även satsat på tv reklam. Ibland har de tillfälliga kampanjer som kastreringar och vaccinationer men respondent 3 påpekar att det egentligen inte finns marginaler för den typen av kampanjer.

Många av klinikerna har kvällsöppet någon eller några dagar i veckan. Även drop in förekommer. Respondent 3 berättar att kliniken har öppet fram till 12 på natten alla dagar i veckan, men att djursjukskötare finns på plats övriga tider och veterinär vid behov. På helgerna tar kliniken endast emot akutfall. Anledningen till att det inte är öppet dygnet runt, som det var tidigare, är att mellan 12 på natten och 8 på morgonen är personalkostnaderna höga och antalet djur som kommer in relativt få. Respondent 1 berättar att de drar ner på sin verksamhet för att kunna fortsätta orka jobba. De vill ha rätt kunder som har samma uppfattning som de själva gällande sättet att arbeta. Respondent 2 berättar att kliniken kommer börja ha öppet på lördagar men vara tillgängliga för rådgivning hela helgen.

4.4 Veterinärer och Leg djursjukvårdare

From 2014 kommer djursjukskötarna att behöva vara legitimerade. Respondent 5 berättar att kliniken har stått för eventuella utbildningar under övergångsperioden för berörd personal och det har kostat mycket. Respondent 2 berättar att de djursjukvårdare som arbetat innan leg kravet kom har fått övergångsregler, men det är bra att det blir krav på legitimation för det höjer kvalitén. Troligen har det funnits en press från allmänheten att djursjukvårdarna ska bli legitimerade för det är inte branschen som sådan som krävt det. Detta eftersom det troligtvis skulle leda till en brist på legitimerade djursjukskötare. Och brist kommer det bli, i Uppsala utbildas 40 djursjukskötare per år, och det är antalet som skulle behövas bara i Skåne avslutar respondent 2.

Respondent 2 berättar att tidigare har veterinärer haft ett mycket bra samarbete. Idag upplever han det som om vissa "chansbehandlar" istället för att ta kontakt med någon kollega som är mer kunnig inom det berörda området.

" Och det är ett av problemen med riskkapitalbolagen att de håller allt inom sin familj. Och det känns som det har förstört en del mellan kollegor." (Respondent 2, 2014)

Kommunikationen mellan veterinärerna är inte lika bra idag. Men eventuella problem beror oftast på företagen och inte på veterinärerna anser respondenten. Respondent 4 säger att innan riskkapitalisterna kom in på marknaden ställde veterinärer upp och samarbetade även om de har var konkurrenter. Idag upplever respondenten att de som står utanför de stora bolagen inte riktigt får vara med.

Framöver kommer det bli överskott på veterinärer eftersom många har läst utomlands berättar respondent 3. De som läst sin veterinärutbildning inom EU har rätt till att få legitimation i Sverige. Veterinärer får sin legitimation när de gjort klart sin utbildning, utan att ha någon yrkeserfarenhet, vilket är märkligt och inte riktigt bra. Respondent 4 säger att de får lägga ner väldigt mycket tid på de nyutexaminerade veterinärerna när de kommer till kliniken. Men eftersom konkurrensen ökat om jobben upplever respondent 3 en annan attityd hos de nyutexaminerande veterinärerna idag än för tio år sedan. Idag är de mer drivna. Men respondenten tillägger att de kostar mycket tid och pengar för kliniken i början.

4.5 Riskkapitalister

Något som är positivt med situationen är att riskkapitalisterna satsar mycket på kompetensutveckling och höjer lägstanivån även utrustningsmässigt tycker både respondent 2 och 4. Positivt för branschen är även att det kommer in en professionell aktör. Något som även respondent 3 håller med om.

"Branschen blir mer professionell ... jag tycker det är positivt. Det här är affärsverksamheter. Det är ingen hobbyverksamhet..." (Respondent 3, 2014)

Risken finns att med riskkapitalisterna i branschen kommer kostnaderna att stiga menar respondent 2. Då kommer det finnas djurägare som undviker att söka veterinärvård för sina djur. När det gäller priserna för djursjukvård hos riskkapitalbolagen säger respondent 1 att vid samtal kollegor emellan har många den uppfattningen om att de riskkapitalägda bolagen erbjuder en dyrare vård. Veterinärer håller sig noga uppdaterade om kostnaderna för olika sjukdomsfall.

