

Fremtidens forbruger - patient eller kunde?

Patientrollen er under forandring, hvor egenbetaling og krav til samtykke og prisoverslag understøtter billedet af patienten som kunde frem for som patient. Samtidig er man sjældent syg, når man går til tandlæge.

Helt generelt er patientrollen i det moderne danske sundhedsvæsen under forandring med ventetidsgarantier, klagemuligheder, frit sygehusvalg og andre lovsikrede rettigheder. Derfor tales der om patienten som forbruger i forhold til sundhedsvæsenet, hvilket står i kontrast til tidligere tiders patientrolle, som var karakteriseret især af autoritetstro og tålmodighed. Autoriteten for "den hvide kittel" er ikke, hvad den har været. Synspunkter, som udtrykkes i en videnskabelig artikel af Forbrugerrådets sundhedspolitiske medarbejder Margrethe Nielsen, der samtidig taler om "den moderne kompetente patient". En udvikling, der naturligvis også har betydning for tandlæger, der i modsætning til det øvrige "væsen" sjældent har med syge mennesker at gøre, men derimod har med brugernes økonomi at gøre. Derfor: er det nu en patient, som er i stolen, eller er det en kunde, der efterspørger en bestemt æstetisk ydelse?

Hvad er en patient

En patient er et menneske, der er under behandling. Det være sig af læge, tandlæge eller andre behandlere. Ordet patient associeres ofte med sygdom; af denne årsag er der flere kategorier af mennesker, der falder inden for sundhedsvæsenets rammer, men som alligevel ikke kaldes patienter. Eksempelvis borgere eller beboere i plejeboliger, på plejehjem og

borgere eller klienter i hjemmeplejen, der principielt ikke er syge, og derfor ikke stigmatiseres med betegnelsen patient.

Hvad er en kunde

En kunde er en person, der køber eller efterspørger en bestemt vare eller serviceydelse. I dette tilfælde tandsundhed, det være sig i form af behandling, funktionalitet eller æstetik. Det, man som kunde efterspørger i det "øvrige" samfund, kan være biler, rejser, madvarer, rengøring og en lang række andre varer eller serviceydelser. Kundebegrebet kan derfor ikke undgå at trænge sig på, når fremtidens efterspørger af tandlægeydelser skal beskrives. Men ganske interessant i denne forbindelse er, at undersøgelser påviser, at der er væsentlig forskel på "kunders" og "patienters" opfattelse af sundhedsvæsenet. Det er nemlig sådan, at "kunderne" generelt er noget mere kritiske overfor sundhedsvæsenet end "patienterne".

Er tandbehandling business

Når morgendagens bruger af tandlægeydelser i stigende grad ser sig selv som kunde snarere end som patient, skyldes dette andre faktorer end i det øvrige sundhedssystem. For det første er der i forbindelse med tandbehandling tale om en høj egenbetaling, hvilket er med til at understøtte oplevelsen af kunderollen. For det andet har tandsundheden nået et niveau,

hvor behandlingsfokus i stigende grad er på æstetik, funktion og livskvalitet. Og så føler man sig sjældent syg eller i en livstruende tilstand, når man går tandlæge. For det tredje er globaliseringen accelereret så kraftigt, at det i høj grad har påvirket forbrugernes adfærd, ikke mindst som følge af Internettet. Ved at gå på nettet finder man med et par klik ikke kun priser og tandlæger her i landet, men også pakked løsninger med billigere behandlingstilbud i udlandet. For det fjerde at sundhed og business i høj grad opfattes som modsatrettede størrelser, hvor det, at man skal betale for en tandlægeydelse, er med til at understøtte kundeopfattelsen. Alligevel vil jeg påstå, at forbrugerne er af den opfattelse, at tandlæger generelt bidrager til øget sundhed.

Egenbetaling og brugertilfredshed

Men uanset hvad, er det som tandlæge værd at notere sig, at forbrugerne er mere tilbøjelige til at skifte tandlæge, hvis de ofte bruger mange penge på tandbehandling, end hvis de sjældent bruger penge på tænder. På samme måde er de, som ofte får større behandlinger langt mindre tilfredse med tandlægen, end de, der sjældent får foretaget større tandbehandlinger. Med andre ord: Jo større økonomisk betydning tandbehandlingerne har, des mere aktivt forholder forbrugerne sig til valget af tandlæge. På samme måde er de, som ofte får større behandlinger af deres tænder, langt

Globale megatrends

- Verden vokser og bliver relativt ældre.
- Verden bliver mindre og samhandlen vokser.
- Den teknologiske udvikling vil gå endnu hurtigere.
- Stigende velstand og øget forbrug.
- Øget vægt på sundhed og miljø.
- Individualisering og kommercialisering.

Kilde: Direktør Axel Olesen, Institut for fremtidsforskning.

Fremtidens forbruger som patient

- Har selv været på nettet og fundet diagnose og behandlingsmuligheder.
- Kompetencer, komfort og service får stigende betydning for valg af klinik.
- Har netværk, med hvem der drøftes behandlingsmuligheder, priser og vilkår.
- Vil ofte have fundet andre steder med billigere behandlingstilbud i udlandet.
- Optræder som egen sundhedsekspert med indsigt i tandbehandling og æstetik.
- Respekt – ja det er noget lægerne skal have overfor patienten, ikke omvendt.

