

**FREMTIDENS SUNDHED  
– FRA PATIENT TIL VELVÆRE**



# **Fremtidens patient hos tandlægen og hvordan de vil behandles?**

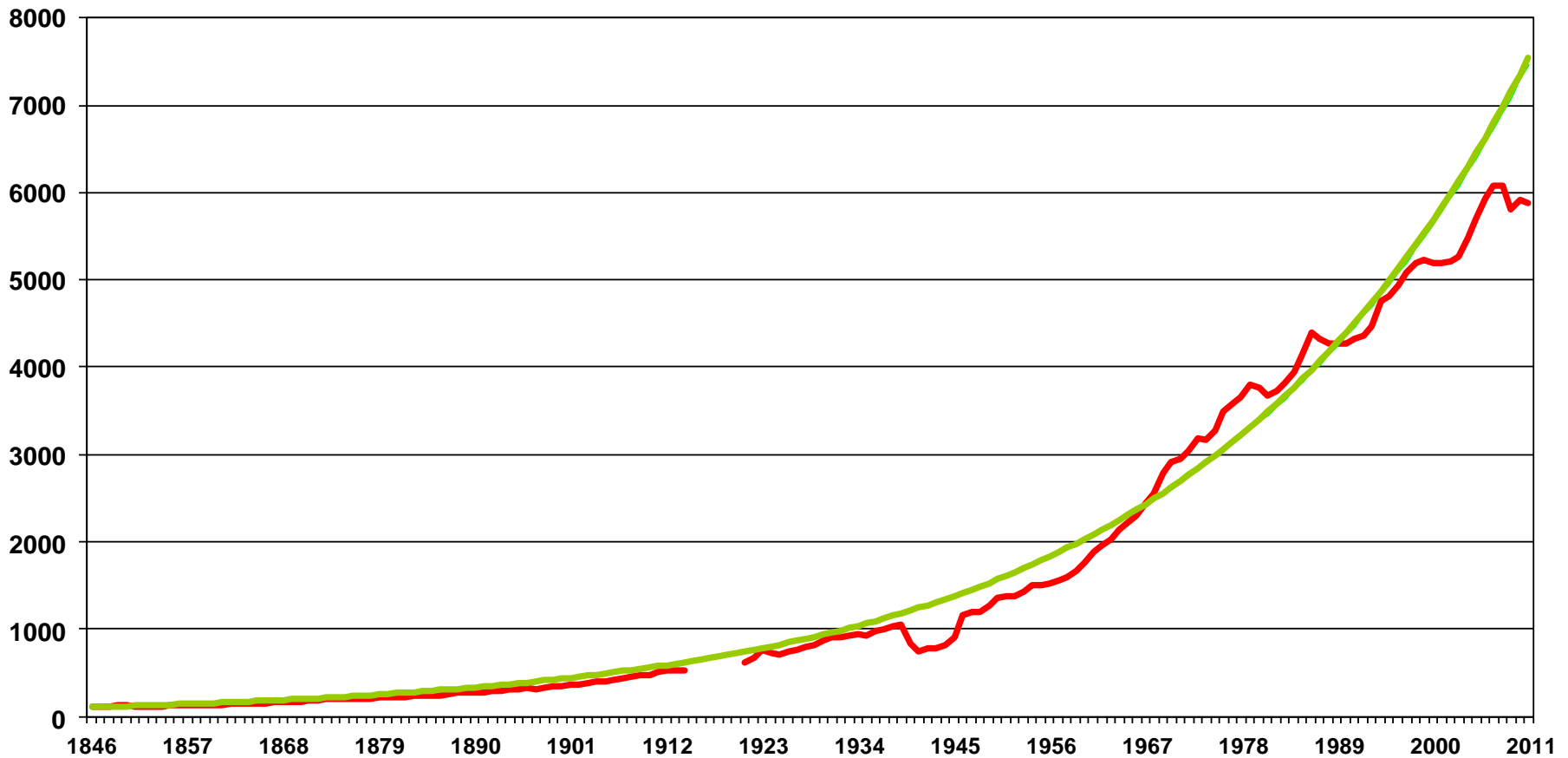
**Jesper Bo Jensen, ph.d.,  
fremtidsforsker**

# Privat forbrug

(Gennemsnitlig stigning 2,6% p.a.)



