



Lægemiddelstyrelsen
–
**Brugertilfredshedsundersøgelse
2008**

Tabelrapport – Capacent Epinion
8. juli 2008

Indholdsfortegnelse

1 Kort om Capacent Epinion	3
2 Baggrund og metode	4
3 Frekvenstabeller	5
3.1 Generel bedømmelse af samarbejdet med Lægemiddelstyrelsen	5
3.2 Bedømmelse af proces i forbindelse med godkendelse af lægemidler...	7
3.3 Bedømmelse af proces i forbindelse med kliniske forsøg med lægemidler.....	14
3.4 Bedømmelse af proces i forbindelse med bivirkninger/ PSUR i 2006/07.....	19
3.5 Bedømmelse af proces i forbindelse med ansøgninger om generelt medicintilskud	23
3.6 Bedømmelse af proces i forbindelse med anmeldelse af priser på lægemidler	27
3.7 Bedømmelse af proces i forbindelse med inspektion	32
3.8 Bedømmelse af Lægemiddelstyrelsens netsted	37
3.9 Bedømmelse af Lægemiddelstyrelsens årsberetning	39
3.10 Bedømmelse af nyhedsbrevet Indikation	40
3.11 Generelt indtryk af Lægemiddelstyrelsen	42
3.12 Bedømmelse af Lægemiddelstyrelsens telefonbetjening.....	45
3.13 Baggrundsspørgsmål	46
4 Krydstabuleringer	52
4.1 Kryds med Antal medarbejdere	52
4.2 Kryds med Kontakthyppighed	100
4.3 Kryds med Primær kontaktform.....	150

1 Kort om Capacent Epinion

Capacent Epinion gennemfører specialdesignede undersøgelser af høj kvalitet, som sikrer et solidt grundlag for optimale beslutninger.

I samarbejde med kunden udarbejder vi det analysekoncept, som bedst belyser den aktuelle problemstilling.

Vi indsamler data, analyserer data optimalt, formidler resultater og rådgiver omkring anvendelsen af resultaterne. Vort mål er at præsentere analysere-resultater i højeste kvalitet, som er direkte anvendelige i beslutningsprocessen.

Læs mere på www.capacent.dk

Vores adresse.

Capacent Epinion København
Tuborg Parkvej 8, 1. sal
Dk-2900 Hellerup

Capacent Epinion Århus
Søndergade 1A, 1., 3., 4. & 5.
Dk-8000 Århus C

Dir. + 45 41 30 88 88

Tlf. + 45 87 30 95 00

Fax. + 41 30 88 89

Mail. capacent@capacent.dk

2 Baggrund og metode

Denne rapportering er lavet på baggrund af i alt 40 gennemførte interview med Lægemiddelstyrelsens brugere.

Undersøgelsen er foretaget i perioden maj-juni 08. Den primære metode har været web-baserede spørgeskemaer, dvs. med udsendelse af e-mails til virksomheder udpeget af Lægemiddelstyrelsen. Hver e-mail indeholdt et unikt hyperlink, der gav adgang til undersøgelsen. Sekundært har virksomhederne kunne deltage i undersøgelsen ved i stedet at udfylde postale spørgeskemaer. Virksomhederne har kunnet vælge mellem at besvare spørgeskemaet i en dansk eller engelsk version.

I alt er 108 virksomheder blevet inviteret til at deltage i brugertilfredshedsundersøgelsen. Således er svarprocenten 37%. Denne svarprocent er ganske fornuftig sammenlignet med andre undersøgelser af denne type, og særlig fornuftig i nærværende undersøgelse, idet de e-mails, der er blevet sendt ud til virksomhederne med hyperlink til undersøgelsen, blev sendt ud til virksomhedernes generelle postmail-postkasser, hvilket ofte resulterer i lavere svarprocenter. Der er blevet udsendt to påmindelser til de virksomheder der ikke svarede.

Vi antager, at en af de væsentlige faktorer til forklaring af svarprocenten er spørgeskemaets længde, idet der var tale om et forholdsvis langt skema.

Vi har ikke kunnet konstatere nogle klare mønstre i frafaldet. Det betyder samtidig, at undersøgelsens resultater ikke ser ud til at være påvirket af væsentlige bias-faktorer.

De enkelte afsnit indeholder en række tabeller med undersøgelsens resultater. Læseren bedes studere tabellerne nærmere med henblik på at trække de resultater ud, som er særligt velegnede til offentliggørelse i forbindelse med den hensigt med undersøgelsen, Lægemiddelstyrelsen har haft.

Ikke alle mulige krydstabeller vises, da det ville blive et særdeles omfattende og uoverskueligt dokument. I stedet er fremhævet de tabeller, hvor resultaterne må formodes at have interesse.

