



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

- johan.parmler@kvalitetsindex.se
- 073-151 75 98

2019-04-08

Svenskarna älskar sin tandvård

Svenskarna är fortsatt fantastiskt nöjda med sin tandvård visar Svenskt Kvalitetsindex nya mätning av tandvården i Sverige. Folk tandvården har förbättrat sig efter senaste årens negativa trend, medan den privata tandvården backar något. Det gör att gapet mellan privat och offentlig tandvård minskar i årets mätning.

Av de branscher Svenskt Kvalitetsindex årligen mäter fortsätter tandvården att ha de allra nöjdaste kunderna. Med en kundnöjdhet på 79,2 har tandvården som bransch en ohotad förstaplats.

Kunderna till privata tandläkare är även i år nöjdare än Folk tandvårdens kunder, men under det senaste året har Folk tandvården brutit sin negativa trend vilket är förklaringen till att branschnittet går upp något jämfört med föregående år. Undersökningen visar att Folk tandvården framför allt upplevs mer förtroendeingivande och kvalitetsmedveten i år – något som driver nöjdheten i positiv riktning.

Kunderna är nöjdare ju äldre de blir

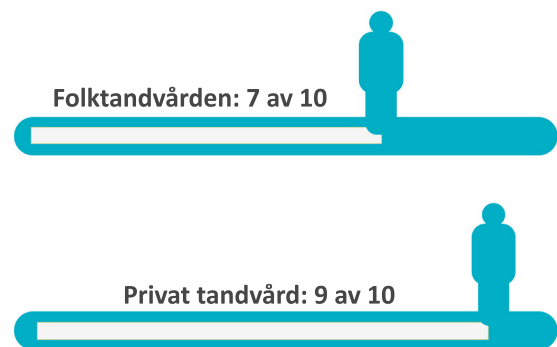
Just synen på att tandvården som helhet står för en hög kvalitet är den bakomliggande fråga som mest driver nöjdheten, både för privat och offentlig tandvård. Resultaten kring denna fråga rör sig i positiv riktning för Folk tandvården, men trots det är gapet stort till de mycket höga nivåer som den privata tandvården har.

Den äldre delen av befolkningen (60 år och uppåt) anser att tandvården står för en mycket hög kvalitet. För den privata

tandvården är resultatet på frågan på exceptionellt höga nivåer bland de äldre. Gemensamt för de äldre kunderna är att de har högre förväntningar på tandvården men också att de är mer nöjda med service- och produktkvaliteten.

– En förklaring till detta kan vara att behovet av tandvård ofta ökar ju äldre vi blir, samt att nya behov uppstår, säger Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex. Att ha friska tänder är viktigt för välmåendet, vilket kan påverka synen på och vikten av den höga kvaliteten.

Så många har besökt sin tandläkare under det senaste året

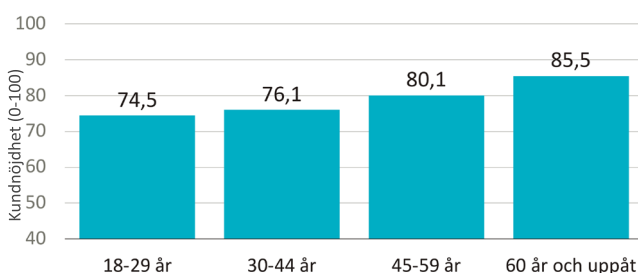


Det finns en tydlig skillnad i hur ofta man besöker sin tandläkare. Av de tillfrågade uppger drygt 7 av 10 av Folk tandvårdens kunder att de besökt sin tandläkare under det senaste året, medan motsvarande siffra för privattandläkarna är nästan 9 av 10. Högre besöksfrekvens bidrar till en högre nöjdhet inom både privat och offentlig tandvård.

Aktiva kunder är nöjda och lojala

Kunder med en nära och mer frekvent relation till sin tandläkare är också mer nöjda och lojala, vilket är något som genomsyrar många av de studier som SKI genomför. Närhet ger nöjdhet. Överlag har kunder till Privattandvården också högre besöksfrekvens än Folk tandvården, vilket paradoxalt nog bidrar till en ökad nöjdhet. Detta kan tyckas en smula märkligt då få kunder de facto upplever en tandvårdsbehandling som njutbar.