Mængdeindeks



# **Sundhed a global trend de næste 5-10 år**



**Sundhed er og bliver et centralt tema på flere arenaer.....**

**Privat: Kost, kosttilskud, motion og livsstil i familien, levested, psykisk sundhed – optimering af sundhed**

**Tænder sender signaler – livsstil sund eller modsat**

**Sund bolig – indeklime, materialer, bevægelse & motion, haven som natur og udfoldelsesrum**

**Arbejdspladsen**

**Allerede mange sundhedsapostle og flere på vej**

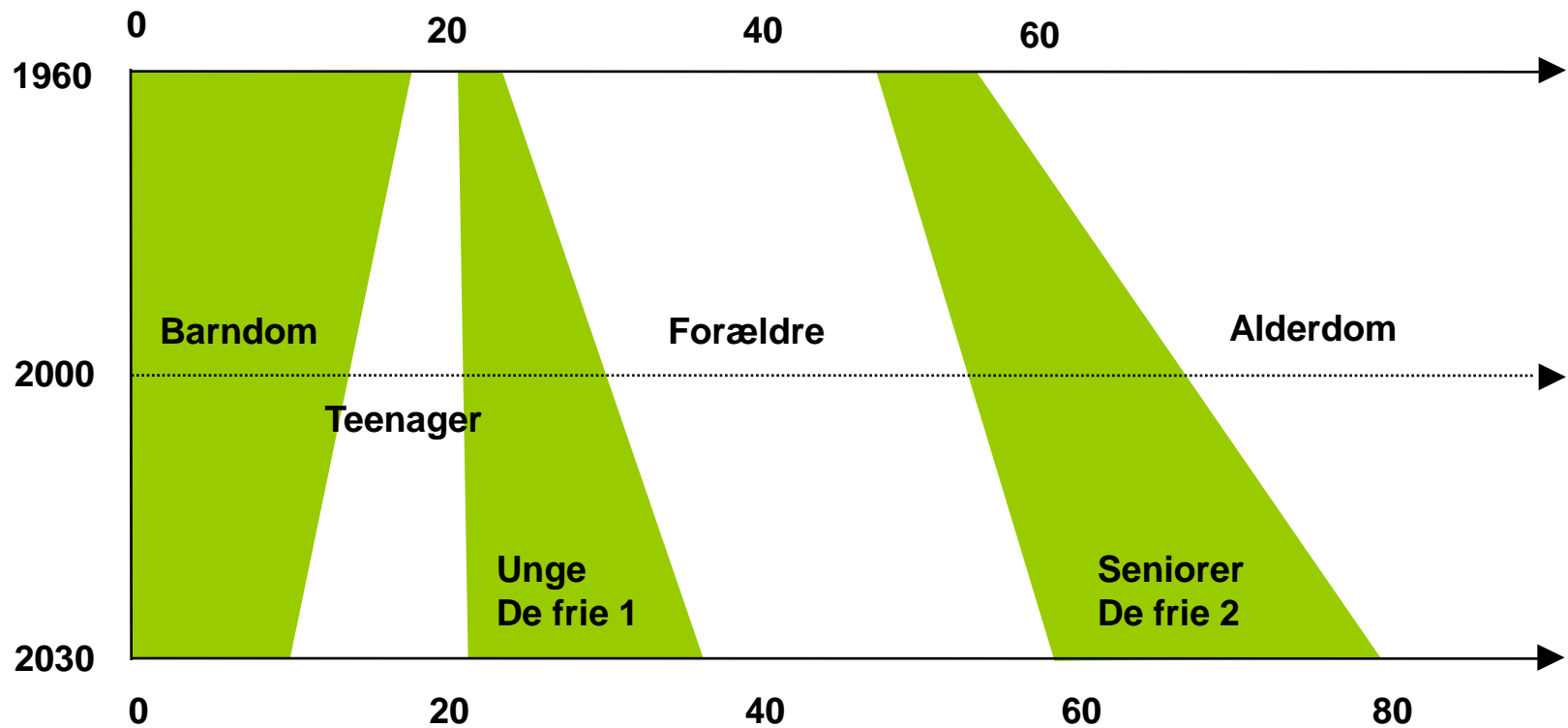
# Demografi Danmark

## Absolutte tal 2013-2023



	2013	2023	Ændring
0-9	643670	617716	<b>-25954</b>
10-19	692950	655148	<b>-37802</b>
20-29	681165	755726	<b>74561</b>
30-39	700144	695547	<b>-4597</b>
40-49	815577	698074	<b>-117503</b>
50-59	727494	790977	<b>63483</b>
60-69	693653	679367	<b>-14286</b>
70-79	415050	585217	<b>170167</b>
80-89	192270	254169	<b>61899</b>
90 +	40468	48402	<b>7934</b>
I alt	5602441	5780343	177902

# Livets nye faser



# **Autoritetstroen er forsvundet – på sundhedsområdet**

**Vi tror ikke længere på politikere**

**Heller ikke på bankdirektører**

**Eller på skolelærere**

**Vi tror ikke på tandlægen – eller på priserne på de  
dyre behandlinger**

**Vi er blevet vores egen autoritet på vores egen  
sundhed**

**Det sker ikke på alle områder – eksempel  
børneopdragelse**

# Gennemsigtighed og anmeldelse på stedet

Vi går på nette og finder andres bedømmelser

Tandlægeklinikker anmeldes som restauranter og rejser

Jo yngre, jo mere

Journalisterne har fundet en guldgrube til programmer a la kontant

Det er fagre nye verden – og den er næsten ikke begyndt endnu

## Samlet bedømmelse



## Tryghed

Hvor tryk følte du dig på klinikken?:



Der var en elendig stemning mellem personalet [redacted] n. Elendig information, og han lyttede aldrig til hvad jeg egentlig sagde. LANG ventetid hver eneste gang - og han behandlede flere patienter på samme tid, så det tog evigheder selv når man sad i stolen.

## Kvalitet

Hvordan svarer resultatet af behandlingen, i forhold til det du blev informeret om inden påbegyndt behandling?:



Han ødelagde en tand og tandkødet omkring, ved at hælde "rod-gift" ned i en tand der var flækket, så det kom ud på det raske tandkød. Måtte tilbage utallige gange... Måtte have det færdig gjort andet sted. Jeg betalte for bedøvelse, man var aldrig ordentlig bedøvet, hvilket han egentlig var ret ligeglad med.

## Service

Hvordan opfattede du serviceniveauet på klinikken?:



Elendig pga ventetiderne, både før og under behandlinger.

## Pris

Hvordan svarer prisen til det prisoverslag du har modtaget? (forbehold for behandlingsændring undervejs i behandlingsforløbet):



Der blev aldrig givet prisoverslag inden behandling.

## Tandlæger: 7 tips til valget

31.7.2013



**Spar penge hos tandlægen ved at sammenligne priser, inden valget. Du kan ikke tjekke tandlægers kvalitet nogen steder, så vælg en tandlæge, du har tillid til. Men husk at tage din sunde fornuft med i tandlægestolen.**

### Sammenlign tandlægenes priser

Ved store og komplicerede behandlinger fastsætter tandlægen selv priserne, og de kan derfor variere meget fra tandlæge til tandlæge.

For 8 af de mest almindelige af denne type behandlinger skal tandlægerne oplyse prisen i venteværelset. Og de bliver desuden slået op på sundhed.dk, hvor du kan sammenligne dem.

Find pris på tandlægebehandling på sundhed.dk

### Pres prisen og opnå bedre vilkår

Indhent tilbud fra andre tandlæger ved større behandlinger. Det kan betale sig at presse prisen.

4 ud af 5 forbrugere, der forhandlede pris hos tandlægen, opnåede bedre pris eller vilkår. Det viser en undersøgelse fra Konkurrence- og Forbrugestyrelsen.

Skift tandlæge, hvis du er utilfreds med priserne eller tandlægens arbejde.

### Vælg en tandlæge, du har tillid til

Tandlægens kvalitet er svært at tjekke. Vælg derfor en tandlæge, du har tillid til. Spørg i dit netværk, om nogen kan anbefale en tandlæge.

Tjek også Sundhedsstyrelsens tilsynsliste over tandlæger, der har påbud, er i skærpet tilsyn eller har fået indskrænkning af deres autorisation.