"Nej de kanske inte har blivit dyrare men de kanske erbjuder en "bättre vård"; fler blodprover, fler tester och så klassas de som bra vård eller om man ska klassa det som överdriven vård. " (Respondent 1, 2014)

Respondent 3 tror inte att utvecklingen med riskkapitalisternas uppköp inom deras bransch kommer leda till att det i slutändan kommer bli en enda stor aktör, då en sådan situation kommer falla på konkurrenslagstiftningen. Hon tror heller inte att riskkapitalisterna kommer kunna fortsätta med sina uppköp.

"Dom kan inte fortsätta för att de har köpt upp 70 % av branschen. Det kommer alltid vara vissa som står utanför." (Respondent 3, 2014)

Respondent 5 ser en risk i att de två stora aktörerna som finns på marknaden idag har stort inflytande på hur saker kan göras. Risken finns även att det uppkommer en "veterinär medelklass" och en överklass bestående av specialister som blir ansiktena utåt för bolagen. Att veterinärerna delas upp i på det sättet kan bli en kvinnofälla eftersom kvinnor oftast inte tar lika stor plats. De förhöjda kostnaderna och diskussionen om riskkapitalbolagen har inte påverkat dem negativt. Respondent 5 berättar att deras klinik är relativt liten och djursjukhusen har alltid varit dyrare.

"Så vi har alltid hört det där... nu fick jag köra till det stora djursjukhuset och det kostade si och så mycket. Och de suckarna har ju inte blivit lättare det kan jag säga. Man tycker att det har blivit väldigt dyrt." (Respondent 5, 2014)

Respondent 1 ser ett tänkbart scenario i att om djursjukhusen till följd av kraftiga premieökningar skulle krascha, är att det skulle öppnas många mindre kliniker där lönerna var låga.

"Vi behövde inte riskkapitalbolagen, vi behövde skickliga människor för att leda företagen." (Respondent 1, 2014)

Riskerna finns även gällande de etiska dilemman som kan uppkomma eftersom de två stora aktörerna remitterar inom sin egen grupp säger respondent 4. Om exempelvis den bästa hjärtspecialisten arbetar på Evidensia, ska Anicura då inte remittera till denne? Ska veterinärer inte erbjuda djurägarna den bästa vården undrar respondenten. Respondent 2 har blivit uppringd av kollegor som jobbar på något av de stora bolagen som remitterat till respondentens klinik för de tycker inte att djurägaren ska behöva åka 60 mil för en operation som kan göras 2 mil bort.

Respondent 1 berättar att det både finns riskkapitalister som har kommit in i branschen för att stanna mer långsiktigt, som ägarna till en stor djuraffär som har öppnat kliniker för att utöka dessa, och de som har ett kortsiktigare perspektiv som Evidensia och Anicura. Respondenten tror att de kortsiktiga riskkapitalbolagen kommer vilja sälja när konjunkturen vänder och det blir lågkonjunktur. Därför tror respondent 1, precis som de övriga tillfrågade, att riskkapitalbolagen kommer försöka börsnotera sina verksamheter så snabbt så möjligt. Med en börsnotering skulle verksamheterna kunna fortsätta flyta på men respondent 2 undrar vad värdet skulle vara för dom som skulle köpa aktierna. Samma sak är respondent 3 inne på och berättar att de som har investerat i Evidensia hoppas på att sälja efter bolaget börsnoterats.

"Dom har inte längre ägarperspektiv än 5 år och de skiter ju i branschen som sådan." (Respondent 3, 2014)

Om de inte lyckas med en börsnotering kommer riskkapitalbolagen att få det jobbigt säger respondent 3. Respondent 2 frågar sig vem ska gå vidare med branschen eftersom mening

med riskkapitalbolagen är att det ska finnas ett antal år för att sedan säljas vidare när verksamheten är lönsam. Men om verksamheten inte är lönande?

