

RHI

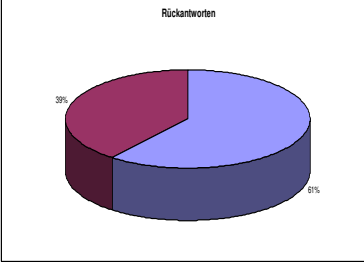
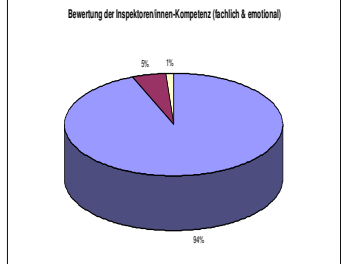

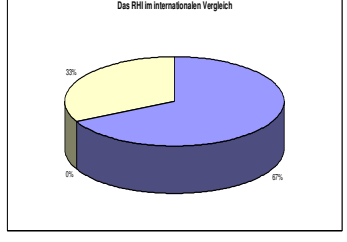
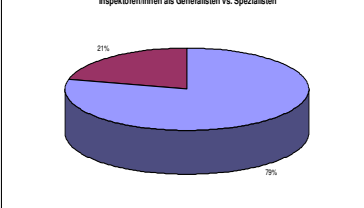
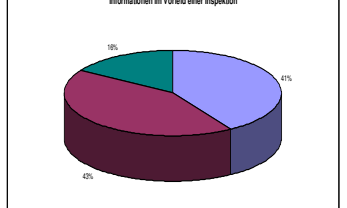
Regionales Heilmittelinspektorat der Nordwestschweiz

Basel, Januar 2012

Fragenkatalog Kundenzufriedenheit / Erste Ergebnisse

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie im Zwischenbericht vom Juni 2011 angekündigt, publiziert das RHI an dieser Stelle erste Ergebnisse seiner Umfrage zur Zufriedenheit inspizierter Unternehmen mit den Leistungen des Inspektorats:

<p>Umfrage-Feedback</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Antworten 61% ○ Keine Antworten 39% 	<p style="text-align: center;">Rückantworten</p> 	<p>Fachliche / emotionale Kompetenz der Inspektoren/innen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kompetent 94% ○ Nicht ausreichend kompetent 5% ○ Keine Meinung 	<p style="text-align: center;">Bewertung der Inspektoren/innen-Kompetenz (fachlich & emotional)</p> 
<p>Abbildung von Inspektionserkennnissen im Bericht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ergebnis korrekt abgebildet 95% ○ Ergebnis (teilweise) unkorrekt abgebildet 2% ○ Keine Meinung 	<p style="text-align: center;">Bewertung der Abbildung von Inspektionsergebnissen im Bericht</p> 	<p>Das RHI im internationalen Vergleich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Hält gut stand 67.5% ○ Hält nicht (gut) stand 0% ○ Keine Meinung 	<p style="text-align: center;">Das RHI im internationalen Vergleich</p> 
<p>Inspektoren als Generalisten oder Spezialisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Eher Generalisten 79% ○ Eher Spezialisten 21% 	<p style="text-align: center;">Inspektoren/innen als Generalisten vs. Spezialisten</p> 	<p>Informationen im Vorfeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ gut 41% ○ verbesserungsfähig 43% ○ mangelhaft 16% 	<p style="text-align: center;">Informationen im Vorfeld einer Inspektion</p> 

Wir sehen uns durch diese Ergebnisse in vielen unserer Anstrengungen bestärkt. Die Resultate sind uns auf der anderen Seite Ansporn zu weiterer Verbesserung, insbesondere im Bereich der Informationen im Vorfeld unserer routinemässigen Basisinspektionen.

Wir bedanken uns für Ihre Teilnahme an der Umfrage. Diese wird fortgesetzt und wir werden die weiteren Entwicklungen verfolgen und die interessierte Öffentlichkeit an dieser Stelle erneut orientieren.

Mit freundlichen Grüssen



Dr. Jürg Sommer
Leiter des Regionalen Heilmittelinspektorats der Nordwestschweiz