

Vi älskar tandvården

- Tandvården har sedan många år haft de nöjdaste kunderna inom de områden som SKI undersöker, även jämfört med branscher som energi, bank och telekom. Nöjdheten totalt sett inom tandvård minskar något i år, vilket spåras till att Folk tandvården får lägre betyg än tidigare år.
- Sett över tid så har upplevelsen av privat tandvård aldrig varit så bra som nu. Även om folk tandvården får något sämre betyg än vid förra mätningens så ska man ha med sig att betyget man får är riktigt bra.

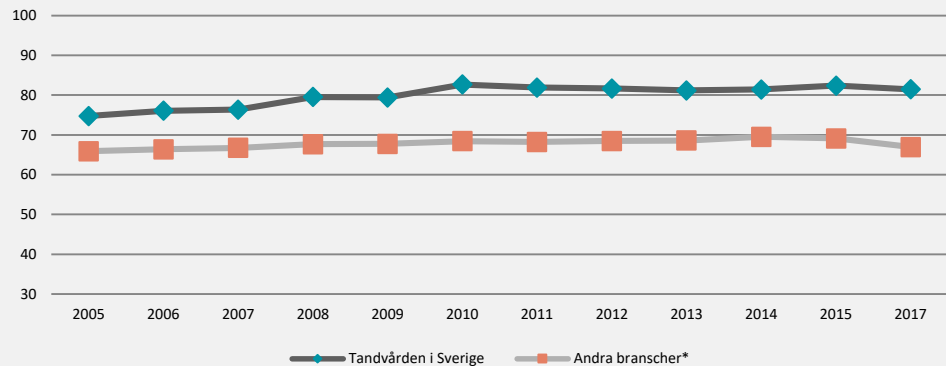
Varför kommer privat tandvård så bra ut?

- När det gäller resultatet av besöket, personalens kompetens och den tekniska utrustningen får både folk tandvården och privat tandvård höga betyg. Där privat tandvård verkligen sticker ut och det som gör deras kunder särskilt nöjda är sådant som faller inom service, dvs tillgänglighet, engagemang och lyhördhet.

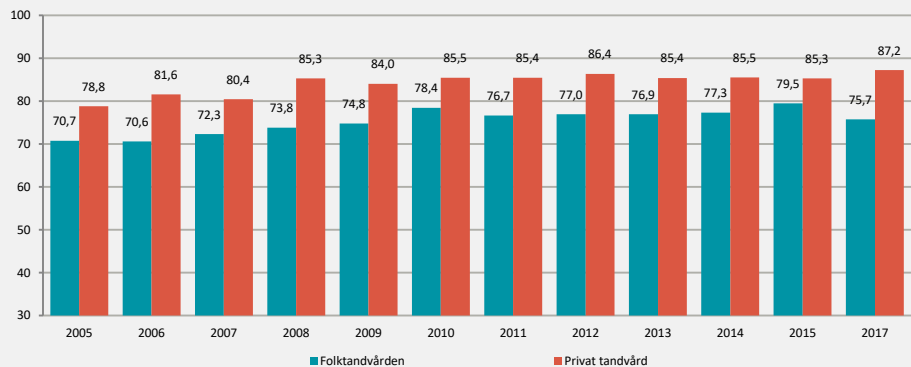
Regionala skillnader

- Vid uppdelning på län så noterar vi att man är mest nöjd med sin tandläkare i Södermanland, Jönköping och Västerbotten. Minst nöjd är man i Gävleborg och Kalmar.
- För vissa län är det möjligt att studera Folk tandvården och privat tandvård särskilt. Kontakta SKI för sådan information.

Kundnöjdhet Tandvård 2017



Kundnöjdhet Tandvården i Sverige



Kort om studien

- Intervjuerna har genomförts via telefon under februari 2017 av EVRY. Personer i åldern 18 – 79 år som är bosatta i Sverige ingår i urvalet. Urvalet är taget från PAR Konsument och PARAD. Totalt har 606 intervjuer genomförts och svarsfrekvensen uppskattas till 60 procent.
- Frågeformuläret innehåller ett 40-tal frågor som generellt besvaras på en 1-10 skala där 1 betyder missnöjd/instämmer inte och 10 betyder mycket nöjd/instämmer helt. En intervju tar i genomsnitt 12 minuter.
- Generellt är en skillnad på mer än 2 enheter statistisk säkerställd. SKI använder 95 % signifikansnivå som standard. Studien görs med hjälp av en statistisk modell som möjliggör analys av orsakerna till kundernas bedömning, liksom till hur lojala kunderna är. Svenskt Kvalitetsindex är en del av Svenskt Kvalitetsindex Group som genomför syndikerade kundstudier i hela norden och andra delar av Europa.
- För mer information kontakta Elina Jacobsson, 0730-20 31 76, elina.jacobsson@kvalitetsindex.se

Svenskt Tandvård i siffror

- 5 av 10 väljer Folk tandvården på grund av närhet.
- 4 av 10 väljer privat tandvård genom rekommendation.
- 7 av 10 som går till en privat tandläkare går 1-2 gånger per år medan motsvarande för Folk tandvården är 5 av 10. De som går oftare är också mer nöjda.
- 5 av 10 som besöker tandvården upplever att man blir behandlad som en värdefull kund.
- 9 av 10 känner förtroendet för sin tandvårdsklinik.
- 9 av 10 känner förtroende för de rekommendationer man får.
- 9 av 10 känner sig trygg vid behandling.