

# Sécurité des patients et qualité des soins de santé

## Rapport

Terrain : septembre - octobre 2009

Publication : avril 2010

Sondage commandité par la Direction générale Santé et des Consommateurs et coordonné par la Direction générale Communication, Unité « Recherche et Analyse politique ».

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.  
Les interprétations et les opinions qu'il contient n'engagent que les auteurs.

# **EUROBAROMÈTRE SPÉCIAL 327**

## **Sécurité des patients et qualité des soins de santé**

Etude réalisée par TNS Opinion & Social à la  
demande de la Direction générale Santé  
et Consommateurs

Coordonnée par la Direction générale  
Communication

TNS Opinion & Social  
Avenue Herrmann Debroux, 40  
1160 Bruxelles  
Belgique

## Sommaire

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>LES PRINCIPAUX MESSAGES .....</b>	<b>7</b>
<b>1. PERCEPTIONS DE LA SÉCURITÉ DES PATIENTS .....</b>	<b>9</b>
1.1 Les risques perçus de préjudices causés par des soins de santé dans un hôpital ou en milieu non-hospitalier .....	9
1.2 La probabilité de subir des effets indésirables spécifiques .....	14
<b>2. LES EXPÉRIENCES DES EFFETS INDESIRABLES.....</b>	<b>17</b>
2.1 Cas déclarés d'effets indésirables.....	17
2.2 La fréquence des plaintes en cas d'effets indésirables .....	20
2.3 À qui sont adressées les plaintes pour effets indésirables ?.....	23
<b>3. LES INFORMATIONS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DES PATIENTS .....</b>	<b>26</b>
3.1 La connaissance des organismes responsables de la sécurité des patients ..	26
3.2 Le consentement écrit lors des interventions chirurgicales.....	31
3.3 Les sources d'information .....	34
<b>4. LA CONNAISSANCE DES FORMES DE RÉPARATIONS POSSIBLES DANS SON PAYS ET DANS UN AUTRE ÉTAT MEMBRE.....</b>	<b>37</b>
4.1 La connaissance des différentes formes de réparations .....	37
4.1.1 <i>Les formes de réparations possibles dans le pays des répondants .....</i>	<i>39</i>
4.1.2 <i>Les formes de réparation disponibles dans un autre État membre .....</i>	<i>44</i>
4.2 Trouver de l'aide en cas de préjudice subi suite à des soins de santé .....	48
4.2.1 <i>Trouver de l'aide dans son propre pays.....</i>	<i>48</i>
4.2.2 <i>Trouver de l'aide dans un autre État membre.....</i>	<i>51</i>

<b>5. L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOINS DE SANTÉ .....</b>	<b>55</b>
5.1 Les critères d'évaluation.....	55
5.2 La qualité des soins de santé .....	60
5.3 La comparaison de la qualité des soins de santé avec d'autres États Membres .....	63
<b>CONCLUSIONS .....</b>	<b>66</b>

## **ANNEXES**

SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

QUESTIONNAIRE

TABLEAUX

## INTRODUCTION

Lorsqu'ils reçoivent des soins, les patients espèrent que leurs problèmes de santé seront convenablement traités et s'en remettent au personnel médical pour bien s'occuper d'eux. Cependant on estime qu'au sein de l'UE entre 8% et 12% des patients admis dans un établissement hospitalier ont subi des effets indésirables suite à leur hospitalisation.<sup>1</sup> En outre, le Centre européen pour la prévention et le contrôle des maladies (ECDC) a estimé que les infections associées aux soins atteignaient 5% des patients hospitalisés, soit 4,1 millions de patients par an dans l'UE. L'ECDC a également avancé le nombre de 37.000 décès chaque année en raison de ces infections.<sup>2</sup>

La sécurité des patients constitue une préoccupation telle que le Conseil de l'Union européenne a récemment adopté une recommandation en matière de sécurité des patients, incluant notamment la prévention et le contrôle des infections associées aux soins (désignées ci-après sous l'appellation recommandation du Conseil). En bref, cette recommandation comprend des mesures susceptibles de prévenir et de réduire la fréquence des effets indésirables suite à des soins de santé, telles que :

- **Une meilleure communication des incidents en matière de sécurité des patients.** Il est recommandé de multiplier les communications en matière d'effets indésirables, mais ne revêtant aucun caractère punitif. Celles-ci permettront de surveiller et de contrôler la sécurité des patients, tout en fournissant des informations sur l'efficacité des mesures mises en place.
- **L'enseignement et la formation du personnel soignant, particulièrement sur la question de la sécurité des patients.** Cette question devrait être intégrée dans l'enseignement et la formation de l'ensemble du personnel soignant, ainsi que dans la formation continue et le développement des compétences de base dans le domaine de la sécurité des patients.
- **Une plus grande prise de conscience par les patients de la sécurité des patients.** Les patients eux-mêmes doivent connaître les autorités responsables de leur sécurité, les mesures et les normes de sécurité des

---

<sup>1</sup> Source: [http://ec.europa.eu/health/ph\\_systems/patient\\_safety\\_en.htm](http://ec.europa.eu/health/ph_systems/patient_safety_en.htm) (en anglais)

<sup>2</sup> Source: [http://ec.europa.eu/health/ph\\_systems/docs/patient\\_rec2009\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/health/ph_systems/docs/patient_rec2009_fr.pdf)

patients en vigueur, ainsi que les procédures de dépôts de plainte mises à disposition<sup>3</sup>.

- **La normalisation des mesures, des définitions et de la terminologie en matière de sécurité des patients.** Les États membres n'ont pas tous atteint le même niveau en matière d'élaboration et d'application des stratégies de sécurité des patients. Il est recommandé d'élaborer une terminologie commune dans tous les États membres, et de partager les normes et les meilleures pratiques en matière de sécurité des patients.

\* \* \* \* \*

Au vu du caractère fondamental de la sécurité des patients, cette enquête d'Eurobaromètre a été conduite dans le but principal d'explorer les perceptions des Européens en matière de sécurité des patients ainsi que leurs attitudes face à la qualité des soins de santé dans leur pays et dans les pays transfrontaliers.

Globalement, l'étude examine dans quelle mesure les citoyens ont le sentiment que les soins dans les hôpitaux et les établissements non-hospitaliers pourraient leur être préjudiciables, et notamment dans quelle mesure ils pensent risquer de subir des effets indésirables spécifiques ; elle examine également à quel point ils sont informés des mesures de sécurité en vigueur dans leur pays et dans d'autres États membres de l'UE.

Les expériences des Européens en matière d'effets indésirables sont ensuite analysées : on regarde s'ils ont ou non été exposés à des effets indésirables, s'ils ont ou non porté plainte, et auprès de quelle autorité. Parallèlement à cette évaluation, il a été défini dans quelle mesure les répondants connaissaient spontanément les organismes chargés de la sécurité des patients, ainsi que leurs principales sources d'information en matière d'effets indésirables.

Ce rapport examine ensuite le niveau de connaissance et l'éventuel recours aux différentes formes de réparation, lorsque l'effet indésirable se produit dans les pays des personnes interrogées ou dans un autre État membre de l'UE.

---

<sup>3</sup> Source : [http://ec.europa.eu/health/ph\\_systems/docs/patient\\_rec2009\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/health/ph_systems/docs/patient_rec2009_fr.pdf)

Enfin, le rapport fournit des informations sur l'évaluation par les répondants de la qualité des soins de santé dans leur pays, et par rapport à d'autres États membres, ainsi que sur les caractéristiques principales des soins de santé de qualité.

Cette vague de l'Eurobaromètre a été effectuée entre le 11 septembre et le 5 octobre 2009<sup>4</sup>. L'enquête a été conduite dans les 27 États membres de l'Union européenne. Les résultats sont analysés à trois niveaux : la moyenne des 27 États membres (UE27), la moyenne nationale et l'analyse sociodémographique (âge, sexe, etc., y compris un certain nombre d'indicateurs associés aux soins de santé tels que la perception de la qualité globale des soins de santé). La moyenne de l'UE27 est évaluée de façon à refléter la population réelle de chacun des États membres.

Sauf indication contraire dans le texte, toutes les informations sont communiquées. Cependant, lorsque la taille des échantillons filtrés est inférieure à 200 dans un État membre ou un groupe démographique, les résultats ne sont pas inclus dans notre analyse.

Cette étude a été réalisée par le réseau TNS Opinion & Social. La méthodologie employée est conforme à celle des sondages Eurobaromètre de la Direction Générale Communication (Unité « Recherche et Analyse politique »<sup>5</sup>). Une note technique relative aux modalités des interviews réalisées par les Instituts au sein du réseau TNS Opinion & Social est jointe en annexe du présent rapport. Cette note précise les modalités d'interviews de même que les intervalles de confiance.

*Le site Web d'Eurobaromètre peut être consulté à l'adresse suivante :*

*[http://ec.europa.eu/public\\_opinion/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/public_opinion/index_fr.htm)*

*Nous tenons à remercier toutes les personnes interrogées à travers le continent qui ont pris le temps de participer à cette étude.*

*Sans leur participation active, cette étude n'aurait pas été possible.*

---

<sup>4</sup> Pour obtenir des précisions sur les dates de l'enquête dans chaque pays, veuillez vous référer aux spécifications techniques.

<sup>5</sup> Source : [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/public_opinion/index_fr.htm)

Dans ce rapport, les pays sont représentés par leurs abréviations officielles suivantes :

#### ABBREVIATIONS

EU27	Union européenne – 27 États membres
NSP	Ne sait pas / Pas de réponse
BE	Belgique
BG	Bulgarie
CZ	République tchèque
DK	Danemark
DE	Allemagne
EE	Estonie
EL	Grèce
ES	Espagne
FR	France
IE	Irlande
IT	Italie
CY	République de Chypre*
LT	Lituanie
LV	Lettonie
LU	Luxembourg
HU	Hongrie
MT	Malte
NL	Pays-Bas
AT	Autriche
PL	Pologne
PT	Portugal
RO	Roumanie
SI	Slovénie
SK	Slovaquie
FI	Finlande
SE	Suède
UK	Royaume-Uni

\*Chypre dans son ensemble est membre à part entière de l'UE27. Cependant l'« acquis communautaire » n'est pas appliqué dans la partie du pays qui n'est pas contrôlée par le gouvernement de la République de Chypre. Pour des raisons pratiques, seules les interviews menées dans la zone contrôlée par le gouvernement de la République de Chypre ont été enregistrées dans la catégorie « CY » et incluses dans les résultats moyens de UE27.

## LES PRINCIPAUX MESSAGES

- Près de la moitié des répondants estiment qu'ils pourraient subir des préjudices causés par des soins de santé administrés dans leur pays (dans les hôpitaux et les établissements non-hospitaliers).
- La majorité des répondants ont le sentiment que les *infections nosocomiales* ou les *diagnostics erronés, manqués ou tardifs* sont assez ou très fréquents lors de l'administration de soins de santé dans leur propre pays.
- Plus de 25% des répondants affirment qu'eux-mêmes ou un membre de leur famille ont été exposés à un effet indésirable causé par des soins de santé. Pourtant, très peu de plaintes sont déposées pour de tels incidents.
- En cas de plainte pour ce type d'incidents, les plaignants se sont principalement adressés à la *direction de l'hôpital* ou au *médecin, infirmière ou pharmacien* responsable.
- Près d'un tiers des répondants ne connaissent pas l'organisme responsable de la sécurité des patients dans leur pays. D'autres considèrent que le *ministère de la Santé* ou les *prestataires de soins de santé (clinique, hôpital, médecin, infirmière)* sont responsables de cette mission.
- Parmi les personnes ayant subi une opération chirurgicale, 17% indiquent que leur consentement écrit n'a *jamais* été demandé, malgré une grande disparité des réponses d'un État membre à l'autre.
- La plupart des répondants (73%) affirment que la *télévision* est leur principale source d'information en ce qui concerne les effets indésirables subis suite à des soins de santé, suivie par la presse écrite (*journaux et magazines*) (44%) puis les *amis ou la famille* (31%). Seuls 9% d'entre eux chercheraient ces informations dans des *statistiques officielles* ou à *l'hôpital*.
- Que l'incident se soit produit dans leur pays ou dans un autre État membre, les répondants considèrent qu'une *enquête sur l'affaire* ou une *compensation financière* seraient les formes de réparations envisageables.

- Dans le cas où ils subiraient un effet indésirable dans leur propre pays, la plupart des répondants envisageraient de faire appel à un *avocat*, ou à la *direction de l'hôpital* ou au *ministère de la Santé*. Si un tel incident devait se produire dans un autre État membre, ils affirment qu'ils contacteraient en premier lieu leur *ambassade ou consulat*.
- Pour recevoir des soins de santé de qualité, le critère le plus important semble être un *personnel médical bien formé*, ainsi que des *traitements efficaces*. Arrivent ensuite les réponses « *pas de liste d'attente* », un « *équipement médical moderne* » et le « *respect de la dignité des patients* » avec des résultats à peu près identiques.
- La plupart des répondants estiment que les soins de santé administrés dans leur pays sont *bons*, même si une majorité a le sentiment qu'ils sont *plutôt bons* que *très bons*. Cependant, nous constatons une fois de plus une grande disparité entre les pays (allant de 97% à 25% des répondants qui qualifient les soins de santé administrés dans leur pays comme étant bons).
- Les répondants de 16 États membres de l'UE considèrent que la qualité des soins de santé administrés dans leur pays est plus mauvaise que dans d'autres États membres, tandis que les répondants de 11 États membres considèrent qu'elle est meilleure.

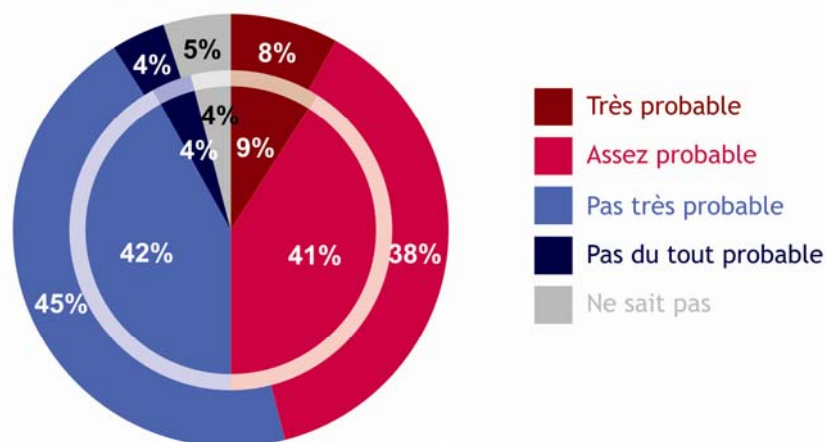
## 1. PERCEPTIONS DE LA SÉCURITÉ DES PATIENTS

### 1.1 Les risques perçus de préjudices causés par des soins de santé dans un hôpital ou en milieu non-hospitalier

**- Cinquante pour cent des citoyens estiment qu'il subsiste un risque de préjudices causés par des soins administrés dans un hôpital -**

La moitié des répondants estiment qu'il subsiste un risque de subir un préjudice causé par des **soins administrés dans un hôpital** dans leur pays<sup>6</sup> - même s'ils ne sont que 9% à l'estimer *très probable*, 41% pensent qu'il est *assez probable*. Ce résultat est saisissant dans la mesure où les soins de santé devraient constituer un bienfait pour les patients, non un préjudice. Concernant le risque de subir un préjudice causé par des **soins administrés en milieu non-hospitalier**<sup>7</sup>, 8% des répondants ont le sentiment qu'il est *très probable* et 38% qu'il est *assez probable*.

Question: QD4a. Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que des patients puissent subir des préjudices causés par des soins de santé a) dans un hôpital et b) en milieu non-hospitalier en (NOTRE PAYS) ?



Camembert intérieur: Soins de santé dans un hôpital  
Camembert extérieur: Soins de santé en milieu non-hospitalier

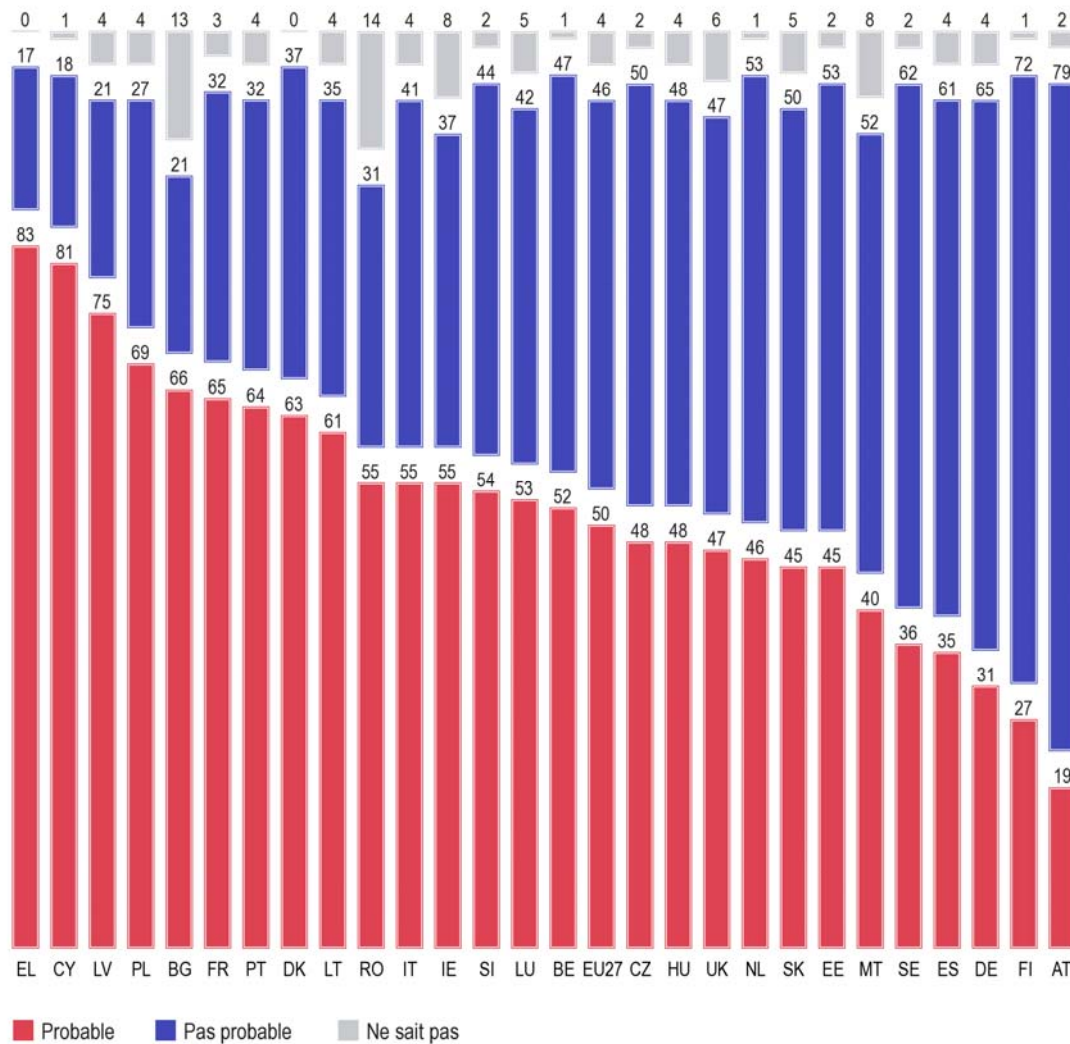
L'analyse des résultats relatifs au risque de subir un préjudice causé par des *soins dans un hôpital*, montre que les impressions diffèrent considérablement à travers l'UE.

<sup>6</sup> QD4a Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que des patients puissent subir des préjudices causés par des soins de santé dans un hôpital en (NOTRE PAYS) ? Par soins de santé dans un hôpital, nous parlons de soins reçus dans un hôpital lors d'une consultation externe ou interne.

<sup>7</sup> QD4b Et dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que des patients puissent subir des préjudices causés par des soins de santé en milieu non-hospitalier en (NOTRE PAYS) ? Par soins en

Les répondants en Grèce (83%), à Chypre (81%) et en Lettonie (75%) ont davantage le sentiment que le risque de subir un préjudice est élevé que les répondants en Autriche (19%), en Finlande (27%) et en Allemagne (31%).

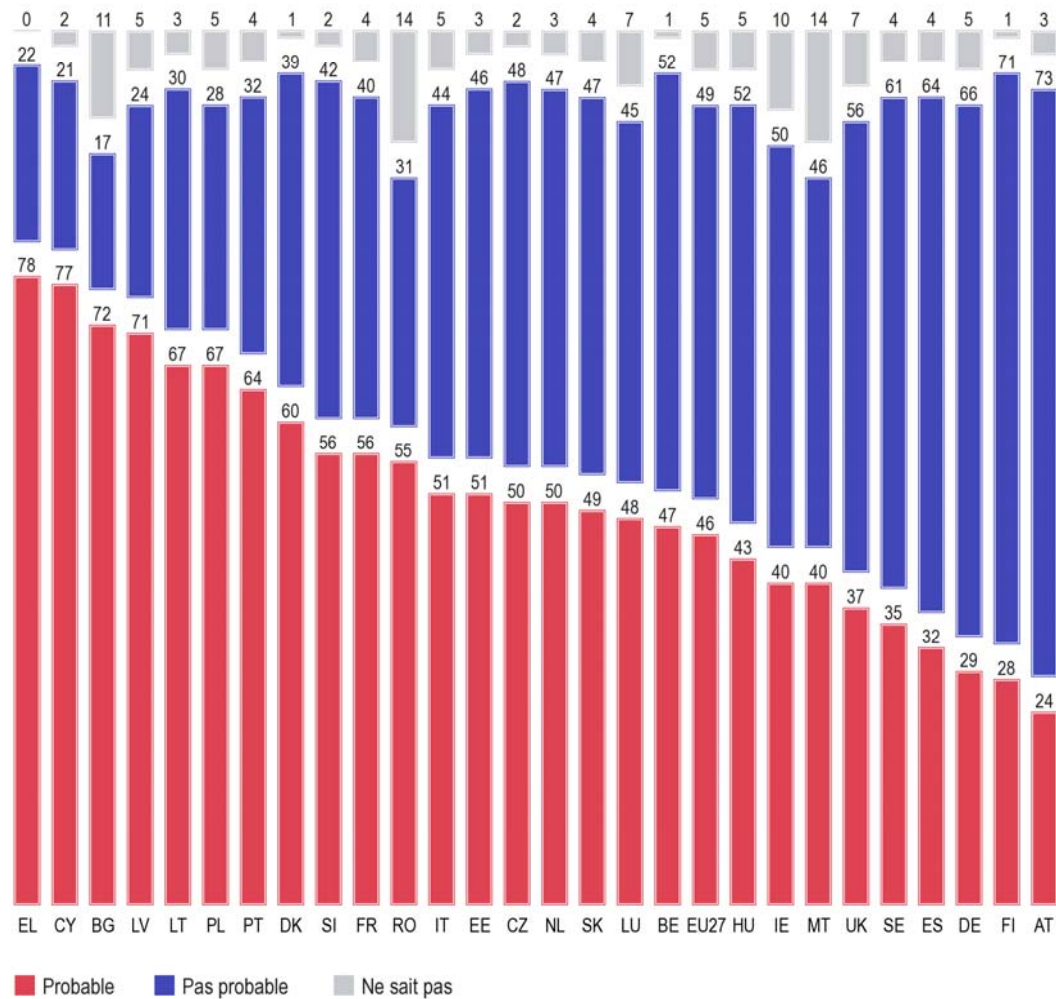
QD4a. Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que des patients puissent subir des préjudices causés par des soins de santé dans un hôpital en (NOTRE PAYS) ? Par soins de santé dans un hôpital, nous parlons de soins reçus dans un hôpital lors d'une consultation externe ou interne.