Tabellerne viser resultaterne som procenttal, dvs. andele af virksomhederne eller de respektive undergrupper af virksomhederne. I nogle tilfælde kan tabellerne summere til mere end 100 %, hvilket skyldes respondentens mulighed for at afgive flere svar ved det pågældende spørgsmål.

Capacent Epinion står naturligvis til rådighed i forbindelse med yderligere analyser og forespørgsler, hvis Lægemiddelstyrelsen ønsker særlige analyser inden for bestemte områder.

Denne rapport er først og fremmest baseret på facts og er derfor opsummerende. Hvis Lægemiddelstyrelsen ønsker udtalelser mv. til videre formidling og publicering af rapportens resultater, står Capacent Epinion naturligvis til rådighed.

Denne rapport må kun offentliggøres med følgende kildeangivelse: "Capacent Epinion for Lægemiddelstyrelsen"

3 Frekvenstabeller

3.1 Generel bedømmelse af samarbejdet med Lægemedelstyrelsen

Tabel 1: Jeg er alt i alt meget tilfreds med virksomhedens samarbejde med Lægemedelstyrelsen

	Procentandel
Helt enig	10 % (4)
Enig	73 % (29)
Uenig	10 % (4)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	5 % (2)
Total	100 % (40)

Tabel 2: Lægemedelstyrelsen er aktiv og fremadrettet

	Procentandel
Helt enig	8 % (3)
Enig	40 % (16)
Uenig	35 % (14)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	15 % (6)
Total	100 % (40)

Tabel 3: Nu kommer der nogle ord, andre har brugt om Lægemiddelstyrelsen. Du skal vælge (max) tre ord, du synes passer på Lægemiddelstyrelsen som du kender den

	Procentandel
Fremadrettet	15 % (6)
Langsom	53 % (21)
Åben	23 % (9)
Troværdig	45 % (18)
Handlekraftig	18 % (7)
Omkostningsbevidst	5 % (2)
Innovativ	3 % (1)
Rådgivende	43 % (17)
Lydhør	23 % (9)
Bureaukratisk	40 % (16)
Total	265 % (106)

Note: Tabellen summerer op til mere end 100%, da flere svarangivelser har været mulige.

3.2 Bedømmelse af proces i forbindelse med godkendelse af lægemidler

Tabel 4: Har din virksomhed ansøgt om godkendelse eller ændring af godkendelse af lægemidler i 2006/07?

	Procentandel
Ja	88 % (35)
Nej	8 % (3)
Ved ikke	5 % (2)
Total	100 % (40)

Tabel 5: Hvad er det for en type lægemidler, virksomheden primært beskæftiger sig med?

	Procentandel
Nye lægemidler (indholdsstoffer)	43 % (15)
Parallelimport	3 % (1)
Generika	37 % (13)
Naturlægemidler/vitamin- og mineralpræparater	6 % (2)
Andet	11 % (4)
Total	100 % (35)

Tabel 6: Hvilke ansøgningsprocedurer benytter virksomheden hyppigst i relation til Lægemiddelstyrelsen?

	Procentandel
Central procedure - (co)rapporteur	3 % (1)
Central procedure - modtagerland	3 % (1)
DCP-CMS	6 % (2)
MRP-RMS	3 % (1)
MRP-CMS	6 % (2)
National procedure	29 % (10)
Vi bruger flere ansøgningsprocedurer lige meget	49 % (17)
Ved ikke	3 % (1)
Total	100 % (35)

Tabel 7: Jeg er alt i alt godt tilfreds med Lægemiddelstyrelsen i forbindelse med godkendelse eller ændring af godkendelse af lægemidler

	Procentandel
Helt enig	6 % (2)
Enig	66 % (23)
Uenig	26 % (9)
Ved ikke	3 % (1)
Total	100 % (35)

Tabel 8: Medarbejderne er venlige og imødekommende

	Procentandel
Helt enig	26 % (9)
Enig	57 % (20)
Uenig	9 % (3)
Ved ikke	9 % (3)
Total	100 % (35)

Tabel 9: Medarbejderne giver hurtige og kvalificerede svar på vores spørgsmål

	Procentandel
Helt enig	6 % (2)
Enig	54 % (19)
Uenig	23 % (8)
Helt uenig	6 % (2)
Ved ikke	11 % (4)
Total	100 % (35)

Tabel 10: Procedurer, krav og rådgivning er ens, uanset hvilken sagsbehandler der behandler sagen

	Procentandel
Helt enig	6 % (2)
Enig	37 % (13)
Uenig	37 % (13)
Helt uenig	9 % (3)
Ved ikke	11 % (4)
Total	100 % (35)