Se tilsynslisten hos Sundhedsstyrelsen

### Vær kritisk og få tilbud på skrift

Spørg til pris og kvalitet, vær kritisk over for forslag til behandlinger. Er du i tvivl om tandlægens forslag til behandling, kan du få en second opinion.

Hvis du skal have en større behandling, så få et tilbud på skrift. Og få gerne flere, ligesom hvis det var et stykke håndværkerarbejde. Hvis din egenbetaling er mindst 2.500 kroner, har tandlægen pligt til at give et skriftligt tilbud.

### Tjek, om din behandling udløser tilskud

En række af de mest almindelige, mindre behandlinger, som for eksempel tandrensning og små fyldninger, har faste priser, der er aftalt mellem Tandlægeforeningen og regionerne. Disse behandlinger udløser tilskud fra din region.

Priserne står på Tandlægeforeningens og de fleste tandlægers hjemmesider. En række andre og lidt større behandlinger udløser stadig tilskud, men her kan tandlægerne selv sætte prisen.

Læs mere hos tandlægeforeningen.dk

### Overvej, om behandling i udlandet kan betale sig

Tilskud fra din region kan medbringes til alle EU- og EØS-lande. Det kan måske betale sig at blive behandlet i udlandet, men overvej om prisen og dit tidsforbrug hænger sammen. Husk at spørge til efterbehandling, så du ved, hvor mange gange du skal møde op.

Vær opmærksom på, at hvis du går til en tandlæge i udlandet, er du ikke omfattet af det danske klagesystem.

Du kan få hjælp til at klage i behandlingslandet hos forbrugereuropa.dk



### SE MERE

#### TRYK I TANDLÆGESTOLEN

Tandlæger: 7 tips til valget  
Tandlæger: Sådan klager du  
Tandlæger: Dine rettigheder  
Tandlægeklager: Klage- eller erstatningssag?

#### TESTRESULTATER

Tandpasta

## 1. Godt Smil

286 anmeldelser | Trustscore 9.4 | [Website](#)

**Jeg kan kun anbefale Godt Smil Tandlægerne. Fik lavet en rodbehandling med et godt resultat til følge, og alt virkede meget professionelt og man føle...**

## 2. Tandlægerne på Frederiksberg

34 anmeldelser | Trustscore 9.3 | [Website](#)

**Jeg har været ved mange tandlæger tidligere, men har aldrig oplevet noget så positivt som her. Alle de ansatte smiler og er glade, også klokken 8 o...**

## 3. Tandlæge Bloch

16 anmeldelser | Trustscore 9.1

**Venligt personale, ærlige omkring dine behov og fornuftige priser. Det er altid en fornøjelse at få rensset sine tænder her..**

## 24. Tandlægehuset Hedensted

3 anmeldelser | Trustscore 6.6

**Jeg har været kunde hos Tandlægehuset i Hedensted gennem mange år efterhånden. Jeg har altid fået en god og venlig behandling. Man føler sig velkomme...**

## 25. Glad Tand / Tandlægerne på Godthåbsvej

5 anmeldelser | Trustscore 6.5 | [Website](#)



# En normal "patient" - egentlige en kunde



**Har været på nettet og fundet diagnosen af den konkrete tilstand og de forskellige behandlingsmuligheder**

**Debatterer løbende behandlingen med tandlægen**

**Har fundet andre steder i udlandet**

**Har allerede ved første behandling kontaktet advokat, alternative behandlere, bank, forbrugerstyrelsen, sundhedsstyrelsen mv.**

**Respekt – ja det er noget tandlægerne skal have overfor patienten, ikke omvendt**

# **Fra sygdom til sundhed: Udvidet efterspørgsel**

**Mere end sundhed i fremtiden**

**- den udvidede efterspørgsel**

**Vi vil ikke bare være sunde**

**Vi vil være perfekte (Eller medicinerede raske – to udgaver)**

**Giv mig perfekte tænder – og nogle der holder i mange år**

**Kosmetiske tandretninger og ændringer er et meget stort vækstområde**

**Fremtidens klinik bliver specialiseret langt mere end i dag:**

**Tandpleje, tandulykker, tandplastik, seniorhjælp, smertefri etc.**

**Patienterne bliver til kunder**

**Udlandet er en permanent trussel – billigere!**

# De seks generationer, værdier og teknologier



## Baby Boomers

Den store under og efterkrigs-generation:  
40-tallister, 68-generation  
Fra mangel til overflod  
P-pillen, rejsegrammofon  
Født 1940-54