"Jag är lite rädd för att någon kommer och säger: här vill jag plocka ut mina pengar, då blir det ingenting kvar." (Respondent 2, 2014)

5. ANALYS OCH DISKUSSION

Dagens djurägare är villiga att satsa mer på att behandla sina djur, något som även gäller de äldre djuren enligt en artikel i Sr (2013). Även en avhandling av Appelkvist (2012) visar på denna utveckling. De fem respondenterna i studien upplever situationen likartat. Synen på djur idag har förändrats och vi ser dem allt mer som en del i familjen, men även andra saker påverkar som ökad tillgänglighet och marknadsföring av djursjukvården. Om djuret är försäkrat ökar behandlingsviljan från ägarna (rapport 2, SOU 2007:24) men det kan också få negativa konsekvenser enligt respondent 1 då djurägarna pushar för att fler behandlingar ska utföras eftersom de anser att de betalar dyra försäkringspremier. Forsman (2012) skriver att djurägare uppskattar att bli informerade om de undersökningar som kan medföra ökade kostnader. De tillfrågade är alla överens om att det är viktigt att djurägarna har kunskap om kostnaderna innan en behandling. Det är en del av god kundvård att ge information om priset på en behandling anser respondent 4.

Djurägarnas kunskap om sina försäkringar är dåligt tycker samtliga tillfrågade. Respondent 1 uppger att han tycker att försäkringsbolagen försöker men att de samtidigt kan bli tydligare. Att kommunikationen brister mellan försäkringsbolagen och deras köpare är något som styrks av att antalet ärenden hos Konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden ökat de senaste fem åren (www.konsumentverket.se, 2012a). Konsumentverket visar bland annat på områdena förköpsinformation och undantag som områden som visade störst brister. En del av försäkringsbolagen har på senare tid gjort om sina försäkringar för att ytterligare tydliggöra för djurägarna men det är fortfarande en "djungel" enligt respondent 4.

Försäkringsbolaget Sveland kopplar den dyrare vården till de riskkapitalägda klinikerna, fler prover och återbesök görs Di (2014). Respondent 1 anser att på djursjukhus och kliniker ägda av riskkapitalbolag utförs en "bättre vård", eller en mer överdriven vård, med bland annat fler provtagningar. Respondent 5 berättar om en del missnöjda djurägare som berättar för respondenten om dyra besök på de riskkapitalägda bolagens kliniker. Respondent 1 och 2 anser att en långsiktig risk om kostnaderna för djursjukvården stiger alltför mycket är att djurägare slutar försäkra sina djur vilket även nämns i artikeln i Di (2014).

Oguz & Aljaf (2007) skriver att branscher där det saknas kompetens inom marknadsföring och försäljning är särskilt attraktiva för riskkapitalbolag. Branschen för djursjukvård beskrivs av respondent 1 som en bransch där det saknas kunskap bland annat inom ekonomi och

marknadsföring vilket har lett till dåligt skötta företag. Ett alternativ för den privata aktören inom veterinärsektorn kan vara att ta kunnig, extern hjälp med erfarenhet från näringslivet för att lättare konkurrera på marknaden (di.se, 2012). En del av respondenterna påpekar att det finns möjligheter att effektivisera i djursjukvården. Att branschen kommer bli mer professionell tycker de flesta av respondenterna är positivt, framförallt respondent 3 som påpekar att kliniker och djursjukhus är affärsverksamheter. Jordbruksverket (2013) skriver att veterinärer anställda hos de nya aktörerna kan behöva skaffa kompetens inom olika företagsekonomiska områden. Detta för att kunna konkurrera om platser i företagsledningarna då det är viktigt att veterinärmedicinsk kompetens finns representerad där.

Branscher som är relativt okänsliga för lågkonjunktur är intressanta för riskkapitalbolagen (Nilsson & Farshichan, 2013). Men djursjukvårdsbranschen är troligtvis inte lika okänslig som vården och skolan. De företag som är intressanta att köpa för riskkapitalisterna är de som är etablerade på marknaden, både respondent 3 och 5 har blivit kontaktade för uppköp. Att respondent 1 klinik inte blivit kontaktad för uppköpt tror respondenten beror på att kliniken lokaler är för enkla och att det i samband med deras höga omsättning gör att ett riskkapitalbolag inser att det inte finns så mycket kvar att tjäna.

Respondent 2 tror att riskkapitalbolagen kommer försöka knyta något försäkringsbolag till sig. Jordbruksverket nämner även detta scenario i sin utredning från 2013. Men till dessa låsta avtal mellan klinik och försäkringsbolag är jordbruksverket starkt kritiskt och nämner som en ej sannolik utveckling.