Une tendance similaire se dessine quant au risque de subir un préjudice causé par des *soins en milieu non-hospitalier*. Une fois de plus, les répondants en Grèce (78%), à Chypre (77%), et en Lettonie (71%), ainsi qu'en Bulgarie (72%), estiment plus fréquemment que les répondants en Autriche (24%), en Finlande (28%) et en Allemagne (29%) que le risque de subir des effets indésirables associés à ces soins est très élevé.

milieu non-hospitalier, nous parlons d'une visite, d'un traitement ou d'une prescription faite dans une maison médicale ou un cabinet médical par un médecin généraliste ou par un pharmacien.





























QD4b. Et dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que des patients puissent subir des préjudices causés par des soins de santé en milieu non-hospitalier en (NOTRE PAYS) ? Par soins en milieu non-hospitalier, nous parlons d'une visite, d'un traitement ou d'une prescription faite dans une maison médicale ou un cabinet médical par un médecin généraliste ou par un pharmacien.



Les résultats par pays montrent une corrélation élevée entre le risque de subir un préjudice causé par des soins dans un hôpital et en milieu non-hospitalier. En Grèce et à Chypre, plus de huit citoyens sur dix estiment qu'il est probable de subir un tel préjudice dans un environnement hospitalier (de fait, cette opinion est fortement ancrée car au moins trois citoyens sur dix pensent que le risque est *très probable*). Ces mêmes pays enregistrent les résultats les plus élevés en ce qui concerne le risque de subir un préjudice causé par des soins administrés en milieu non-hospitalier (78% de *probable* pour la Grèce et 77% pour Chypre).

Après la Grèce et Chypre, les répondants en Lettonie enregistrent le troisième résultat le plus élevé de risque de préjudice causé par des soins administrés dans un hôpital (75% de « *probable* ») et le quatrième en matière de soins en milieu non-hospitalier (71% de « *probable* »).



La Bulgarie, La Pologne, la France et le Portugal enregistrent également un taux élevé de réponses sur ces deux questions. Les pays où la majorité des citoyens pensent qu'ils ne risquent pas de subir un préjudice causé par des soins administrés dans un hôpital ou en milieu non-hospitalier sont l'Autriche et la Finlande ; plus de sept de leurs répondants sur dix considèrent qu'il n'est *pas probable* que des patients puissent subir des préjudices (causés par des soins administrés dans un hôpital ou en milieu non-hospitalier). En Allemagne, en Espagne et en Suède, au moins six répondants sur dix ont la même opinion.

QD4a Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que des patients puissent subir des préjudices causés par ..? - % Probable			
		Santé en milieu hospitalier en (NOTRE PAYS)	Santé en milieu non-hospitalier en (NOTRE PAYS)
	UE27	50%	46%
	EL	83%	78%
	CY	81%	77%
	LV	75%	71%
	PL	69%	67%
	BG	66%	72%
	FR	65%	56%
	PT	64%	64%
	DK	63%	60%
	LT	61%	67%
	IE	55%	40%
	IT	55%	51%
	RO	55%	55%
	SI	54%	56%
	LU	53%	48%
	BE	52%	47%
	CZ	48%	50%
	HU	48%	43%
	UK	47%	37%
	NL	46%	50%
	EE	45%	51%
	SK	45%	49%
	MT	40%	40%
	SE	36%	35%
	ES	35%	32%
	DE	31%	29%
	FI	27%	28%
	AT	19%	24%

Les groupes sociodémographiques suivants perçoivent un plus grand risque de subir un préjudice causé par des soins administrés dans un hôpital ou en milieu non-hospitalier :

- ✓ Les femmes.
- ✓ Les personnes ayant fini leurs études entre 16 et 19 ans.
- ✓ Les personnes qui éprouvent d'autres difficultés dans la vie, comme par exemple la difficulté fréquente à payer leurs factures (à savoir des difficultés financières).

**QD4 Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que des patients puissent subir des préjudices causés par a) des soins de santé dans un hôpital en (NOTRE PAYS) ? Et b) des soins de santé en milieu non-hospitalier ?**

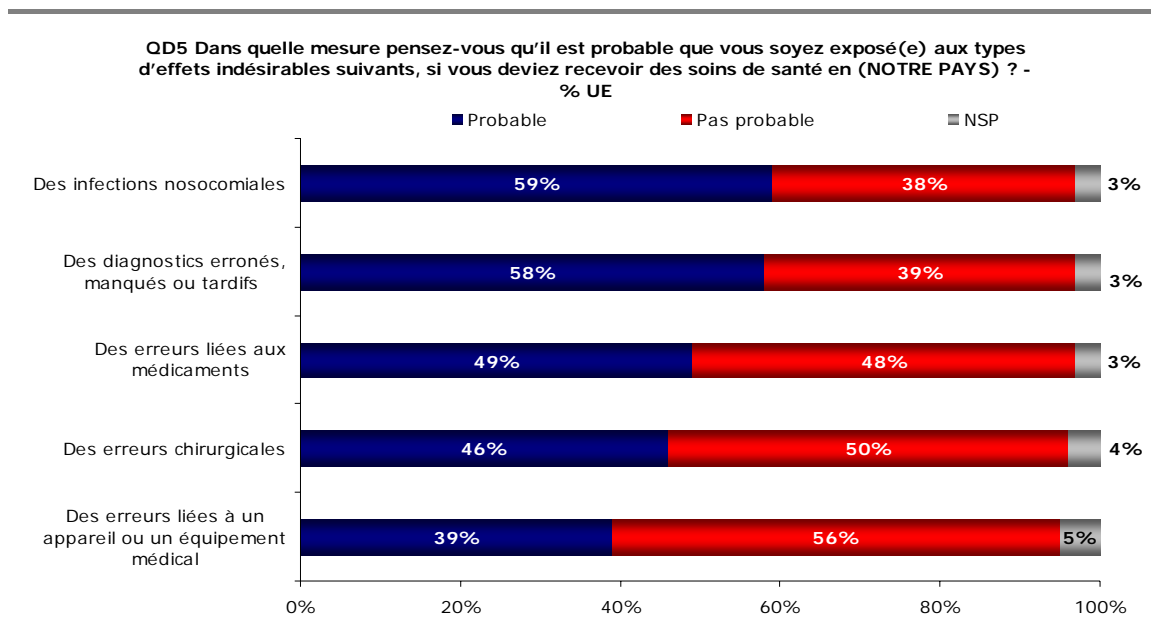
	Soins de santé dans un hôpital		Soins de santé en milieu non-hospitalier	
	Probable	Pas probable	Probable	Pas probable
UE27	50%	46%	46%	49%
<b>Sexe</b>				
 Homme	47%	49%	44%	51%
Femme	53%	43%	48%	47%
<b>Age de fin d'études</b>				
15-	49%	46%	44%	50%
 16-19	52%	44%	48%	47%
20+	49%	48%	47%	49%
Tjs étudiant	45%	48%	45%	48%
<b>Difficultés à payer ses factures</b>				
La plupart du temps	60%	35%	56%	39%
De temps en temps	56%	40%	52%	43%
Pratiquement jamais	47%	49%	43%	52%

## 1.2 La probabilité de subir des effets indésirables spécifiques

### - Les infections nosocomiales constituent les effets indésirables les plus largement envisagés -





























Les répondants ont été invités à indiquer dans quelle mesure ils estimaient qu'il était probable qu'ils soient exposés à des effets indésirables spécifiques s'ils devaient recevoir des soins de santé<sup>8</sup>. Les *infections nosocomiales* et les *diagnostics erronés, manqués ou tardifs* sont en tête des réponses avec près de six répondants sur dix qui pensent qu'il est *probable* que l'une de ces deux situations se produise. Cependant, une fois de plus, nous constatons que la plupart des répondants ont le sentiment que ces risques sont *assez probables* (43% pour les *infections nosocomiales*, 45% pour les *diagnostics erronés*) plutôt que *très probables* (16% pour les *infections nosocomiales*, 13% pour les *diagnostics erronés*).

Près de la moitié des personnes interrogées considèrent que des *erreurs liées aux médicaments* ou des *erreurs chirurgicales* peuvent se produire (même si seul un répondant sur dix a le sentiment que ce risque est *très probable*). Les *erreurs liées à un appareil ou un équipement médical* sont au bas du classement, même si 39% des répondants pensent que ces types d'erreurs sont possibles (7% ont le sentiment que ces erreurs sont *très probables*).



Les pays qui enregistrent les réponses « probable » les plus élevées, tous types d'effets indésirables confondus, sont la Grèce, Chypre, la Pologne, la Lituanie et la Lettonie. On trouve les proportions les plus importantes de répondants qui pensent que ces effets indésirables ne risquent pas de se produire en Autriche, en Finlande, en Suède et en Espagne. Le lecteur notera la corrélation évidente avec les résultats concernant la « probabilité de subir un préjudice causé par les soins dans un hôpital et en milieu non-hospitalier » présentés dans le chapitre précédent.

QD5 Le fait de subir des préjudices lors de soins de santé est également connu sous le terme "effets indésirables". Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que vous soyez exposé(e) aux types d'effets indésirables suivants, si vous deviez recevoir des soins de santé en (NOTRE PAYS) ?

		Des infections nosocomiales	Des diagnostics erronés, manqués ou tardifs	Des erreurs liées aux médicaments	Des erreurs chirurgicales	Des erreurs liées à un appareil ou un équipement médical
	UE27	59%	58%	49%	46%	39%
	BE	<b>68%</b>	51%	44%	43%	33%
	BG	71%	<b>76%</b>	67%	59%	51%
	CZ	39%	<b>59%</b>	45%	45%	31%
	DK	<b>75%</b>	73%	72%	47%	38%
	DE	<b>51%</b>	49%	38%	37%	24%
	EE	47%	<b>70%</b>	51%	46%	37%
	IE	<b>71%</b>	55%	39%	34%	29%
	EL	<b>85%</b>	82%	68%	73%	60%
	ES	36%	<b>37%</b>	31%	27%	24%
	FR	<b>75%</b>	66%	58%	56%	47%
	IT	59%	<b>63%</b>	55%	58%	49%
	CY	78%	<b>85%</b>	75%	<b>76%</b>	<b>68%</b>
	LV	70%	<b>89%</b>	<b>77%</b>	74%	55%
	LT	74%	<b>88%</b>	<b>77%</b>	73%	62%
	LU	52%	<b>57%</b>	49%	47%	28%
	HU	46%	<b>61%</b>	45%	50%	44%
	MT	<b>61%</b>	55%	50%	43%	39%
	NL	56%	<b>57%</b>	52%	41%	32%
	AT	18%	<b>26%</b>	24%	17%	15%
	PL	76%	<b>81%</b>	69%	74%	66%
	PT	<b>67%</b>	64%	62%	58%	57%
	RO	66%	<b>68%</b>	60%	59%	52%
	SI	<b>70%</b>	68%	58%	58%	46%
	SK	53%	<b>68%</b>	45%	47%	40%
	FI	<b>41%</b>	38%	31%	24%	13%
	SE	35%	<b>45%</b>	31%	17%	13%
	UK	<b>59%</b>	49%	37%	31%	29%



\* En gras les résultats les plus élevés par pays, En italique les résultats les plus bas par pays, le rectangle gris les résultats les plus élevés par item et le rectangle aux bords noirs les résultats les plus bas par item.

<sup>8</sup> QD5.1 Le fait de subir des préjudices lors de soins de santé est également connu sous le terme "effets indésirables". Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que vous soyez exposé(e) aux types d'effets indésirables suivants, si vous deviez recevoir des soins de santé en (NOTRE PAYS) ?

L'analyse des groupes sociodémographiques montre que :

- ✓ Les femmes perçoivent une plus grande probabilité d'être exposées à tous types d'effets indésirables que les hommes.
- ✓ Les personnes qui ont quitté l'enseignement entre 16 et 19 ans ont tendance à penser que les risques d'effets indésirables sont plus probables, particulièrement les *erreurs chirurgicales et les erreurs liées à un appareil ou à un équipement médical*. Les personnes qui poursuivent leurs études, qui sont probablement plus jeunes et avec moins d'expérience, ont tendance à considérer que la plupart des effets indésirables ont peu de chance de se produire.
- ✓ Les différences les plus significatives entre les groupes sociodémographiques émergent de la comparaison de la situation financière des personnes : celles qui ont fréquemment des difficultés à payer leurs factures estiment que tous ces types d'effets indésirables ont plus de risque de se produire.

**QD5 Le fait de subir des préjudices lors de soins de santé est également connu sous le terme "effets indésirables". Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que vous soyez exposé(e) aux types d'effets indésirables suivants, si vous deviez recevoir des soins de santé en (NOTRE PAYS) ?**

	Des infections nosocomiales	Des diagnostics erronés, manqués ou tardifs	Des erreurs liées aux médicaments	Des erreurs chirurgicales	Des erreurs liées à un appareil ou un équipement médical
UE27	59%	58%	49%	46%	39%
<b>Sexe</b>					
 Homme	55%	55%	46%	44%	36%
Femme	62%	60%	51%	48%	41%
<b>Age de fin d'études</b>					
15-	57%	54%	47%	47%	40%
16-19	61%	60%	50%	50%	40%
20+	59%	56%	47%	42%	35%
 Tjs étudiant	49%	57%	48%	42%	35%
<b>Difficultés à payer ses factures</b>					
La plupart du temps	65%	69%	58%	57%	49%
De temps en temps	61%	63%	54%	53%	45%
Pratiquement jamais	57%	54%	45%	43%	35%

## 2. LES EXPÉRIENCES DES EFFETS INDESIRABLES

### 2.1 Cas déclarés d'effets indésirables

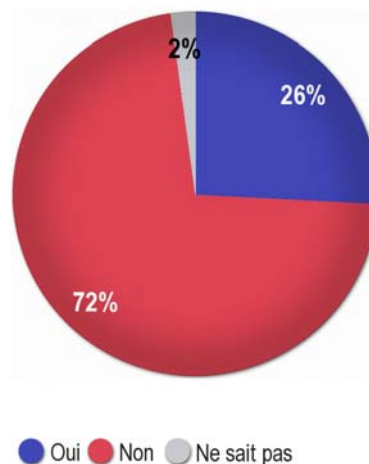
**- Près d'un quart des répondants affirment avoir été subi un effet indésirable suite à des soins de santé -**

On a demandé aux répondants si eux-mêmes ou des membres de leur famille, avaient déjà subi un effet indésirable suite à des soins de santé<sup>9</sup>. Un peu plus d'un quart des répondants (26%) affirment qu'ils (ou des membres de leur famille) ont été exposés à un effet indésirable. Il convient de noter que ce préjudice évoqué concernait aussi bien les membres de la famille que les répondants eux-mêmes et que la nature de l'effet indésirable n'a pas été indiquée.

La plupart des personnes ayant subi un effet indésirable, l'ont subi dans leur pays (99%) contre 1% s dans un autre État membre de l'UE<sup>10</sup>.

---

QD6a. Avez-vous, ou un membre de votre famille, subi des effets indésirables suite à des soins de santé ?

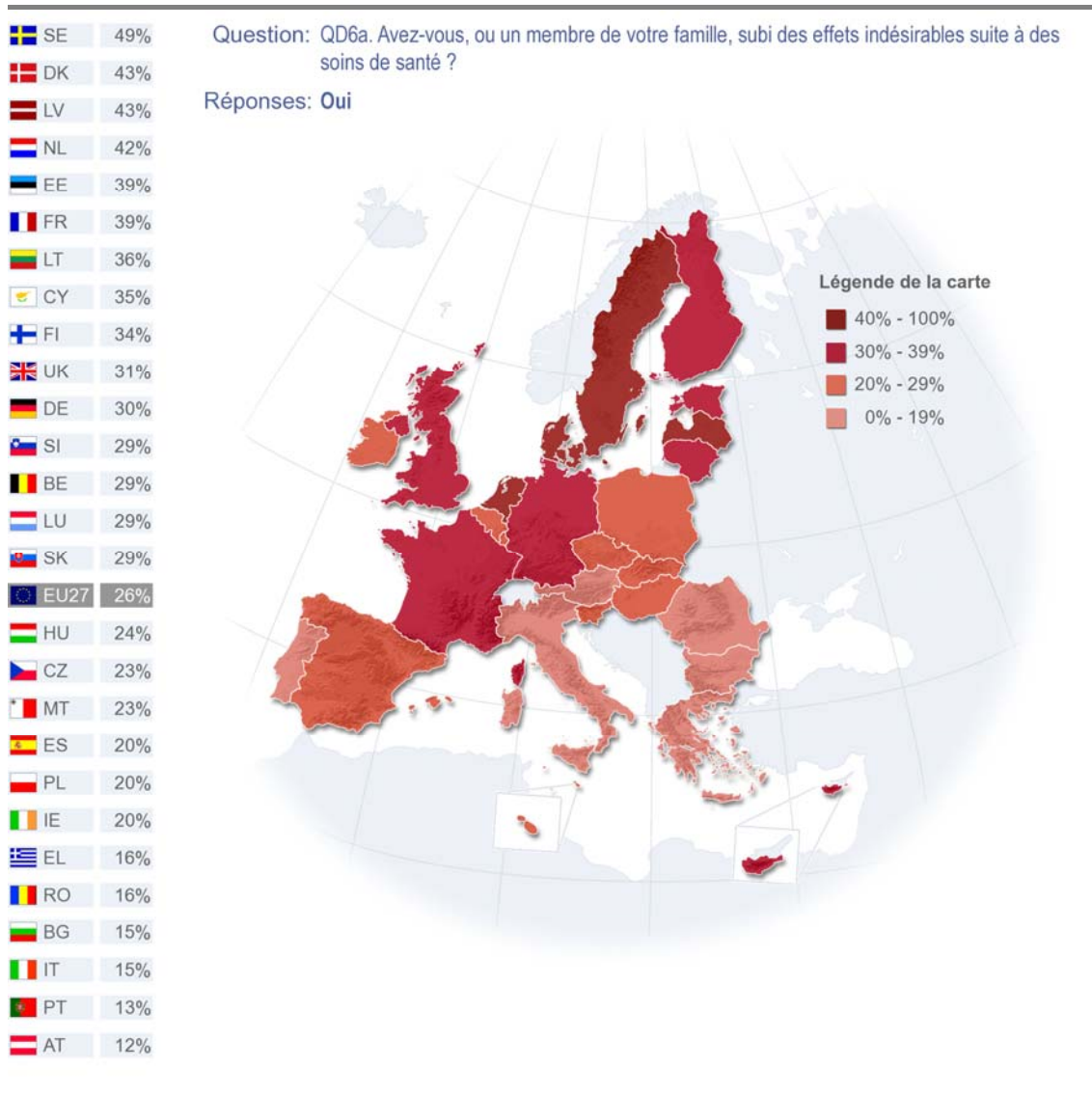


---

<sup>9</sup> QD6a Avez-vous, ou un membre de votre famille, subi des effets indésirables suite à des soins de santé?

<sup>10</sup> QD6b A quel endroit ces effets indésirables ont-ils été subis?




Plus de quatre répondants sur dix en Suède, au Danemark, en Lettonie et aux Pays-Bas affirment qu'eux-mêmes ou un membre de leur famille ont subi un effet indésirable. En revanche, plus de huit répondants sur dix en Autriche, en Grèce, en Bulgarie et au Portugal indiquent qu'ils *n'ont pas* été exposés à un effet indésirable.



L'analyse sociodémographique montre que :

- ✓ Les répondants âgés de 40 à 54 ans sont plus nombreux à déclarer avoir subi un effet indésirable que les répondants plus jeunes et plus âgés.
- ✓ Une plus grande proportion de répondants instruits affirme avoir subi un effet indésirable, par rapport à ceux qui ont quitté l'école plus tôt.
- ✓ Les cadres directeurs sont plus nombreux à indiquer avoir subi des effets indésirables que les autres groupes professionnels.
- ✓ Les personnes qui ont des difficultés financières fréquentes sont plus nombreuses à dire avoir subi des effets indésirables.

**QD6a Avez-vous, ou un membre de votre famille, subi des effets indésirables suite à des soins de santé ?**

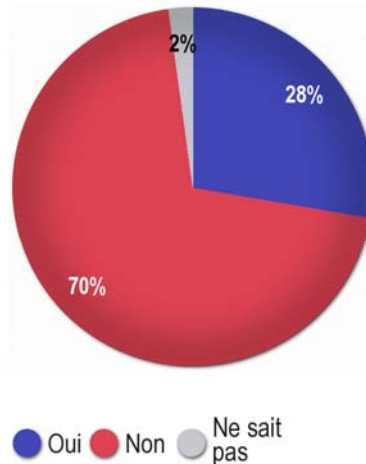
	Oui	Non	NSP
UE27	26%	72%	2%
<b>Age</b>			
 15-24	23%	74%	3%
25-39	27%	71%	2%
40-54	30%	68%	2%
55 +	25%	73%	2%
<b>Age de fin d'études</b>			
 15-	21%	76%	3%
16-19	26%	72%	2%
20+	33%	65%	2%
Tjs étudiant	23%	74%	3%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>			
 Indépendants	26%	72%	2%
Cadres directeurs	34%	64%	2%
Autres employés	24%	73%	3%
Ouvriers	25%	73%	2%
Femmes-hommes au foyer	27%	71%	2%
Chômeurs	28%	70%	2%
Retraités	26%	72%	2%
Etudiants	23%	74%	3%
<b>Difficultés à payer ses factures</b>			
La plupart du temps	36%	61%	3%
De temps en temps	24%	73%	3%
Pratiquement jamais	26%	72%	2%

## 2.2 La fréquence des plaintes en cas d'effets indésirables

### *- Les expériences d'effets indésirables à la suite de soins de santé restent généralement sans suite -*

Parmi les répondants qui déclarent avoir subi un effet indésirable suite à des soins de santé, sept sur dix *n'ont pas* porté plainte, contre seulement 28% qui l'ont fait<sup>11</sup>.

QD6c. Et avez-vous, ou le membre de votre famille, porté plainte ?