## Generation Jones

Nyopdaget generation  
stor generation,  
"Jones", fordi de er  
almindelige  
Stereoanlægget  
Født 1955-66

## Generation X

Nå-generationen  
Den lille efter p-pillen  
Selvcentrerede, selv-  
optagne, udadvendte  
Videoen  
Født 1967-79

## Generation Y

Den mindste generation  
Kvinder ud på  
arbejdsmarkedet  
Pc, mobiltelefon  
Født 1980-89

## Generation Z

Mellemligsgeneration  
Stor familieværdier  
Projekt- og curlingbørn  
Digital Natives  
Født 1990-2001

## New Millenium

Efter 9-11 generationen  
Kulturel homogen.  
1. verdensborgergen.  
Wi-Fi (Wireless internet)  
Født 2001 -

# Babyboomers som patienter



**Vil leve længst muligt og gerne have gode tænder**  
**Her rigtigt meget, der kan laves, så prisen spiller en rolle**

**Forventer at der gøres alt for dem**

**De kan bedst lide at løse problemer via telefonen eller ansigt til ansigt med personen**

**Internettet bruges til noget - ellers helst et brev**

**Vil gerne have service og ikke gøre så meget selv**

**Kan stadig til en vis grad acceptere nedsat funktionalitet**

# Generation Jones og X som Patienter



**Bevidste og kyniske forbrugere og patienter**

**Hvor godt er det?, hvad koster det? Hvor hurtigst går det? Hvor lang er garantien? Tanden skal holde!**

**Vi vil have et hurtig personligt kompetent svar**

**Vi vil behandles på topniveau – og hurtigt**

**Finder det gerne via nettet og lige til at gå til**

**Skal være nemt og praktisk**

**Lynhurtige til at klage og udnytte andre muligheder**

**Har i stigende grad gode tænder, så det er alt det andet, I skal leve af**

# De unge generation Y som patienter



**Personlig behandling – det skal være for mig, og jeg er speciel:**

**Kan ikke tåle smerte, kan ikke lide polermiddel, tandtråd er yt, kan du ikke bare gøre det i morgen i stedet...etc.**

**Tænker ikke i lighed og uniform behandling**

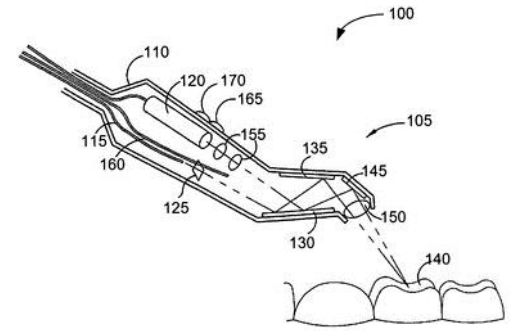
**Vil gerne hjælpes mest muligt hurtigt**

**Deres tænder er næsten alle fine – I skal lave alt det andet for dem**

**Ind i de gruppebaserede unges fælles verden**

- **Information overload – reagere ikke på medier**
- **Tweet eller post på facebook efter eller under tandlægebesøget**

# Generation Z som patienter



**Kan det være sværere end med generation Y?**

**JA – nu er de ikke blot digitale, men helt digitale**

**Behandling på afstand**

**Mor med i baglommen eller en god veninde ved siden af stolen**

**I vil fremover blive Tandovervågere og plejere – konsultation via nettet, gode råd efter tandbørstning om aftenen, små video'er med tandtråd etc.**

**Videokontakt fra udlandsrejsen – skal jeg gå til en lokal eller kan du fikse det på afstand?**

# FREMTIDENS SUNDHED – FRA PATIENT TIL VELVÆRE



[www.fremforsk.dk](http://www.fremforsk.dk)

Jesper Bo Jensen  
Kannikegade 18  
8000 Århus C

E: [jbj@fremforsk.dk](mailto:jbj@fremforsk.dk)  
T: 86 11 47 44  
M: 20 67 45 00