Tabel 11: Sagsbehandlerne er villige til at indgå i dialog med vores virksomhed

	Procentandel
Helt enig	9 % (3)
Enig	69 % (24)
Uenig	14 % (5)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	6 % (2)
Total	100 % (35)

Tabel 12: Medarbejderne har en relevant faglig viden

	Procentandel
Helt enig	9 % (3)
Enig	74 % (26)
Uenig	11 % (4)
Ved ikke	6 % (2)
Total	100 % (35)

Tabel 13: Medarbejderne har indsigt i og forståelse for hverdagen i virksomhederne

	Procentandel
Enig	29 % (10)
Uenig	46 % (16)
Helt uenig	17 % (6)
Ved ikke	9 % (3)
Total	100 % (35)

Tabel 14: Lægemiddelstyrelsen er god til at begrunde sine afgørelser i europæiske fora og internationalt samarbejde

	Procentandel
Helt enig	6 % (2)
Enig	57 % (20)
Uenig	14 % (5)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	20 % (7)
Total	100 % (35)

Tabel 15: Informere om sagsbehandlingstider og administrative procedurer for ansøgninger om godkendelse eller ændring af godkendelse af lægemidler

	Procentandel
Helt enig	6 % (2)
Enig	71 % (25)
Uenig	17 % (6)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	3 % (1)
Total	100 % (35)

Tabel 16: Informere om fortolkning af regler om godkendelse af lægemidler

	Procentandel
Helt enig	9 % (3)
Enig	66 % (23)
Uenig	17 % (6)
Ved ikke	9 % (3)
Total	100 % (35)

Tabel 17: Selv tage initiativ til generel information af virksomhederne om regler og vejledninger, der har med godkendelse af lægemidler at gøre

	Procentandel
Helt enig	9 % (3)
Enig	43 % (15)
Uenig	37 % (13)
Ved ikke	11 % (4)
Total	100 % (35)

Tabel 18: Lægemiddelstyrelsen giver hurtig besked med begrundelse, hvis sagsbehandlingstiden overskrides

	Procentandel
Helt enig	3 % (1)
Enig	23 % (8)
Uenig	54 % (19)
Helt uenig	11 % (4)
Ved ikke	9 % (3)
Total	100 % (35)

Tabel 19: Der er en løbende dialog med sagsbehandleren under behandlingen af en ansøgning

	Procentandel
Helt enig	6 % (2)
Enig	46 % (16)
Uenig	26 % (9)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	20 % (7)
Total	100 % (35)

3.3 Bedømmelse af proces i forbindelse med kliniske forsøg med lægemidler

Tabel 20: Har virksomheden været involveret i kliniske forsøg i 2006/07?

	Procentandel
Ja	20 % (8)
Nej	65 % (26)
Ved ikke	15 % (6)
Total	100 % (40)

Tabel 21: Jeg er alt i alt godt tilfreds med Lægemiddelstyrelsen i forbindelse med kliniske forsøg

	Procentandel
Helt enig	38 % (3)
Enig	50 % (4)
Ved ikke	13 % (1)
Total	100 % (8)

Tabel 22: Medarbejderne er venlige og imødekommende

	Procentandel
Helt enig	25 % (2)
Enig	38 % (3)
Ved ikke	38 % (3)
Total	100 % (8)

Tabel 23: Medarbejderne giver hurtige og kvalificerede svar på skriftlige/telefoniske spørgsmål

	Procentandel
Helt enig	13 % (1)
Enig	38 % (3)
Ved ikke	50 % (4)
Total	100 % (8)

Tabel 24: Procedurer, krav og rådgivning er ens, uanset hvilken sagsbehandler der behandler sagen

	Procentandel
Helt enig	13 % (1)
Enig	38 % (3)
Ved ikke	50 % (4)
Total	100 % (8)

Tabel 25: Sagsbehandlerne er villige til at indgå i dialog med vores virksomhed

	Procentandel
Helt enig	25 % (2)
Enig	38 % (3)
Ved ikke	38 % (3)
Total	100 % (8)

Tabel 26: Medarbejderne har en relevant faglig viden

	Procentandel
Helt enig	13 % (1)
Enig	63 % (5)
Ved ikke	25 % (2)
Total	100 % (8)

Tabel 27: Medarbejderne har indsigt i og forståelse for hverdagen i virksomhederne

	Procentandel
Helt enig	13 % (1)
Enig	13 % (1)
Uenig	38 % (3)
Ved ikke	38 % (3)
Total	100 % (8)

Tabel 28: Informere om sagsbehandlingstider og administrative procedurer for ansøgninger om kliniske forsøg

	Procentandel
Helt enig	25 % (2)
Enig	38 % (3)
Uenig	13 % (1)
Ved ikke	25 % (2)
Total	100 % (8)