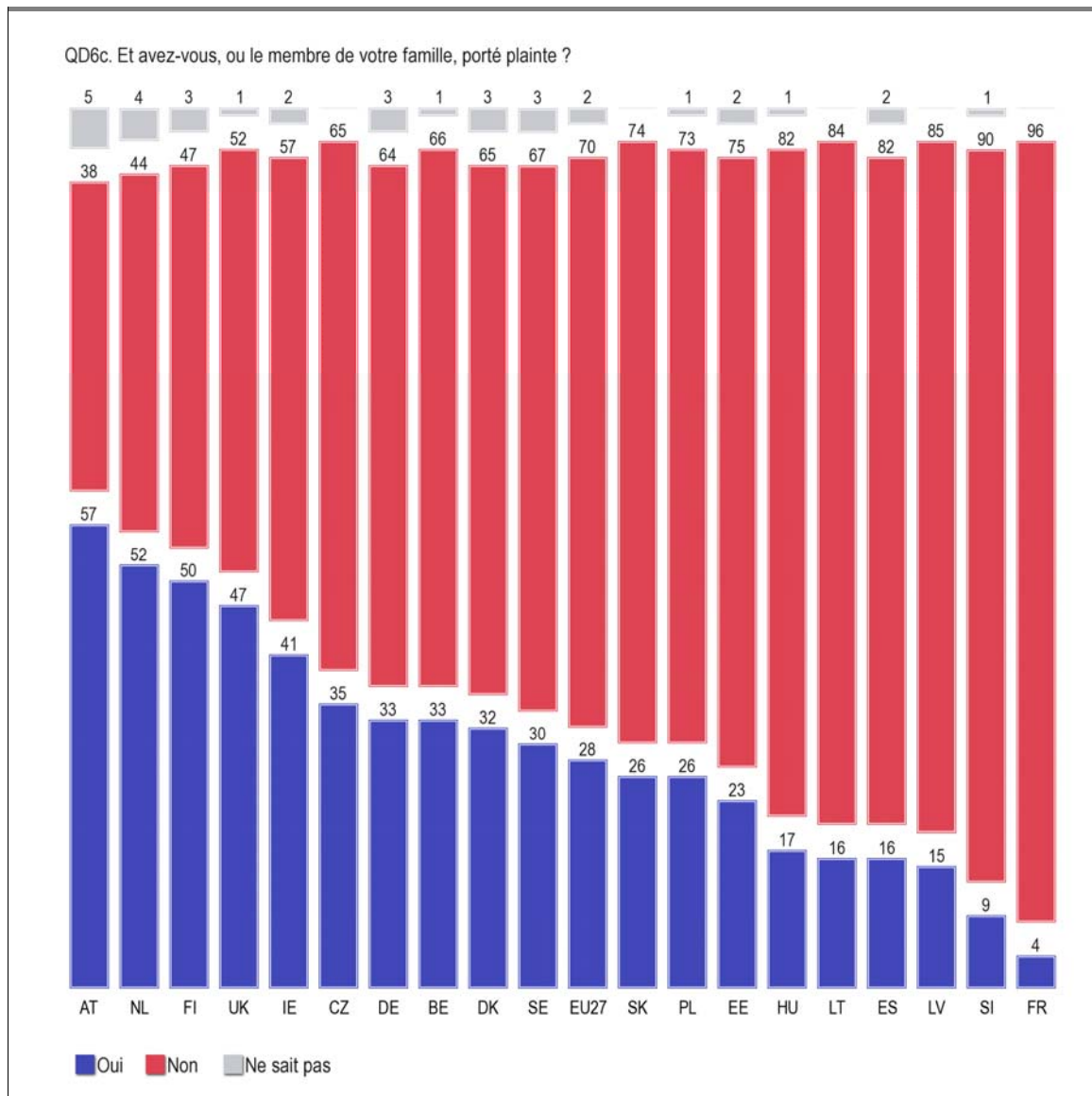


Base: les personnes ayant subi un effet indésirable, n=7031

Afin de tirer des conclusions fiables de l'analyse suivante, les pays dont la base était inférieure à 200 répondants n'ont pas été pris en compte<sup>12</sup>. Parmi les répondants ayant subi des effets indésirables, cinq répondants sur dix aux Pays Bas et en Finlande, et quatre sur dix au Royaume-Uni et en Irlande ont porté plainte. En revanche, 96% des citoyens en France ayant été exposés à ces effets n'ont pas porté plainte. La Slovénie, la Lettonie et la Lituanie enregistrent également des taux peu élevés de dépôts de plaintes.

<sup>11</sup> QD6c Et avez-vous, ou le membre de votre famille, porté plainte ?





<sup>12</sup> A savoir, les cas où moins de 200 répondants ont déclaré avoir subi un effet indésirable. Les pays exclus de l'analyse sont : BG, CY, EL, IT, LU, MT, PT, RO



Base: les personnes ayant subi un effet indésirable, UE27 n=7031, par pays n>200.

Parmi les mêmes répondants (ou leurs familles) ayant porté plainte pour avoir subi un préjudice à la suite de soins de santé, les groupes sociodémographiques suivants sont plus susceptibles de déclarer l'incident :

- ✓ Les femmes semblent légèrement plus susceptibles de porter plainte, même si l'on observe peu de différences entre les sexes.
- ✓ Les personnes ayant quitté l'école après l'âge de 16 ans.
- ✓ Les cadres directeurs ou les travailleurs indépendants.
- ✓ Les personnes vivant dans des grandes villes (par rapport à celles vivant dans des villages ruraux).
- ✓ Les personnes qui ont moins de difficultés à payer leurs factures.

<b>QD6c Et avez-vous, ou le membre de votre famille, porté plainte ?</b>			
	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>
UE27*	28%	70%	2%
<b>Sexe</b>			
 Homme	29%	68%	3%
Femme	26%	72%	2%
<b>Age de fin d'études</b>			
 15-	25%	74%	1%
16-19	30%	68%	2%
20+	27%	70%	3%
Tjs étudiant	25%	71%	4%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>			
 Indépendants	31%	66%	3%
Cadres directeurs	32%	66%	2%
Autres employés	25%	73%	2%
Ouvriers	27%	70%	3%
Femmes-hommes au foyer	26%	73%	1%
Chômeurs	27%	72%	1%
Retraités	27%	71%	2%
Etudiants	25%	71%	4%
<b>Urbanisation subjective</b>			
 Village rural	24%	73%	3%
Petite moyenne ville	28%	71%	1%
Grande ville	32%	66%	2%
<b>Difficultés à payer ses factures</b>			
La plupart du temps	25%	74%	1%
De temps en temps	26%	72%	2%
Pratiquement jamais	29%	69%	2%

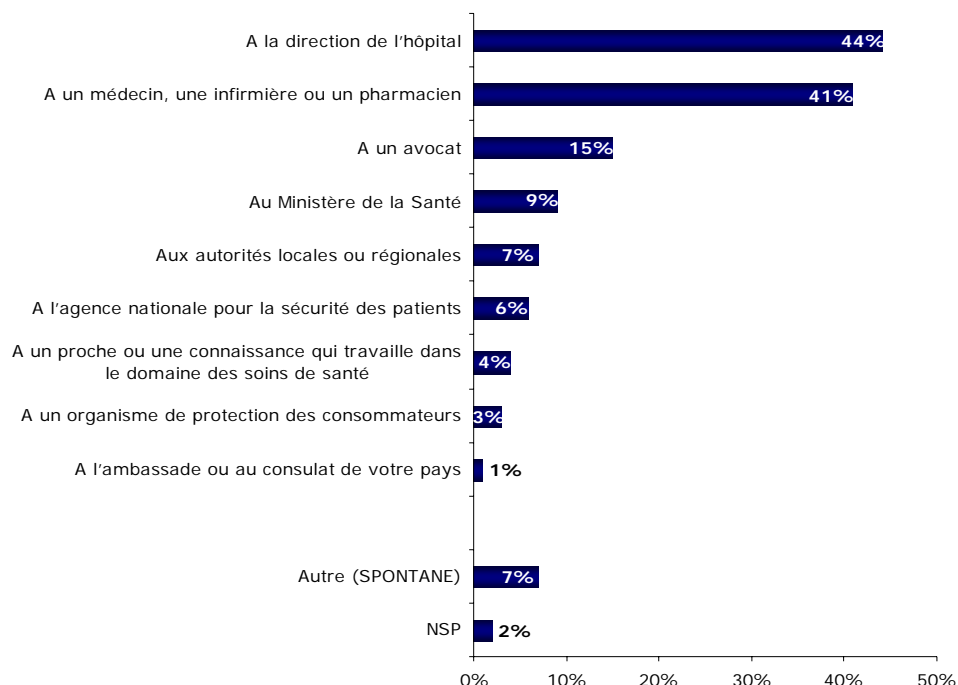
\*Base: les personnes ayant subi un effet indésirable, n=7031

## 2.3 À qui sont adressées les plaintes pour effets indésirables ?

**- Les plaintes pour avoir subi des effets indésirables ont tendance à être adressées à la direction de l'hôpital ou au personnel médical concerné -**

Comme il a été souligné, seulement 28% des répondants qui déclarent avoir subi un effet indésirable ont porté plainte. Cependant, quand il y a une plainte, elle est généralement adressée à la *direction de l'hôpital* (44%) ou au *médecin, à l'infirmière ou au pharmacien* concerné (41%)<sup>13</sup>. Quinze pour cent des répondants qui ont subi un effet indésirable et qui ont porté plainte ont fait appel à un *avocat*. Moins d'un répondant sur dix s'est adressé à une autorité en rapport direct avec les questions de santé, telle que le *ministère de la Santé*, une *autorité régionale ou locale* ou l'*agence nationale pour la sécurité des patients*. Un *proche qui travaille dans le domaine des soins de santé* et un *organisme de protection des consommateurs* ainsi que l'*ambassade ou le consulat* sont cités moins fréquemment. 7% des répondants choisissent quant à eux un autre organisme non indiqué dans le questionnaire.

QD6d Et à qui avez-vous, ou le membre de votre famille, adressé votre plainte ?



Base: les personnes ayant porté plainte pour avoir subi un effet indésirable, n=1949

<sup>13</sup> QD6d Et à qui avez-vous, ou le membre de votre famille, adressé votre plainte ? (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Nous n'avons pas inclus l'analyse des résultats par pays puisque tous les pays, excepté un, ont des tailles d'échantillons inférieures à 200, ce qui rend l'analyse peu fiable<sup>14</sup>.



L'analyse sociodémographique montre que :

- ✓ Les répondants âgés de 15-24 ans sont plus susceptibles d'adresser leur plainte à la suite d'un effet indésirable à un *médecin, une infirmière ou un pharmacien*. Les personnes âgées de 40 à 54 ans sont plus nombreuses à s'être adressées à la *direction de l'hôpital* et au *ministère de la Santé* qu'à un *médecin, une infirmière ou un pharmacien*. Les répondants les plus âgés (55 ans et plus) se sont moins fréquemment adressés à un *avocat* que les autres groupes.
- ✓ Les répondants qui ont poursuivi des études jusqu'à 20 ans et au-delà s'adressent plus souvent à un *médecin, une infirmière ou un pharmacien* ainsi qu'à *l'agence nationale pour la sécurité des patients* lorsqu'ils portent plainte pour un effet indésirable (même si cette dernière option n'est choisie que par 9% des répondants diplômés). Une plus grande proportion de répondants ayant terminés leurs études plus jeunes (avant 16 ans) s'est adressée à un *avocat* ou au *ministère de la Santé*. Les personnes qui étudient toujours sont plus susceptibles de s'adresser à un *médecin, une infirmière ou à un pharmacien* qu'à la *direction de l'hôpital*.
- ✓ En ce qui concerne les catégories socioprofessionnelles, les *autres employés*<sup>15</sup> (par opposition aux cadres directeurs ou aux travailleurs indépendants) se sont davantage adressés à la *direction de l'hôpital* et au *ministère de la Santé*, tandis que les travailleurs indépendants ont préféré s'adresser à *l'autorité régionale ou locale*. Un dixième des répondants sans emploi ignorent à qui leur plainte a été adressée.

---

<sup>14</sup> Cette question se basait sur l'expérience de l'effet indésirable et sur la plainte déposée à cet effet.

<sup>15</sup> Par 'autres employés' nous nous référons à toute autre occupation non-manuelle.

QD6d Et à qui avez-vous, ou le membre de votre famille, adressé votre plainte ? (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)											
	A la direction de l'hôpital	A un médecin, une infirmière ou un pharmacien	A un avocat	Au Ministère de la Santé	Aux autorités locales ou régionales	A l'agence nationale pour la sécurité des patients	A un proche ou une connaissance qui travaille dans le domaine des soins de santé	A un organisme de protection des consommateurs	A l'ambassade ou au consulat de votre pays	Autre (SPONT.)	NSP
UE27	44%	41%	15%	8%	7%	6%	4%	3%	1%	7%	2%
<b>Sexe</b>											
 Homme	42%	41%	14%	7%	7%	7%	5%	2%	1%	6%	3%
Femme	46%	41%	15%	10%	7%	6%	4%	3%	1%	7%	2%
<b>Age</b>											
15-24	40%	47%	14%	7%	5%	4%	4%	2%	0%	6%	9%
25-39	41%	41%	17%	7%	6%	8%	7%	3%	2%	8%	3%
40-54	50%	37%	17%	12%	7%	7%	3%	5%	1%	5%	1%
55 +	43%	42%	11%	6%	7%	5%	4%	1%	1%	7%	1%
<b>Age de fin d'études</b>											
15-	43%	33%	19%	13%	7%	5%	6%	4%	0%	11%	3%
16-19	46%	39%	16%	8%	8%	5%	4%	3%	1%	7%	2%
20+	43%	45%	12%	8%	5%	9%	4%	2%	2%	5%	2%
Tjs étudiant	36%	50%	14%	7%	7%	3%	6%	3%	0%	7%	4%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>											
 Indépendants	51%	35%	12%	5%	11%	7%	6%	2%	3%	6%	0%
Cadres directeurs	46%	45%	10%	8%	6%	8%	2%	2%	2%	3%	3%
Autres employés	51%	45%	11%	13%	6%	5%	8%	3%	1%	5%	0%
Ouvriers	42%	40%	18%	7%	3%	7%	4%	4%	0%	8%	2%
Femmes-hommes au foyer	42%	32%	18%	12%	4%	2%	3%	3%	0%	11%	4%
Chômeurs	40%	40%	16%	11%	4%	8%	0%	4%	1%	5%	10%
Retraités	44%	39%	15%	8%	10%	7%	5%	3%	1%	8%	1%
Etudiants	36%	50%	14%	7%	7%	3%	6%	3%	0%	7%	4%

Base: les personnes ayant porté plainte pour avoir subi un effet indésirable, n=1949

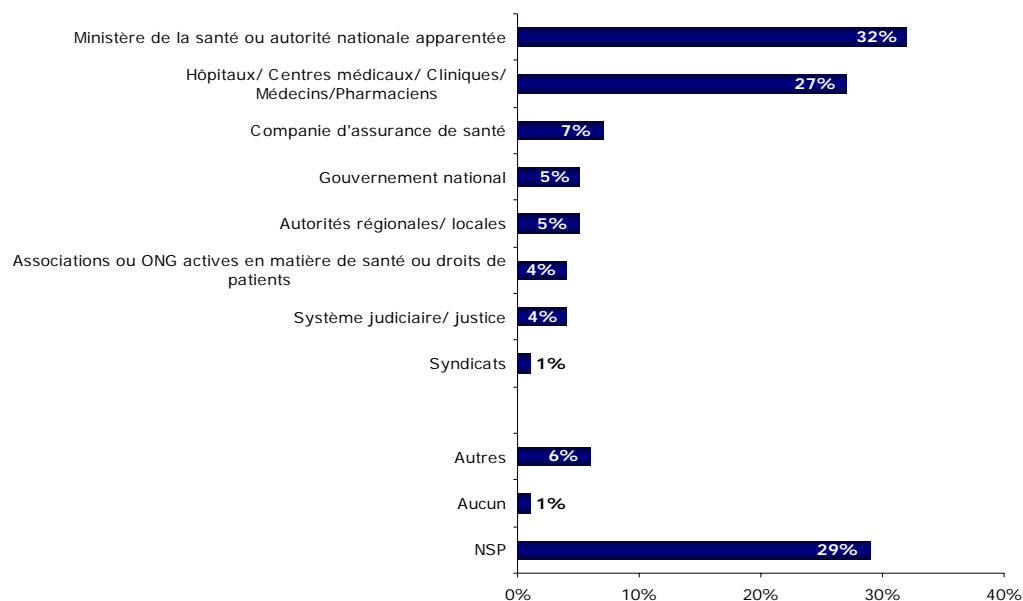
### 3. LES INFORMATIONS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DES PATIENTS

#### 3.1 La connaissance des organismes responsables de la sécurité des patients

**- Très peu connaissent les organismes chargés de la sécurité des patients -**

Près d'un tiers (32%) des répondants pensent que la sécurité des patients dans leur pays est de la responsabilité du *ministère de la Santé* ou d'une *administration nationale apparentée*. Près d'un quart (27%) croient que les organismes responsables sont les *hôpitaux, les centres médicaux, les cliniques, les médecins ou les pharmaciens*<sup>16</sup>. Les taux de réponses concernant tous les autres types d'autorités sont relativement faibles : *compagnies d'assurance de santé* (7%), *gouvernement national* (5%) et *autorités régionales/locales* (5%). Cependant, les informations en la matière sont très limitées car près d'un tiers des répondants (29%) ont indiqué ne pas connaître les organismes responsables de la sécurité des patients dans leur pays.

OD7 Quels organismes, institutions ou autorités sont-ils principalement responsables de la sécurité des patients en (NOTRE PAYS) ? (QUESTION OUVERTE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) - % UE































<sup>16</sup> OD7 Quels organismes, institutions ou autorités sont-ils principalement responsables de la sécurité des patients en (NOTRE PAYS) ? (QUESTION OUVERTE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

La proportion de répondants ignorant quels organismes portent cette responsabilité varie considérablement à travers l'UE. La moitié (50%) des répondants au Luxembourg n'ont pas de réponse à cette question. Un nombre élevé de réponses indiquant cette méconnaissance a également été enregistré en France (45%), en Estonie (38%) et en Suède (36%). En revanche, en Grèce et en Slovaquie (13% dans les deux cas), un plus grand nombre de répondants ont une opinion sur l'organisme responsable de la sécurité des patients. De faibles taux de méconnaissance sont également enregistrés aux Pays-Bas (14%), à Chypre (15%) et en République Tchèque (16%).

Il existe quelques différences marquées entre les pays par rapport aux différents organismes indiqués. Le *ministère de la Santé* ou les *administrations nationales apparentées* enregistrent le nombre le plus élevé de réponses dans 16 pays ; les proportions les plus importantes de répondants indiquant ce type d'organismes sont enregistrées en Irlande (62%), au Danemark (60%), à Chypre (58%) et en Roumanie (56%). Quatre pays enregistrent les taux de réponses les plus élevés pour les *hôpitaux, centres médicaux, cliniques, médecins et pharmaciens*; les Pays-Bas (63%) et Malte (de 56%) enregistrent les scores les plus importants pour ces organismes. Le *système juridique* est considéré comme un important organisme responsable de la sécurité des patients en Autriche, où 37% des répondants ont choisi cette réponse. La réponse « ne sait pas » est la plus fréquemment donnée dans les six pays restants, comme nous l'avons indiqué ci-dessus.

Il n'y a qu'en Suède (31%) et en Allemagne (15%) que les *autorités régionales et locales* ont été significativement citées. De même, les *associations/ONG de santé et de droits des patients* sont rarement choisies dans la plupart des pays, excepté en Slovaquie (18%) et en Autriche (15%). D'importantes proportions de répondants ont choisi d'*autres* options que celles proposées dans notre questionnaire ; c'est tout particulièrement le cas des citoyens des Pays Bas (28%) et de Roumanie (27%). Enfin, les *syndicats* (1%) sont à peine mentionnés, et la plus grande proportion pour cette réponse a été enregistrée au Royaume-Uni (3%).

QD7 Quels organismes, institutions ou autorités sont-ils principalement responsables de la sécurité des patients en (NOTRE PAYS) ? (QUESTION OUVERTE - PLUSIEURS RESPONSES POSSIBLES)

		Ministère de la santé ou autorité nationale apparentée	Hôpitaux/ Centres médicaux/ Cliniques/ Médecins/Pharmaciens	Compagnie d'assurance de santé	Gouvernement national	Autorités régionales/ locales	Associations ou ONG actives en matière de santé ou droits de patients	Système judiciaire/ justice	Syndicats	NSP
	UE27	32%	27%	7%	5%	5%	4%	4%	1%	29%
	BE	16%	<b>49%</b>	17%	7%	1%	4%	2%	0%	20%
	BG	<b>48%</b>	44%	10%	6%	0%	5%	0%	0%	20%
	CZ	<b>49%</b>	34%	5%	4%	6%	3%	1%	0%	16%
	DK	<b>60%</b>	10%	0%	8%	6%	2%	0%	0%	19%
	DE	11%	27%	19%	2%	15%	4%	5%	0%	<b>34%</b>
	EE	17%	31%	7%	1%	0%	6%	1%	0%	<b>38%</b>
	IE	<b>62%</b>	11%	0%	3%	2%	2%	0%	0%	21%
	EL	<b>52%</b>	27%	3%	6%	0%	2%	0%	0%	13%
	ES	<b>33%</b>	25%	4%	6%	3%	3%	2%	0%	27%
	FR	22%	23%	4%	5%	1%	2%	2%	0%	<b>45%</b>
	IT	<b>51%</b>	38%	0%	0%	4%	5%	6%	0%	18%
	CY	<b>58%</b>	30%	1%	7%	0%	2%	1%	0%	15%
	LV	<b>33%</b>	22%	1%	4%	0%	7%	3%	1%	29%
	LT	<b>50%</b>	25%	0%	6%	0%	1%	1%	0%	22%
	LU	23%	16%	8%	1%	0%	11%	1%	0%	<b>50%</b>
	HU	<b>30%</b>	23%	13%	5%	0%	5%	11%	0%	24%
	MT	20%	<b>56%</b>	0%	10%	0%	2%	0%	1%	18%
	NL	11%	<b>63%</b>	5%	<b>15%</b>	0%	0%	0%	1%	14%
	AT	15%	22%	10%	1%	3%	15%	<b>37%</b>	1%	33%
	PL	19%	29%	18%	5%	0%	2%	4%	0%	<b>32%</b>
	PT	<b>43%</b>	27%	0%	5%	0%	0%	1%	0%	30%
	RO	<b>56%</b>	3%	7%	7%	1%	13%	2%	0%	29%
	SI	<b>39%</b>	36%	11%	8%	0%	<b>18%</b>	1%	0%	13%
	SK	<b>54%</b>	26%	3%	6%	1%	3%	1%	0%	19%
	FI	21%	<b>40%</b>	1%	2%	5%	13%	4%	0%	28%
	SE	31%	9%	0%	3%	<b>31%</b>	4%	2%	0%	<b>36%</b>
	UK	<b>39%</b>	18%	1%	10%	5%	4%	1%	3%	32%

\* En gras les résultats les plus élevés par pays, En italique les résultats les plus bas par pays, le rectangle gris les résultats les plus élevés par item et le rectangle aux bords noirs les résultats les plus bas par item.





Les groupes sociodémographiques qui sont les plus susceptibles de s'adresser au *ministère de la Santé* ou aux *administrations nationales apparentées* sont :

- ✓ Les groupes d'âge moyen (25-39 ans ; 40-54 ans).
- ✓ Les personnes ayant étudié jusqu'à l'âge de 20 ans et plus.
- ✓ Les travailleurs indépendants, les cadres directeurs ou autres employés.
- ✓ Les personnes habitant dans les grandes villes.