För veterinärer kommer det troligtvis bli viktigare att specialisera sig inom sitt yrke på grund av den ökade konkurrensen. Enligt jordbruksverket (2013) finns det redan idag veterinärer som öppnar egen klinik när kliniken eller djursjukhuset de jobbat på köpts upp av riskkapitalister. Oftast rör det sig då om erfarna specialister. Genom sina specifika kunskaper kan kliniker drivna av dessa specialister bli mycket framgångsrika på marknaden. För veterinärer utan specialistkompetens finns en risk för att hamna i den "veterinära medelklassen" som beskrivs av respondent 5. Kraven på att djursjukvårdarna från och med 31 december 2014 ska vara legitimerade kommer leda till att den befintliga bristen på djursjukskötare kommer att öka enligt en rapport från jordbruksverket (2013). Kliniker som vill behålla sin personal kommer i vissa fall tvingas bekosta den dyra utbildningen som krävs för att djursjukskötarna ska kunna få legitimation då de annars kan förlora kompetent och omtyckt personal, något som respondent 5 berättar att de fått göra. På SLU i Uppsala utbildas 40 djursjukvårdare varje år och enligt respondent 2 är det antalet som skulle behövas bara i Skåne.

Hur remisserna skickas mellan kliniker och djursjukhus oroar både jordbruksverket (rapport 3, 2012) och vissa av respondenterna. I en artikel i Helsingborgs dagblad (2012) nämns att det troligare kommer bli vanligare att remisser skickas internt mellan riskkapitalisternas egna

kliniker. Något som är ganska naturligt enligt respondent 3. Men det kan även leda till negativa effekter då djuret kanske inte får den mest kompetenta vården och dessutom kan djurägarna få åka mycket längre än tidigare berättar respondent 2. Enligt respondent 2 händer det att kliniken får remisser från riskkapitalägda kliniker då veterinärerna inte tycker att djurägarna ska behöva åka långt för att få specialistvård.

Eftersom riskkapitalisterna varit i branschen så kort tid är det naturligtvis svårt att förutsäga vad som kommer hända. Endast ett försäkringsbolag har hittills gått ut officiellt och kopplat de förhöjda kostnaderna inom djursjukvården till riskkapitalisterna. Så ännu är det svårt att dra några slutsatser, men något man vet är att försäkringpremierna har ökat kraftigt de sista åren. Och bara de senaste fem åren har försäkringsbolagens inkomster av försäkringspremier från djurförsäkringar ökat med 67 % (www.sydsvenskan.se, 2012). En del av riskkapitalbolagen expanderar idag utomlands, skillnaden där är att dessa djur inte är lika välförsäkrade som våra svenska. Att ha alltför höga priser på vården kommer inte fungera på samma sätt som det har gjort i Sverige eftersom det ibland inte finns någon som går in och ersätter veterinärkostnaderna på samma sätt.

Branschen kommer troligtvis gå mot en mer öppen och standardiserad prissättning, iallafall för relativt vanliga och enkla ingrepp. Det skiljer nu alltför mycket i pris på vissa operationer och behandlingar något som respondent 2 berättar om. En mer öppen prissättning för vissa behandlingar hade troligtvis framförallt gynnat de privata aktörerna, framförallt de mindre klinikerna. Djursjukhusen har alltid legat högre i pris på grund av större omkostnader enligt respondent 5. Dyr vård öppnar möjligheter för "lågpriskliniker" som det exempelvis finns i USA. Dessa lågpriskliniker kan inrikta sig på att utföra enklare ingrepp och investeringar i utrustning behöver då inte bli så stora. Att utrustningen är avancerad behöver inte bara vara positivt, personalen behöver ha kunskap hur utrustningen ska användas för att tolka resultaten på ett tillförlitligt sätt.

En form av samordning mellan de privata aktörerna tror jag hade gynnat dem och även en branschorganisation som företräder enbart dem. Svensk djursjukvård är en branschorganisation men organisationen företräder både riskkapitalägda och privata aktörer. Tidigare har en del djursjukhus ägts av stiftelser, och till viss del finansierats av exempelvis arv. För de riskkapitalägda bolagen är denna typ av finansiering troligtvis stängd, men kanske finns möjligheter för privata aktörer att få hjälp med viss finansiering.

