

Jostein Grytten, Dorthe Holst og Irene Skau

## Prisbevissthet, kvalitet og valg av tannlege

Hensikten med studien var å beskrive den norske voksne befolkningens vurdering av nivået på honorarene hos den tannlegen de vanligvis bruker, og hvilke faktorer de vektlegger når de skal velge tannlege. Av et tilfeldig bruttoutvalg på 3 538 personer, svarte 2 471 (70 %) på et spørreskjema våren 2004. Respondentene var representative for den norske voksenbefolkningen over 20 år.

Litt over halvparten av respondentene mente at prisnivået var midt, og 24 % mente at nivået var høyt. De som mente at prisnivået var høyt, var mindre fornøyd med honorarene hos sin tannlege sammenlignet med de som mente at nivået var lavt. Dersom pasientene i dag skal velge tannlege på fritt grunnlag, vurderes likevel høy kvalitet og god serviceinnstilling blant tannhelsepersonellet som mer viktig enn prisen på behandlingen. Bare 6 % av befolkningen hadde skiftet tannlege i løpet av ett år, og svært få skiftet tannlege fordi de var misfornøyd med honorarene eller kvaliteten på behandlingen hos tannlegen de gikk til. Den viktigste grunnen for å skifte tannlege var enten at pasienten eller tannlegen hadde flyttet. Funnene understreker at pasientene har en formening om prisnivået for tannbehandling, men at de også har et sterkt fokus på kvalitet.

**I** Norge er tannhelsetjenesten todelt i én offentlig og én privat sektor. Den offentlige tannhelsetjenesten er ansvarlig for all tannbehandling til de prioriterte gruppene a–e, mens de private tannlegene leverer hovedtyngden av tannhelsetjenestene til voksne betalende pasienter. Voksentannpleien er nesten utelukkende finansiert ved egenandeler.

Tannhelsetjenesten for voksne er et av svært få norske helsemarkeder hvor prisene på undersøkelse og behandling blir fastsatt gjennom konkurranse. Dette prinsippet ble innført

ved opphevingen av honorartariffen den 15. november 1995. Det betyr blant annet at tannlegene skal konkurrere om pasientene på pris og kvalitet. Prisbevisste pasienter er ment å skulle fremme en effektiv konkurranse. I dette ligger det at etterspørselssiden (= pasientene) disiplinere tilbudssiden (= tannlegene) slik at de ikke utnytter sin markedsrett til å sette for høye honorarer. I praksis vil for lave honorarer ikke kunne eksistere i dagens private tannhelsetjeneste, i hvert fall over lang tid. En tannlege som setter for lave honorarer vil ikke ha en inntjening som gjør det lønnsomt å drive sin praksis.

I litteraturen måles prisbevissthet på flere ulike måter (1). En metode som brukes mye innenfor varehandelen, er å studere samsvaret mellom de faktiske priser og det prisnivået som forbrukerne selv rapporterer. Dette er et mål på forbrukernes kunnskap om prisene.

Denne metoden er først og fremst egnet for såkalte homogene produkter. Her er produkttegenskaper som pris og kvalitet observerbare – det er noe som forbrukeren forventes å ha kjennskap til.

Metoden er mindre egnet der innholdet i tjenesteproduksjonen er mer sammensatt, og hvor innholdet i de ulike komponenter som inngår i tjenesten ikke så lett kan skilles fra hverandre (1). En del tannbehandling vil ha denne typen karakter; for mange pasienter vil det kunne være vanskelig å forholde seg til prisangivelser for spesifikke tjenester som for eksempel det å kunne skille mellom en, to og tre flaters fyllinger. Komplexiteten i de tjenestene som leveres hos tannlegen tilsier at det kan være vanskelig for pasientene å ha en prisbevissthet knyttet til det faktiske prisnivået for alle de ulike typer av tjenester som leveres.

En alternativ tilnærming er å spørre forbrukerne om hvordan de oppfatter prisene. I dette ligger det at forbrukerne har en formening om prisnivået, uten at de nødvendigvis er i stand til å gjengi den eksakte prisforskjellen mellom ulike produkter eller tjenester. Den subjektive oppfatningen av prisnivå vil være basert på forbrukernes egne erfaringer fra kjøp av produktet eller tjenesten, eller informasjon som de får ved sin daglige omgang med andre forbrukere. Studier har vist at forbrukernes subjektive prisoppfatning også samsvarer med deres kjøpsatferd (1).