Tabel 29: Informere om regler og krav til kliniske forsøg

	Procentandel
Helt enig	25 % (2)
Enig	50 % (4)
Ved ikke	25 % (2)
Total	100 % (8)

Tabel 30: Deltage i møder vedrørende fortolkning af regler om kliniske forsøg

	Procentandel
Helt enig	13 % (1)
Enig	38 % (3)
Ved ikke	50 % (4)
Total	100 % (8)

Tabel 31: Selv tage initiativ til generel information af virksomhederne om regler og vejledninger om kliniske forsøg

	Procentandel
Helt enig	13 % (1)
Enig	25 % (2)
Uenig	25 % (2)
Ved ikke	38 % (3)
Total	100 % (8)

Tabel 32: Lægemiddelstyrelsen giver hurtig besked med begrundelse, hvis sagsbehandlingstiden overskrides

	Procentandel
Helt enig	13 % (1)
Enig	13 % (1)
Uenig	25 % (2)
Ved ikke	50 % (4)
Total	100 % (8)

Tabel 33: Der er en løbende dialog med sagsbehandlerne under behandlingen af en ansøgning

	Procentandel
Helt enig	25 % (2)
Enig	25 % (2)
Uenig	13 % (1)
Ved ikke	38 % (3)
Total	100 % (8)

3.4 Bedømmelse af proces i forbindelse med bivirkninger/ PSUR i 2006/07

Tabel 34: Har jeres virksomhed været i forbindelse med Lægemiddelstyrelsen angående bivirkninger/PSUR i 2006/07?

	Procentandel
Ja	70 % (28)
Nej	18 % (7)
Ved ikke	13 % (5)
Total	100 % (40)

Tabel 35: Jeg er alt i alt godt tilfreds med Lægemedelstyrelsen i forbindelse med behandling af bivirkninger/PSUR

	Procentandel
Helt enig	18 % (5)
Enig	71 % (20)
Uenig	7 % (2)
Ved ikke	4 % (1)
Total	100 % (28)

Tabel 36: Medarbejderne er venlige og imødekommende

	Procentandel
Helt enig	7 % (2)
Enig	75 % (21)
Ved ikke	18 % (5)
Total	100 % (28)

Tabel 37: Medarbejderne giver hurtige og kvalificerede svar på skriftlige/telefoniske spørgsmål

	Procentandel
Helt enig	7 % (2)
Enig	57 % (16)
Uenig	7 % (2)
Ved ikke	29 % (8)
Total	100 % (28)

Tabel 38: Procedurer, krav og rådgivning er ens, uanset hvilken sagsbehandler der behandler sagen

	Procentandel
Helt enig	4 % (1)
Enig	32 % (9)
Uenig	21 % (6)
Helt uenig	4 % (1)
Ved ikke	39 % (11)
Total	100 % (28)

Tabel 39: Sagsbehandlerne er villige til at indgå i dialog med vores virksomhed

	Procentandel
Helt enig	7 % (2)
Enig	57 % (16)
Uenig	4 % (1)
Ved ikke	32 % (9)
Total	100 % (28)

Tabel 40: Medarbejderne har en relevant faglig viden

	Procentandel
Helt enig	7 % (2)
Enig	61 % (17)
Ved ikke	32 % (9)
Total	100 % (28)

Tabel 41: Medarbejderne har indsigt i og forståelse for hverdagen i virksomhederne

	Procentandel
Helt enig	4 % (1)
Enig	29 % (8)
Uenig	32 % (9)
Ved ikke	36 % (10)
Total	100 % (28)

Tabel 42: Informere om regler og krav i forbindelse med bivirkninger/PSUR

	Procentandel
Helt enig	7 % (2)
Enig	61 % (17)
Uenig	14 % (4)
Ved ikke	18 % (5)
Total	100 % (28)

Tabel 43: Deltage i møder vedrørende regler om bivirkninger/PSUR

	Procentandel
Helt enig	4 % (1)
Enig	50 % (14)
Ved ikke	46 % (13)
Total	100 % (28)

Tabel 44: Selv tage initiativ til generel information af virksomhederne om regler og vejledninger om bivirkninger/PSUR

	Procentandel
Helt enig	4 % (1)
Enig	46 % (13)
Uenig	29 % (8)
Ved ikke	21 % (6)
Total	100 % (28)

3.5 Bedømmelse af proces i forbindelse med ansøgninger om generelt medicintilskud

Tabel 45: Har jeres virksomhed ansøgt Lægemiddelstyrelsen om generelt medicintilskud i 2006/07?

	Procentandel
Ja	15 % (6)
Nej	55 % (22)
Ved ikke	30 % (12)
Total	100 % (40)

Tabel 46: Hvor mange gange har jeres virksomhed ansøgt Lægemiddelstyrelsen om generelt medicintilskud i 2006/07?

