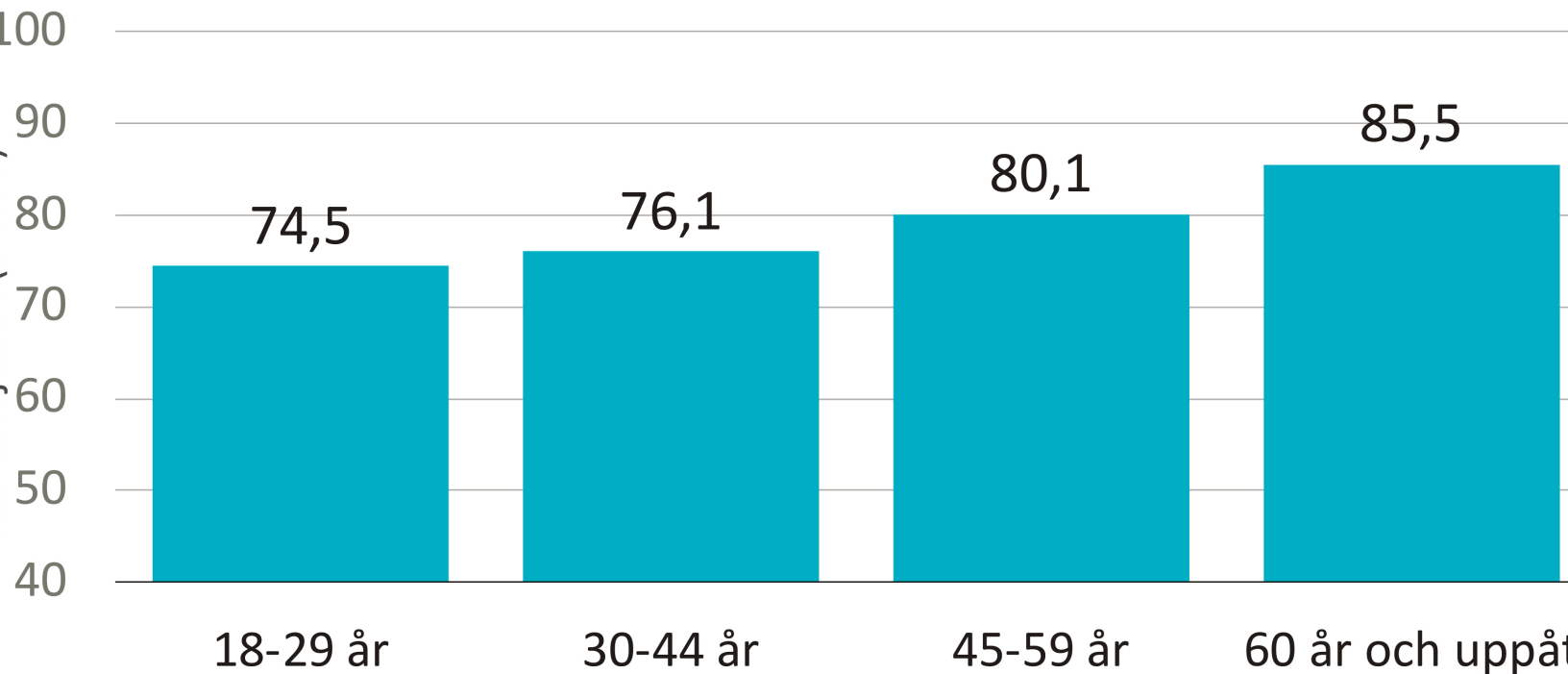


SKI kundnöjdhet tandvård 2019 fördelat på ålder



Att ha friska tänder är viktigt för välmåendet. Betyg över 75 visar en stark relation mellan leverantör och kund. Ingen annan bransch visar lika höga siffror som tandvården och de äldre är de nöjdaste kunderna.