Les groupes sociodémographiques qui ont davantage tendance à *méconnaître* les autorités responsables de la sécurité des patients, sont :

- ✓ Les personnes âgées de 15-24 ans.
- ✓ Les personnes ayant terminé leurs études avant l'âge de 16 ans ou qui poursuivent leurs études.
- ✓ Les personnes habitant dans des villages ruraux.

## QD7 Quels organismes, institutions ou autorités sont-ils principalement responsables de la sécurité des patients en (NOTRE PAYS) ? (QUESTION OUVERTE - PLUSIEURS RESPONSES POSSIBLES)

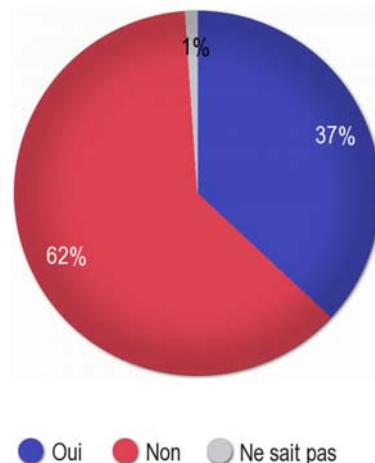
	Ministère de la santé ou autorité nationale appartenance	Hôpitaux/ Centres médicaux/ Cliniques/ Médecins/Pharmaciens	Compagnie d'assurance de santé	Gouvernement national	Autorités régionales/ locales	Associations ou ONG actives en matière de santé ou droits de patients	Système judiciaire/ justice	Syndicats	NSP
UE27	32%	27%	7%	5%	5%	4%	4%	1%	29%
<b>Age</b>									
 15-24	28%	26%	6%	5%	3%	3%	3%	0%	36%
25-39	35%	25%	8%	6%	4%	4%	3%	0%	27%
40-54	33%	27%	8%	5%	6%	5%	5%	1%	27%
55 +	30%	29%	6%	4%	5%	4%	4%	1%	29%
<b>Age de fin d'études</b>									
15-	29%	26%	5%	4%	4%	3%	4%	0%	33%
 16-19	30%	27%	8%	5%	5%	4%	4%	0%	29%
20+	37%	28%	8%	6%	7%	5%	4%	1%	23%
Tjs étudiant	30%	28%	7%	6%	3%	3%	2%	0%	36%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>									
 Indépendants	37%	26%	8%	4%	6%	6%	4%	1%	24%
Cadres directeurs	37%	23%	9%	6%	9%	6%	4%	1%	24%
Autres employés	37%	27%	6%	5%	4%	5%	5%	0%	25%
Ouvriers	30%	27%	8%	6%	5%	4%	4%	0%	30%
Femmes-hommes au foyer	32%	25%	5%	5%	5%	4%	3%	0%	29%
Chômeurs	29%	27%	8%	5%	4%	4%	3%	0%	30%
Retraités	28%	29%	7%	4%	4%	3%	4%	1%	30%
Etudiants	30%	28%	7%	6%	3%	3%	2%	0%	36%
<b>Urbanisation subjective</b>									
 Village rural	27%	26%	7%	5%	5%	3%	3%	1%	34%
Petite moyenne ville	32%	28%	7%	4%	6%	5%	4%	0%	27%
Grande ville	37%	27%	7%	6%	5%	4%	4%	0%	25%
<b>Difficultés à payer ses factures</b>									
La plupart du temps	31%	25%	6%	6%	3%	4%	4%	1%	30%
De temps en temps	36%	28%	6%	5%	3%	4%	4%	0%	27%
Pratiquement jamais	30%	27%	8%	5%	6%	4%	4%	1%	29%

### 3.2 Le consentement écrit lors des interventions chirurgicales

**- Près d'un cinquième des répondants affirment qu'on ne leur a pas demandé leur consentement écrit avant de subir une intervention chirurgicale -**

Plus d'un tiers des répondants déclarent qu'eux-mêmes ou un membre de leur famille, ont subi une intervention chirurgicale au cours des trois dernières années (37%)<sup>17</sup>.

QD8a. Avez-vous (ou un membre de votre famille) subi une ou plusieurs interventions chirurgicales au cours des trois dernières années ? Il peut s'agir de n'importe quel type d'intervention chirurgicale, depuis l'intervention mineure au cabinet du médecin ou dans une maison médicale, jusqu'à la grosse intervention effectuée dans un hôpital.

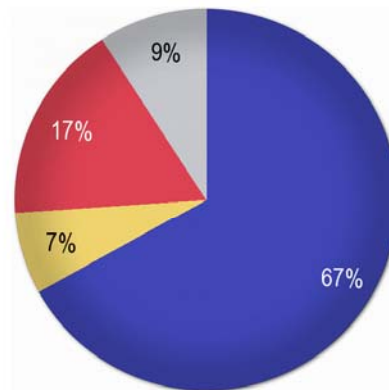


Parmi les personnes ayant subi une intervention chirurgicale, environ deux-tiers indiquent que leur consentement écrit a été à *chaque fois* demandé (67%)<sup>18</sup>. Le reste des répondants affirment qu'il a été *parfois* demandé (7%) même si près d'un cinquième déclarent qu'il n'a *jamais* été demandé (17%). Près d'un dixième des répondants « ne savent pas » si le consentement écrit a été demandé.

<sup>17</sup> QD8a Avez-vous (ou un membre de votre famille) subi une ou plusieurs interventions chirurgicales au cours des trois dernières années ? Il peut s'agir de n'importe quel type d'intervention chirurgicale, depuis l'intervention mineure au cabinet du médecin ou dans une maison médicale, jusqu'à la grosse intervention effectuée dans un hôpital.

<sup>18</sup> QD8b Un consentement écrit vous a-t-il été demandé, à vous ou à votre famille, avant une telle intervention/ de telles interventions ?

QD8b. Un consentement écrit vous a-t-il été demandé, à vous ou à votre famille, avant une telle intervention/ de telles interventions ?

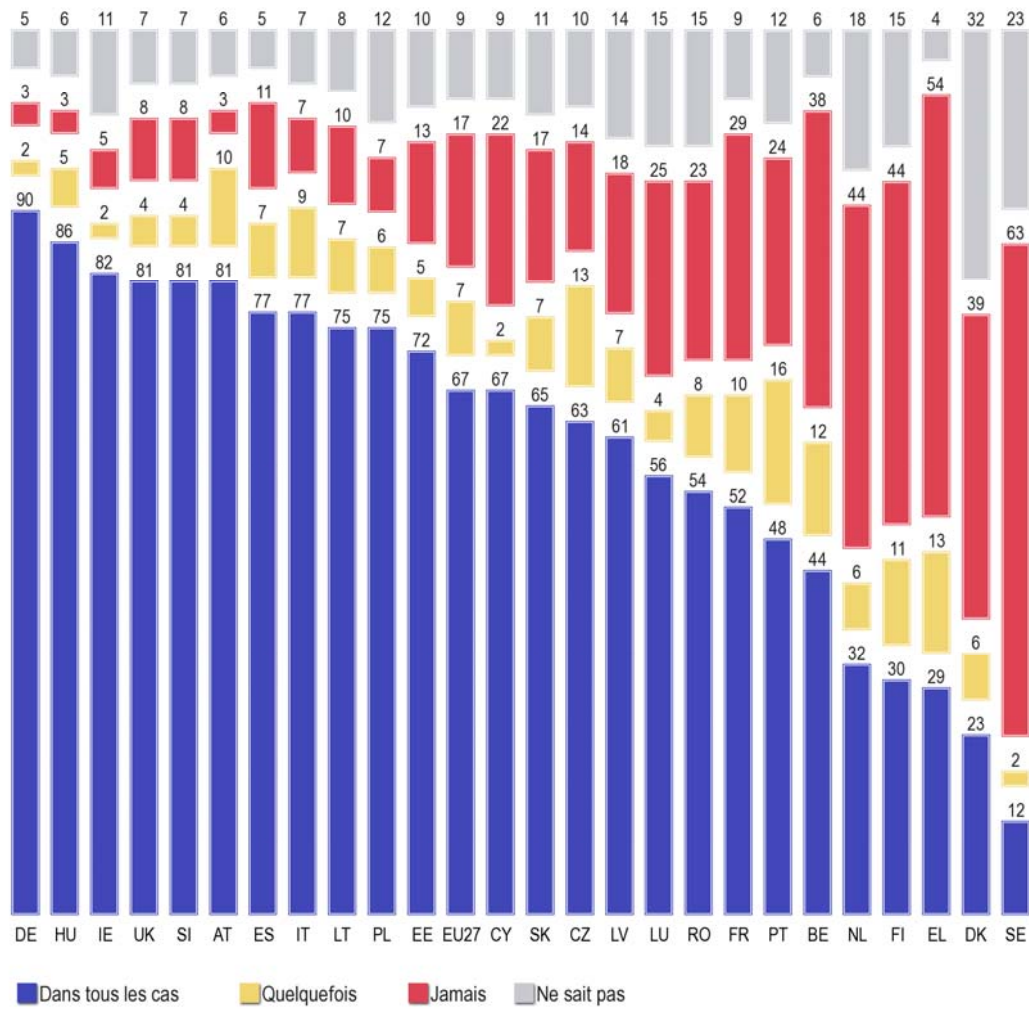


● A chaque fois ● Parfois ● Jamais ● Ne sait pas

Base: les personnes ayant subi une intervention chirurgicale, n=9891

La proportion de patients à qui il a été demandé un consentement écrit varie considérablement d'un pays à l'autre. En Allemagne, le consentement écrit est presque *toujours* demandé (90%) ; plus de huit répondants sur dix en Hongrie, en Irlande, en Autriche, au Royaume-Uni et en Slovénie donnent la même réponse. En revanche, 63% des Suédois indiquent que l'autorisation écrite n'a *jamais* été demandée (et 23% des répondants ne sont pas sûrs qu'une telle autorisation ait été demandée). Plus de quatre répondants sur dix en Grèce (54%), aux Pays-Bas (44%) et en Finlande (44%) indiquent qu'un tel consentement n'a *jamais* été sollicité. Deux pays ayant une taille d'échantillon de moins de 200 répondants ont été exclus du graphique ci-dessous (Malte et la Bulgarie).

QD8b. Un consentement écrit vous a-t-il été demandé, à vous ou à votre famille, avant une telle intervention/ de telles interventions ?



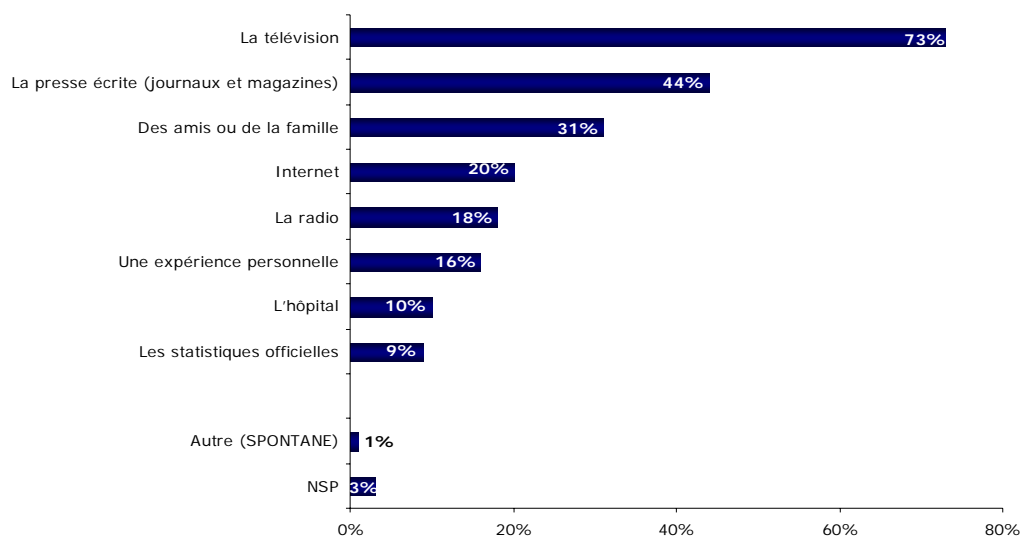
Base: les personnes ayant subi une intervention chirurgicale, n=9891. Chaque pays >200 cas.

### 3.3 Les sources d'information

- **La télévision est la principale source d'information concernant les effets indésirables suite à des soins de santé -**

Lorsqu'il leur a été demandé par quel moyen ils ont entendu parler ou pris connaissance d'effets indésirables suite à des soins de santé, 73% des répondants indiquent la télévision comme l'une de leurs principales sources d'information<sup>19</sup>. Après la télévision, les répondants citent les *journaux et les magazines* (44%) ou les *amis ou la famille* (31%) comme leurs principales sources d'information. Près d'un cinquième des répondants citent *internet*, la *radio* ou *l'expérience personnelle*. Ils ne sont environ qu'un dixième à avoir choisi *l'hôpital* ou les *statistiques officielles*.

QD13 Quelles sont les trois principales sources d'information par lesquelles vous entendez parler ou trouvez des informations sur les effets indésirables subis par certains suite à des soins de santé ? (MAX. 3 RESPONSES) - % UE



<sup>19</sup> QD13 Quelles sont les trois principales sources d'information par lesquelles vous entendez parler ou trouvez des informations sur les effets indésirables subis par certains suite à des soins de santé ? (ROTATION – MAX. 3 REponses)

"La *télévision* comme principale source d'information" enregistre le plus grand nombre de réponses dans la plupart des pays, et plus particulièrement en Grèce (89%), à Chypre et en Slovaquie (86% dans les deux pays), en République Tchèque, en Hongrie et au Portugal (85% dans tous ces pays). La Grèce et Chypre sont les pays où les *amis ou la famille* sont le plus souvent indiqués comme une source d'information (respectivement 57% et 52%).

Contrairement aux autres pays où la *télévision* est citée comme la principale source d'information, les Pays-Bas préfèrent les *journaux et les magazines* qui enregistrent des résultats légèrement plus élevés que pour la télévision (respectivement 53% et 51%). De même, les répondants des Pays-Bas sont plus enclins à utiliser les *statistiques officielles* comme source d'information. En Finlande, les *amis ou la famille* (47%) et *internet* (44%) sont considérés comme des sources d'information plus importantes que la *télévision* (36%) et les *journaux et les magazines* (35%). La Finlande enregistre également la plus importante proportion de répondants qui considèrent *l'hôpital* comme une source d'information (24%). "L'utilisation des *journaux et des magazines* comme source d'informations" enregistre le taux de réponses le plus élevé en Suède (72%), suivie du Danemark (62%).

QD13 Quelles sont les trois principales sources d'information par lesquelles vous entendez parler ou trouvez des informations sur les effets indésirables subis par certains suite à des soins de santé ? (ROTATION – MAX. 3 RESPONSES)



		La télévision	La presse écrite (journaux et magazines)	Des amis ou de la famille	Internet	La radio	Une expérience personnelle	L'hôpital	Les statistiques officielles	Autre (SPONT.)	NSP
UE27		73%	44%	31%	21%	18%	16%	10%	9%	1%	3%
BE		<b>57%</b>	43%	30%	30%	21%	21%	21%	15%	1%	1%
BG		<b>81%</b>	30%	48%	11%	6%	11%	7%	5%	0%	7%
CZ		<b>85%</b>	42%	33%	22%	17%	16%	6%	8%	0%	1%
DK		<b>82%</b>	62%	25%	28%	<b>31%</b>	16%	<b>2%</b>	4%	1%	1%
DE		<b>76%</b>	57%	27%	19%	17%	15%	6%	11%	0%	2%
EE		<b>58%</b>	51%	32%	25%	28%	19%	5%	6%	0%	3%
IE		<b>61%</b>	52%	39%	15%	23%	22%	12%	9%	1%	8%
EL		<b>89%</b>	34%	<b>57%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	13%	7%	<b>3%</b>	0%	0%
ES		<b>69%</b>	26%	47%	13%	8%	<b>31%</b>	14%	<b>3%</b>	1%	2%
FR		<b>68%</b>	43%	29%	24%	29%	14%	9%	9%	1%	3%
IT		<b>80%</b>	42%	26%	14%	11%	<b>10%</b>	11%	11%	1%	2%
CY		<b>86%</b>	43%	52%	10%	11%	23%	6%	5%	0%	0%
LV		<b>71%</b>	32%	31%	31%	19%	21%	9%	8%	0%	2%
LT		<b>80%</b>	49%	<b>19%</b>	25%	27%	13%	5%	5%	1%	2%
LU		<b>61%</b>	40%	35%	19%	14%	25%	11%	7%	2%	2%
HU		<b>85%</b>	40%	28%	18%	26%	13%	7%	8%	0%	1%
MT		<b>56%</b>	43%	41%	26%	14%	21%	9%	8%	0%	3%
NL		51%	<b>53%</b>	25%	43%	11%	24%	14%	<b>25%</b>	1%	1%
AT		<b>70%</b>	56%	35%	21%	22%	18%	15%	16%	1%	2%
PL		<b>79%</b>	30%	30%	21%	22%	12%	4%	4%	0%	5%
PT		<b>85%</b>	<b>24%</b>	22%	10%	10%	<b>8%</b>	13%	<b>3%</b>	1%	4%
RO		<b>77%</b>	27%	37%	16%	14%	24%	15%	6%	1%	5%
SI		<b>86%</b>	51%	30%	22%	18%	14%	3%	5%	1%	1%
SK		<b>76%</b>	36%	33%	24%	16%	20%	10%	11%	0%	2%
FI		<b>36%</b>	35%	<b>47%</b>	<b>44%</b>	12%	24%	<b>24%</b>	15%	1%	1%
SE		<b>74%</b>	<b>72%</b>	39%	25%	24%	21%	5%	11%	1%	0%
UK		<b>69%</b>	56%	25%	26%	22%	13%	12%	7%	1%	3%

\* En gras les résultats les plus élevés par pays, En italique les résultats les plus bas par pays, le rectangle gris les résultats les plus élevés par item et le rectangle aux bords noirs les résultats les plus bas par item.

L'analyse sociodémographiques montre que :

- ✓ Les hommes choisissent les *journaux et les magazines* ainsi qu'*internet* davantage que les femmes ; en revanche, ces dernières indiquent plus fréquemment les réponses « *les amis ou la famille* » ainsi que « *l'expérience personnelle* ».
- ✓ Les répondants d'âge plus avancé (40-54 ans et 55 ans et plus) sont plus susceptibles d'identifier la *télévision*, les *journaux et les magazines* ainsi que la *radio* comme principales sources d'information. En revanche, les répondants plus jeunes (15-24 ans et 25-39 ans) affirment que leurs principales sources d'information sont les *amis ou la famille* ainsi qu'*internet*.
- ✓ Les répondants ayant quitté l'école plus tôt sont plus susceptibles d'opter pour la *télévision*, alors que ceux qui ont étudié plus longtemps préfèrent les *journaux et les magazines* ainsi que la *radio*. Les gens qui poursuivent leurs études considèrent qu'*internet* est leur principale source d'information.
- ✓ Un grand nombre de cadres directeurs et d'autres employés citent les *journaux et les magazines*, *internet* ainsi que les *statistiques officielles* comme sources d'information. Les personnes au foyer et les chômeurs tendent à choisir la *télévision* ainsi que les *amis ou la famille*. Les retraités sont également plus susceptibles de se référer à la *télévision* ainsi qu'à la *radio* alors que les étudiants penchent davantage pour *internet*.

QD13 Quelles sont les trois principales sources d'information par lesquelles vous entendez parler ou trouvez des informations sur les effets indésirables subis par certains suite à des soins de santé ? (ROTATION – MAX. 3 RESPONSES)

	La télévision	La presse écrite (journaux et magazines)	Des amis ou de la famille	Internet	La radio	Une expérience personnelle	L'hôpital	Les statistiques officielles	NSP
UE27	73%	44%	31%	21%	18%	16%	10%	9%	3%
<b>Sexe</b>									
 Homme	73%	46%	29%	23%	19%	15%	10%	9%	2%
Femme	74%	42%	33%	18%	16%	18%	10%	8%	3%
<b>Age</b>									
15-24	70%	33%	33%	38%	13%	12%	12%	9%	3%
25-39	71%	42%	33%	29%	15%	16%	10%	9%	2%
40-54	74%	48%	30%	19%	20%	18%	9%	10%	2%
55 +	76%	46%	30%	8%	20%	17%	9%	7%	3%
<b>Age de fin d'études</b>									
15-	77%	38%	32%	7%	17%	17%	10%	5%	4%
16-19	76%	46%	31%	19%	19%	15%	9%	8%	2%
20+	68%	49%	31%	28%	20%	18%	9%	11%	2%
Tjs étudiant	69%	34%	33%	42%	11%	12%	13%	11%	3%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>									
 Indépendants	73%	44%	29%	22%	17%	17%	8%	8%	3%
Cadres directeurs	67%	55%	29%	29%	21%	17%	8%	13%	1%
Autres employés	73%	47%	29%	28%	18%	15%	9%	11%	2%
Ouvriers	74%	44%	32%	21%	17%	17%	11%	9%	2%
Femmes-hommes au foyer	77%	37%	35%	13%	17%	19%	9%	7%	4%
Chômeurs	75%	37%	35%	21%	16%	17%	12%	6%	2%
Retraités	75%	45%	30%	8%	20%	16%	9%	6%	3%
Étudiants	69%	34%	33%	42%	11%	12%	13%	11%	3%
<b>Expérience des effets indésirables</b>									
Oui	68%	46%	37%	24%	18%	30%	9%	10%	1%
Non	75%	44%	29%	19%	18%	11%	10%	8%	3%

## 4. LA CONNAISSANCE DES FORMES DE RÉPARATIONS POSSIBLES DANS SON PAYS ET DANS UN AUTRE ÉTAT MEMBRE

### 4.1 La connaissance des différentes formes de réparations

**- L'enquête et la compensation financière sont les formes de réparations les plus généralement connues -**

Nous avons examiné les perceptions des répondants concernant les formes de réparations s'offrant à eux en cas de préjudice subi suite à des soins de santé reçus dans leur propre pays<sup>20</sup> ou dans un autre État membre<sup>21</sup>. Nous pouvons noter que les formes de réparations envisagées au *niveau national* correspondent fortement à celles attendues dans *un autre État membre*. Néanmoins, un nombre important de répondants ne connaissent pas les formes de réparations auxquelles ils auraient droit dans un autre État membre.

En effet, la proportion de répondants déclarant ne pas connaître les formes de réparations possibles dans les autres États membres est considérable. Près d'un cinquième (18%) des répondants n'ont pas pu répondre à cette question et ce résultat est encore plus élevé dans plusieurs pays, notamment en Bulgarie (29%), au Royaume-Uni (29%), en France et en Estonie (27% dans les deux pays) ainsi qu'en Roumanie (26%).

Dans leur propre pays, plus de la moitié des répondants ont estimé qu'ils auraient droit à une *enquête sur l'affaire* (53%). La moitié a également considéré qu'elle aurait droit à une *compensation financière* (51%). De même, ces deux formes de réparations ont été le plus souvent indiquées en cas d'incident dans un autre État membre (respectivement 45% et 44%).

Plus de quatre répondants sur dix (41%) pensent qu'ils auraient droit à une *explication sur les causes du préjudice* dans leur propre pays et 33% ont la même opinion dans le cas où l'incident se produirait dans un autre État membre.

