



FÖR MER INFORMATION  
JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX  
▶ johan.parmler@kvalitetsindex.se  
▶ 073-151 75 98

2022-03-28

# Tandvården tillbaka på sina normala nivåer efter fjolårets historiskt höga resultat

SKI Tandvård brukar visa upp en bransch med mycket nöjda kunder. Betygen har genom åren varit mycket höga. I år noteras dock en minskning både för Folk tandvården och privata aktörer. Nivåerna påvisar dock att kunderna fortsatt är nöjda. Särskilt med den privata tandvården.

Nöjdhetsindex når 76,6 vilket är en minskning från fjolårets historiskt höga resultat. Förra årets ökning spårades till en exceptionell hantering av pandemin, något som inte upplevdes lika bra i år. Att tandvården är tillbaka på sina normala nivåer är ett annat sätt att se på det. Skillnaden mellan den privata tandvården och Folk tandvården har ökat. Ett kundnöjdhetsbetyg över 80 som privattandvården får är fortsatt mycket högt och kommer med stor säkerhet vara bara bland de högsta när vi summerar 2022.

Fjolårets höga betyg går att spåra till den goda hanteringen i samband med coronapandemin. Kunderna upplevde att både branschen i stort och att den klinik man besökt har hanterat effekterna av pandemin mycket bra, både vid själva behandlingstillfället och på det sätt man skött kunddialogen. I dessa områden ser vi nu något lägre nivåer. I den senaste studien är det 7 av 10 som upplever att man hanterat pandemin mycket bra vilket är något färre än förra året, även om det fortsatt är mycket höga nivåer.

– Trots nedgången i frågor kopplade till hanteringen av pandemin så har branschen de senaste två åren fått riktigt höga

omdömen kring hur man hanterat krisen, säger Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex. De fortsatt höga kundbetygen är en tydligt indikation på det och även om årets studie indikerar en nedgång så måste vi komma ihåg att det är från riktigt höga kundnöjdhetsnivåer, säger Johan Parmler. Nivåer över 75 indikerar att branschen har mycket nöjda kunder och när det här året är slut kommer troligen tandvården vara ett område som står sig stark jämfört med andra.

## Kundkraven ökar

Samtidigt så har den goda hanteringen skapat nya förväntningar bland kunderna.

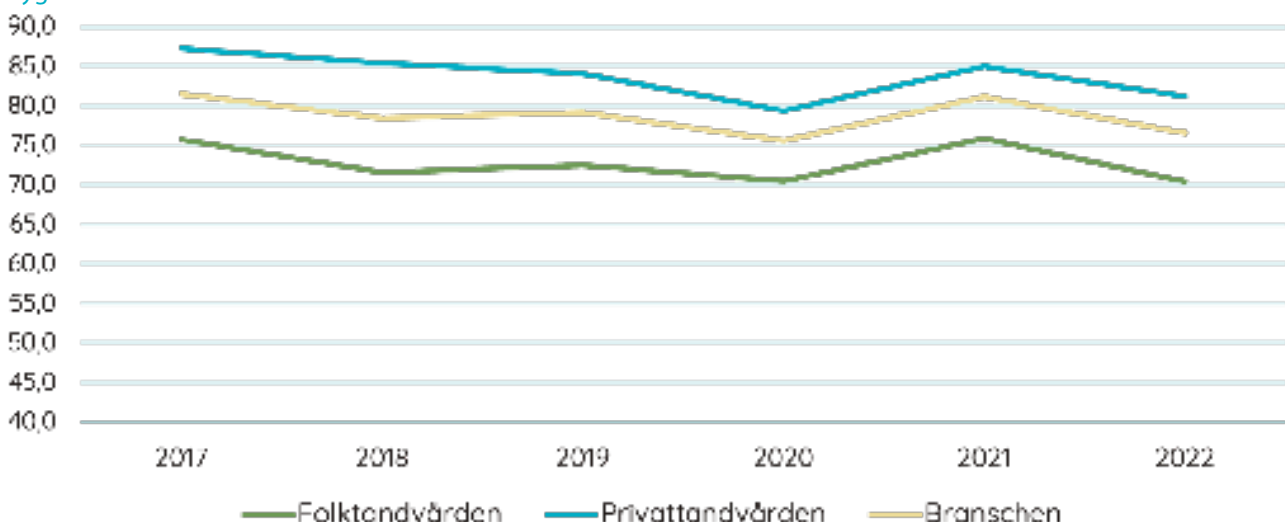
– Det här har gjort att kunderna också framöver förväntar sig en högre aktivitetsnivå. Tandvårdens kunder har vant sig vid att klinik och tandläkare har en aktiv information och kommunikation så när man upplever den vara något sämre en tidigare så påverkar det utfallet, säger Johan Parmler. En annan noterbar skillnad mellan åren är att kunderna, både till Folk tandvården och privata tandläkare, ger något lägre omdömen kring tillgänglighet. Sammantaget gör det att kunderna helt enkelt är mindre nöjda.

