



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

▶ johan.parmler@kvalitetsindex.se

▶ 073-151 75 98

2023-03-20

Det ekonomiska läget påverkar kundnöjdheten i tandvården.

Sedan Svenskt Kvalitetsindex började mäta nöjdhet inom tandvården har betygen varit mycket höga. I år noteras en minskning i nöjdheten för branschen i stort. Nöjdhetsindex når 75,5 vilket är en minskning från de senaste årens höga resultat. Det betyder att kundnöjdheten helt enkelt är tillbaka på de nivåer som var innan pandemin.

Precis som för Sverige i stort, minskar nöjdheten i tandvårdsbranschen något. Nöjdheten i tandvården, som ligger över 75, indikerar att branschen har mycket nöjda kunder och tandvården kommer troligen att stå sig stark jämfört med andra branscher även vid årets slut.

- I flera branscher som vi analyserade i slutet av 2022 noterade vi att prisvärdhet blev mer viktigt som drivkraft för nöjdhet. Generellt högre priser och hög inflation leder till att plånboksfrågor blir en mer central del för kundupplevelsen och det finns det också spår av i årets tandvårdsstudie berättar Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex. De viktigaste drivkrafterna för kunderna är fortsatt stark image och bra servicekvalitet konstaterar Johan.

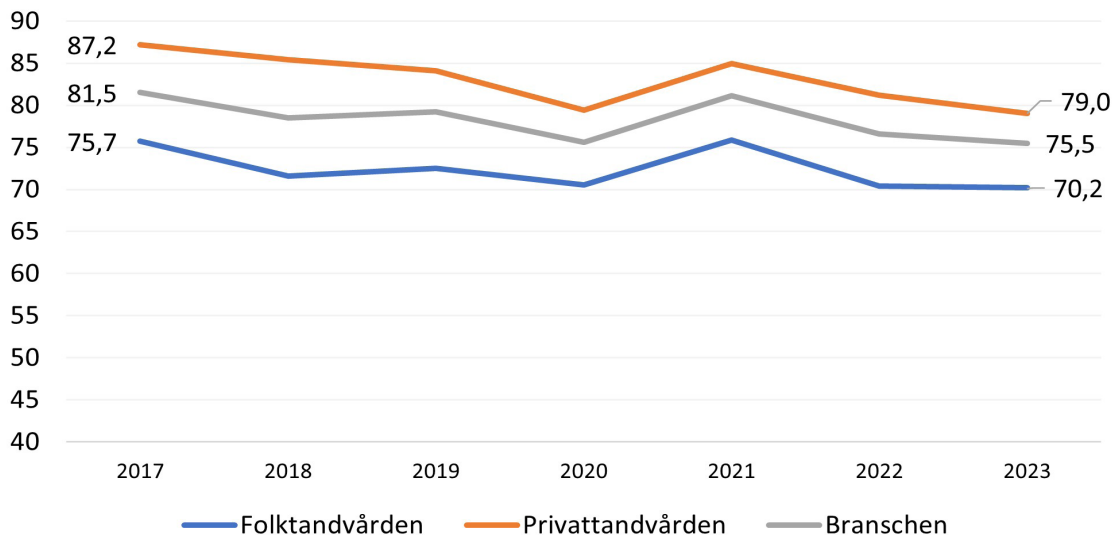
I årets studie framgår att betygen kring tillgänglighet har blivit lägre än tidigare år vilket påverkar nöjdheten negativt. En annan skillnad jämfört med tidigare år är att det är något mer akuta besök och i dessa ärenden så är nöjdheten något lägre. En tänkbar anledning till den ökade andelen akutbesök är att man skjutit upp tandvårdsbesök under pandemin.

Plånboksfrågor är högre upp på agendan

Att pris och kostnad kommer högre upp på agendan är kanske inte så konstigt när inflationsnivåer och prisökningar påverkar hushållsekonomin i stort.

- Vi ser att fler jämför priser innan man bestämmer sig för att gå till sin klinik och att det har kommit något högre upp på listan på vad som är viktigt vid val av tandvårdsklinik. Samtidigt så har intresset ökat för att teckna frisktvård och separat tandvårdsförsäkring. Det ska dock tilläggas att den mest vanliga orsaken till att man väljer en privat tandläkare är genom rekommendation och mest vanliga för folktandvården är närheten, säger Johan Parmler.

Kundnöjdhet - SKI Tandvård

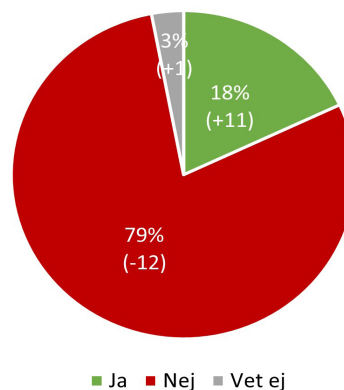


Serviceleveransen lyfter den privata tandvården

Även om det är stor skillnad mellan den privata tandvården och Folktandvården när det gäller hur nöjd man är så sticker vissa områden ut särskilt mycket.

- När det gäller resultatet av besöket, personalens kompetens och den tekniska utrustningen får både Folktandvården och privattandvården höga betyg även om privattandvårdens betyg är högre. Där privattandvården verkligen sticker ut, och det som gör deras kunder mer nöjda, är inom servicerelaterade frågor. Det handlar både om relationsfrågor, exempelvis engagemang och lyhörddhet, men störst skillnad ser vi när det kommer till tillgänglighet och proaktivitet säger Isabel Simon, analytiker på Svenskt Kvalitetsindex. Den privata tandvården får betydligt högre betyg kring tillgänglighet både när det gäller öppettider och väntetider. Det betyder dock inte att Folktandvården inte får godkänt av sina kunder utan snarare att den privata tandvården lyckas väldigt bra, avslutar Isabel.

Jämförde du priser från olika kliniker innan du bestämde dig?



Några punkter från årets studie

Cirka en av tio svarar att de valde sin nuvarande tandvårdsklinik på grund av priset. Det är dubbelt så stor andel jämfört med förra året.

Förtroendet för tandvården är fortsatt högt, 85% svarar att de känner förtroende för de rekommendationer de får.

Tryggheten inom branschen är också hög. Mer specifikt känner sig cirka 90% trygga hos sin behandlare.

18% har haft anledning att klaga på sin tandvårdsklinik vilket är en liten ökning jämfört med föregående år. Vanligt förekommande teman i klagomålen var pris, behandling och bemötande.

De viktigaste drivkrafterna för att få nöjda kunder är att ha en stark image och bra servicekvalitet.

Not, om studien 2023

Intervjuerna har genomförts via telefon och webb under februari 2023. 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 Folktandvården och 400 på privat tandvård.