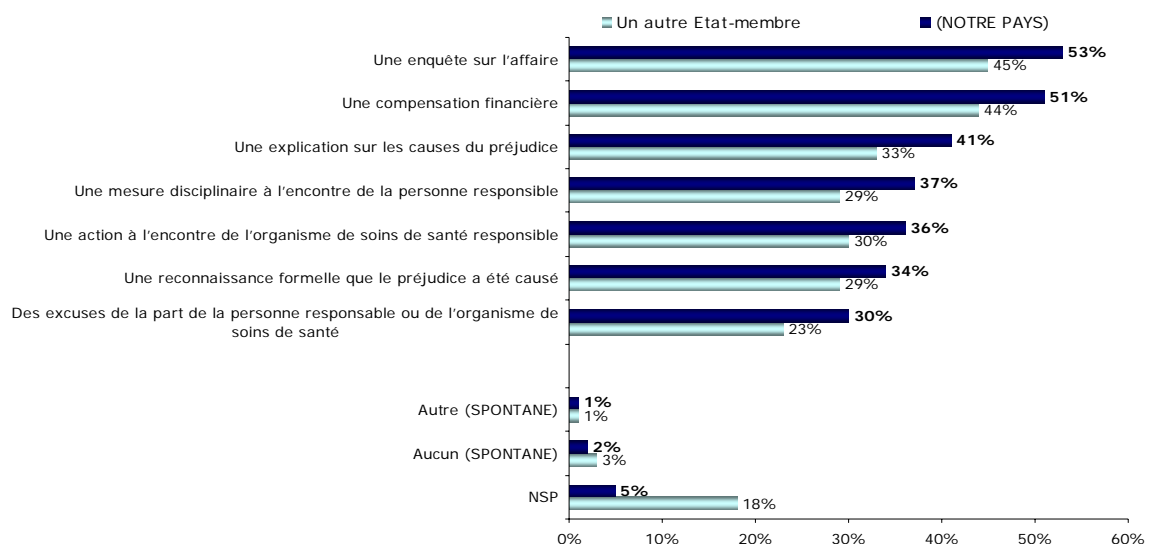
---

<sup>20</sup> QD9 Dans la liste suivante de réparations possibles, à laquelle/auxquelles avez-vous droit si vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus en (NOTRE PAYS), et ce, quelle que soit la gravité ou la durée du préjudice subi ? (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

<sup>21</sup> QD10 Dans la liste suivante de réparations possibles, à laquelle / auxquelles avez-vous, droit si vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus dans un autre État-membre ? (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Un peu plus d'un tiers des répondants considèrent qu'une *mesure disciplinaire à l'encontre de la personne responsable* (37%), *une action à l'encontre de l'organisme de soins de santé responsable* (36%) et *une reconnaissance formelle que le préjudice a été causé* (34%) sont des formes de réparations disponibles dans leur pays. Environ trois répondants sur dix considèrent que ces trois formes de réparations sont disponibles dans un autre État membre. Enfin, des *excuses de la part de la personne responsable ou de l'organisme de soins de santé* sont les formes de réparations indiquées par 30% des répondants si le préjudice se produisait dans leur pays et 23% s'il avait lieu dans un autre État membre. Comme il a déjà été noté, un nombre plus élevé de répondants ne savent pas quelle forme de réparation serait possible dans un autre État membre (18%), ce qui n'est pas le cas pour leur propre pays (5%).

QD9-10 A laquelle/ auxquelles avez-vous droit si vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus en 1) (NOTRE PAYS), et 2) Un autre Etat-membre? - UE %



#### 4.1.1 Les formes de réparations possibles dans le pays des répondants

Cette section examine spécifiquement les formes de réparations disponibles dans le pays des répondants, à un niveau national.

Dans la plupart des pays, *l'enquête sur l'affaire* ou la *compensation financière* sont considérées comme les deux formes de réparations les plus fréquentes. *L'enquête sur l'affaire* a été plus souvent sélectionnée en Finlande (68%), au Danemark et à Chypre (67% dans les deux pays). *La compensation financière* a été plus souvent sélectionnée par l'Autriche (69%), la Hongrie et Grèce (67% dans les deux cas).

La Finlande et la Suède ont les proportions les plus élevées de répondants ayant sélectionnés *l'explication des causes du préjudice* : 62% dans les deux pays. Ils sont suivis par le Danemark et la Slovénie (59% dans les deux cas). La Slovénie est également le seul pays où cette forme de réparation a été la plus fréquemment choisie.

Les répondants de Grèce sont convaincus que la *mesure disciplinaire à l'encontre de la personne responsable* est une forme de réparation disponible (64%) ; ils sont suivis par Chypre et la République Tchèque (55% dans les deux pays).





























*L'action à l'encontre de l'organisme responsable des soins de santé* a été la plus fréquemment indiquée en Italie (51%) ; elle y est également la forme de réparation la plus régulièrement choisie. L'Italie est suivie par Chypre (49%), la Grèce (48%) et la Suède (43%). Ces trois pays se classent également en tête pour ce qui est de la *reconnaissance formelle que le préjudice a été causé* : la Suède a un taux de 58%, la Grèce de 53% et Chypre et l'Irlande ont des taux de 52%.

La dernière forme de réparation, à savoir les *excuses de la part de la personne responsable ou de l'organisme de soins de santé*, a été le plus souvent choisie en Slovénie (50%), en Irlande (46%) et aux Pays-Bas (44%).

La méconnaissance des formes de réparation au sein de son propre pays est de 5% au niveau de l'UE, mais ce taux est sensiblement plus élevé dans un grand nombre de pays sondés. Près d'un cinquième (18%) des répondants en Bulgarie ne savent pas où s'adresser pour obtenir réparation, de même que 13% des répondants en Estonie et en Roumanie, 11% au Portugal et 10% en Irlande.

En moyenne, les répondants ont identifié trois formes de réparation différentes. Cependant, nous constatons un nombre plus élevé de formes de réparation identifiées à Chypre (3,7 formes de réparation), en Grèce (3,6), en Slovénie, en Irlande et en Autriche (3,5 dans chaque pays). Les résultats les plus faibles ont été enregistrés en Lituanie (2,4) et en Lettonie (2,5).

QD9 Dans la liste suivante de réparations possibles, à laquelle/ auxquelles avez-vous droit si vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus en (NOTRE PAYS), et ce, quelle que soit la gravité ou la durée du préjudice subi ? (PLUSIEURS RESPONSES POSSIBLES)





		Une enquête sur l'affaire	Une compensation financière	Une explication sur les causes du préjudice	Une mesure disciplinaire à l'encontre de la personne responsable	Une action à l'encontre de l'organisme de soins de santé responsable	Une reconnaissance formelle que le préjudice a été causé	Des excuses de la part de la personne responsable ou de l'organisme de soins de santé	NSP
	UE27	53%	51%	41%	37%	36%	35%	30%	5%
	BE	50%	<b>52%</b>	44%	35%	28%	46%	37%	2%
	BG	<b>55%</b>	47%	37%	50%	37%	23%	16%	18%
	CZ	63%	<b>65%</b>	42%	55%	34%	26%	35%	2%
	DK	<b>67%</b>	62%	59%	27%	28%	45%	30%	4%
	DE	62%	<b>65%</b>	41%	34%	37%	31%	35%	5%
	EE	<b>49%</b>	35%	38%	35%	15%	31%	26%	13%
	IE	<b>58%</b>	42%	45%	35%	35%	52%	46%	10%
	EL	54%	<b>67%</b>	44%	64%	48%	53%	28%	1%
	ES	<b>62%</b>	51%	50%	43%	42%	44%	37%	2%
	FR	<b>48%</b>	39%	44%	31%	30%	38%	21%	6%
	IT	45%	44%	35%	48%	<b>51%</b>	26%	18%	2%
	CY	<b>67%</b>	54%	57%	55%	49%	52%	26%	2%
	LV	43%	<b>48%</b>	28%	36%	19%	31%	21%	6%
	LT	34%	<b>54%</b>	36%	29%	14%	38%	17%	6%
	LU	<b>47%</b>	42%	43%	35%	32%	36%	28%	6%
	HU	60%	<b>67%</b>	37%	53%	32%	13%	31%	2%
	MT	<b>62%</b>	51%	56%	45%	30%	37%	24%	3%
	NL	<b>46%</b>	41%	36%	24%	36%	45%	44%	5%
	AT	60%	<b>69%</b>	46%	43%	38%	39%	40%	3%
	PL	31%	<b>61%</b>	34%	35%	25%	24%	27%	8%
	PT	<b>42%</b>	41%	29%	40%	26%	26%	24%	11%
	RO	40%	<b>43%</b>	25%	36%	26%	32%	18%	13%
	SI	54%	58%	<b>59%</b>	40%	33%	42%	50%	2%
	SK	<b>64%</b>	53%	39%	42%	35%	31%	27%	3%
	FI	<b>68%</b>	54%	62%	18%	24%	30%	23%	2%
	SE	<b>65%</b>	60%	62%	14%	43%	58%	36%	1%
	UK	<b>60%</b>	41%	44%	33%	33%	40%	40%	8%

\* En gras les résultats les plus élevés par pays, en italique les résultats les plus bas par pays, le rectangle gris les résultats les plus élevés par item et le rectangle aux bords noirs les résultats les plus bas par item.

L'analyse des variables sociodémographiques montre que :

- ✓ Les hommes sont plus susceptibles de faire référence à la *compensation financière* que les femmes ; pour le reste, très peu de différences apparaissent entre les sexes.
- ✓ Les répondants plus âgés (55 ans et plus) et les plus jeunes (15-24 ans) indiquent moins de formes de réparation.
- ✓ Les personnes qui ont fait des études plus longues identifient plus de formes de réparation.
- ✓ Les cadres directeurs et les autres employés identifient davantage de types de réparation que les chômeurs, les retraités et les étudiants.

QD9 Dans la liste suivante de réparations possibles, à laquelle/ auxquelles avez-vous droit si vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus en (NOTRE PAYS), et ce, quelle que soit la gravité ou la durée du préjudice subi ? (ROTATION - PLUSIEURS RESPONSES POSSIBLES)

	Une enquête sur l'affaire	Une compensation financière	Une explication sur les causes du préjudice	Une mesure disciplinaire à l'encontre de la personne responsable	Une action à l'encontre de l'organisme de soins de santé responsable	Une reconnaissance formelle que le préjudice a été causé	Des excuses de la part de la personne responsable ou de l'organisme de soins de santé	NSP
UE27	53%	51%	41%	37%	36%	35%	30%	5%
<b>Sexe</b>								
 Homme	52%	53%	41%	37%	35%	35%	29%	5%
Femme	53%	49%	41%	38%	36%	34%	31%	6%
<b>Age</b>								
 15-24	47%	56%	38%	36%	32%	32%	29%	6%
25-39	55%	55%	42%	42%	39%	36%	31%	4%
40-54	55%	53%	43%	37%	39%	38%	31%	4%
55 +	51%	45%	41%	35%	32%	33%	28%	7%
<b>Age de fin d'études</b>								
 15-	50%	47%	39%	38%	33%	31%	28%	8%
16-19	54%	52%	40%	39%	36%	34%	31%	4%
20+	56%	51%	45%	36%	39%	40%	30%	4%
Tjs étudiant	48%	58%	41%	35%	32%	32%	30%	6%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>								
 Indépendants	53%	53%	41%	41%	40%	36%	30%	4%
Cadres directeurs	59%	54%	48%	36%	40%	40%	33%	3%
Autres employés	55%	52%	39%	41%	42%	35%	31%	5%
Ouvriers	54%	54%	43%	38%	36%	36%	31%	4%
Femmes-hommes au foyer	54%	50%	42%	41%	38%	35%	32%	5%
Chômeurs	50%	53%	39%	39%	33%	36%	29%	7%
Retraités	51%	45%	39%	35%	31%	31%	27%	7%
Etudiants	48%	58%	41%	35%	32%	32%	30%	6%

#### 4.1.2 Les formes de réparation disponibles dans un autre État membre

A l'exemple de la question précédente sur les formes de réparation disponibles dans son propre pays, les formes les plus fréquemment citées dans un autre État membre sont *l'enquête sur l'affaire* ou la *compensation financière*. Une fois de plus, l'Italie va à l'encontre de cette tendance en préférant *l'action à l'encontre de l'organisme de soins de santé responsable*. Les répondants de Chypre (3,7 formes de réparation), de Grèce et de Slovénie (3,5 formes pour les deux pays) tendent à identifier le plus grand nombre de mesures réparatrices, tandis que la Lituanie (2,2), la Pologne et la Lettonie (2,4 dans les deux cas) en ont cité un nombre plus faible. Il convient de noter que, comme un plus grand nombre de répondants ignorent les formes de réparation possibles dans d'autres États membres (par rapport à leur propre pays), le nombre moyen de réponses enregistrées dans ce questionnaire (pour l'UE27) est égal à 2,8.





























En ce qui concerne les résultats par pays relatifs à chaque forme de réparation prévue dans un autre État membre, *l'enquête sur l'affaire* enregistre le taux de réponses le plus élevé à Chypre (63%), à Malte (62%) et en Finlande (61%). Rappelons que la Finlande et Chypre ont également enregistré le plus grand nombre de réponses pour cette forme de réparation dans leur propre pays ; ceci suggère que les répondants connaissent mal les différences pouvant exister entre les États membres. La *compensation financière* enregistre des résultats élevés en Grèce (69%) et en Hongrie (68%). A cet égard, la Hongrie se classe également deuxième dans le choix de cette forme de réparation dans leur propre pays.

*L'explication sur les causes du préjudice* a été le plus souvent citée en Slovénie (55%), en Finlande (53%) et à Chypre (52%). Comme il a été indiqué ci-dessus, l'Italie enregistre le score le plus élevé en ce qui concerne *l'action à l'encontre de l'organisme de soins de santé responsable* (48%) suivie de Chypre (44%) et de la Grèce (42%). La Grèce et Chypre enregistrent également les meilleurs résultats par rapport aux deux formes de réparation qui suivent : la *reconnaissance formelle que le préjudice a été causé* (54% pour la Grèce, 50% pour Chypre) et la *mesure disciplinaire à l'encontre de la personne responsable* (59% pour la Grèce et 47% pour Chypre). Les *excuses de la part de la personne responsable ou de l'organisme de soins de santé* ont été le plus souvent choisies par la Slovénie (48%).

Comme il a été souligné précédemment, une grande proportion de répondants ne sait à qui s'adresser en cas d'effets indésirables suite à des soins de santé reçus dans un autre État membre. Plus d'un quart des répondants en Bulgarie (29%), au

Royaume-Uni (29%), en France et en Estonie (27% dans chaque pays) et en Roumanie (26%), indiquent qu'ils ignorent les formes de réparation qui existent dans d'autres États membres.

OD10 Dans la liste suivante de réparations possibles, à laquelle / auxquelles avez-vous, droit si vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus dans un autre Etat-membre ? (ROTATION - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

		Une enquête sur l'affaire	Une compensation financière	Une explication sur les causes du préjudice	Une action à l'encontre de l'organisme de soins de santé responsable**	Une reconnaissance formelle que le préjudice a été causé	Une mesure disciplinaire à l'encontre de la personne responsable	Des excuses de la part de la personne responsable ou de l'organisme de soins de santé	Aucun (SPONT.)	NSP
	UE27	45%	44%	33%	30%	29%	29%	23%	3%	18%
	BE	<b>46%</b>	<b>46%</b>	37%	26%	38%	28%	30%	9%	6%
	BG	48%	<b>51%</b>	29%	30%	26%	37%	14%	1%	29%
	CZ	58%	<b>60%</b>	36%	26%	23%	40%	27%	0%	11%
	DK	<b>48%</b>	40%	37%	18%	31%	20%	19%	4%	24%
	DE	<b>52%</b>	51%	30%	28%	28%	25%	21%	3%	18%
	EE	<b>42%</b>	36%	29%	12%	26%	24%	17%	4%	27%
	IE	<b>50%</b>	36%	40%	31%	45%	30%	35%	1%	22%
	EL	53%	<b>69%</b>	41%	42%	<b>54%</b>	<b>59%</b>	29%	1%	2%
	ES	<b>58%</b>	51%	43%	40%	40%	41%	34%	1%	8%
	FR	<b>38%</b>	27%	31%	23%	26%	19%	16%	4%	27%
	IT	42%	42%	31%	<b>48%</b>	25%	41%	19%	1%	7%
	CY	<b>63%</b>	58%	52%	44%	50%	47%	27%	3%	6%
	LV	34%	<b>51%</b>	22%	15%	29%	24%	15%	4%	19%
	LT	32%	<b>59%</b>	28%	9%	32%	19%	12%	3%	14%
	LU	<b>45%</b>	41%	37%	30%	37%	29%	25%	3%	11%
	HU	58%	<b>68%</b>	35%	30%	16%	39%	29%	2%	7%
	MT	<b>62%</b>	59%	49%	30%	37%	41%	20%	1%	6%
	NL	<b>42%</b>	34%	30%	27%	37%	16%	27%	3%	21%
	AT	52%	<b>58%</b>	39%	29%	34%	31%	31%	3%	10%
	PL	29%	<b>52%</b>	29%	21%	18%	23%	19%	1%	19%
	PT	<b>38%</b>	36%	27%	23%	24%	33%	21%	2%	19%
	RO	33%	<b>38%</b>	22%	22%	28%	26%	16%	4%	26%
	SI	53%	<b>61%</b>	<b>55%</b>	31%	41%	38%	<b>48%</b>	4%	5%
	SK	<b>57%</b>	52%	35%	26%	29%	28%	23%	0%	9%
	FI	<b>61%</b>	51%	53%	19%	24%	16%	17%	4%	8%
	SE	<b>50%</b>	47%	40%	24%	38%	9%	22%	1%	22%
	UK	<b>41%</b>	31%	33%	25%	27%	22%	27%	5%	29%




\* En gras les résultats les plus élevés par pays, en italique les résultats les plus bas par pays, le rectangle gris les résultats les plus élevés par item et le rectangle aux bords noirs les résultats les plus bas par item.

\*\* Y compris, p. ex. l'augmentation des contrôles par l'inspection sanitaire, la fermeture de l'établissement, des pénalités financières

L'analyse sociodémographique montre que :

- ✓ Les hommes sont plus susceptibles de choisir la *compensation financière*.
- ✓ Les répondants les plus âgés (55 ans et plus) et les plus jeunes (15-24 ans) sont moins enclins à choisir l'*enquête sur l'affaire* et l'*action à l'encontre de l'organisme de soins de santé responsable*. Les plus âgés sont également moins enclins à choisir la plupart des autres formes de réparation, et sont plus souvent sans opinion sur le sujet.
- ✓ Les cadres directeurs, les travailleurs indépendants et les autres employés identifient davantage de formes de réparation que les retraités.

QD10 Dans la liste suivante de réparations possibles, à laquelle / auxquelles avez-vous, droit si vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus dans un autre Etat-membre ? (ROTATION - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	Une enquête sur l'affaire	Une compensation financière	Une explication sur les causes du préjudice	Une action à l'encontre de l'organisme de soins de santé responsable*	Une reconnaissance formelle que le préjudice a été causé	Une mesure disciplinaire à l'encontre de la personne responsable	Des excuses de la part de la personne responsable ou de l'organisme de soins de santé	NSP
UE27	45%	44%	33%	30%	29%	29%	23%	18%
<b>Sexe</b>								
 Homme	46%	46%	34%	30%	29%	29%	23%	16%
Femme	44%	41%	32%	30%	28%	28%	23%	19%
<b>Age</b>								
 15-24	43%	46%	32%	27%	28%	28%	23%	15%
25-39	48%	47%	35%	34%	30%	32%	24%	15%
40-54	47%	45%	34%	32%	31%	28%	24%	17%
55 +	42%	39%	30%	26%	26%	27%	21%	22%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>								
 Indépendants	47%	51%	37%	34%	32%	34%	26%	13%
Cadres directeurs	48%	43%	38%	33%	31%	27%	25%	16%
Autres employés	47%	47%	34%	36%	29%	31%	24%	14%
Ouvriers	46%	45%	35%	28%	30%	28%	23%	18%
Femmes-hommes au foyer	46%	40%	32%	32%	32%	32%	24%	17%
Chômeurs	45%	47%	31%	30%	32%	32%	23%	17%
Retraités	41%	39%	28%	25%	24%	26%	20%	22%
Etudiants	45%	48%	34%	28%	28%	29%	23%	14%

\* Y compris, p. ex. l'augmentation des contrôles par l'inspection sanitaire, la fermeture de l'établissement, des pénalités financières

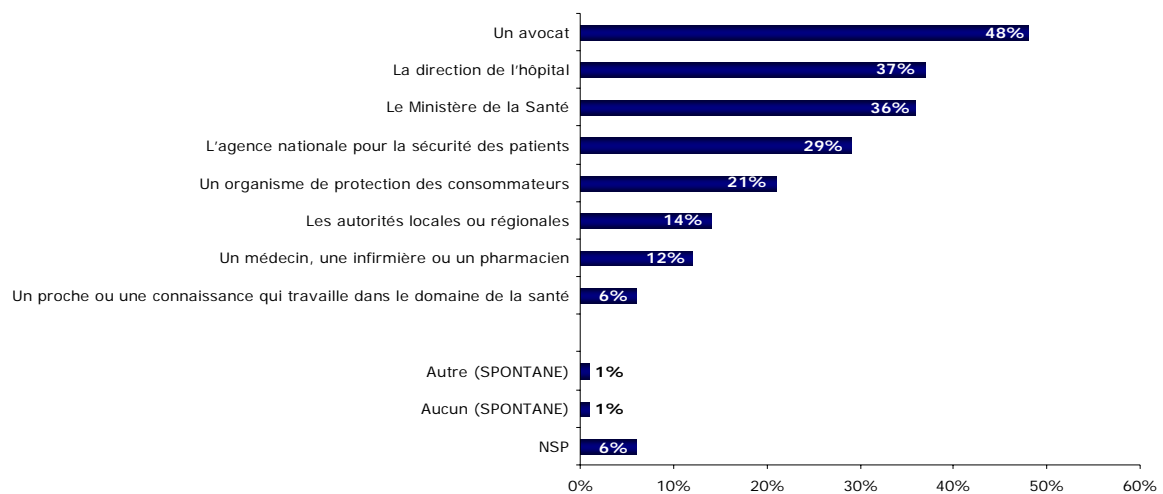
## 4.2 Trouver de l'aide en cas de préjudice subi suite à des soins de santé

### - La source d'aide la plus fréquemment citée en vue d'une réparation est l'avocat -

#### 4.2.1 Trouver de l'aide dans son propre pays

Près d'un répondant sur deux pense qu'il pourrait demander l'aide d'un *avocat* s'il subissait un effet indésirable suite à des soins de santé reçus dans son propre pays (48%)<sup>22</sup>. Cette réponse est suivie par la *direction de l'hôpital* (37%) ou le *ministère de la Santé* (36%). L'*agence nationale pour la sécurité des patients* a été choisie par 29% des répondants, et l'*organisme de protection des consommateurs* par 21%. Les personnes ou les institutions les moins fréquemment citées, sont l'*autorité régionale ou locale* (14%), le *médecin, infirmière ou pharmacien* (12%) ainsi qu'un *parent proche ou une connaissance qui travaille dans le domaine de la santé* (6%).