	Procentandel
1 - 5 gange	83 % (5)
Mere end 20 gange	17 % (1)
Total	100 % (6)

Tabel 47: Jeg er alt i alt godt tilfreds med Lægemiddelstyrelsen i forbindelse med ansøgninger om generelt medicintilskud

	Procentandel
Helt enig	17 % (1)
Enig	33 % (2)
Helt uenig	17 % (1)
Ved ikke	33 % (2)
Total	100 % (6)

Tabel 48: Medarbejderne er venlige og imødekommende

	Procentandel
Helt enig	17 % (1)
Enig	33 % (2)
Uenig	17 % (1)
Ved ikke	33 % (2)
Total	100 % (6)

Tabel 49: Medarbejderne giver hurtige og kvalificerede svar på skriftlige/telefoniske spørgsmål

	Procentandel
Enig	50 % (3)
Uenig	17 % (1)
Ved ikke	33 % (2)
Total	100 % (6)

Tabel 50: Procedurer, krav og rådgivning er ens uanset hvilken sagsbehandler der behandler sagen

	Procentandel
Enig	50 % (3)
Ved ikke	50 % (3)
Total	100 % (6)

Tabel 51: Medarbejderne har en relevant faglig viden

	Procentandel
Enig	33 % (2)
Uenig	33 % (2)
Ved ikke	33 % (2)
Total	100 % (6)

Tabel 52: Medarbejderne har indsigt i og forståelse for hverdagen i virksomhederne

	Procentandel
Uenig	33 % (2)
Helt uenig	17 % (1)
Ved ikke	50 % (3)
Total	100 % (6)

Tabel 53: Informere om sagsbehandlingstider og administrative procedurer for ansøgninger om generelt medicintilskud

	Procentandel
Enig	33 % (2)
Uenig	33 % (2)
Ved ikke	33 % (2)
Total	100 % (6)

Tabel 54: Informere om regler og krav til ansøgninger om generelt medicintilskud

	Procentandel
Enig	50 % (3)
Ved ikke	50 % (3)
Total	100 % (6)

Tabel 55: Deltage i møder vedrørende fortolkning af regler om generelt medicintilskud

	Procentandel
Enig	17 % (1)
Uenig	17 % (1)
Helt uenig	17 % (1)
Ved ikke	50 % (3)
Total	100 % (6)

Tabel 56: Selv tage initiativ til generel information af virksomhederne om regler og vejledninger om generelt medicintilskud

	Procentandel
Enig	33 % (2)
Ved ikke	67 % (4)
Total	100 % (6)

3.6 Bedømmelse af proces i forbindelse med anmeldelse af priser på lægemidler

Tabel 57: Har jeres virksomhed anmeldt priser på lægemidler til Lægemiddelstyrelsen i 2006/07?

	Procentandel
Ja	73 % (29)
Nej	20 % (8)
Ved ikke	8 % (3)
Total	100 % (40)

Tabel 58: Hvordan anmelder jeres virksomhed priser til Lægemiddelstyrelsen?

	Procentandel
Via DKMAnet	76 % (22)
Pr. fax	10 % (3)
Ved ikke	14 % (4)
Total	100 % (29)

Tabel 59: DKMANet har gjort det lettere og mindre tidskrævende at anmelde priser

	Procentandel
Helt enig	41 % (9)
Enig	41 % (9)
Uenig	5 % (1)
Ved ikke	14 % (3)
Total	100 % (22)

Tabel 60: Hvor mange pris anmeldelser har virksomheden haft i 2006/07?

	Procentandel
Angiv antal:	31 % (9)
Ved ikke	69 % (20)
Total	100 % (29)

Tabel 61: Jeg er alt i alt godt tilfreds med Lægemiddelstyrelsen i forbindelse med anmeldelse af priser på lægemidler

	Procentandel
Helt enig	14 % (4)
Enig	45 % (13)
Uenig	7 % (2)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	31 % (9)
Total	100 % (29)

Tabel 62: Medarbejderne er venlige og imødekommende

	Procentandel
Helt enig	10 % (3)
Enig	41 % (12)
Uenig	14 % (4)
Ved ikke	34 % (10)
Total	100 % (29)

Tabel 63: Medarbejderne giver hurtige og kvalificerede svar på skriftlige/telefoniske spørgsmål

	Procentandel
Helt enig	3 % (1)
Enig	52 % (15)
Uenig	10 % (3)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	31 % (9)
Total	100 % (29)

Tabel 64: Sagsbehandlerne er villige til at indgå i dialog med vores virksomhed

	Procentandel
Helt enig	7 % (2)
Enig	41 % (12)
Uenig	7 % (2)
Helt uenig	7 % (2)
Ved ikke	38 % (11)
Total	100 % (29)