När det gäller djursjukvårdarna kommer bristen på dessa troligtvis leda till lönehöjningar för yrkesgruppen. Här borde även finnas möjligheter för uthyrningsföretag på samma sätt som för läkare och sjuksköterskor. Det verkar inte som djursjukvårdare utbildade utomlands börjar jobba i Sverige i samma stora utsträckning som veterinärerna, så kanske kan höjda löner vara ett sätt att locka fler från närliggande länder. Sedan finns där troligtvis ett problem med tanke på kravet på legitimation.

Om djurägare slutar försäkra sina djur till följd av förhöjda försäkringspremier kan detta i slutändan leda till välfärdsproblem för djuren. Att sätta undan en summa varje månad och vara sitt eget försäkringsbolag är ett alternativ som vissa djurägare redan använder sig av. Risken finns att avlivningar av djur som hade kunnat räddas ökar om djurägare inte har råd att försäkra. Djurägare kanske även väljer att ta hem sitt djur direkt efter en operation för att hålla nere veterinärkostnaderna istället för att låta den vara kvar på kliniken över natten.

Idag är djurägare oftast mer pålästa än tidigare och det måste veterinärerna ta till sig, naturligtvis kan det vara frustrerande för någon med en lång utbildning och erfarenhet att bli ifrågasatt. Men den ökade konkurrensen mellan veterinärer gör att det inte längre kommer räcka att vara en duktig veterinär, denne måste även vara socialt kompetent och kunna kommunicera med djurägarna. De sociala medierna bidrar till att det är lätt att sprida information om såväl dyra veterinärbesök som försäkringar som inte täcker det djurägaren trodde. Som med mycket annat som skrivs på nätet behöver det som skrivs inte vara sant, men informationen sprids och påverkar människor ändå. Troligtvis är det skadligare för branschen om djurägarna tappar förtroendet för veterinärerna än riskkapitalisterna uppköp inom djursjukvården.

6. SLUTSATS

De privata aktörerna upplever att riskkapitalisterna i stor utsträckning remitterar till sina egna kliniker och djursjukhus. En konsekvens av detta kan bli att djuren inte får vård av den, inom området, mest kompetenta veterinären. Till viss del verkar relationen mellan veterinärer i branschen ha försämrats. Något som är positivt med situationen är att det har kommit in en professionell aktör som bidrar till att lägstanivån i branschen höjs.

Djurägarna ser sina djur idag som en familjemedlem och söker idag allt oftare veterinärvård för dem. En vård som idag är mer avancerad. Antalet vårdinstanser per djur har ökat och möjligheten att behandla äldre djur. Djuren är mer välförsäkrade. Några få stora aktörer dominerar idag marknaden för djursjukvård. Tidigare har branschen framförallt bestått av många, mindre aktörer. Veterinärerna blir allt fler och har redan idag en tuffare arbetsmarknad, däremot kommer det bli brist på djursjukskötare.

Riskkapitalisterna erbjuder enligt vissa privata aktörer och djurägare en dyrare vård, eller en mer omfattande vård, än sina privata konkurrenter. Kostnaderna inom djursjukvården har ökat enligt en del av försäkringsbolagen. Ett försäkringsbolag har kopplat de höjda kostnaderna till riskkapitalbolagen. Samtidigt har försäkringsbolagens premieinkomster ökat kraftigt. Det finns en risk att premierna fortsätter stiga vilket kan leda till att djurägare inte har råd att försäkra sina djur, något som till slut kan leda till djurvälfärdsproblem.

7. FÖRSLAG PÅ FRAMTIDA STUDIER

Distriktsveterinärernas verksamhet är intressant då de precis som de riskkapitalägda bolagen konkurrerar med privata aktörer inom djursjukvården. Distriktsveterinärerna får anslag för att finansiera sin verksamhet och konkurrerar med privata företag med hjälp av skattemedel. Eftersom djuren inom lantbruket, som är distriktsveterinärernas främsta uppdrag, blir allt färre och verksamheten i allt högre omfattning fokuserar på sällskapsdjur och häst ökar konkurrensen hela tiden med den privata djursjukvården.

Undersöka hur veterinärerna på de riskkapitalägda klinikerna och djursjukhusen upplever situationen. Hur har deras situation ändrats från att ha arbetat på en privat klinik eller drivit egen verksamhet till att vara anställd av ett riskkapitalbolag.