## Kundnöjdhet

SKI Tandvård 2017-2022

Betyg 0-100

© Svenskt Kvalitetsindex



## Mycket går igen

En skillnad som består mellan Folk tandvården och privata tandläkare är varför kunderna har valt just sin tandvårdsklinik. Deltagarna i studien anger att de som går till privat tandvård i störst utsträckning väljer 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 Johan Parmler. En skillnad mellan tandvården och många andra branscher är dock att kunderna är nöjda oavsett hur länge man varit kund vilket vi inte är lika tydligt i andra sektorer.

När det gäller resultatet av besöket, personalens kompetens och den tekniska utrustningen får både folk tandvården och privat tandvård godkända betyg.

– Där privat tandvård verkligen sticker ut och det som gör deras kunder mer nöjda är sådant som faller inom relationsfrågor, exempelvis engagemang och lyhördhet, säger Ludwig Schmidt, analytiker på Svenskt Kvalitetsindex.

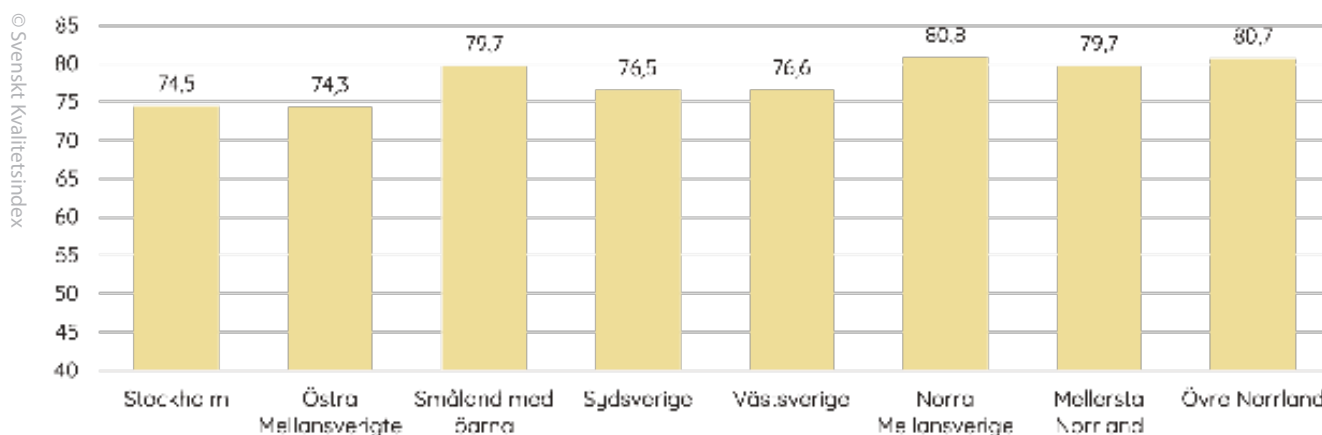
Ett annat område där tandvården avviker är att skillnaden mellan olika delar av Sverige är relativt liten.

– Att kunder är mindre nöjda i storstäder är något vi känner igen men även i storstadsregioner så är kunderna till tandvården i regel mycket nöjda, konstaterar Ludwig Schmidt.

## Kundnöjdhet

Branschen, fördelat på riksområden

Betyg 0-100



## Not, om studien 2022

Intervjuerna har genomförts via telefon och webb under februari och mars 2022. 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.