Valg av tannlege foregår ikke bare på grunnlag av pris. Både kvalitet og tilgjengelighet til tannlegen forventes å ha betydning. Pasienter slutter også hos sin tannlege, noe som opplagt har flere årsaker. For eksempel, noen ganger flytter

### Forfattere

Jostein Grytten, professor, dr. philos.

Dorthe Holst, professor, dr. odont.

Irene Skau, prosjektleder, cand. polit.

Seksjon for samfunnsodontologi, Det odontologiske fakultet, Universitetet i Oslo

tannlegen, andre ganger flytter pasienten. Man kan også skifte tannlege på grunn av prisforskjeller i markedet. Dette er da et resultat av konkurranse. Det at noen pasienter slutter på grunn av for høye honorarer, er en ønsket atferd, vurdert ut fra intensjonene med den frie konkurransen og den frie prissettingen.

Formålet med denne studien var å beskrive hvordan konsumentene oppfatter nivået på honorarene hos den tannlegen de vanligvis bruker. Vi vil også beskrive hvilke faktorer pasientene vektlegger når de skal velge tannlege, og hvilke faktorer som har betydning for at de slutter hos sin tannlege.

### Materiale og metode

Data ble innsamlet av TNS Gallup. Våren 2004 ble det sendt ut spørreskjema til 3 538 innbyggere over 20 år. Populasjonen av aktuelle deltakere ble etablert ved å stratifisere voksenbefolkningen ut fra alder, kjønn og bosted. Innenfor hvert stratum ble det så trukket et proporsjonalt og tilfeldig utvalg, slik at den endelige populasjonen av aktuelle deltakere utgjorde 3 538 innbyggere.

2 471 personer i det aktuelle bruttoutvalget svarte på spørreskjemaet, noe som ga en svarprosent på 70. For å sikre en tilstrekkelig høy svarprosent i aldersgruppen 80 år og over, ble det sendt ut spørreskjema til et større antall personer i denne aldersgruppen enn dens fordeling i populasjonen tilsier. Det er utført en analyse av representativiteten av dataene. Både kjønns- og aldersfordelingen, og fordeling etter bostedsregion og kommunestørrelse i utvalget er omtrent lik tilsvarende fordelinger i befolkningen (2).

Respondentene ble spurt om hvordan de vurderte prisnivået til den tannlegen de vanligvis bruker, hvorvidt de var fornøyd med det faktiske prisnivået hos sin tannlege, hvorvidt de undersøkte prisene hos andre tannleger, hvilke forhold de vektla ved valg av tannlege og hvorfor de eventuelt hadde skiftet tannlege.

På spørsmålene hvorvidt de er fornøyd med det faktiske prisnivået hos sin tannlege, og hvilke forhold de vektlegger ved valg av tannlege, ble respondentene bedt om å rangere svarene på en skala fra 1 (meget liten grad/lite viktig) til 6 (meget stor grad/svært viktig). For disse spørsmålene presenterer vi fordelingen ut fra de enkelte score (1–6), og ut fra gjennomsnittsscoren på svarfordelingen. For å sikre

representativiteten i undergrupper av materialet er det konstruert en vektvariabel basert på alder, kjønn, utdanning og bosted. Denne vektvariabelen er brukt i alle deskriptive analyser.

TNS Gallup innhentet også bakgrunnsopplysninger om den enkelte respondent. Vi beskriver derfor også nivået på noen variabler ut fra respondentenes kjønn, alder og utdanningsbakgrunn.

### Resultater

Litt over halvparten av voksenbefolkningen mente at nivået på honorarene hos tannlegen de vanligvis bruker var middels (Tabell 1). Om lag 24 % mente at nivået var høyt, mens om lag 20 % oppgav at de ikke visste om prisnivået var høyt, middels eller lavt. Det var en svak tendens til at aldersgruppen 21–29 år syntest at prisnivået var høyt sammenlignet med aldersgruppen 45 år og eldre (Chi kvadrat test = 21,3;  $P < 0,05$ ). Det var også en tendens til at respondenter i store kommuner vurderte prisnivået som høyt sammenlignet med respondenter i små kommuner (Chi kvadrat test = 21,8;  $P < 0,05$ ) (Tabell 2).

Det var også slik at de som mente at nivået på honorarene var for høyt, var mindre fornøyd med prisene hos sin tannlege sammenlignet med de som mente at honorarnivået var lavt (Tabell 3). De som vurderte nivået som lavt, hadde en gjennomsnittscore på 5,2 på variabelen hvorvidt de var fornøyd med prisene eller ikke. Tilsvarende score for de som vurderte prisene som høye, var 3,0.

