



Farget skanning elektromikroskopisk bilde av periodontal-ligamentfibre. Foto: Steve Gschmeissner/ Science Photo Library. Design: Mike Mills.

Redaktør:  
Gudrun Sangnes

Journalist:  
Ellen Beate Dyvi

Redaksjonssekretær:  
Kristin Aksnes

Redaksjonskomité:  
Jon E. Dahl  
Anders Godberg  
Malin Johnsson

ABONNEMENT  
Abonnementspris for ikke medlemmer  
og andre abonnenter kr 1350,-  
Bestilles i NTFs sekretariat.

ANNONSER  
Henv. markeds konsulent Eirik Andreassen,  
NTFs sekretariat

TELEFON OG ADRESSE  
Frederik Stangs gate 20,  
postboks 3063 Elisenberg, 0207 Oslo  
Tlf. 22 54 74 00, faks 22 55 11 09  
E-post: [tandende@tannlegeforeningen.no](mailto:tandende@tannlegeforeningen.no)  
<http://www.tannlegetidende.no>

UTGIVER  
Den norske tannlegeforening,  
[www.tannlegeforeningen.no](http://www.tannlegeforeningen.no)  
E-post: [tannlegeforeningen@tannlegeforeningen.no](mailto:tannlegeforeningen@tannlegeforeningen.no)

ISSN 0029-2303  
Opplag: 5 600  
15 nummer per år  
Parallellpublisering og trykk: 07 Gruppen AS  
Grafisk design: Mike Mills

Fagpressens redaktørplakat ligger til grunn for utgivelsen. Alt som publiseres representerer forfatterens synspunkter. Disse samsvarer ikke nødvendigvis med redaksjonens eller Den norske tannlegeforenings offisielle synspunkter med mindre dette kommer særskilt til uttrykk.



## LEDER



# Prisinformasjon – tannlegene må skjerpe seg

**H**vor godt eller hvor dårlig fungerer markedet for forbrukerne? Det er spørsmålet som Barne- og likestillingsdepartementet har bedt Statens institutt for forbrukerforskning undersøke. I en nylig utkommet rapport, Forbrukertilfredshet 2008 (1), er 40 bransjer, blant dem tannleger, evaluert og rangert etter en forbrukertilfredshetsindeks (FTI), der 1 er svært dårlig og 5 er svært bra.

Sju spørsmål ble stilt for å skaffe informasjon om hvor godt markedet fungerer når det gjelder tilfredshet med kjøp, tillit til reklame og markedsføring, tillit til bransjens lovlidighet, tilgang på prisinformasjon, sammenlignbarhet, valgmuligheter og klageforhold. FTI-estimatene ble så beregnet på grunnlag av i alt femten tusen markedsevalueringer samt grundige ekspertvurderinger av klageforholdene. Disse variablene skal danne bakgrunn for diskusjoner om hvordan bransjene selv kan bidra til å bedre markedsforholdene.

Tannlegene ble totalt sett vurdert som nr. 28 av de 40 vurderte bransjene (FTI 3,2 mot gjennomsnittet på 3,3). De ble likevel, som ved tidligere lignende undersøkelser, rangert høyt på spørsmålet om hvor fornøyd forbrukeren samlet sett er med sine kjøp (4,5 mot et gjennomsnitt på 4,1). De kom også over gjennomsnittet når det gjaldt å bli oppfattet som en lovlidig bransje (3,7) og når det gjaldt valgmuligheter (3,4).

Området der det nok en gang glipper, er på spørsmålet om prisinformasjon. Der ble tannlegene rangert så vidt foran bilverksteder, advokater, snekkere og taxinæringen (2,5). Når det gjelder å sammenligne pris og kvalitet på tjenester, var det bare ti av bransjene som kom over gjennomsnittet, og tannleger og advokater kom aller dårligst ut. Ingen bransjer oppnådde god uttelling på klageordninger, og også der har tannlegene noe å hente.

At forbrukerne har problemer med å sammenligne pris og kvalitet på tann-

legetjenester er ingen stor overraskelse. Dette er det vel heller ikke lett å gjøre noe med, men det burde være enkelt å øke forbrukernes tilfredshet med prisinformasjonen. Ifølge forskrift om prisopplysning skal det på venteværelset være lett synlig prisoppslag og prisliste som pasientene kan ta med seg. Det skal dessuten være pris på «enhver ytelse som utføres». Aller viktigst er det imidlertid at pasientene har krav på spesifisert regning for all behandling og skriftlig kostnadsoverslag på forhånd for behandling som ventes å overstige 2 000 kroner. Dette må alle praktiserende tannleger forholde seg til, selv om mange sikkert mener at minstebeløpet for kostnadsoverslag nå er overmodent for oppjustering.

I undersøkelsen er det registrert en «kraftig, positiv sammenheng mellom vurdering av prisinformasjon og sammenlignbarhet», og det understrekes at det er «god bransjepolitikk å bidra til at virksomhetene gjør det enklere for forbrukerne å finne fram til informasjon om priser».

Det er verdt å merke seg at tannleger er blant de bransjene som nevnes spesielt når det gjelder forbedringsbehov og -potensial. Det burde ikke være så vanskelig å gjøre noe med den saken. Prisoppslag og tilgjengelig prisliste på venteværelset er en selvfølge i 2008 – 12 år etter at prisopplysningsforskriften kom. At tannlegen tar seg tid til å informere om hva som kan eller bør gjøres, og hva det koster, er også en del av pasientens informerte samtykke, som er hjemlet i pasientrettighetsloven. Tannlegens egen informasjon kan suppleres med at pasientene også henvises til egne nettsider eller til pasientinformasjonen på NTFs nettsted.

Bruk mulighetene før myndighetene kommer.

1. Lisbet Berg. Forbrukertilfredshet 2008. ([http://www.sifo.no/page/Nyheter/Forsiden\\_nyheter/10178/73830.html](http://www.sifo.no/page/Nyheter/Forsiden_nyheter/10178/73830.html))

*Gudrun Sangnes*