Tabel 65: Medarbejderne har indsigt i og forståelse for hverdagen i virksomhederne

	Procentandel
Enig	10 % (3)
Uenig	31 % (9)
Helt uenig	7 % (2)
Ved ikke	52 % (15)
Total	100 % (29)

Tabel 66: Informere om fortolkning af regler om priser på lægemidler

	Procentandel
Enig	55 % (16)
Uenig	3 % (1)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	38 % (11)
Total	100 % (29)

Tabel 67: Der er en løbende dialog med sagsbehandleren, hvis det er nødvendigt, i forbindelse med anmeldelsen af priser på lægemidler

	Procentandel
Helt enig	3 % (1)
Enig	38 % (11)
Uenig	7 % (2)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	48 % (14)
Total	100 % (29)

3.7 Bedømmelse af proces i forbindelse med inspektion

Tabel 68: Er jeres virksomhed blevet inspiceret af Lægemiddelstyrelsen (GMP/GLP) i 2006/07?

	Procentandel
Ja	38 % (15)
Nej	53 % (21)
Ved ikke	10 % (4)
Total	100 % (40)

Tabel 69: Jeg er alt i alt godt tilfreds med Lægemiddelstyrelsen i forbindelse med inspektioner

	Procentandel
Helt enig	13 % (2)
Enig	53 % (8)
Uenig	13 % (2)
Helt uenig	7 % (1)
Ved ikke	13 % (2)
Total	100 % (15)

Tabel 70: Inspektørerne er venlige og imødekommende

	Procentandel
Helt enig	20 % (3)
Enig	53 % (8)
Uenig	7 % (1)
Helt uenig	7 % (1)
Ved ikke	13 % (2)
Total	100 % (15)

Tabel 71: Inspektørerne giver hurtige og kvalificerede svar på spørgsmål

	Procentandel
Helt enig	7 % (1)
Enig	47 % (7)
Uenig	27 % (4)
Ved ikke	20 % (3)
Total	100 % (15)

Tabel 72: Procedurer, krav og rådgivning er ens, uanset hvilken inspektør der behandler sagen

	Procentandel
Helt enig	7 % (1)
Enig	33 % (5)
Uenig	13 % (2)
Helt uenig	20 % (3)
Ved ikke	27 % (4)
Total	100 % (15)

Tabel 73: Inspektørerne er villige til at indgå i dialog med vores virksomhed

	Procentandel
Helt enig	13 % (2)
Enig	53 % (8)
Helt uenig	13 % (2)
Ved ikke	20 % (3)
Total	100 % (15)

Tabel 74: Inspektørerne har en relevant faglig viden

	Procentandel
Helt enig	13 % (2)
Enig	60 % (9)
Uenig	13 % (2)
Ved ikke	13 % (2)
Total	100 % (15)

Tabel 75: Inspektørerne har indsigt i og forståelse for hverdagen i virksomhederne

	Procentandel
Helt enig	7 % (1)
Enig	40 % (6)
Uenig	7 % (1)
Helt uenig	20 % (3)
Ved ikke	27 % (4)
Total	100 % (15)

Tabel 76: De forhold, der påpeges af inspektørerne, er relevante

	Procentandel
Helt enig	7 % (1)
Enig	67 % (10)
Helt uenig	13 % (2)
Ved ikke	13 % (2)
Total	100 % (15)

Tabel 77: Inspektionsrapporten er skrevet i et klart og forståeligt sprog

	Procentandel
Helt enig	7 % (1)
Enig	67 % (10)
Uenig	13 % (2)
Ved ikke	13 % (2)
Total	100 % (15)

Tabel 78: Fristerne til at få rettet op på de ting, der bliver påpeget af inspektørerne, er rimelige

	Procentandel
Helt enig	7 % (1)
Enig	73 % (11)
Ved ikke	20 % (3)
Total	100 % (15)

Tabel 79: Informere om regler for lægemiddelvirksomheder

	Procentandel
Helt enig	13 % (2)
Enig	47 % (7)
Uenig	13 % (2)
Helt uenig	13 % (2)
Ved ikke	13 % (2)
Total	100 % (15)

3.8 Bedømmelse af Lægemiddelstyrelsens netsted

Tabel 80: Hvor ofte bruger du Lægemiddelstyrelsens netsted?