Hele 95 % av voksenbefolkningen hadde ikke undersøkt prisene for tannbehandling hos forskjellige tannleger det siste året.

Dersom respondentene i dag skulle velge tannlege på fritt grunnlag, fremstod kvalitet som et svært viktig kriterium for valget (Tabell 4). Hele 80 % av respondentene angav høyeste score (= 6) på dette kriteriet. Det at tannhelsepersonellet er serviceinnstilt, og at praksisen har moderne utstyr ble også vurdert som svært viktig. For begge disse alternativene angav omlag halvparten av respondentene høyeste score (= 6).

Praksisens nærhet til der respondenten bor, tannlegekontorets tilgjengelighet og prisen på tannbehandling ble også vurdert som viktig, men noe mindre viktig enn for eksempel kvaliteten på arbeidet (Tabell 4). For svaralternativene nærhet til praksisen, kontorets tilgjengelighet og prisen for behandlingen lå gjennomsnittsscoren på

Tabell 1. Hva er din vurdering av prisnivået til den tannlegen du vanligvis bruker? Prosent. Svar fra 2 432 respondenter

Vurdering av prisnivå	Kjønn			Alder				Grunnskole	Utdanning	
	Alle	Kvinner	Menn	21–29 år	30–44 år	45–59 år	> = 60 år		Videregående skole	Universitet/høyskole
Lavt	5,5	5,3	5,7	5,1	5,0	6,8	5,1	4,7	5,6	5,7
Middels	50,2	50,0	50,3	43,3	53,4	52,0	50,7	48,9	48,8	51,1
Høyt	23,6	24,1	23,1	27,7	24,0	21,7	21,8	20,6	25,2	24,8
Vet ikke	20,7	20,6	20,9	23,9	17,6	19,6	22,3	25,8	20,4	18,5
I alt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabell 2. Hva er din vurdering av prisnivået til den tannlegen du vanligvis bruker? Prosent. Svar fra 2 424 respondenter

Vurdering av prisnivå	Alle	Kommunestørrelse				
		< 2000 innb	2000–5000 innb	5000–10 000 innb	10 000–30 000 innb	>=30 000 innb
Lavt	5,5	11,6	2,7	4,9	5,7	5,9
Middels	50,2	42,2	50,2	56,3	49,8	49,2
Høyt	23,6	18,1	21,2	22,5	24,3	24,4
Vet ikke	20,7	28,1	25,9	16,4	20,2	20,5
I alt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabell 3. Vurdering av prisnivået og tilfredshet med prisene hos tannlegen. Prosentvis fordeling av ulike tilfredshetscore og gjennomsnittscore. Alle svar gitt på en skala fra 1–6 der 1=meget liten grad og 6=meget stor grad. Svar fra 2359 respondenter

	«Jeg er fornøyd med prisene hos den tannlegen jeg bruker»						Gjennomsnitt
	Meget liten grad			Meget stor grad			
	1	2	3	4	5	6	
<b>Vurdering av prisnivå:</b>							
Lavt	6,6	0,4	5,1	7,1	19,5	61,2	5,2
Middels	4,5	4,9	14,6	23,1	23,5	29,4	4,4
Høyt	21,3	18,2	24,3	17,6	10,4	8,3	3,0
Vet ikke	7,5	10,3	21,0	21,9	19,8	19,5	3,9

Tabell 4. Oppfatninger med hensyn til å velge tannlege. Prosentvis fordeling av ulike tilfredshetscore og gjennomsnittscore. Alle svar gitt på en skala fra 1–6 der 1=lite viktig og 6=meget viktig. Svar fra 2 394–2 431 respondenter

	Lite viktig					Meget viktig	Gjennomsnitt
	1	2	3	4	5	6	
<b>Dersom du på fritt grunnlag skulle velge tannlege i dag, hva er viktig for deg?</b>							
Kvaliteten på tannlegens arbeid	0,4	0,1	0,4	2,6	15,8	80,7	5,8
Tannhelsepersonellets serviceinnstilling	0,5	0,6	3,3	11,6	31,2	52,9	5,3
Praksis med moderne utstyr	0,9	0,9	3,0	9,7	30,5	55,0	5,3
Nærhet til stedet jeg bor	5,0	4,3	10,4	17,8	26,0	36,6	4,7
Prisen på tannbehandling	3,7	3,3	11,4	24,8	25,2	31,6	4,6
Tannlegekontorets tilgjengelighet (f.eks. åpningstider)	9,3	4,8	8,7	16,0	23,3	37,9	4,6
Anbefaling fra venner/kjente	10,9	6,8	12,8	22,4	25,5	21,6	4,1
Tannlegen arbeider i praksis med flere tannleger	33,3	13,9	16,2	17,4	11,0	8,2	2,8

ca. 4,6. Det å velge en praksis hvor det jobber flere tannleger sammen ble ikke ansett som særlig viktig; gjennomsnittsscoren var 2,8.