SKI kundnöjdhet 2019 för tandvård fördelat på ålder



Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.

Vid val av tandläkare noteras också att kunder till Folktandvården premierar (fysisk) närhet till kliniken, medan kunderna till Privattandläkarna i huvudsak väljer genom rekommendation.

– Just de som blir kund genom rekommendation är riktigt nöjda, säger Johan Parmler.

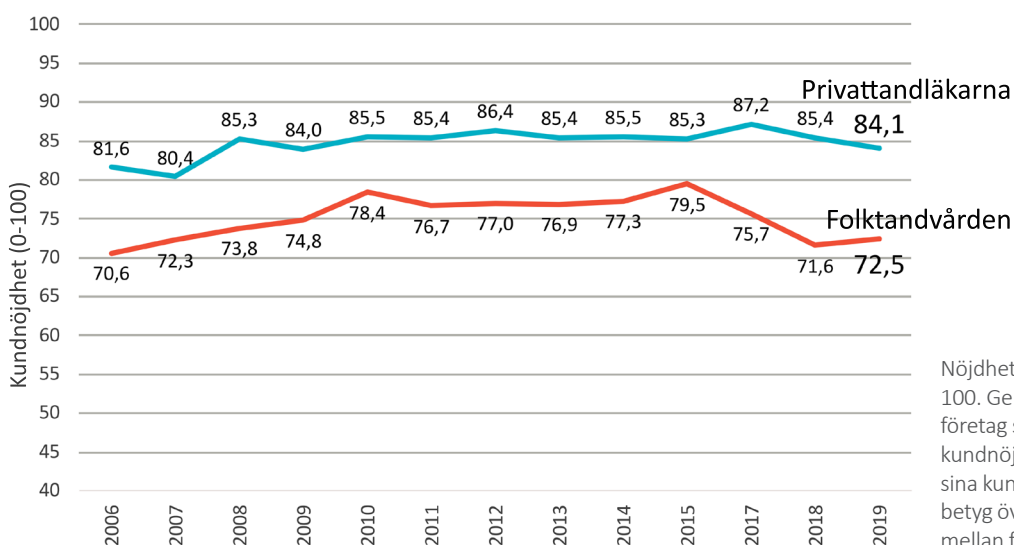
Skillnad i hur kunderna beskriver sin tandläkare

När kunderna beskriver sin tandvård är följande ord de gemensamt mest förekommande för privat- och folktandvård – ”bra”, ”dyrt” och ”tryggt”. Därefter ser vi en skillnad.

– Det tycks fortfarande vara så att kundrelationen i den privata tandvården är något starkare – den beskrivs med ord som ”kompetent” och ”professionell” medan Folktandvården beskrivs mer allmänt med ord som ”ok” och ”tandvård”, avslutar Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex.

Detta visar den skillnad som finns mellan aktörerna. De privata aktörerna upplevs leverera en högre kundupplevelse.

Kundnöjdhet, SKI tandvård 2006-2019



Nöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.

Not, om studien 2019

Intervjuerna har genomförts via telefon och webb den 11–18 mars 2019. Målgruppen är ett slumpmässigt nationellt urval av personer som har besökt tandvården i Sverige under de senaste 24 månaderna. 800 intervjuer har genomförts totalt varav hälften på Folktandvården och hälften på privat tandvård.

SKI:s modellanalyser bygger på strukturella ekvationsmodeller och en analysmetod som kallas för partiellt minsta kvadratmetoden (PLS – Partial Least Square). Det är en metod som, förutom att beräkna index för exempelvis image, kundnöjdhet eller lojalitet, även tar fram styrkan i underliggande samband. Det är genom den valda metoden som SKI kan analysera kausala samband och göra utsagor kring vad som påverkar nöjd-

heten i störst utsträckning. Generellt är en skillnad på mer än 2 indexenheter statistiskt säkerställd. Svenskt Kvalitetsindex använder 95 % konfidensgrad som standard.

Vår erfarenhet är att branscher och aktörer som får betyg under 60 i kundnöjdhet har stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund. Fem områden förklarar vad som gör kunder nöjda. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet.