



Never change a winning team

TNS Gallup har spurt nordmenn om hvordan de opplever de private tannlegetjenestene de mottar. Resultatene, som er presentert på side 622 i dette bladet, bør være verd å merke seg for norske myndigheter. Etter flere år med elendighetsbeskrivelser av forskjellig art, er det grunn til å glede seg over at vi kan notere stor grad av tilfredshet med private tannlegetjenester. Vi vet fra tidligere undersøkelser at Den offentlige tannhelsetjenesten har vært blant de mest populære av offentlige tjenestetilbud. Den nye undersøkelsen konsentrerer spørsmålene omkring betalende pasienter og deres opplevelser knyttet til tannbehandling. Samtidig «graver man dypere» enn tidligere. Det spørres etter kvaliteter som tilgjengelighet, pris og om selve behandlingen, inklusive informasjon og service.

Det er nærmest oppsiktsvekkende at forbrukerne som fullfinansierer tannbehandling, er så fornøyde med tjenestene de mottar. Resultatene viser et svakt skille mellom unge voksne og eldre over 60 år. Vi ser at de yngste i motsetning til de over 60 sliter litt med kostnadene. Tilgjengeligheten får generelt også noe lavere score enn andre kvaliteter, men slett ikke i den grad at det synes å være et utbredt problem. Både pris og tilgjengelighet gir faktisk gledelig positive tilbakemeldinger. Den underfinansierte tannhelsetjenesten hadde mye å ta igjen da tannlegene fra 1995 fikk anledning til å sette sine egne priser. Samtidig økte driftskostnadene ved innføring av ny teknologi. I ettertid har dessuten et par kostbare lønnsoppgjør bidratt til en forholdsvis stor prisøkning på tannlegetje-

nester, offentlige som private. Da er det gledelig at brukerne i så stor grad synes å akseptere de prioriteringer tannlegene har gjort, og bifaller dette ved å gi tjenestekvaliteten meget god karakter.

Vi merker oss at 50 prosent av respondentene gir oss høyeste karakter på behandlingskvaliteten. Allmenntannlegetjenesten (fastlegene) som jo er helt annerledes organisert, og leverer en sterkt offentlig subsidiert tjeneste, får til sammenligning tilsvarende toppscore fra «bare» 25 % av de spurte. Kanskje skyldes vår popularitet at vi i alle år har vært pasientenes selvvalgte fasttannleger og at vi har ervervet våre trofaste pasienter gjennom å yte service og imøtekommenhet. Fornøyde og hyggelige pasienter har sendt oss flere hyggelige pasienter. Det hele bygger på tillit som vi ikke tar for gitt, og som derfor bare sjelden slår sprekker. Tillitsfulle pasienter gir sin tannlege positiv omtale. De forstår også at et velutstyrt tannlegekontor med hjelpekrefter koster, og at det er brukerne selv som må betale. De som velger en tannlege med lavere investerings- og driftskostnader, opplever sannsynligvis likevel et akseptabelt forhold mellom den kvalitet og pris som de etterspør. Folk er forskjellige. At unge i etableringsfasen vurderer behandlingskostnadene som mer problematiske enn de over 60 overrasker ikke, og sier muligens like mye om prisene på boligmarkedet som legger beslag på brorparten av privatøkonomien gjennom store deler av livet. Den skeptiske leser vil kanskje innvende at pasientene vanskelig kan vurdere den rent odontologiske kvaliteten på tjenesten. Dette er en velkjent innvending,

men da er det desto mer hyggelig å kunne konstatere at det er pasientene med lengst erfaring, de over 60, som gir tannlegene beste karakter.

TNS Gallups undersøkelse viser at privat tannhelsetjeneste er en vinner blant brukerne. Det er en virkelighetsbeskrivelse som er viktig å få med seg. Vi har dessverre måttet registrere at beslutninger innen vårt fagområde i de senere år tidvis har vært tuftet på feilaktig statistikk. Statistisk sentralbyrå har eksempelvis i ettertid foretatt en kritisk gjennomgang av sine tall om fremtidig personellbehov i tannhelsetjenesten. Nye tiltak må baseres på en realistisk virkelighetsbeskrivelse.

Både tannlegene og deres forening skal ha en årvåken og ydmyk innstilling til de tilbakemeldinger brukerne gir. Rekrutteringen til offentlige stillinger er i bedring men i noen fylker gjenstår utfordringer på dette området. Kvaliteten på det offentlige tilbudet må granskes nøye i lys av at økonomirammene er redusert med 10 % gjennom de siste ti årene. Tannhelsen hos grupper av innvandrere og ikke minst hos syke eldre er en stor utfordring. Det må gjøres noen politiske veivalg dersom Stortinget ønsker å sikre disse eller andre grupper et godt tannhelsetilbud. Hva gjelder privat tannhelsetjeneste er det viktig å legge forholdene til rette slik at publikum opprettholder sin tilfredshet. Akkurat nå er det fristende å minne om ordtaket «never change a winning team».

Carl Kristian Blid