Vel 93 % av befolkningen hadde ikke skiftet tannlege det siste året. Av de 158 personene som hadde byttet tannlege, var det 20 som hadde skiftet mer enn en gang. Den viktigste grunnen for skifte av tannlege var enten at pasienten eller tannlegen hadde flyttet (Tabell 5). Av de som hadde byttet tannlege, oppgav om lag 20 % at de gjorde dette fordi de var misfornøyd med prisen eller kvaliteten på arbeidet.

## Diskusjon

Det faktum at det er et godt samsvar mellom hvordan pasientene selv opplevde nivået på honorarene for tannbehandling, og hvorvidt de var fornøyd med prisene eller ikke, indikerer at respondentene var konsistente i sin svargivning. Det var bare om lag 20 % som oppgav at de ikke var i stand til å gi en vurdering av prisnivået til tannlegen. Funnet illustrerer at flertallet av pasientene er prisbevisste i den forstand at de har en formening om hvorvidt deres egen tannlege er dyr eller billig.

Vi hadde ikke muligheter til å sammenligne respondentenes svar med de faktiske honorarene som tannlegene tok. Men vi vet at det er relativt store forskjeller mellom tannleger i deres honorargivning (3). Våre funn tyder på at pasientene er i stand til å fange opp i hvert fall noe av denne forskjellen. En interessant problemstilling er da hva som kan ligge bak forskjellene i nivå på honorarene, slik befolkningen oppfatter det ut fra svarfordelingen i Tabell 1.

En mulighet er at forskjellene reflekterer forskjeller i kvalitet, for eksempel hvilket utstyr tannlegene har i sin praksis og hvilke behandlingsmuligheter de kan tilby. Kvalitet har også å gjøre med hvilken behandling pasienten faktisk har mottatt. Det er ikke uvanlig at pasienter som har fått en kostbar og omfattende behandling,

vurderer prisnivået som høyt sammenlignet med pasienter som har fått en mindre kostbar og en mindre omfattende behandling sist de besøkte tannlegen.

En annen mulighet er at pasientenes oppfatning av honorarnivå reflekterer deres betalingsevne. De som tilhører en lavinntektsgruppe vil i større grad kunne oppleve at tannbehandling er dyrt, sammenlignet med de som tilhører en høyinntektsgruppe. Den enkelte tannleges faktiske honorar trenger ikke å være spesielt høyt, men det oppleves slik ut fra den enkelte pasients økonomiske situasjon.

Nok en mulighet er knyttet til konkurranseforholdene (4–5). Enkelte steder kan det være for mange tannleger, og tannlegene presser opp honorarene for å sikre seg en tilfredsstillende inntekt. Andre steder kan det være for få tannleger, og de bruker prisme-kanismen for å rasjonere tilbudet av tannhelsetjenester. I begge situasjoner opplever pasientene at honorarene er høye, noe som da også rapporteres.

Den foreliggende studien er ikke i stand til å sortere ut hvilke forklaringsmekanismer som ligger bak forskjeller i befolkningens oppfatning av prisnivå. Dette krever omfattende analyser knyttet til hvor mye og hva slags tannbehandling som konsumeres, befolkningens inntektsfordeling og deres konsum av tannhelsetjenester, og hvordan konkurransesituasjonen påvirker prisnivået for tannhelsetjenester.

Pasientene vurderer pris for tannbehandling som viktig, men ikke så viktig som god kvalitet og god serviceinnstilling blant tannhelsepersonellet. I en tidligere studie har vi vist at voksenbefolkningens tilfredshet med tannhelsetjenesten er svært god for forhold som er knyttet til selve tannlegebesøket og behandlingen, for eksempel tannlegens evne til å kommunisere, faglige dyktighet og behandlingsresultatet (2). Dette kan også forklare hvorfor nesten ingen pasienter skifter tannlege av annet enn naturlige årsaker, dvs. at enten

Tabell 5. Hva var grunnen til at du skiftet tannlege i løpet av det siste året? Prosent. Svar fra 122–131 respondenter

