



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2021-03-22

Tandvården klarar krisen

Ända sedan Svenskt Kvalitetsindex började mäta nöjdhet inom tandvården har betygen varit mycket höga. I år noteras en påtaglig förbättring av nöjdheten både för Folk tandvården och privata aktörer. Nöjdhetsindex når 81,1 vilket är en tydlig förbättring mot fjolårets 75,6 och ett historiskt högt resultat. En stor del av förbättringen går att spåra till en uppskattad hantering av pandemin.

Fjolårets studie genomfördes precis i inledningen av pandemin, då många samhällsfunktioner hastigt fick ställa om. Årets resultat visar att tandvården överlag lyckats hantera denna utmaning mycket bra. Kunderna är mycket nöjda, förtroendet är rekordhøgt och specifika frågor kopplat till hanteringen av Covid-19 får positiva omdömen.

– Det var länge sedan vi såg såhär höga betygsnivåer, säger Philip Sjöberg, Projektledare, SKI Tandvård. Den lyckade hanteringen om och kring pandemin är helt klart en orsak till de förbättrade betygen. Det gäller både Folk tandvården och privattandvården.

Tandvården har lyckats bäst

I majoriteten av Svenskt Kvalitetsindex branschstudier under fjolåret ställdes frågor kring hur kunder upplevt sina leverantörers hantering av pandemin. Här får tandvården mycket höga betyg. Så stor andel som 9 av 10 kunder tycker att både branschen i stort och att den

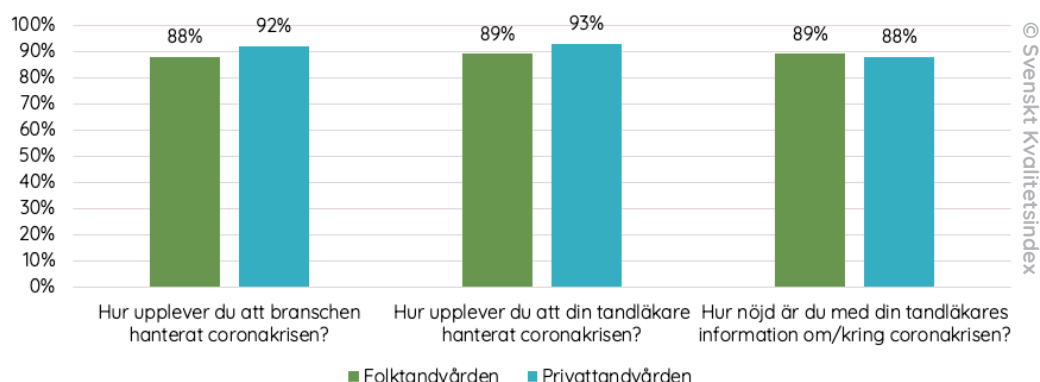
linik man besöker har hanterat effekterna av pandemin mycket bra, både vid själva behandlingstillfället och på det sätt man skött kunddialogen.

– Vi har i andra studier under det senaste året sett tydliga effekter, positiva som negativa, hur hanteringen av Covid-19 påverkat flera delar av kundupplevelsen, berättar Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Vi kan konstatera att tandvården har klarat denna utmaning bäst av de branscher vi mätt.

Aktiva kunder och service gör skillnad – även i år

Kunder till både Folk tandvården och privattandvården har blivit mer nöjda än tidigare. Faktum är att båda aktörerna får betyg över 75, vilket indikerar att man har mycket nöjda kunder. Skillnaden mellan Folk tandvården och privattandvården är inte ny och förklaras av områden Svenskt Kvalitetsindex sett tidigare år.

Hantering av coronakrisen - Andel som anger mycket bra (betyg 75 - 100)



– Skillnaden ligger inte i kvaliteten på själva behandlingen eller personalens kompetens, poängterar Johan Parmler. Istället handlar det mer om service och att kunder till privattandvården gör mer aktiva val. Vad gäller serviceaspekten är det den del av kundupplevelsen där privattandvården alltid fått mycket bra betyg, särskilt kring proaktivitet och information. Det bör dock noteras att Folk tandvården också får klart godkända betyg, i jämförelse med andra branscher.

Att välja själv, en del av servicen

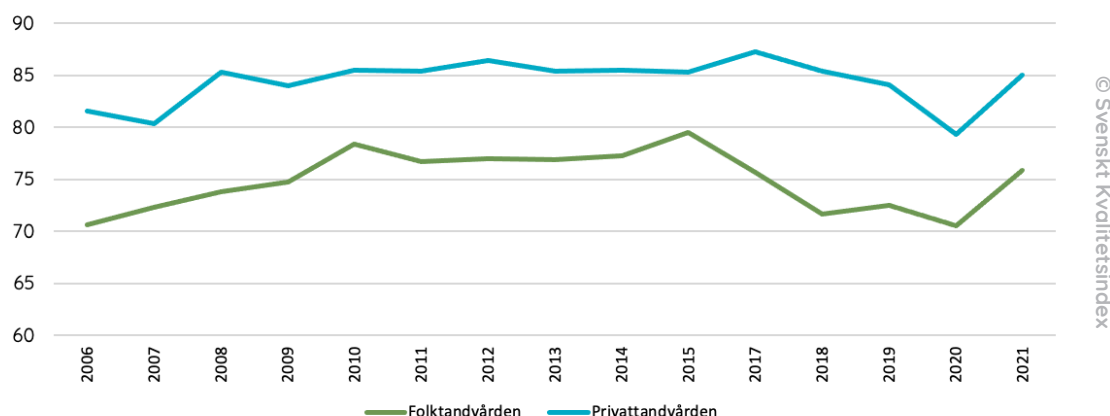
Precis som i många andra typer av kundrelationer så är i regel de kunder som gjort ett aktivt val mer nöjda med sin aktör. Det gäller också inom tandvården. Kunder till privata aktörer väljer i störst utsträckning sin tandläkare på rekommendation, medan Folk tandvårdens kunder väljer en tandläkare i sitt närområde.

– Vi vet att det aktiva valet är en viktig del av kundupplevelsen och här ser vi att det gör skillnad, precis som i många andra branscher, berättar Philip Sjöberg. I kristider är också kundernas förtroende helt avgörande för nöjdheten. Det gäller särskilt i branscher som bygger på personliga relationer och en nära leverans.

Redan i fjolårets mätning noterades att förtroendet för tandvården var mycket högt och det har i år blivit ännu högre.

– Förtroendesiffrorna i årets studie visar att över 90 % av kunderna har mycket högt förtroende för sin tandläkare, säger Johan Parmler. Det är till och med en ökning jämfört med fjolåret och indikerar att det här är en bransch som långsiktigt byggt starka kundrelationer, avslutar Johan Parmler.

SKI Tandvård 2021 – Kundnöjdhet



SKI kundnöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som får 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 2021

Intervjuerna har genomförts via telefon och webb den 7–28 februari 2021. 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 400 på Folk tandvården och 400 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 nöjdheten 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.