QD11 Auprès de qui, dans la liste suivante, pouvez-vous demander de l'aide en vue d'une réparation au cas où vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus en (NOTRE PAYS) ? - UE %



<sup>22</sup> QD11 Auprès de qui, dans la liste suivante, pouvez-vous demander de l'aide en vue d'une réparation au cas où vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus en (NOTRE PAYS) ? (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Au niveau national, les pays où les répondants sont les plus susceptibles de faire appel à un *avocat* sont l'Allemagne (75%), l'Autriche (65%) et les Pays-Bas (60%). La *direction de l'hôpital* est la plus souvent choisie en Grèce et à Malte (64%). Les répondants de Chypre ont davantage tendance à nommer leur *ministère de la Santé* comme source d'aide (71%), loin devant le second pays ayant enregistré les résultats les plus élevés (la Grèce, avec 56%). Le Danemark se distingue de tous les autres États membres puisque 91% des répondants ont choisi l'*agence nationale pour la sécurité des patients* – ce résultat est nettement supérieur à la moyenne de l'UE (29%) et loin devant les pays qui arrivent en deuxième position pour cette forme de réparation (la Slovaquie et la Finlande, toutes deux à 68%). Cependant, il convient de noter que la Finlande, qui enregistre des résultats très faibles pour la plupart des autres sources de réparation, ne compte un nombre élevé de réponses que pour l'*agence nationale pour la sécurité des patients*.

QD11 Auprès de qui, dans la liste suivante, pouvez-vous demander de l'aide en vue d'une réparation au cas où vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus en (NOTRE PAYS) ? (ROTATION - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)





		Un avocat	La direction de l'hôpital	Le Ministère de la Santé	L'agence nationale pour la sécurité des patients	Un organisme de protection des consommateurs	Les autorités locales ou régionales	Un médecin, une infirmière ou un pharmacien	Un proche ou une connaissance qui travaille dans le domaine de la santé	NSP
	UE27	48%	37%	36%	29%	21%	14%	12%	6%	6%
	BE	<b>53%</b>	46%	39%	34%	27%	14%	27%	14%	1%
	BG	35%	<b>55%</b>	54%	27%	20%	11%	13%	7%	15%
	CZ	50%	<b>53%</b>	51%	23%	10%	12%	9%	2%	3%
	DK	35%	31%	26%	<b>91%</b>	15%	18%	24%	4%	1%
	DE	<b>75%</b>	28%	28%	30%	27%	15%	10%	4%	3%
	EE	21%	29%	<b>45%</b>	43%	15%	6%	16%	5%	13%
	IE	38%	49%	<b>51%</b>	22%	21%	12%	12%	7%	12%
	EL	46%	<b>64%</b>	56%	29%	21%	7%	12%	7%	1%
	ES	31%	<b>51%</b>	49%	23%	18%	15%	6%	4%	5%
	FR	<b>49%</b>	42%	28%	27%	31%	7%	19%	9%	4%
	IT	<b>53%</b>	18%	36%	28%	19%	20%	6%	6%	3%
	CY	47%	58%	<b>71%</b>	28%	21%	8%	18%	6%	2%
	LV	24%	29%	29%	<b>34%</b>	20%	3%	6%	4%	6%
	LT	26%	41%	<b>48%</b>	16%	14%	6%	7%	3%	6%
	LU	<b>50%</b>	39%	42%	34%	19%	8%	12%	7%	5%
	HU	39%	37%	29%	<b>41%</b>	10%	13%	8%	3%	5%
	MT	31%	<b>64%</b>	54%	27%	7%	8%	19%	10%	2%
	NL	<b>60%</b>	31%	23%	31%	<b>34%</b>	13%	15%	4%	4%
	AT	<b>65%</b>	56%	38%	50%	30%	27%	19%	11%	2%
	PL	<b>44%</b>	31%	25%	26%	17%	10%	9%	6%	10%
	PT	30%	41%	<b>47%</b>	12%	13%	11%	9%	7%	10%
	RO	23%	<b>51%</b>	45%	20%	15%	8%	6%	3%	15%
	SI	<b>47%</b>	44%	41%	36%	17%	4%	23%	9%	2%
	SK	23%	42%	48%	<b>68%</b>	9%	6%	12%	6%	2%
	FI	16%	23%	18%	<b>68%</b>	23%	16%	14%	4%	2%
	SE	27%	48%	15%	<b>56%</b>	15%	<b>28%</b>	12%	4%	5%
	UK	41%	38%	<b>44%</b>	23%	16%	20%	19%	5%	9%

\* En gras les résultats les plus élevés par pays, en italique les résultats les plus bas par pays, le rectangle gris les résultats les plus élevés par item et le rectangle aux bords noirs les résultats les plus bas par item.

Au niveau sociodémographique :

- ✓ Les hommes sont plus enclins à faire appel à un *avocat*. Ce choix mis à part, on n'enregistre quasiment aucune différence entre les sexes.
- ✓ Les répondants les plus âgés (55 ans et plus) identifient un nombre réduit de sources d'aide contrairement aux répondants âgés de 40 à 54 ans, notamment pour ce qui est du choix d'un *avocat*.
- ✓ Les personnes qui ont quitté l'école avant l'âge de 16 ans identifient moins de personnes/organismes à qui elles pourraient s'adresser, et enregistrent un nombre particulièrement faible de réponses *avocat* ou *organisme de protection des consommateurs*.
- ✓ Les travailleurs indépendants, les cadres directeurs ou les autres employés sont plus enclins à choisir un *avocat* que les personnes au foyer, les chômeurs et les retraités. Globalement, les cadres directeurs et les autres employés identifient davantage de formes de réparation que les chômeurs et les retraités.

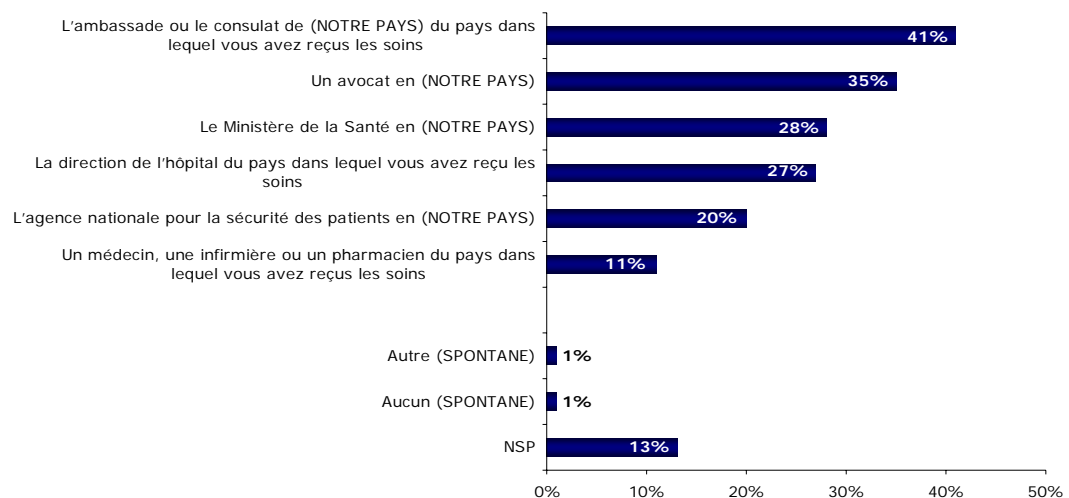
QD11 Auprès de qui, dans la liste suivante, pouvez-vous demander de l'aide en vue d'une réparation au cas où vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus en (NOTRE PAYS) ? (ROTATION - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	Un avocat	La direction de l'hôpital	Le Ministère de la Santé	L'agence nationale pour la sécurité des patients	Un organisme de protection des consommateurs	Les autorités locales ou régionales	Un médecin, une infirmière ou un pharmacien	Un proche ou une connaissance qui travaille dans le domaine de la santé	NSP
UE27	48%	37%	36%	29%	21%	14%	12%	6%	6%
<b>Sexe</b>									
 Homme	50%	36%	36%	29%	21%	15%	11%	6%	6%
Femme	45%	39%	37%	29%	21%	14%	13%	5%	6%
<b>Age</b>									
 15-24	46%	37%	38%	29%	18%	13%	13%	7%	7%
25-39	49%	37%	38%	30%	21%	15%	12%	6%	5%
40-54	52%	38%	37%	31%	23%	15%	11%	6%	4%
55 +	44%	37%	33%	27%	21%	13%	12%	5%	7%
<b>Age de fin d'études</b>									
15-	44%	36%	34%	23%	18%	15%	12%	5%	8%
 16-19	49%	38%	38%	29%	22%	15%	12%	5%	5%
20+	49%	39%	34%	35%	24%	14%	12%	6%	4%
Tjs étudiant	47%	35%	37%	31%	18%	14%	13%	7%	7%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>									
 Indépendants	52%	36%	34%	29%	20%	14%	8%	7%	5%
Cadres directeurs	54%	38%	37%	33%	23%	18%	11%	5%	3%
Autres employés	50%	36%	41%	33%	24%	16%	12%	6%	4%
Ouvriers	48%	39%	38%	30%	22%	14%	12%	5%	5%
Femmes-hommes au foyer	46%	41%	40%	27%	19%	15%	13%	5%	6%
Chômeurs	45%	37%	37%	26%	18%	14%	9%	5%	7%
Retraités	44%	37%	32%	26%	20%	13%	13%	5%	7%
Etudiants	47%	35%	37%	31%	18%	14%	13%	7%	7%

#### 4.2.2 Trouver de l'aide dans un autre État membre

Il a également été demandé aux répondants d'indiquer à qui eux-mêmes (ou un membre de leur famille) pourraient demander de l'aide en cas d'effets indésirables survenus suite à des soins de santé reçus dans un autre État membre<sup>23</sup>. La plupart des répondants estiment que *l'ambassade ou le consulat de leur pays (dans le pays où ils ont reçu des soins)* (41%) est le meilleur endroit pour obtenir de l'aide. Ils pourraient également consulter un *avocat* dans leur pays d'origine (35%). Un peu plus d'un quart des répondants ont sélectionné le *ministère de la Santé (de leur pays)* (28%) ou la *direction de l'hôpital (dans le pays où ils reçoivent les soins)* (27%). Un répondant sur cinq cite *l'agence nationale pour la sécurité des patients (dans le pays d'origine)*, tandis que le *médecin, l'infirmière ou le pharmacien (dans le pays où ils reçoivent les soins)* reste la réponse la moins fréquemment citée (11%). Il convient de noter que 13% des répondants n'ont pas pu exprimer d'opinion sur la question.

QD12 Et auprès de qui pouvez-vous demander de l'aide en vue d'une réparation au cas où vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus dans un autre Etat membre de l'Union européenne ? - % UE



<sup>23</sup> QD12 Et auprès de qui pouvez-vous demander de l'aide en vue d'une réparation au cas où vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus dans un autre Etat membre de l'Union européenne ? (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Les répondants de la plupart des pays conviennent que *l'ambassade ou le consulat* de leur pays représente leur principale source d'aide. Les pays où cette option enregistre les taux les plus élevés de réponses sont Chypre (68%), la Grèce et Malte (62% dans les deux pays).





























Avec 61% des réponses, l'Allemagne se classe de nouveau en tête en termes de consultation d'un *avocat* (les répondants en Allemagne ont également été les plus nombreux à choisir de faire appel à un *avocat* en cas d'incident dans leur propre pays). L'Allemagne est suivie de l'Autriche (52%) et des Pays-Bas (50%). Il convient également de noter que l'Allemagne et les Pays-Bas sont les deux seuls pays où la consultation d'un *avocat* est plus fréquemment citée que *l'ambassade ou le consulat*.

Chypre enregistre de nouveau le nombre le plus élevé de répondants ayant choisi le « *ministère de la Santé* » (44%) –le *ministère de la Santé* a également été le plus souvent cité en cas d'incident survenu dans le pays. En outre, il convient de noter que Chypre a enregistré le plus grand nombre de réponses relatives à quatre des formes de réparation possibles. Par exemple, la *direction de l'hôpital (dans le pays où les soins ont été administrés)* a rassemblé le plus grand nombre de réponses à Chypre (57%), devant la Grèce (53%) et Malte (52%).

Comme il a été souligné dans la question précédente (les formes de réparation dans le pays des répondants), le Danemark se classe premier en termes de consultation de leur *agence nationale pour la sécurité des patients* (47%). Enfin, un peu moins d'un quart des répondants à Chypre (23%) affirment qu'ils s'adresseraient à *un médecin, une infirmière ou un pharmacien* (dans le pays où les soins ont été administrés).

Les pays où près d'un quart des répondants n'ont pas pu exprimer d'opinion sur ce sujet sont la Bulgarie (26%), le Royaume-Uni (24%), l'Estonie et la Roumanie (23% dans les deux pays) et l'Irlande (22%).

QD12 Et auprès de qui pouvez-vous demander de l'aide en vue d'une réparation au cas où vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus dans un autre Etat membre de l'Union européenne ? (ROTATION - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

		L'ambassade ou le consulat de (NOTRE PAYS) du pays dans lequel vous avez reçu les soins	Un avocat en (NOTRE PAYS)	Le Ministère de la Santé en (NOTRE PAYS)	La direction de l'hôpital du pays dans lequel vous avez reçu les soins	L'agence nationale pour la sécurité des patients en (NOTRE PAYS)	Un médecin, une infirmière ou un pharmacien du pays dans lequel vous avez reçu les soins	NSP
	UE27	41%	35%	28%	27%	20%	11%	13%
	BE	<b>47%</b>	<b>47%</b>	36%	32%	30%	17%	4%
	BG	<b>48%</b>	17%	33%	41%	16%	15%	26%
	CZ	<b>50%</b>	32%	36%	32%	9%	9%	7%
	DK	<b>47%</b>	30%	33%	24%	<b>47%</b>	11%	8%
	DE	38%	<b>61%</b>	23%	19%	21%	9%	10%
	EE	<b>37%</b>	20%	27%	21%	20%	9%	23%
	IE	33%	25%	31%	<b>42%</b>	19%	15%	22%
	EL	<b>62%</b>	25%	35%	53%	30%	13%	2%
	ES	43%	17%	34%	<b>44%</b>	18%	12%	10%
	FR	<b>44%</b>	36%	29%	29%	17%	9%	14%
	IT	<b>41%</b>	39%	33%	18%	24%	11%	8%
	CY	<b>68%</b>	30%	<b>44%</b>	<b>57%</b>	27%	<b>23%</b>	4%
	LV	<b>38%</b>	15%	17%	20%	19%	<b>4%</b>	18%
	LT	<b>44%</b>	<b>14%</b>	21%	26%	15%	<b>4%</b>	17%
	LU	39%	<b>42%</b>	33%	35%	33%	12%	8%
	HU	<b>41%</b>	34%	19%	22%	25%	9%	10%
	MT	<b>62%</b>	23%	35%	52%	20%	15%	6%
	NL	44%	<b>50%</b>	23%	23%	18%	10%	12%
	AT	51%	<b>52%</b>	34%	38%	36%	18%	7%
	PL	<b>35%</b>	32%	22%	20%	15%	9%	19%
	PT	<b>23%</b>	26%	<b>37%</b>	35%	12%	11%	19%
	RO	31%	17%	29%	<b>40%</b>	12%	9%	23%
	SI	<b>43%</b>	41%	35%	38%	29%	19%	5%
	SK	<b>49%</b>	17%	30%	35%	31%	10%	5%
	FI	<b>45%</b>	16%	20%	24%	37%	12%	8%
	SE	<b>55%</b>	18%	<b>13%</b>	33%	30%	8%	16%
	UK	<b>36%</b>	30%	23%	19%	14%	11%	24%

\* En gras les résultats les plus élevés par pays, en italique les résultats les plus bas par pays, le rectangle gris les résultats les plus élevés par item et le rectangle aux bords noirs les résultats les plus bas par item.

L'analyse sociodémographique montre que :

- ✓ Les répondants les plus âgés (55 ans et plus) sont moins enclins à citer la plupart des formes de réparation ; en revanche, ils ont davantage tendance à ne pas avoir d'opinion sur le sujet.
- ✓ Les personnes ayant quitté l'école le plus tôt donnent moins de réponses sur la plupart des formes de réparation.
- ✓ Les retraités, les personnes au foyer et les chômeurs sont également plus enclins à indiquer leur méconnaissance des formes de réparation mises à leur disposition.

QD12 Et auprès de qui pouvez-vous demander de l'aide en vue d'une réparation au cas où vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus dans un autre Etat membre de l'Union européenne ? (ROTATION - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	L'ambassade ou le consulat de (NOTRE PAYS) du pays dans lequel vous avez reçus les soins	Un avocat en (NOTRE PAYS)	Le Ministère de la Santé en (NOTRE PAYS)	La direction de l'hôpital du pays dans lequel vous avez reçu les soins	L'agence nationale pour la sécurité des patients en (NOTRE PAYS)	Un médecin, une infirmière ou un pharmacien du pays dans lequel vous avez reçus les soins	NSP
UE27	27%	11%	41%	20%	28%	35%	13%
<b>Age</b>							
15-24	28%	13%	42%	20%	28%	33%	11%
25-39	27%	11%	43%	21%	29%	37%	11%
40-54	28%	10%	43%	20%	28%	38%	12%
55 +	26%	10%	37%	18%	26%	34%	17%
<b>Age de fin d'études</b>							
15-	26%	10%	36%	17%	26%	31%	18%
16-19	26%	11%	40%	19%	29%	37%	13%
20+	29%	10%	46%	22%	26%	37%	11%
Tjs étudiant	28%	12%	43%	22%	27%	35%	11%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>							
Indépendants	27%	10%	42%	19%	26%	37%	11%
Cadres directeurs	27%	9%	47%	23%	28%	40%	11%
Autres employés	27%	11%	44%	22%	31%	41%	9%
Ouvriers	29%	11%	42%	20%	28%	35%	12%
Femmes-hommes au foyer	31%	12%	37%	20%	30%	34%	15%
Chômeurs	27%	9%	41%	18%	27%	30%	14%
Retraités	25%	10%	36%	17%	26%	33%	18%
Etudiants	28%	12%	43%	22%	27%	35%	11%

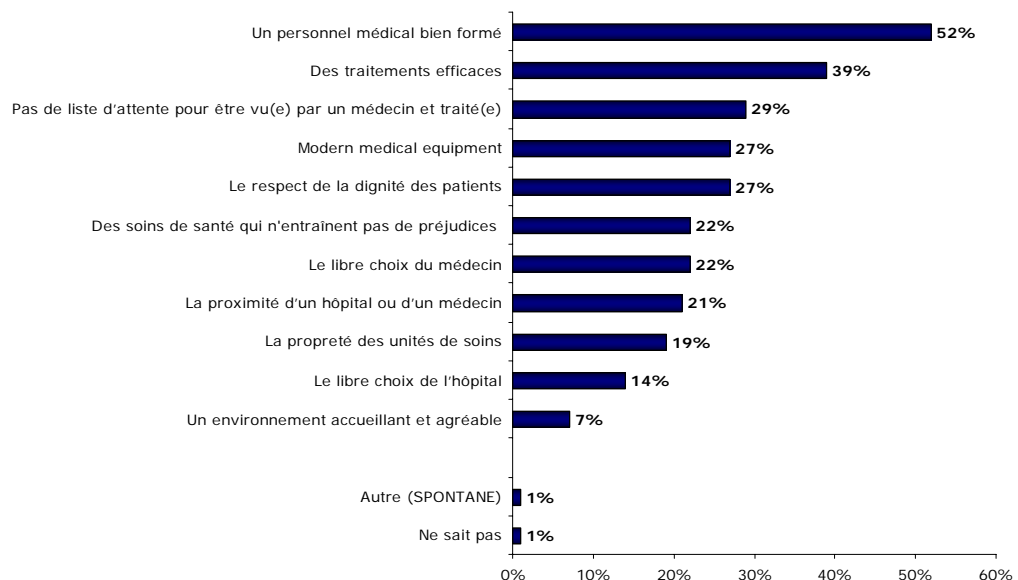
## 5. L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOINS DE SANTÉ

### 5.1 Les critères d'évaluation

**- Un personnel médical bien formé et des traitements efficaces  
sont les éléments les plus importants pour des  
soins de santé de qualité -**

Selon les répondants de l'UE, le critère le plus important de soins de qualité est un *personnel médical bien formé* : au moins la moitié des répondants ont choisi cette réponse (52%)<sup>24</sup>. Par ailleurs, un peu plus d'un quart des répondants ont choisi les options « *pas de liste d'attente pour être vu par un médecin et traité* » (29%), un « *équipement médical moderne* » et « *le respect de la dignité des patients* » (27% dans les deux cas). Près d'un cinquième des répondants ont déclaré que « *des soins de santé qui n'entraînent pas de préjudices* », « *le libre choix du médecin* » (22% pour les deux options) et « *la proximité d'un hôpital et d'un médecin* » (21%) sont des critères importants en termes de qualité des soins. Le *libre choix de l'hôpital et du médecin* ainsi qu'*un environnement accueillant et chaleureux* enregistrent les taux de réponses le plus faibles (respectivement 14% et 7%).

QD1 Dans la liste suivante, quels sont les trois critères les plus importants quand vous pensez à des soins de santé de bonne qualité en (NOTRE PAYS) ? - % UE



<sup>24</sup> QD1 Dans la liste suivante, quels sont les trois critères les plus importants quand vous pensez à des soins de santé de bonne qualité en (NOTRE PAYS)? (ROTATION – MAX. 3 REPONSES)





























Un « *personnel médical bien formé* » est considérée comme le critère le plus important dans des pays comme la Suède (68%), les Pays-Bas (65%), l'Allemagne (62%) et Chypre (61%).

Les *traitements efficaces* représentent un critère particulièrement important en Bulgarie (64%) ainsi qu'en Pologne (52%). Il convient de noter que la Pologne a enregistré le taux le plus faible pour un « *personnel médical bien formé* » et a au contraire favorisé des « *traitements efficaces* » et, à un degré moindre, « *pas de liste d'attente pour être vu par un médecin et traité* » (39%). En revanche, c'est la Finlande qui enregistre le taux le plus élevé de « *pas de liste d'attente* » (65%), suivie par la Slovénie (59%). Seuls ces deux pays considèrent également la réponse « *pas de liste d'attente* » comme le critère le plus important de soins de santé de qualité.

Le *respect de la dignité des patients* enregistre le taux de réponses le plus élevé à Chypre (43%) et le plus faible en Lituanie (16%). La Lituanie enregistre le taux le plus important de réponses pour un « *équipement médical moderne* » (51%) ; elle est suivie par les répondants de République Tchèque (46%).

Le *libre choix de l'hôpital ou du médecin* est également une option choisie majoritairement par les répondants de Chypre (39%) et du Luxembourg (36%). Les *soins de santé qui n'entraînent pas de préjudices* est la réponse la plus fréquemment sélectionnée en Allemagne (33%), en Autriche (31%) et au Royaume-Uni (30%). Chose curieuse, la *proximité d'un hôpital ou d'un médecin* est considérée comme un critère très important en Suède (55%), et représente le deuxième critère le plus important pour les citoyens de Suède. Le Luxembourg (45%) et la France (40%) accordent également beaucoup d'importance à *la proximité*.