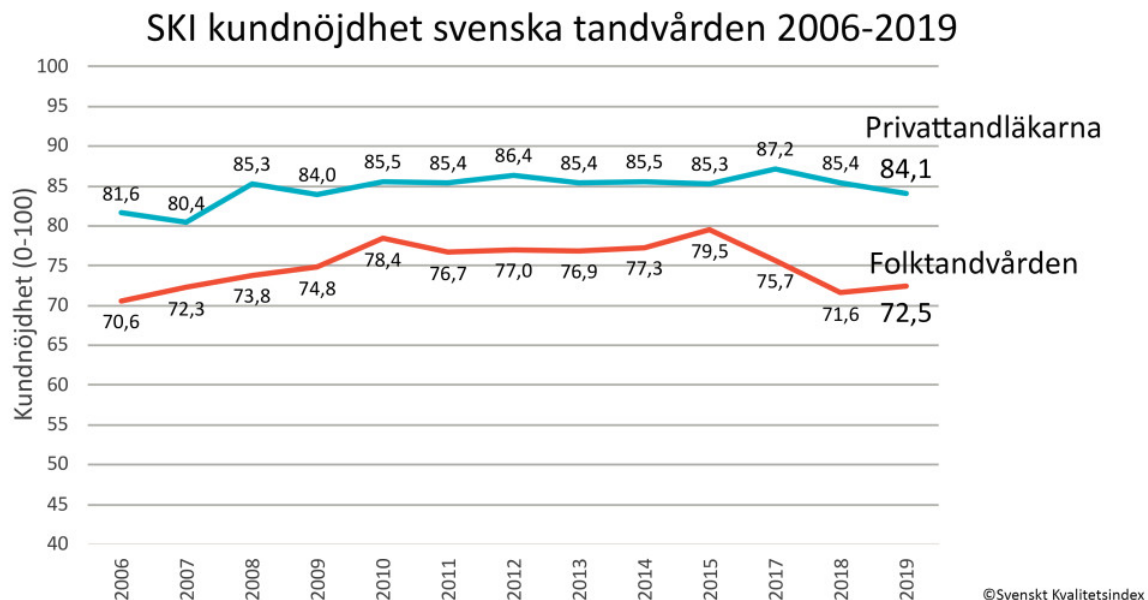
2019-04-08 05:00 CEST

Svenskarna älskar sin tandvård

Svenskarna är fortsatt fantastiskt nöjda med sina tandläkare visar Svenskt Kvalitetsindex nya mätning av tandvården i Sverige. Folktandvården har förbättrat sig efter de 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 Folktandvårdens kunder, men under det senaste året har Folktandvården brutit sin negativa trend vilket är förklaringen till att branschsnittet går upp något jämfört med föregående år. Undersökningen visar att Folktandvården framför allt upplevs mer förtroendeingivande och kvalitetsmedveten i år – något som driver nöjdheten i positiv riktning.



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.

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 Folktandvården, men trots det är gapet stort till de mycket höga nivåer som den privata tandvården har.

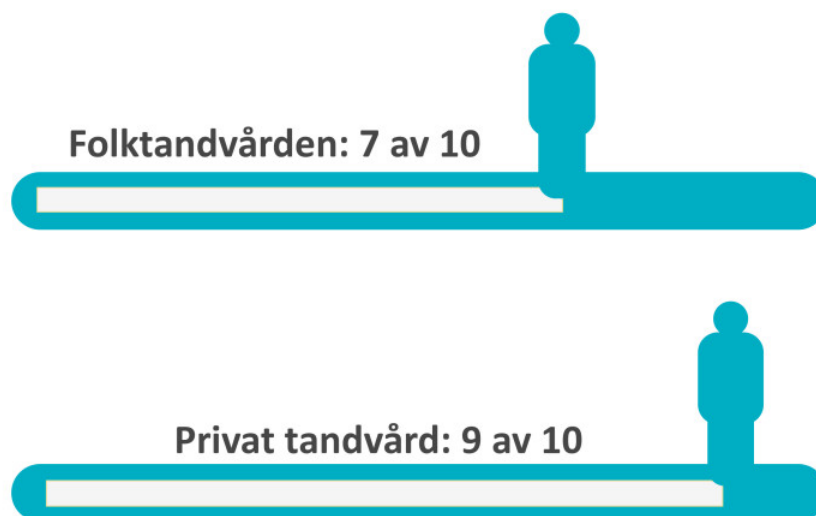
Den äldre delen av befolkningen (60 år och uppåt) anser att tandvården står för en mycket hög kvalitet. För den privata tandvården är resultatet på frågan på exceptionellt höga nivåer bland de äldre. Gemensamt för de äldre kunderna är att de har högre förväntningar på tandvården men också att de är mer 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.

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 Folktandvården, vilket paradoxalt nog bidrar till en ökad nöjdhet. Detta kan tyckas en smula märkligt då få kunder de facto upplever en tandvårdsbehandling som njutbar.

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 7 av 10 av Folktandvårdens 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.

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 allmängiltigt 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.

VI VISAR VAD SOM DRIVER KUNDER ATT BLI OCH FÖRBLI KUNDER

Kontaktpersoner



Johan Parmler

Presskontakt

VD

johan.parmler@kvalitetsindex.se

0731517598