	Procentandel
Dagligt	40 % (16)
Ugentligt	35 % (14)
2-3 gange om måneden	18 % (7)
Månedligt	5 % (2)
1 gang i kvartalet	3 % (1)
Total	100 % (40)

Tabel 81: Indeholder alle relevante oplysninger

	Procentandel
Helt enig	10 % (4)
Enig	68 % (27)
Uenig	20 % (8)
Ved ikke	3 % (1)
Total	100 % (40)

Tabel 82: Opdateres tilstrækkeligt hyppigt

	Procentandel
Helt enig	8 % (3)
Enig	80 % (32)
Uenig	8 % (3)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	3 % (1)
Total	100 % (40)

Tabel 83: Er brugervenligt

	Procentandel
Helt enig	5 % (2)
Enig	58 % (23)
Uenig	28 % (11)
Helt uenig	10 % (4)
Total	100 % (40)

Tabel 84: Er grafisk flot

	Procentandel
Helt enig	5 % (2)
Enig	53 % (21)
Uenig	23 % (9)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	18 % (7)
Total	100 % (40)

Tabel 85: Er skrevet i et sprog, der er let at forstå

	Procentandel
Helt enig	10 % (4)
Enig	85 % (34)
Uenig	5 % (2)
Total	100 % (40)

3.9 Bedømmelse af Lægemiddelstyrelsens årsberetning

Tabel 86: Har du læst Lægemiddelstyrelsens seneste årsberetning (2006)?

	Procentandel
Ja	18 % (7)
Nej	73 % (29)
Ved ikke	10 % (4)
Total	100 % (40)

Tabel 87: Hvad er dit indtryk af årsberetningen?

	Procentandel
Positivt	100 % (7)

Tabel 88: Her er nogle ord, andre har sagt om Lægemiddelstyrelsens årsberetning. Du skal sætte kryds ved de ord (max tre), du synes passer bedst på årsberetningen

	Procentandel
Velskrevet	43 % (3)
Kedelig	29 % (2)
Tendenttøst	14 % (1)
Oplysende/informativ	57 % (4)
Troværdig	29 % (2)
Officiel	43 % (3)
Læseværdig	57 % (4)
Total	271 % (19)

Note: Tabellen summerer op til mere end 100%, da flere svarangivelser har været mulige.

3.10 Bedømmelse af nyhedsbrevet Indikation

Tabel 89: Kender du Lægemiddelstyrelsens nyhedsbrev Indikation?

	Procentandel
Ja	63 % (25)
Nej	35 % (14)
Ved ikke	3 % (1)
Total	100 % (40)

Tabel 90: Hvor ofte læser du Indikation?

	Procentandel
Hvert nummer	24 % (6)
Cirka hvert andet nummer	20 % (5)
En gang imellem	44 % (11)
Aldrig eller stort set aldrig	12 % (3)
Total	100 % (25)

Tabel 91: Hvad er dit indtryk af Indikation?

	Procentandel
Meget positivt	5 % (1)
Positivt	95 % (21)
Total	100 % (22)

Tabel 92: Her er nogle ord, andre har brugt om Indikation. Du skal sætte kryds ved de ord (max tre), du synes passer bedst på bladet

	Procentandel
Velskrevet	50 % (11)
Kedelig	5 % (1)
Tendentiøst	5 % (1)
Oplysende/informativ	59 % (13)
Troværdig	50 % (11)
Officiel	14 % (3)
Læseværdig	50 % (11)
Total	232 % (51)

Note: Tabellen summerer op til mere end 100%, da flere svarangivelser har været mulige.

3.11 Generelt indtryk af Lægemiddelstyrelsen

Tabel 93: Lægemiddelstyrelsens medarbejdere er serviceorienterede og står til rådighed med råd og vejledning, når der er behov for det

	Procentandel
Helt enig	13 % (5)
Enig	58 % (23)
Uenig	25 % (10)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	3 % (1)
Total	100 % (40)

Tabel 94: Medarbejderne er venlige og hjælpsomme

	Procentandel
Helt enig	13 % (5)
Enig	65 % (26)
Uenig	15 % (6)
Helt uenig	3 % (1)
Ved ikke	5 % (2)
Total	100 % (40)

Tabel 95: Lægemiddelstyrelsens telefontider passer til mine behov

	Procentandel
Helt enig	5 % (2)
Enig	70 % (28)
Uenig	18 % (7)
Helt uenig	8 % (3)
Total	100 % (40)

Tabel 96: Medarbejderne er engagerede og veluddannede

	Procentandel
Helt enig	10 % (4)
Enig	60 % (24)
Uenig	20 % (8)
Ved ikke	10 % (4)
Total	100 % (40)

Tabel 97: Lægemiddelstyrelsens medarbejdere interesserer sig for virksomhedernes daglige arbejde

	Procentandel
Helt enig	5 % (2)
Enig	20 % (8)
Uenig	45 % (18)
Helt uenig	13 % (5)
Ved ikke	18 % (7)
Total	100 % (40)