Undersöka vad djursjukskötarna och djurvårdarna har för uppfattning om riskkapitalbolagen. Hur är det för dessa yrkesgrupper att arbeta för ett riskkapitalbolag respektive en privat klinik. Hur kommer bristen på leg djursjukskötarna påverka branschen? Om de riskkapitalägda bolagen har större möjligheter än de privata att erbjuda högre löner kanske de kan bli mer attraktiva som arbetsgivare.

8. REFERENSER

8.1 Skriftliga

Appelkvist, J. 2013. *Det självklara företagandet - kvinnors företagande i veterinärprofessionen*. Linköping: Linköpings universitet, Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling.

Avdeitchikova, S. 2008. *Close-ups from afar: the nature of the informal venture capital market in a spatial context*. Lund: Lunds universitet, Institutionen för företagsekonomi.

Bryman, A. & Bell, E. 2013. *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Liber, Stockholm.

Björnek, M., Nilsoft, M. & Khaled, L. 2013. *Leveraged Buyouts - En studie på dess effekt på den operativa verksamheten*. Lund: Lunds universitet, Institutionen för företagsekonomi.

Christensen, L., Engdahl, N., Gräås, C & Haglund, L. 2001. *Marknadsundersökning - en handbok*. Studentlitteratur, Lund.

Ehrenkrona, M. & Eriksson, K. 2010. *Bemötande i psykiatri kring diagnosen - utifrån ett helhets- och resiliensperspektiv*. Stockholm: Stockholms universitet, Psykologiska institutionen.

Engzell-Larsson, L. 2013. *Finansfurstarna - berättelsen om de svenska riskkapitalisterna*. Svante Weyler Bokförlag AB, Stockholm.

Forsman, J. 2012. *Motivation hos djurägare: en kvalitativ innehållsanalys*. Skara: SLU, Institutionen för husdjurens miljö och hälsa.

Henriksson, E., Wahab, S. & Lindqvist, M. 2006. *Sådan hund sådan matte: En etnologisk studie om förmänskligandet av djur*. Huddinge: Södertörns högskola, Institutionen för språk och kultur.

Jordbruksverket, *Årsredovisning*. 2013.

Kvale, S. & Brinkmann, S. 2009. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur, Lund.

Lövgren, A. *Riskkapitalets Nya Patient*. Di. 2012-09-17.

Nilsson, E. & Farshichan, M. 2013). *Vinster i välfärden : En studie av riskkapitalbolag i välfärdssektorn*. Huddinge: Södertörns högskola, Institutionen för samhällsvetenskap.

Oguz, S. & Aljaf, S. 2007. *Riskkapital & medicintekniska företag: En undersökning om finansiering från riskkapitalister till svenska medicintekniska företag i introduktions- och expansionsfas*. Huddinge: Södertörns högskola, Institutionen för ekonomi och företagande.

Patal, R. & Davidson, Bo. 2011. *Forskningsmetodikens grunder - Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Studentlitteratur, Lund.

RA. (2013:19). 2013. *Djurens hälso - och sjukvård i ett tioårsperspektiv*. Jordbruksverket.

RA. (2012:2. 2012. *Djurförsäkringar - En granskning av marknadsföring och försäkringsvillkor för katt -, hund - och hästförsäkringar*. Konsumentverket.

Snabbutredning av UDS marknadssituation, Universitetsdjursjukhuset, 25 oktober 2012.

SOU. (2007:24). 2007. *Veterinär fältverksamhet i nya former*. Statens offentliga utredningar. Stockholm.

Watanen, J. & Jämthagen, K. 2010. *Entreprenörskap och riskkapitalism - om definitioner, investeringar och utbildning*. Härnösand: Mittuniversitetet, Institutionen för samhällsvetenskap

Årsredovisning, 2013. Jordbruksverket.

8.2 Internetreferenser

AGRIA, (www.agria.se)

1. "Svenska hundar allt oftare till veterinären", 2009-04-14
<http://www.agria.se/agria/artikel/svenska-hundar-allt-oftare-till-veterinaren>
2. "Svenska hundar blir allt äldre", 2009-04-13
<http://www.agria.se/agria/artikel/svenska-hundar-blir-allt-aldre-0>
3. "I vart tionde hem finns en hund", 2013-04-23
<http://www.agria.se/agria/artikel/i-vart-tionde-hem-finns-en-hund>
4. "Fakta om sällskapsdjur i Sverige 2012", 2013-03-07
<http://www.agria.se/agria/artikel/scb-studie-2012-av-antalet-sallskapsdjur>

