



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2026-08-24

Nöjda med djursjukvården – mer tveksamma till branschen

Djurägare är överlag nöjda med den djursjukvård de själva möter. Samtidigt är förtroendet för branschen som helhet betydligt svagare. När kostnaderna för djurägandet hamnat allt mer i fokus får frågor om pris, transparens och ekonomiska drivkrafter en central roll i kundupplevelsen. Det visar Svenskt Kvalitetsindex (SKI) nya studie om svensk djursjukvård.

SKI Djursjukvård visar att djurägare generellt har en positiv bild av den veterinär de själva anlitar, men att förtroendet sjunker betydligt när frågorna handlar om branschen i stort. Förtroendegapet mellan egen veterinär och branschen är bland de största SKI observerat. Särskilt anmärkningsvärt är att djurägare ifrågasätter om rekommendationer utgår från ekonomiska drivkrafter snarare än djurets behov.

”Det är lätt att titta på kundnöjdheten och dra slutsatsen att allt är bra. Branschen får en hög siffra. Men djurägarens relation till den egna vårdgivaren är bara en del av bilden. Det intressanta är att förtroendet för djursjukvården som bransch är betydligt svagare. Detta gap sticker ut i en jämförelse med andra branscher och är en signal som branschens aktörer behöver ta på allvar”, säger Calle Walmstedt, projektledare på SKI.

Ett ökat kostnadstryck runt djurägandet

Resultaten behöver också ses mot bakgrund av de senaste årens ökade kostnader för djuräggande och den intensifierade debatten om priser inom djursjukvården. Konkurrensverket konstaterade tidigare i år att priserna inom delar av djursjukvården har ökat betydligt mer än den allmänna prisnivån och pekade samtidigt på brister i pristransparensen. Mot den bakgrunden har regeringen tagit flera initiativ som syftar till att skapa tydligare prisinformation och stärka konsumentskyddet.

Även SKI:s senaste studie av djurförsäkring (hund och katt) visade en tydlig förändring. Kundnöjdheten föll kraftigt under 2025 och särskilt tydlig var försämringen inom parametrarna prisvärde och kundlojalitet. Högre premier, självrisken och veterinärkostnader var tillsammans med en försämrade serviceupplevelse viktiga delar av utvecklingen.

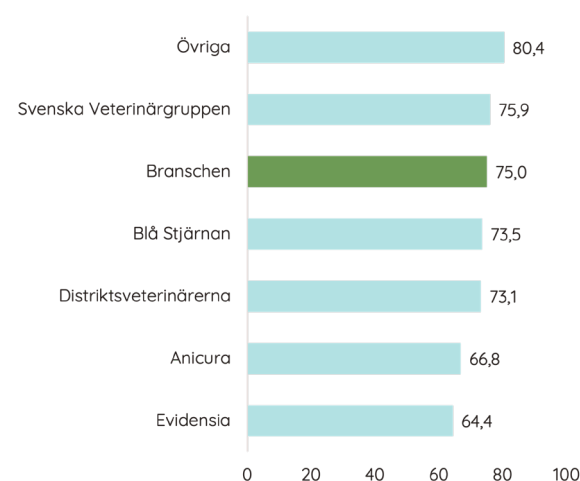
”Aktörer i dessa båda branscher behöver zooma ut och se djurägarens hela situation. Djursjukvård och djurförsäkring hänger nära ihop och våra studier visar att pris och upplevt värde är viktiga delar av den samlade kundupplevelsen. Det gör frågan om nöjdhet och lojalitet större än vad som händer vid det enskilda veterinärbesöket”, säger Calle Walmstedt.

Värde handlar om mer än själva priset

Djursjukvårdsstudien visar samtidigt att prisfrågan är komplex och handlar om mer än själva vårdkostnaden. Djurägare som får tydlig information om priset före besöket är betydligt nöjdare, känner större förtroende och upplever vården som mer prisvärd.

Kundnöjdhet 2026

Betyg 0-100



Möjligheten att påverka behandling och vård spelar också roll. Djurägare som ges möjlighet att diskutera behandlingsalternativ, omfattning och kostnadsnivå har en tydligt bättre kundupplevelse än de som upplever att de saknar sådant handlingsutrymme.

”Djursjukvård innebär ofta att stora beslut behöver fattas snabbt i en känslomässigt utsatt situation. Då blir tydlighet och känslan av kontroll extra viktiga. Djurägaren vill förstå varför en behandling rekommenderas, vilka alternativ som finns och vad de innebär”, säger Calle Walmstedt.

Djurägarna pekar ut vägen framåt

När djurägarna själva får prioritera vad som behöver förbättras i framtidens djursjukvård förstärks bilden av ett bristande branschförtroende. Högst på önskelistan finns större trygghet i att rekommendationer baseras på djurets behandlingsbehov snarare än vårdgivarens ekonomiska drivkrafter. Även tydligare och mer förutsägbara kostnader samt bättre möjligheter att jämföra priser prioriteras högt.

”För branschen handlar det därför inte bara om att leverera bra vård i det enskilda mötet. Utmaningen är att stärka förtroendet för hur branschen fungerar som helhet. Här bär de stora, tongivande aktörerna ett särskilt ansvar. Det är kanske den viktigaste signalen i årets studie”, säger Calle Walmstedt.

Not, om studien

Datainsamlingen för årets studie pågick under juni och juli 2026 och totalt samlades 1 286 intervjuer in via nationell panel. Gruppen ”Övriga” består av mindre enskilda aktörer där antalet intervjuer är för lågt för att särredovisas. Svenska Veterinärgruppen är ett nationellt nätverk av lokala, självständigt profilerade veterinärkliniker och djursjukhus som behåller sina egna varumärken, men samlas under en gemensam ägarstruktur.