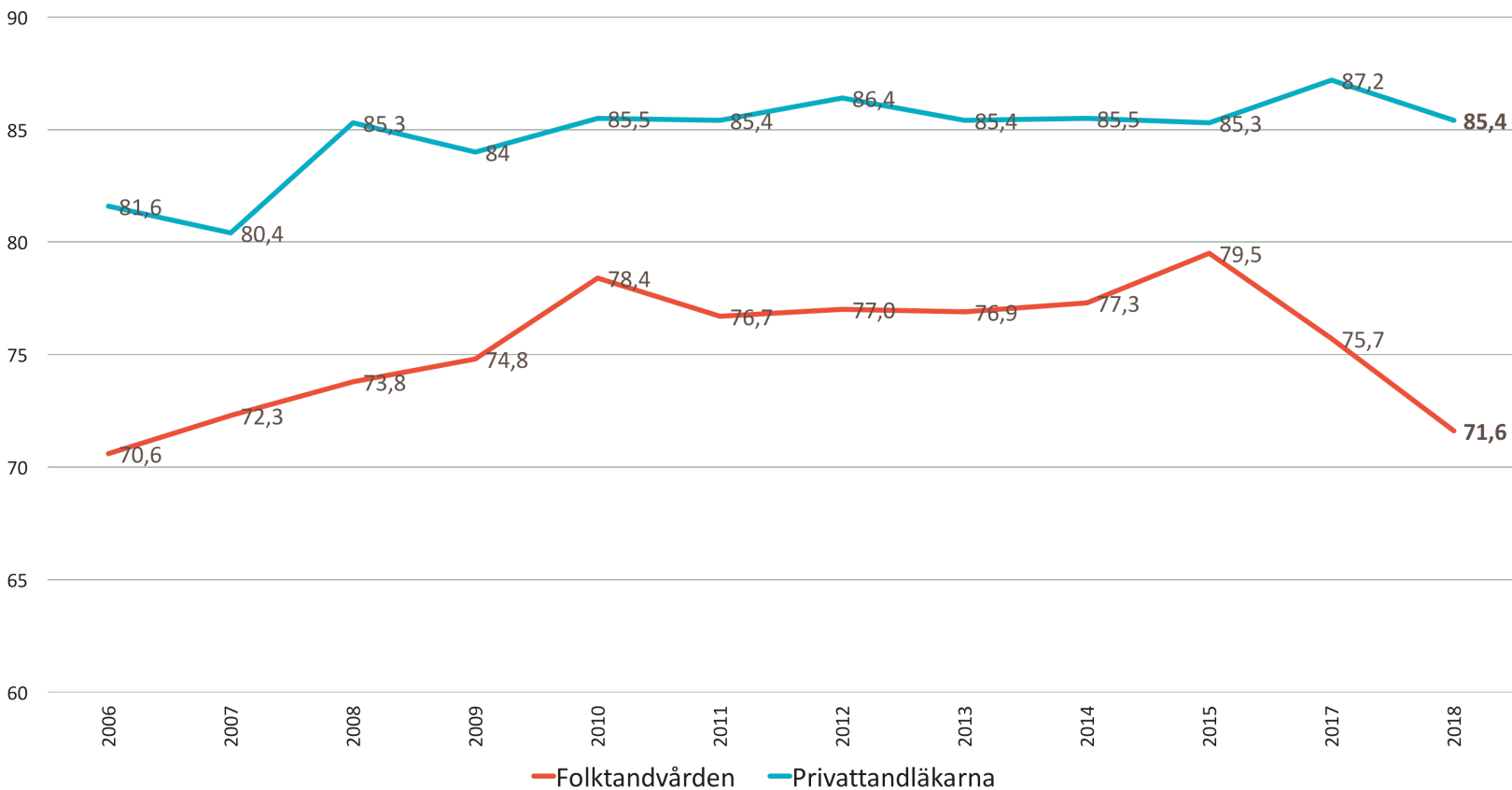


SKI kundnöjdhet, tandvård 2006-2018



SKI kundnöjdhet, tandvård, 2006-2018

2018-04-09 06:00 CEST

## Gapet ökar mellan privat och offentlig tandvård

Tandvården har sedan många år haft de nöjdaste kunderna inom de områden Svenskt Kvalitetsindex undersöker och så är det också i årets mätning. Men vi ser också att gapet mellan aktörerna fortsätter att öka. Privattandvården ligger kvar på samma höga nivåer som tidigare år, men för Folktandvården noteras en fortsatt nedgång.

Tandvården har sedan många år haft de nöjdaste kunderna inom de områden som Svenskt Kvalitetsindex mäter, jämfört med exempelvis branscher som

energi, bank och telekom. 2018 ligger index för privattandläkarna på fortsatt mycket höga 85,4.

## **Kundnöjdheten minskar för Folktandvården**

Folktandvården får ett index på 71,6, vilket är ett bra betyg jämfört med många andra branscher, men trenden har varit negativ sedan 2015. Den kraftiga nedgången kan till stor del förklaras av att kunderna upplever att service, tillgänglighet och bemötande blivit sämre. Med service menar vi här tillgänglighet till tandvård samt bemötande och engagemang från personalen.

– Inom alla dessa områden har Folktandvården fått lägre betyg i år av sina kunder medan privata tandläkare ligger kvar på samma höga nivåer, kommenterar Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Betyget kring personalens engagemang i Folktandvården har minskat med mer än 10 enheter sedan 2015 och är naturligtvis en trend som behöver brytas. Att det är just serviceleveransen där gapet mellan Folktandvården och privata tandläkare är som störst, speglas också i de öppna kommentarerna från kunderna i undersökningen.

## **Valet av tandläkare**

En skillnad mellan Folktandvården och privata tandläkare är kring frågan 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 Folktandvårdens 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.

## **Prisvärdheten viktigare faktor än tidigare**

Image är fortfarande den faktor som har störst påverkan på kundnöjdheten för tandvården. Prisvärdheten har samtidigt en högre påverkan än tidigare år. Den privata tandvården har en marginell försämring i just prisvärdhet det senaste året, från index 82,3 till 79,2, men Folktandvården tappar från 71,0

förra året till 66,3 i år.

– Särskilt yngre, som i närtid haft gratis tandvård, tycker inte att tandvården är prisvärd, kommenterar projektledare Per Grenert. Sannolikheten att de väljer en av de lågprisaktörer som etablerat sig i svenska storstäder, eller helt avstår från att gå till tandläkaren, är därför större i just denna grupp.

### **Högt förtroende för privat tandvård**

Kunderna inom den privata tandvården har ett mycket högt förtroende för sin tandvårdsklinik. Hela 96 procent har förtroende för sin privattandläkare, medan motsvarande siffra för Folktandvården är 85 procent. Samma mönster återkommer när kunderna svarar på vilket förtroende de känner för tandläkarens rekommendationer och om de känner sig trygga med behandlingen.

– Högre förtroendesiffror än privattandläkarna uppvisar går knappast att få, avslutar projektledare Per Grenert.

<i>Kundernas förtroende för sin tandläkare, privat tandvård</i>	<i>Kundernas förtroende för sin tandläkare, Folktandvård</i>
---	--

### **Not, om studien 2018**

Intervjuerna har genomförts via telefon och webb den 12-19 mars 2018. 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 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.

---

VI VISAR VAD SOM DRIVER KUNDER ATT BLI OCH FÖRBLI KUNDER

## Kontaktpersoner



**Johan Parmler**

Presskontakt

VD

[johan.parmeler@kvalitetsindex.se](mailto:johan.parmeler@kvalitetsindex.se)

0731517598