Tabel 98: Lægemedelstyrelsens medarbejdere er godt forberedte, når de henvender sig til mig

	Procentandel
Helt enig	5 % (2)
Enig	63 % (25)
Uenig	15 % (6)
Ved ikke	18 % (7)
Total	100 % (40)

Tabel 99: Det er let at finde frem til rette vedkommende

	Procentandel
Helt enig	8 % (3)
Enig	35 % (14)
Uenig	50 % (20)
Helt uenig	5 % (2)
Ved ikke	3 % (1)
Total	100 % (40)

3.12 Bedømmelse af Lægemiddelstyrelsens telefonbe- tjening

Tabel 100: Dem der stiller om er venlige og imødekommende

	Procentandel
Helt enig	10 % (4)
Enig	78 % (31)
Uenig	10 % (4)
Ved ikke	3 % (1)
Total	100 % (40)

Tabel 101: Jeg bliver hurtigt stillet om til rette person

	Procentandel
Helt enig	8 % (3)
Enig	38 % (15)
Uenig	45 % (18)
Helt uenig	8 % (3)
Ved ikke	3 % (1)
Total	100 % (40)

Tabel 102: Jeg får god besked om ferier, møder og lignende, når jeg ringer forgæves til en person i Lægemiddelstyrelsen

	Procentandel
Helt enig	5 % (2)
Enig	33 % (13)
Uenig	45 % (18)
Helt uenig	13 % (5)
Ved ikke	5 % (2)
Total	100 % (40)

Tabel 103: Telefonen bliver hurtigt taget, når jeg ringer op

	Procentandel
Helt enig	5 % (2)
Enig	43 % (17)
Uenig	43 % (17)
Helt uenig	10 % (4)
Total	100 % (40)

3.13 Baggrundsspørgsmål

Tabel 104: Er du mand eller kvinde?

	Procentandel
Mand	23 % (9)
Kvinde	77 % (30)
Total	100 % (39)

Tabel 105: Hvad er din skoleuddannelse?

	Procentandel
Studentereksamen/HF-eksamen	100 % (39)

Tabel 106: Hvilken uddannelse har du udover skoleuddannelsen?

	Procentandel
Grundlæggende erhvervsuddannelse	3 % (1)
Afsluttet erhvervsuddannelse	5 % (2)
Højere uddannelse af kort varighed	3 % (1)
Højere uddannelse af mellemlang varighed	26 % (10)
Højere uddannelse af lang varighed	64 % (25)
Total	100 % (39)

Tabel 107: Antal år i lægemiddelindustrien

	Procentandel
2,00	5 % (2)
4,00	13 % (5)
7,00	3 % (1)
8,00	5 % (2)
9,00	8 % (3)
10,00	13 % (5)
11,00	3 % (1)
13,00	3 % (1)
15,00	5 % (2)
16,00	5 % (2)
17,00	3 % (1)
18,00	3 % (1)
20,00	8 % (3)
22,00	5 % (2)
24,00	5 % (2)
25,00	5 % (2)
28,00	3 % (1)
29,00	3 % (1)
30,00	3 % (1)
32,00	3 % (1)
Total	100 % (39)

Tabel 108: Antal år i nuværende stilling

	Procentandel
,00	5 % (2)
1,00	13 % (5)
2,00	13 % (5)
3,00	10 % (4)
4,00	13 % (5)
5,00	13 % (5)
6,00	3 % (1)
7,00	5 % (2)
8,00	8 % (3)
9,00	5 % (2)
10,00	3 % (1)
11,00	3 % (1)
12,00	5 % (2)
28,00	3 % (1)
Total	100 % (39)

Tabel 109: Antal medarbejdere

	Procentandel
9 medarbejdere eller færre	31 % (11)
10 – 30 medarbejde	28 % (10)
31 medarbejdere eller flere	42 % (15)
Total	100 % (36)

Tabel 110: Er lægemidler virksomhedens vigtigste forretningsområde?

	Procentandel
Ja	93 % (37)
Nej	8 % (3)
Total	100 % (40)

Tabel 111: Hvor ofte er du cirka i kontakt med Lægemiddelstyrelsen?

	Procentandel
Dagligt	3 % (1)
Ugentligt	38 % (15)
2-3 gange om måneden	18 % (7)
Månedligt	23 % (9)
2-3 gange i kvartalet	10 % (4)
1 gang i kvartalet	10 % (4)
Total	100 % (40)

Tabel 112: Hvordan kommunikerer du oftest med Lægemiddelstyrelsen?

	Procentandel
Telefonisk	40 % (16)
Skriftligt	60 % (24)
Total	100 % (40)

Rapportens afsnit 4: Krydstabuleringer (side 52-197) er udeladt.