DAGENS INDUSTRI, (www.di.se)

"Riskkapitalister tar över djurvården", 2014-04-18
<http://www.di.se/artiklar/2014/4/18/riskkapitalister-tar-over-djurvarden/>

HELSINGBORGS DAGBLAD, (www.hd.se)

"Djursjukvården har blivit en kassako", 2014-02-11
<http://hd.se/helsingborg/2014/02/11/djursjukvarden-har-blivit-en/>

JORDBRUKSVERKET, (www.jordbruksverket.se)

1. <http://www.distriktsveterinarerna.se/dv/om-distriktsveterinarerna/vad-gor-distriktsveterinarerna.html>

2. <http://www.jordbruksverket.se/amnesomraden/djur/djurhalsopersonal/behorighetattarb-etaidjurenhalsoochsjukvard.4.32b12c7f12940112a7c800010301.html>

KONSUMENTVERKET, (www.konsumentverket.se)

"Djurförsäkringar svåra att förstå sig på", 2012-02-21

<http://www.konsumentverket.se/Nyheter/Pressmeddelanden/Pressmeddelanden-2012/Djurforsakringar-svara-att-forsta/>

SVENSK DJURSJUKVÅRD, (www.svenskdjursjukvard.se)

<http://svenskdjursjukvard.se/prissattningen-i-branschen-ifragasatts-pa-sociala-medier/>

SVCA, (www.swca.se)

<http://www.svca.se/om-private-equity/>

SVENSKT NÄRINGSLIV, (www.svensktnaringsliv.se)

"Forskare dödar myter om riskkapitalbolag", 2012-02-28

http://www.svensktnaringsliv.se/fragor/stark-kvaliteten-i-valfardstjan/forskare-dodar-myter-om-riskkapitalbolag_566667.html

SVERIGES RADIO, (www.sverigesradio.se)

1. *"Svensk djursjukvård lockar riskkapitalister"*, 2013-01-07

<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=5400116>

2. *"Allt mer avancerad djursjukvård höjer premierna"*, 2013-09-02

<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=106&artikel=5630594>

SVT, (svt.se)

"Riskkapitalister tar över svenska skolan", 2011-12-08

<http://www.svt.se/nyheter/sverige/riskkapitalister-tar-over-svenska-skolan>

SYDSVENSKAN, (www.sydsvenskan.se)

"Storkapitalet sätter klorna i djuren", 2012-12-15

<http://www.sydsvenskan.se/ekonomi/storkapitalet-satter-klorna-i-djuren/>

VETERINÄRMAGAZINET, (www.veterinarmagazinet.se)

1. *"Dyrare djursjukvård sedan riskkapitalbolagen kom i"*, 2013-12-25

<http://www.veterinarmagazinet.se/u201Ddyrare-djursjukvard-sedan-riskkapitalbolagen-kom-inu201D-2044129?startAt=810>

2. "Utbilda fler djursjukskötare och färre veterinärer", 2013-04-04

<http://www.veterinarmagazinet.se/jordbruksverket-vill-utbilda-fler-djursjukskotare-farre-veterinarer-5297634>

8.3 Bilaga

Intervjuguide

1. På vilka sätt upplever ni att djurägare idag är villiga att satsa mer på att behandla sitt sjuka djur?
2. Hur har inställningen ändrats hos djurägarna som har äldre djur till behandling av dessa?
3. På vilka sätt känner ni att ni behöver vara tydligare än tidigare mot djurägarna gällande behandlingar och kostnaderna för dessa?
4. Vilka nya kanaler använder ni för att marknadsföra er verksamhet?
5. På vilka sätt erbjuder ni djurägarna en utökad service, som exempelvis kvällsöppet eller drop in?
6. Hur är djurägarnas kunnande när det gäller vad som ingår eller ej i deras djurförsäkringar?
7. Hur tror ni att försäkringsbolagens premieökningar kan påverka branschen på sikt?
8. På vilket sätt har upplever ni att hanteringen av remisser mellan klinikerna ändrats?
9. Hur upplever ni djurägarnas förtroende för er?
10. Vilka möjligheter eller risker ser ni om utvecklingen med uppköp av djursjukhus och kliniker fortsätter?
11. På vilket sätt upplever ni att djurägarna påverkats av debatten i media kring djursjukvården de senaste åren?