Kilde: Forsker, Ph.d. Jesper Bo Jensen: "Fremtidens kunder i sundhedsvæsenet"



mindre tilfredse med deres tandlæge end de, der sjældent får foretaget større behandlinger. Eller sagt på en anden måde har regningens størrelse betydning for, om forbrugeren mentalt "optræder" som patient eller som kunde.

Sundhed og æstetik

I løbet af de seneste 15-20 år har sundhedsbegrebet ændret sig og kædes ofte sammen med noget æstetisk. I dag og i fremtiden er det ikke nok at være sund og rask. Man kan være sund i gradbøjet tilstand. Lidt sund, mere sund, rigtig sund. Sundhed er nemlig blevet koblet på livsstilen. Er man eksempelvis holdt op med at ryge efter mange års forbrug, er man blevet lidt mere sund. Er man begyndt at løbe et par gange om ugen, er man mere sund og et maratonløb eller triathlon bringer umiddelbart personen øverst på sundhedsskalaen. Men også kost og livsstil kan give ekstra sundhed. Den nye sundhedsopfattelse har ført til,

at mennesker i dag kontakter læger og tandlæger for at blive både sundere, smukkere og få rettet "fejll". Det er nyt. Samtidig er det nye sundhedsideal aldersbetinget. Jo yngre, jo mere udbredt. Så med tiden vil en større og større del af befolkningen dele denne opfattelse. Det vil sige fremtidens patienter - eller er det sundhedskunder?

Patienten som forbruger

Det er en udbredt tro blandt mange tandlæger, at faglighed og ny teknologi alene er nok til at skabe udvikling på en klinik, men det er ikke tilstrækkeligt. I morgendagens praksis kræves også merkantile følgedannelser som f.eks. behandlingsgaranti, hjemmeside, videoklip, klinikbrochure, kreditkortbetaling, kronekonto, åbent hus arrangementer o.m.a. Vigtigheden af eksempelvis betalingstilbud skyldes, at tandtekniske behandlinger og andre frie ydelser i større og større grad bliver afgørende for

tandlægers fremtidige omsætning og indtjening, hvor basaltandplejen i stadig højere grad vil blive tilgodeset hos en tandplejer. Man kan sige, at det at drive tandlægeklinik i en verden med meget ens behandlingstilbud i høj grad handler om proaktivt at udvikle forbrugerfordele, der synliggør, at en klinik ikke bare er en klinik. Samtidig er der på ingen måde et modsætningsforhold i det at tilbyde merkantile ydelser og det at markedsføre sig, og så det at være sundhedsprofessionel. Tværtimod.

Fremtidens tandlægekunder

Hvordan er så moderne tandlægekunder? De er individualister og har i vid udstrækning mistet den sidste respekt for autoriteter. Den hvide kittels symbolværdi er væk og reelt tror de ikke mere på tandlægen end på bilforhandleren eller ejendomsmægleren. Samtidig er de (kunderne) blevet rigere. Vores forbrugsmuligheder øges med 30% hvert 10. år og gennemgår på 27 år en fordobling. Så moderne tandlægekunder er dygtige bevidste forbrugere med sans for kvalitet til en fornuftig pris. De er vant til at bestemme og træffe valg. De er langt bedre informerede og har ofte selv søgt information om både behandlingsmuligheder, priser og tilskud. Også globalt.

Og så er fremtidens kunder både ældre og flere – og dermed, hvad angår efterspørgslen på tandbehandlinger også flere. I de kommende 5-15 år har vi kraftigt voksende alderssegmenter af 60 og 70-årige. Det er den såkaldte 68-generation. Også kaldet de nye ældre, der er solidt på vej op i reparationsalderen. Imidlertid udgør de nye ældre som generation et markant brud med fortiden. De er på en række områder forskellige fra forgængerne hvad angår f.eks. uddannelse, kvinders erhvervsarbejde, skilsmisser, fallende børnetal, pensionsopsparing m.m. Lidt forenklet sagt, er det for de nye ældre farvel til proteser og goddag til implantater og øget livskvalitet. Samtidig er den stærke, sunde og ungdommelige krop kommet i fokus. Kroppen er symbolbærende; vi kommunikerer ved hjælp af den, og den har derfor sin rolle at spille i den sociale distinktion. Og i denne sammenhæng spiller tænderne en meget væsentlig rolle. ●

Megatrends sundhedsvæsenet

- Umættelig efterspørgsel på sundhed.
- Øget brug af it og moderne teknologi.
- Fra patient til kundefærd.
- Stigende brugerbetaling.
- Mere dynamiske organisationsformer.
- Øget privatisering og udlicitering.

Kilde: Sundhedsministeriet: "Status og fremtidsperspektiver"

Tendenser tandlægebranchen

- Tandlægers arbejde får øget fokus på funktion og æstetik.
- Basaltandplejen vil overgå til andre dentale faggrupper.
- Klinikstruktur med øget kædedannelse og specialisering.
- Stigende markedsføring af specialer og særlige klinikydelser.
- Politisk krav om gennemsigtighed og øget pris konkurrence.
- Stadig flere danskere vil få behandlet tænder i udlandet.

Kilde: Konsulent Steffen Hjort, myADVIZER