QD1 Dans la liste suivante, quels sont les trois critères les plus importants quand vous pensez à des soins de santé de bonne qualité en (NOTRE PAYS) ? (ROTATION - MAX. 3 RESPONSES)





		Un personnel médical bien formé	Des traitements efficaces	Pas de liste d'attente pour être vu(e) par un médecin et traité(e)	Le respect de la dignité des patients	Un équipement médical moderne	Le libre choix du médecin	La proximité d'un hôpital ou d'un médecin	Des soins de santé qui n'entraînent pas de préjudices	La propreté des unités de soins	Le libre choix de l'hôpital	Un environnement accueillant et agréable	NSP
	UE27	52%	39%	29%	27%	27%	22%	22%	22%	19%	14%	7%	1%
	BE	<b>52%</b>	33%	19%	27%	26%	33%	21%	18%	13%	<b>26%</b>	11%	0%
	BG	55%	<b>64%</b>	10%	23%	36%	23%	25%	19%	8%	13%	8%	1%
	CZ	<b>49%</b>	47%	20%	25%	46%	26%	19%	13%	12%	14%	11%	0%
	DK	<b>54%</b>	46%	49%	24%	31%	<b>12%</b>	24%	10%	16%	19%	7%	1%
	DE	<b>62%</b>	39%	13%	25%	32%	29%	16%	<b>33%</b>	22%	15%	<b>2%</b>	0%
	EE	<b>47%</b>	38%	35%	20%	41%	27%	17%	11%	10%	11%	16%	1%
	IE	<b>46%</b>	21%	44%	26%	15%	16%	38%	27%	32%	13%	5%	1%
	EL	<b>45%</b>	39%	43%	37%	17%	31%	16%	15%	23%	21%	6%	0%
	ES	<b>54%</b>	28%	47%	23%	21%	23%	28%	18%	11%	10%	4%	1%
	FR	<b>48%</b>	35%	22%	23%	31%	24%	40%	15%	20%	20%	8%	0%
	IT	<b>44%</b>	36%	34%	36%	22%	16%	12%	23%	20%	12%	10%	1%
	CY	<b>61%</b>	42%	33%	<b>43%</b>	18%	<b>39%</b>	<b>5%</b>	23%	12%	10%	<b>2%</b>	0%
	LV	<b>46%</b>	44%	<b>7%</b>	28%	36%	26%	39%	16%	<b>5%</b>	13%	8%	1%
	LT	<b>60%</b>	46%	19%	<b>16%</b>	<b>51%</b>	28%	13%	12%	6%	16%	5%	0%
	LU	<b>55%</b>	<b>16%</b>	25%	20%	26%	36%	45%	10%	17%	16%	12%	1%
	HU	<b>51%</b>	42%	35%	28%	35%	22%	18%	22%	12%	13%	7%	0%
	MT	<b>57%</b>	21%	39%	25%	16%	22%	16%	17%	<b>34%</b>	11%	8%	0%
	NL	<b>65%</b>	40%	38%	31%	17%	20%	21%	23%	14%	14%	5%	1%
	AT	<b>60%</b>	41%	15%	27%	35%	22%	20%	31%	24%	14%	6%	0%
	PL	<b>27%</b>	<b>52%</b>	39%	28%	29%	23%	17%	21%	8%	12%	11%	3%
	PT	<b>49%</b>	28%	38%	38%	19%	16%	33%	11%	14%	12%	7%	3%
	RO	<b>54%</b>	37%	12%	34%	23%	26%	22%	12%	24%	15%	10%	1%
	SI	48%	30%	<b>59%</b>	34%	21%	22%	16%	17%	6%	12%	<b>20%</b>	0%
	SK	41%	<b>48%</b>	23%	31%	36%	21%	21%	23%	14%	13%	15%	0%
	FI	57%	48%	<b>65%</b>	24%	<b>14%</b>	15%	24%	14%	6%	<b>7%</b>	11%	0%
	SE	<b>68%</b>	35%	39%	28%	25%	14%	<b>55%</b>	<b>5%</b>	12%	<b>7%</b>	5%	0%
	UK	<b>60%</b>	40%	28%	20%	24%	<b>12%</b>	13%	30%	30%	14%	7%	3%





\* En gras les résultats les plus élevés par pays, En italique les résultats les plus bas par pays, le rectangle gris les résultats les plus élevés par item et le rectangle aux bords noirs les résultats les plus bas par item.

L'analyse sociodémographique montre que :

- ✓ Les femmes sont plus susceptibles de choisir la « *dignité des patients* ». En revanche, les hommes préfèrent sélectionner un « *équipement médical moderne* ».
- ✓ Les plus jeunes répondants (15 à 24 ans) considèrent qu'un *personnel médical bien formé* est le critère le plus important, avant le *respect de la dignité des patients*, mentionné par les plus âgés. Les jeunes répondants (15 à 39 ans) sont également plus enclins à choisir un « *équipement médical moderne* » et « *la propreté des unités de soins* » que les plus âgés.
- ✓ Les répondants ayant suivi de longues études, et ceux qui continuent à étudier, accordent davantage d'importance au *personnel médical bien formé*. En revanche, les répondants ayant terminé leurs études avant ou à l'âge de 15 ans préfèrent l'option « *pas de liste d'attente pour être vu par un médecin et traité* ».
- ✓ Les cadres directeurs choisissent plus fréquemment un « *personnel médical bien formé* » et un « *équipement médical moderne* ». Les travailleurs indépendants et les autres employés sont plus enclins à penser que le *respect de la dignité des patients* est un critère important pour des soins de santé de qualité.

OD1 Dans la liste suivante, quels sont les trois critères les plus importants quand vous pensez à des soins de santé de bonne qualité en (NOTRE PAYS) ? (ROTATION - MAX. 3 RESPONSES)

	Un personnel médical bien formé	Des traitements efficaces	Pas de liste d'attente pour être vu(e) par un médecin et traité(e)	Le respect de la dignité des patients	Un équipement médical moderne	La proximité d'un hôpital ou d'un médecin
UE27	52%	39%	29%	27%	27%	22%
<b>Sexe</b>						
 Homme	52%	39%	28%	24%	29%	22%
Femme	52%	38%	29%	29%	24%	21%
<b>Age</b>						
 15-24	55%	37%	26%	24%	30%	21%
25-39	52%	38%	29%	27%	29%	20%
40-54	52%	40%	28%	29%	26%	21%
55 +	50%	38%	29%	27%	24%	24%
<b>Age de fin d'études</b>						
 15-	48%	36%	32%	28%	22%	24%
16-19	50%	39%	27%	27%	28%	20%
20+	57%	40%	29%	27%	29%	23%
Tjs étudiant	55%	39%	27%	24%	31%	20%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>						
 Indépendants	50%	40%	30%	31%	27%	19%
Cadres directeurs	59%	41%	30%	26%	31%	22%
Autres employés	50%	38%	27%	30%	27%	18%
Ouvriers	51%	38%	28%	27%	27%	22%
Femmes-hommes au foyer	51%	35%	31%	27%	23%	22%
Chômeurs	53%	41%	30%	24%	27%	22%
Retraités	49%	38%	29%	27%	25%	24%
Etudiants	55%	39%	27%	24%	31%	20%
<b>Difficultés à payer ses factures</b>						
La plupart du temps	48%	38%	28%	26%	22%	22%
De temps en temps	48%	38%	30%	28%	27%	21%
Pratiquement jamais	54%	39%	28%	26%	28%	22%

	Le libre choix du médecin	Des soins de santé qui n'entraînent pas de préjudices	La propreté des unités de soins	Le libre choix de l'hôpital	Un environnement accueillant et agréable	NSP
UE27	22%	22%	19%	14%	7%	1%
<b>Sexe</b>						
 Homme	22%	22%	17%	14%	7%	1%
Femme	21%	22%	20%	14%	7%	1%
<b>Age</b>						
 15-24	17%	21%	24%	13%	8%	2%
25-39	20%	21%	20%	13%	7%	1%
40-54	23%	22%	18%	14%	6%	1%
55 +	24%	23%	16%	16%	7%	1%
<b>Age de fin d'études</b>						
 15-	21%	23%	19%	15%	7%	1%
16-19	23%	24%	19%	15%	7%	1%
20+	22%	19%	15%	14%	6%	1%
Tjs étudiant	16%	21%	25%	12%	9%	1%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>						
 Indépendants	23%	21%	16%	14%	6%	2%
Cadres directeurs	21%	20%	16%	13%	6%	0%
Autres employés	21%	22%	21%	15%	7%	2%
Ouvriers	21%	22%	19%	14%	7%	1%
Femmes-hommes au foyer	24%	24%	21%	15%	7%	1%
Chômeurs	21%	21%	19%	14%	7%	1%
Retraités	24%	22%	16%	16%	8%	1%
Etudiants	16%	21%	25%	12%	9%	1%
<b>Difficultés à payer ses factures</b>						
La plupart du temps	24%	20%	22%	14%	8%	2%
De temps en temps	21%	22%	19%	15%	8%	1%
Pratiquement jamais	22%	22%	18%	14%	6%	1%

## 5.2 La qualité des soins de santé

### **- Il existe des disparités significatives dans l'évaluation de la qualité des soins de santé à travers l'UE -**

Il a été demandé aux répondants d'évaluer la qualité générale des soins de santé dans leur pays<sup>25</sup>. Bien qu'une moyenne de 70% des répondants considèrent que la qualité des soins dans leur pays soit bonne, nous constatons d'importantes disparités entre les répondants : 97% des répondants en Belgique considèrent que la qualité des soins de santé administrés dans leur pays est bonne, suivis par les répondants en Autriche (95%) et en Finlande (91%). En revanche, seulement 25% des répondants de Grèce et de Roumanie estiment qu'elle est bonne.





























A travers l'UE27, 13% des répondants pensent que la qualité des soins de santé dans leur pays est *très bonne* et 57% la considèrent *plutôt bonne*. Ainsi, sept répondants sur dix ont le sentiment que la qualité des soins dans leur pays est *bonne*. Parmi les répondants restants, 21% pensent qu'elle est *plutôt mauvaise* contre 7% qui la considèrent *très mauvaise*. Les 2% restants n'ont pas pu exprimer d'opinion sur le sujet.

L'Autriche se détache des autres pays puisque 45% des répondants estiment que la qualité des soins dans leur pays est *très bonne*. Plus d'un tiers des répondants de Belgique (37%) et de Suède (34%) ont également le sentiment que les soins administrés dans leur pays sont de *très bonne* qualité. En additionnant les réponses *très bonne* et *plutôt bonne*, nous constatons qu'au moins neuf répondants sur dix en Belgique, Autriche, Finlande, France, Pays-Bas et Suède considèrent que leur système de soins est de *bonne* qualité.

En revanche, au moins un quart des répondants de Roumanie (26%) et de Grèce (25%) affirment que la qualité des soins dans leur pays est *très mauvaise*, et 24% des répondants en Bulgarie ainsi que 22% de ceux de Hongrie sont du même avis. Les pays où les répondants ont jugé le plus sévèrement leur système de soins de santé sont la Grèce (75% de *plutôt mauvaise*, ou *très mauvaise*), la Hongrie (72%), la Roumanie (69%), la Bulgarie (68%), la Pologne (67%), la Lettonie (62%), la Lituanie (58%) et le Portugal (56%).

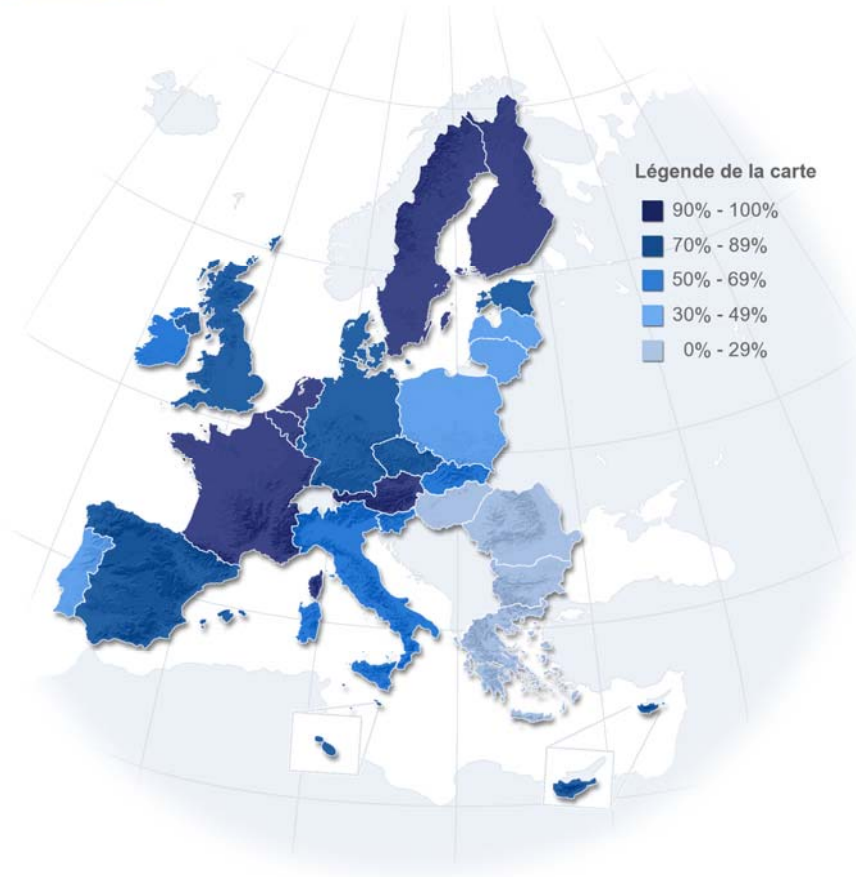
---

<sup>25</sup> QD2 Comment évalueriez-vous la qualité générale des soins de santé en (NOTRE PAYS)?

 BE	97%
 AT	95%
 FI	94%
 NL	91%
 FR	91%
 SE	90%
 LU	88%
 DK	87%
 DE	86%
 UK	86%
 ES	81%
 MT	81%
 CZ	78%
 CY	73%
 EE	70%
 EU27	70%
 SI	69%
 IT	54%
 IE	53%
 SK	53%
 PT	42%
 LT	40%
 LV	37%
 PL	30%
 HU	28%
 BG	28%
 RO	25%
 EL	25%





Question: QD2. Comment évalueriez-vous la qualité générale des soins de santé en (NOTRE PAYS) ?

Réponses: Bonne



D'un point de vue sociodémographique, les groupes suivants sont plus enclins à affirmer que les soins de santé dans leur pays sont de *mauvaise* qualité.

- ✓ Les personnes âgées de 25 à 39 ans.
- ✓ Les personnes ayant quitté l'école avant l'âge de 19 ans.
- ✓ Les travailleurs indépendants ou les chômeurs.
- ✓ Les personnes ayant des difficultés financières.

<b>QD2 Comment évalueriez-vous la qualité générale des soins de santé en (NOTRE PAYS) ?</b>				
		<b>Bonne</b>	<b>Mauvaise</b>	<b>NSP</b>
	UE27	70%	28%	2%
<b>Sexe</b>				
	Homme	70%	28%	2%
	Femme	69%	29%	2%
<b>Age</b>				
	15-24	70%	27%	3%
	25-39	65%	33%	2%
	40-54	70%	29%	1%
	55 +	73%	25%	2%
<b>Age de fin d'études</b>				
	15-	70%	29%	1%
	16-19	68%	30%	2%
	20+	74%	24%	2%
	Tjs étudiant	71%	27%	2%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>				
	Indépendants	60%	38%	2%
	Cadres directeurs	73%	26%	1%
	Autres employés	69%	29%	2%
	Ouvriers	70%	29%	1%
	Femmes-hommes au foyer	72%	26%	2%
	Chômeurs	66%	32%	2%
	Retraités	72%	27%	1%
	Etudiants	71%	27%	2%
<b>Difficultés à payer ses factures</b>				
	La plupart du temps	57%	40%	3%
	De temps en temps	62%	37%	1%
	Pratiquement jamais	76%	23%	1%

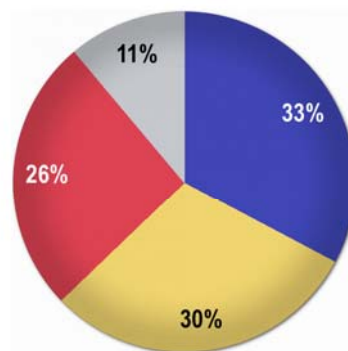
### 5.3 La comparaison de la qualité des soins de santé avec d'autres États Membres

**- Les Européens ont des points de vue divergents lorsqu'ils comparent les soins de santé administrés dans leur pays avec ceux des autres États membres -**

Après avoir évalué les soins de santé dans leur pays, il a été demandé aux répondants de comparer la qualité des soins administrés dans leur pays avec ceux des autres États membres<sup>26</sup>. Les répondants sont divisés à part presque égale entre ceux qui pensent que les soins de santé dans leur pays sont meilleurs (33%), aussi bons (30%) ou plus mauvais (26%) que ceux administrés dans d'autres États membres. Les 11% restants n'ont pas pu donner leur avis sur la question.

---

QD3. D'après ce que vous savez, pensez-vous que la qualité des soins de santé en (NOTRE PAYS) est ... en comparaison avec celles des autres États membres?



● Meilleure ● La même ● Moins bonne ● Ne sait pas

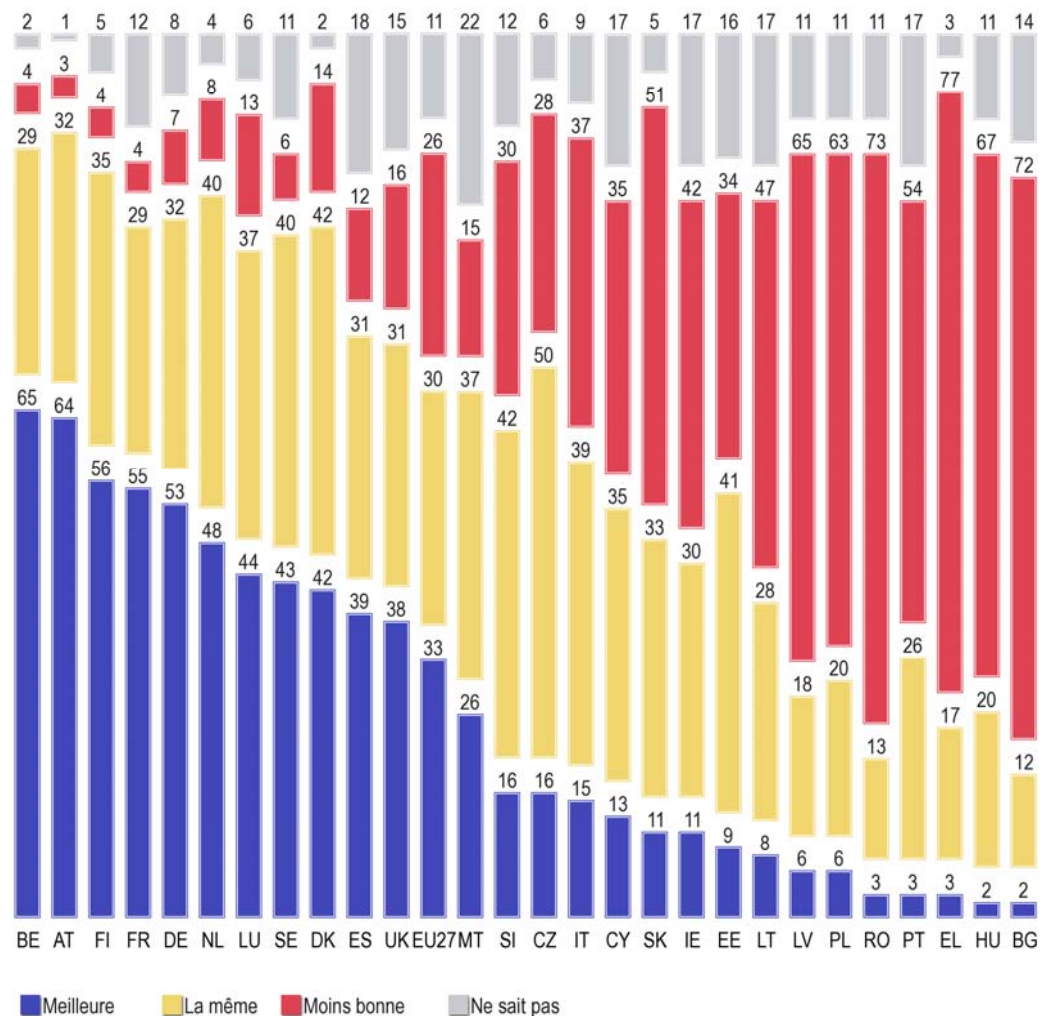
---

Comme on pouvait s'y attendre, l'analyse par pays montre une corrélation forte entre les personnes qui estiment que la qualité des soins de santé dans leur pays est *bonne* et celles qui considèrent que les soins sont *meilleurs* que ceux administrés dans d'autres États membres. Les pays concernés sont : la Belgique (65%), l'Autriche (64%), la Finlande (56%), la France (55%) et l'Allemagne (53%).

La même corrélation peut être établie dans les pays où les répondants estiment que la qualité des soins de santé dans leur pays est *mauvaise*. Ils ont tendance à affirmer

que la qualité est *moins bonne* chez eux que dans d'autres États membres ; c'est le cas de la Grèce (77%), la Roumanie (73%), la Bulgarie (72%), la Hongrie (67%) et la Lettonie (65%). Concernant les quatre premiers pays de cette liste, il convient de noter que pas plus de 3% des citoyens ont le sentiment que les soins de santé dans leur pays sont de *meilleure* qualité que dans d'autres États membres.




QD3. D'après ce que vous savez, pensez-vous que la qualité des soins de santé en (NOTRE PAYS) est ... en comparaison avec celles des autres Etats membres?



<sup>26</sup> QD3 D'après ce que vous savez, pensez-vous que la qualité des soins de santé en (NOTRE PAYS) est ... en comparaison avec celles des autres Etats membres?

Les groupes sociodémographiques qui sont plus enclins à considérer que les soins de santé sont de *moins bonne* qualité dans leur pays que dans d'autres États membres, sont :

- ✓ Les personnes âgées de 25 à 39 ans. Les répondants plus âgés (55 ans et plus) ont plus souvent tendance à ne pas avoir d'opinion sur le sujet.
- ✓ Les personnes ayant étudié jusqu'à l'âge de 16-19 ans.
- ✓ Les travailleurs indépendants et les chômeurs.
- ✓ Les personnes ayant des difficultés financières.