	Ja	Nei
Jeg har flyttet	42,2	57,8
Tannlegen har flyttet/sluttet	38,8	61,2
Jeg var misfornøyd med prisene (for dyr behandling)	21,0	79,1
Jeg var misfornøyd med kvaliteten på tannlegearbeidet	19,2	80,8
Jeg var misfornøyd med reiseavstanden	13,6	86,4
Jeg var misfornøyd med tannlegens og hjelpepersonellens serviceinnstilling	12,2	87,8
Jeg var i tvil om tannlegens dyktighet	13,8	86,2
Jeg hadde behov for en annen type behandling enn min daværende tannlege kunne gi	7,7	92,3
Jeg var misfornøyd med tilgjengelighet og åpningstider generelt	9,1	90,9

tannlegen eller pasienten flytter. Siden de aller fleste pasienter er fornøyde med sin tannlege, har de heller ingen planer om å skifte tannlege og derved er det heller ingen grunn til å undersøke priser hos andre tannleger. Med andre ord, pasientene etterspør høy kvalitet og god service. De oppfatter at de får det, noe som igjen medfører høy stabilitet i relasjonen mellom pasient og tannlege.

### Konklusjon

Den norske voksenbefolkningen bytter sjelden tannlege. Ved valg av tannlege vektlegger befolkningen høy kvalitet og god serviceinnstilling blant tannhelsepersonellet. Prisen på behandlingen som tilbys er mindre viktig enn høy kvalitet og god serviceinnstilling. Bare et fåtall pasienter byttet tannlege i løpet av de siste 12 månedene fordi de var misfornøyde med honorarene og kvaliteten på den behandlingen de hadde mottatt. Over halvparten av befolkningen vurderte prisnivået hos sin tannlege som middels, mens om lag 20 % av befolkningen ikke er i stand til å vurdere hvorvidt nivået på honorarene er høyt eller lavt. Det at over 80 % har en formening om sin tannleges prisnivå, indikerer at det er en viss form for prisbevissthet blant pasientene.

### English summary

*Grytten J, Holst D, Skau I.*

#### Price, quality, and choice of dentists in Norway

Nor Tannlegeforen Tid 2004; 114: 628–31.

The aim of the study was to describe adults' evaluation of the level of fees of the dentist they usually go to, and to identify the factors they consider important when choosing a dentist. The sample consisted of 2471 people, and was representative of the adult Norwegian population 21 years and over. The data were collected in the spring of 2004.

Just over half of the adult population believed that the level of fees was average, and 24 % meant that the level was high. Those who

believed that the level of fees was high, were less satisfied with their dentist's fees compared to those who meant that the level was low. However, if the patients were to choose a dentist today, given a free choice, high quality and service-mindedness are regarded as more important than the cost of treatment. Only 6 % of the population had changed their dentist in the course of one year, and very few had changed dentists because they were dissatisfied with the fees or the quality of the treatment provided. The most important reason for changing dentist was that the patient or the dentist had moved. The results show that patients have an opinion about the price level for dental treatment, but that they also are very concerned about quality.

### Referanser

1. Lavik R. Prisbevissthet. En studie av handleatferd i Norge og Sverige. Rapport nr. 1–1990. Lysaker: Statens institutt for forbruksforskning (SIFO); 1990.
2. Grytten J, Holst D, Skau I. Tilfredshet med tannhelsetjenesten i den voksne befolkningen. *Nor Tannlegeforen Tid* 2004; 114: 622–6.
3. Grytten J, Skau I. Honorarer og stordriftsfordeler i privat tannlegepraksis. *Nor Tannlegeforen Tid* 1999; 109: 172–8.
4. Grytten J, Skau I. Konkurrans og tilbudsinduksjon i den private tannhelsetjenesten. *Nor Tannlegeforen Tid* 1999; 109: 180–4.
5. Grytten J, Sørensen R. Competition and dental services. *Health Econ* 2000; 9: 447–61.

Søkeord for nettversjon: [www.tannlegetidende.no](http://www.tannlegetidende.no): Honorarer; Tannhelsetilbud; Tannhelsetjeneste; Økonomi

Prosjektet har fått økonomisk støtte fra Sosial- og helsedirektoratet, Den norske tannlegeforening og Den offentlige tannhelsetjenesten i Troms.

Adresse: Jostein Grytten, Seksjon for samfunnsodontologi, Universitetet i Oslo, postboks 1052 Blindern, 0316 Oslo. E-post: [josteing@odont.uio.no](mailto:josteing@odont.uio.no)