<b>QD3 D'après ce que vous savez, pensez-vous que la qualité des soins de santé en (NOTRE PAYS) est ... en comparaison avec celles des autres Etats membres ?</b>				
	<b>Meilleure</b>	<b>La même</b>	<b>Moins bonne</b>	<b>NSP</b>
UE27	33%	30%	26%	11%
<b>Age</b>				
 15-24	32%	33%	26%	9%
25-39	33%	28%	30%	9%
40-54	33%	32%	27%	8%
55 +	33%	29%	23%	15%
<b>Age de fin d'études</b>				
 15-	33%	27%	24%	16%
16-19	31%	31%	28%	10%
20+	37%	32%	24%	7%
Tjs étudiant	34%	32%	25%	9%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>				
 Indépendants	27%	28%	36%	9%
Cadres directeurs	38%	30%	26%	6%
Autres employés	31%	33%	28%	8%
Ouvriers	35%	32%	24%	9%
Femmes-hommes au foyer	34%	29%	24%	13%
Chômeurs	31%	28%	30%	11%
Retraités	32%	28%	24%	16%
Etudiants	34%	32%	25%	9%
<b>Difficultés à payer ses factures</b>				
La plupart du temps	28%	24%	36%	12%
De temps en temps	26%	31%	32%	11%
Pratiquement jamais	37%	31%	22%	10%

## CONCLUSIONS

**La moitié des répondants ont le sentiment qu'ils risquent de subir un préjudice suite à des soins de santé dans leur pays d'origine.** Cependant, il convient de noter que peu de répondants considèrent que de tels incidents soient *très probables*. Ils estiment plutôt que ce risque est *assez probable*.

**La majorité absolue des répondants pensent que des préjudices peuvent être causés par des *infections nosocomiales* ou des *diagnostics erronés, manqués ou tardifs*.** La Recommandation du Conseil qui prévoit des dispositions spécifiques afin de prévenir et de contrôler les infections associées aux soins de santé, ainsi que pour intégrer la sécurité des patients dans la formation des professionnels de la santé, est donc conforme aux risques perçus par les répondants. Les *erreurs liées à un appareil ou un équipement médical* sont les sources de préoccupation les moins citées. Il convient de noter que, en dépit de tous les effets indésirables rapportés, les répondants évaluent le risque comme *assez probable* plutôt que *très probable*.

**Plus d'un quart des répondants affirment qu'eux-mêmes (ou un membre de leur famille) ont subi un effet indésirable suite à des soins de santé à un moment donné, principalement dans leur pays.** Cependant, **ces incidents n'ont généralement pas été déclarés**, puisque seulement 28% des personnes ayant subi un tel préjudice ont porté plainte.

Parmi les personnes ayant effectivement porté plainte pour avoir subi un effet indésirable, les plaignants se sont généralement adressés à la *direction de l'hôpital* (44%) ou au *médecin, infirmière ou pharmacien* responsable (41%). Les *avocats* n'ont été sélectionnés que par 15% des répondants. D'autres autorités (telles que **le ministère de la Santé, les autorités locales ou l'agence nationale pour la sécurité des patients**) enregistrent moins de 10% des réponses.

Le nombre réduit de plaintes déposées pour avoir subi des effets indésirables peut être dû à une méconnaissance des autorités responsables de la sécurité des patients, puisque **29% des répondants ne savent pas qui est en charge de la sécurité des patients dans leur pays**. Les personnes qui ont pu répondre ont plus eu tendance à s'adresser au *ministère de la Santé* ou aux *fournisseurs de soins de santé* (par exemple *clinique, hôpital, médecin, infirmière*). Conformément à la Recommandation du Conseil, il est recommandé aux États membres de nommer une autorité compétente en matière de sécurité des patients sur leur territoire, et d'offrir des moyens de rendre compte de leur expérience aux patients et à leurs familles. Si elles sont mises en application, ces deux mesures pourraient contribuer à augmenter la faible proportion des plaintes pour effets indésirables.

Parmi les personnes ayant subi une opération chirurgicale, **17% des répondants ont indiqué n'avoir jamais signé de consentement écrit, même si les résultats varient considérablement d'un pays à l'autre**. Par exemple, plus de 40% des répondants en Grèce, aux Pays-Bas et en Finlande et plus de 60% en Suède affirment que le consentement écrit ne leur a *jamais* été demandé, alors que 90% des répondants en Allemagne et 86% en Hongrie indiquent que celui-ci leur a *toujours* été demandé.

En matière d'informations des citoyens sur la sécurité des patients, la *télévision* semble être le média le plus efficace puisque **73% des répondants identifient la télévision comme la principale source d'information en matière d'effets indésirables**. Après la télévision, les *journaux et les magazines* sont considérés comme la deuxième source d'information la plus importante. Seuls **9% des répondants déclarent utiliser les statistiques officielles comme principale source d'information**, ce qui montre que des données fiables et sûres sont indisponibles pour le public, ou qu'elles n'ont qu'un impact limité dans la formation des perceptions. .

La Recommandation relative à la sécurité des patients récemment adoptée encourage les États membres à diffuser des informations aux patients sur les risques et les mesures de sécurité mises en place pour limiter et prévenir les erreurs et les incidents ; elle prévoit également le droit pour le patient de donner son consentement éclairé à l'administration d'un traitement. Si ces mesures sont mises en application, elles devraient contribuer à améliorer les méthodes de diffusion des informations aux patients.

**Lorsqu'ils ont été interrogés sur la forme de réparation à laquelle ils auraient droit s'ils subissaient un préjudice dans leur pays ou dans un autre État membre, la plupart des répondants ont répondu qu'il s'agirait probablement d'une enquête sur l'affaire ou une compensation financière.** Un nombre inférieur de répondants pensent qu'ils obtiendraient une *explication sur les causes du préjudice*. Dans la liste des réparations possibles, près d'un tiers des répondants citent une *mesure disciplinaire à l'encontre de la personne responsable*, une *action à l'encontre de l'organisme de soins de santé responsable* et une *reconnaissance formelle que le préjudice a été causé*. **Un nombre important de répondants ne savent pas quelles formes de réparation seraient disponibles dans un autre État membre, plus que dans leur propre pays (18% contre 5%).**

**S'ils devaient subir un effet indésirable suite à des soins dans leur pays, la plupart des répondants pensent qu'ils feraient d'abord appel à un avocat (48%),** ou à la *direction de l'hôpital* ou au *ministère de la Santé* (respectivement 37% et 36%). **Si le préjudice se produisait dans un autre État membre, ils s'adresseraient en premier lieu à leur ambassade ou consulat (41%)** pour obtenir de l'aide. Il est par conséquent évident que les répondants perçoivent une différence entre la *plainte* en cas d'effets indésirables (adressée à la *direction de l'hôpital* ou au *personnel concerné*) et la demande active de réparation (en faisant appel d'abord à un *avocat*). En outre, même si le risque de préjudice transfrontalier associé aux soins de santé semble limité (seulement 1%), les résultats suggèrent que les *ambassades ou les consulats* doivent être en mesure d'assister les patients en cas de préjudice.

En ce qui concerne **la qualité des soins de santé**, les répondants ont considéré que le critère le plus important est un *personnel médical bien formé (52%)*, suivi de *l'efficacité clinique du traitement (39%)*. Par ailleurs, les critères tels que *pas de liste d'attente, un équipement médical moderne et le respect de la dignité des patients* enregistrent *grosso modo* des résultats identiques (entre 27 et 29%).

Bien qu'en moyenne, la plupart des répondants **estiment** que la **qualité des soins de santé** dans leur pays est *bonne* ou *très bonne*, **il existe des différences considérables en fonction des pays**. Presque tous les répondants en Belgique (97%), en Autriche (95%), en Finlande (94%), aux Pays-Bas et en France (91% dans les deux pays) affirment que leur système de santé est bon. En revanche, moins d'un tiers des répondants en Grèce et en Roumanie (25%), en Bulgarie et en Hongrie (28% dans les deux pays) de même qu'en Pologne (30%) considèrent que la qualité des soins de santé dans leur pays est *bonne* ou *très bonne*.

**Lorsqu'il leur est demandé de comparer les soins de santé dans leur pays et dans d'autres États membres, les répondants sont partagés presque à part égale entre ceux qui pensent que les soins de santé reçus dans leur pays sont *meilleurs, identiques ou moins bons qu'ailleurs***. Les répondants qui évaluent positivement les soins de santé dans leur pays sont également plus enclins à penser que la qualité est meilleure chez eux que dans d'autres États membres. Ainsi, un tiers (33%) des répondants estiment que la qualité des soins de santé dans leur pays est *meilleure* que dans un autre État membre. A cet égard, les répondants de Belgique (65%), d'Autriche (64%), de Finlande (56%) et de France (55%) arrivent en tête du classement. A l'inverse, un quart (26%) des Européens ont tendance à penser que les soins de santé dans leur pays sont *moins bons* que dans d'autres États membres de l'UE ; c'est particulièrement vrai en Grèce (77%), en Roumanie (73%), en Bulgarie (72%) et en Hongrie (67%).

Au niveau national, les répondants de certains pays se montrent très négatifs à l'égard des soins de santé administrés. Ils pensent que le risque de subir des préjudices suite à des soins de santé dans un hôpital ou en milieu non-hospitalier est *probable*, s'estiment menacés d'effets indésirables et considèrent que la qualité de leurs soins de santé est *mauvaise*, et *moins bonne* que dans d'autres États membres. C'est le cas en Grèce, en Bulgarie, en Hongrie, en Lettonie, en Lituanie et en Pologne.

En revanche, les citoyens sont très positifs à l'égard de leurs systèmes nationaux de soins de santé en Autriche, Finlande, France, Allemagne et Suède.

Etant donné les grandes différences de perceptions des citoyens de l'UE sur la qualité des soins de santé d'une part, et la volonté de garantir l'accès pour tous à des soins de qualité<sup>27</sup> de l'autre, il est évident qu'il y a matière à réflexion sur **la façon de réduire les disparités observées** entre les pays.

---

<sup>27</sup> Comme il a été inscrit dans les Conclusions du Conseil sur les valeurs et principes communs aux systèmes de santé de l'Union européenne (2006/C 146/01)

## **ANNEX**

## EUROBAROMETRE N° 327

### « Sécurité des patients et qualité des soins »

#### SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 11 septembre et le 5 octobre 2009, TNS Opinion & Social, un consortium créé entre TNS plc et TNS opinion, a réalisé la vague 72.2 de l'EUROBAROMETRE à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, direction générale de la communication, unité « Recherche et Analyse Politique ».

L'EUROBAROMETRE SPECIAL N°327 fait partie de la vague 72.2 et couvre la population de 15 ans et plus – ayant la nationalité d'un des Pays membres de l'Union européenne – et résidant dans un des Pays membres de l'Union européenne. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats participant à cette étude est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

A cette fin, ces points de chute ont été tirés systématiquement dans chacune des "unités régionales administratives", après avoir été stratifiés par unité individuelle et par type de région. Ils représentent ainsi l'ensemble du territoire des pays participant à l'étude, selon les EUROSTAT-NUTS II (ou équivalent) et selon la distribution de la population habitant dans le pays en termes de zones métropolitaines, urbaines et rurales. Dans chacun des points de chute sélectionnés, une adresse de départ a été tirée de manière aléatoire. D'autres adresses (chaque Nième adresse) ont ensuite été sélectionnées par une procédure de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement (suivant la règle du "plus proche anniversaire"). Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée. En ce qui concerne la technique de collecte de données, le système CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) a été utilisé dans tous les pays où cela était possible.

ABREVIATIONS	PAYS	INSTITUTS	N° ENQUETES	DATES TERRAIN		POPULATION 15+
BE	Belgique	TNS Dimarso	1.015	11/09/2009	27/09/2009	8.866.411
BG	Bulgarie	TNS BBSS	1.000	11/09/2009	24/09/2009	6.584.957
CZ	Rép. Tchèque	TNS Aisa	1.073	12/09/2009	25/09/2009	8.987.535
DK	Danemark	TNS Gallup DK	1.007	11/09/2009	27/09/2009	4.503.365
DE	Allemagne	TNS Infratest	1.537	11/09/2009	28/09/2009	64.545.601
EE	Estonie	Emor	1.003	11/09/2009	28/09/2009	916.000
IE	Irlande	TNS MRBI	976	11/09/2009	27/09/2009	3.375.399
EL	Grèce	TNS ICAP	1.000	11/09/2009	27/09/2009	8.693.566
ES	Espagne	TNS Demoscopia	1.004	13/09/2009	27/09/2009	39.059.211
FR	France	TNS Sofres	1.017	11/09/2009	27/09/2009	47.620.942
IT	Italie	TNS Infratest	1.040	11/09/2009	27/09/2009	51.252.247
CY	Rép. de Chypre	Synovate	505	11/09/2009	27/09/2009	651.400
LV	Lettonie	TNS Latvia TNS Gallup	1.006	11/09/2009	29/09/2009	1.448.719
LT	Lituanie	Lithuania	1.026	12/09/2009	27/09/2009	2.849.359
LU	Luxembourg	TNS ILReS	500	15/09/2009	05/10/2009	404.907
HU	Hongrie	TNS Hungary	1.000	11/09/2009	27/09/2009	8.320.614
MT	Malte	MISCO	500	11/09/2009	26/09/2009	335.476
NL	Pays-Bas	TNS NIPO Österreichisches	1.006	11/09/2009	29/09/2009	13.017.690
AT	Autriche	Gallup-Institut	1.001	11/09/2009	27/09/2009	6.973.277
PL	Pologne	TNS OBOP	1.000	12/09/2009	28/09/2009	32.306.436
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1.009	17/09/2009	27/09/2009	8.080.915
RO	Roumanie	TNS CSOP	1.007	11/09/2009	21/09/2009	18.246.731
SI	Slovénie	RM PLUS	1.026	11/09/2009	30/09/2009	1.748.308
SK	Slovaquie	TNS AISA SK	1.029	12/09/2009	27/09/2009	4.549.954
FI	Finlande	TNS Gallup Oy	1.026	14/09/2009	01/10/2009	4.412.321
SE	Suède	TNS GALLUP	1.005	13/09/2009	30/09/2009	7.723.931
UK	Royaume-Uni	TNS UK	1.345	11/09/2009	27/09/2009	51.081.866
TOTAL			26.663	11/09/2009	05/10/2009	406.557.138

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT ou provenant des Instituts nationaux de Statistique. Pour tous les pays couverts par l'étude, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays le sexe, l'âge, les régions et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes UE), TNS Opinion & Social recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT ou les instituts nationaux de Statistique. Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Il importe de rappeler aux lecteurs que les résultats d'un sondage sont des estimations dont l'exactitude, toutes choses égales par ailleurs, dépend de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé. Pour des échantillons d'environ 1.000 interviews, le pourcentage réel oscille dans les intervalles de confiance suivants:

<b>Pourcentages observés</b>	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
<b>Limites de confiance</b>	± 1.9 points	± 2.5 points	± 2.7 points	± 3.0 points	± 3.1 points

## QUESTIONNAIRE

Now let's talk about another topic.

ASK QD TO EU27

QD1 Of the following criteria, which are the three most important criteria when you think of high quality healthcare in (OUR COUNTRY)?

(SHOW CARD – READ OUT – ROTATE – MAX. 3 ANSWERS)

Proximity of hospital and doctor	1,
Free choice of doctor	2,
Respect of a patient's dignity	3,
Medical staff that is well trained	4,
A clean environment at the healthcare facility	5,
Treatment that works	6,
Free choice of hospital	7,
Healthcare that keeps you safe from harm	8,
No waiting lists to get seen and treated	9,
A welcoming and friendly environment	10,
Modern medical equipment	11,
Other (SPONTANEOUS)	12,
DK	13,

NEW

QD2 How would you evaluate the overall quality of healthcare in (OUR COUNTRY)?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Very good	1
Fairly good	2
Fairly bad	3
Very bad	4
DK	5

NEW

Parlons maintenant d'un autre sujet.

POSER QD EN UE27

QD1 Dans la liste suivante, quels sont les trois critères les plus importants quand vous pensez à des soins de santé de bonne qualité en (NOTRE PAYS)?

(MONTRER CARTE – LIRE – ROTATION – MAX. 3 REPONSES)

La proximité d'un hôpital ou d'un médecin	1,
Le libre choix du médecin	2,
Le respect de la dignité des patients	3,
Un personnel médical bien formé	4,
La propreté des unités de soins	5,
Des traitements efficaces	6,
Le libre choix de l'hôpital	7,
Des soins de santé qui n'entraînent pas de préjudices	8,
Pas de liste d'attente pour être vu(e) par un médecin et traité(e)	9,
Un environnement accueillant et agréable	10,
Un équipement médical moderne	11,
Autre (SPONTANE)	12,
NSP	13,

NEW

QD2 Comment évalueriez-vous la qualité générale des soins de santé en (NOTRE PAYS)?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Très bonne	1
Plutôt bonne	2
Plutôt mauvaise	3
Très mauvaise	4
NSP	5

NEW

--

--

QD3 Based on what you know, do you think that the quality of healthcare in (OUR COUNTRY) compared to other Member States is ...?

QD3 D'après ce que vous savez, pensez-vous que la qualité des soins de santé en (NOTRE PAYS) est ... en comparaison avec celles des autres Etats membres?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Better	1
The same	2
Worse	3
DK	4

Meilleure	1
La même	2
Moins bonne	3
NSP	4

NEW

NEW

--

--

QD4a How likely do you think it is that patients could be harmed by hospital care in (OUR COUNTRY)? By hospital care we mean being treated in a hospital as an outpatient or inpatient.

QD4a Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que des patients puissent subir des préjudices causés par des soins de santé dans un hôpital en (NOTRE PAYS) ? Par soins de santé dans un hôpital, nous parlons de soins reçus dans un hôpital lors d'une consultation externe ou interne.

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Very likely	1
Fairly likely	2
Not very likely	3
Not at all likely	4
DK	5

Très probable	1
Assez probable	2
Pas très probable	3
Pas du tout probable	4
NSP	5

NEW

NEW

QD4b And how likely do you think it is that patients could be harmed by non-hospital healthcare in (OUR COUNTRY)? By non-hospital health care we mean receiving diagnosis, treatment or medicine in a clinic or surgery of your general practitioner or from a pharmacy.

QD4b Et dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que des patients puissent subir des préjudices causés par des soins de santé en milieu non-hospitalier en (NOTRE PAYS) ? Par soins en milieu non-hospitalier, nous parlons d'une visite, d'un traitement ou d'une prescription faite dans une maison médicale ou un cabinet médical par un médecin généraliste ou par un pharmacien.

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Very likely	1
Fairly likely	2
Not very likely	3
Not at all likely	4
DK	5

Très probable	1
Assez probable	2
Pas très probable	3
Pas du tout probable	4
NSP	5

NEW

NEW

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

QD5 Being harmed when receiving healthcare is also referred to as "adverse events". Thinking of the following types of adverse events in your view, how likely, if at all, is it that each of them might happen to you if you were to receive healthcare in (OUR COUNTRY)?

QD5 Le fait de subir des préjudices lors de soins de santé est également connu sous le terme "effets indésirables". Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que vous soyez exposé(e) aux types d'effets indésirables suivants, si vous deviez recevoir des soins de santé en (NOTRE PAYS) ?

(SHOW CARD WITH SCALE – ONE ANSWER PER LINE)

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPOSE PAR LIGNE)

	(READ OUT – ROTATE)	Very likely	Fairly likely	Not very likely	Not at all likely	DK
--	---------------------	-------------	---------------	-----------------	-------------------	----

	(LIRE - ROTATION)	Très probable	Assez probable	Pas très probable	Pas du tout probable	NSP
--	-------------------	---------------	----------------	-------------------	----------------------	-----

1	Hospital infections	1	2	3	4	5
2	Incorrect, missed or delayed diagnoses	1	2	3	4	5
3	Surgical errors	1	2	3	4	5
4	Medication related errors (wrong prescription, wrong dose, dispensing error in pharmacy, wrong administration route)	1	2	3	4	5
5	Medical device or equipment related errors	1	2	3	4	5

1	Des infections nosocomiales (infections contractées dans un établissement de santé)	1	2	3	4	5
2	Des diagnostics erronés, manqués ou tardifs	1	2	3	4	5
3	Des erreurs chirurgicales	1	2	3	4	5
4	Des erreurs liées aux médicaments (mauvaise prescription, mauvais dosage, erreur de prescription en pharmacie, erreur administrative)	1	2	3	4	5
5	Des erreurs liées à un appareil ou un équipement médical	1	2	3	4	5

NEW

NEW

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

QD6a Have you or a member of your family ever experienced an adverse event when receiving healthcare?

QD6a Avez-vous, ou un membre de votre famille, subi des effets indésirables suite à des soins de santé ?

(ONE ANSWER ONLY)

(UNE SEULE REPOSE)

Yes	1
No	2
DK	3

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

NEW

ASK QD6b TO QD6e IF "HAS EXPERIENCED AN ADVERSE EVENT", CODE 1 IN QD6a – OTHERS GO TO QD7

--

POSER QD6b A QD6e SI "A SUBI DES EFFETS INDESIRABLES", CODE 1 EN QD6a – LES AUTRES ALLER EN QD7

--

QD6b Where did this adverse event take place?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY) (INTERVIEWER: IF MORE THAN ONE EXPERIENCE, ASK THE RESPONDENT TO THINK ABOUT THE MOST RECENT ONE)

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| In (OUR COUNTRY)            | 1 |
| In another EU Member State  | 2 |
| In a country outside the EU | 3 |
| DK                          | 4 |

NEW

--

QD6c And did you or the member of your family report it?

(ONE ANSWER ONLY)

- |     |   |
|-----|---|
| Yes | 1 |
| No  | 2 |
| DK  | 3 |

NEW

QD6b A quel endroit ces effets indésirables ont-ils été subis?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE) (ENQ. : SI PLUS D'UNE EXPERIENCE, DEMANDER AU REpondANT DE PENSER A LA PLUS RECENTE)

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| En (NOTRE PAYS)                   | 1 |
| Dans un autre Etat membre de l'UE | 2 |
| Dans un pays hors de l'UE         | 3 |
| NSP                               | 4 |

NEW

--

QD6c Et avez-vous, ou le membre de votre famille, porté plainte ?

(UNE SEULE REPONSE)

- |     |   |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| NSP | 3 |

NEW

ASK QD6d AND QD6e IF "HAS REPORTED AN ADVERSE EVENT", CODE 1 IN QD6c – OTHERS GO TO QD7

POSER QD6d ET QD6e SI "A PORTE PLAINTE", CODE 1 EN QD6c – LES AUTRES ALLER EN QD7

Empty rectangular box

Empty rectangular box

QD6d And to whom of the following did you or the member of your family report this event?

QD6d Et à qui avez-vous, ou le membre de votre famille, adressé votre plainte ?

(SHOW CARD – READ OUT – ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(MONTRER CARTE – LIRE – ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- Hospital Management 1,
- The regional or local authority 2,
- National agency on patient safety 3,
- A lawyer 4,
- Ministry of health 5,
- A consumer protection body 6,
- Close relative or acquaintance who worked in the healthcare system 7,
- A doctor, a nurse or a pharmacist 8,
- Your country's embassy or consulate 9,
- Other (SPONTANEOUS) 10,
- DK 11,

- A la direction de l'hôpital 1,
- Aux autorités locales ou régionales 2,
- A l'agence nationale pour la sécurité des patients 3,
- A un avocat 4,
- Au Ministère de la Santé 5,
- A un organisme de protection des consommateurs 6,
- A un proche ou une connaissance qui travaille dans le domaine des soins de santé 7,
- A un médecin, une infirmière ou un pharmacien 8,
- A l'ambassade ou au consulat de votre pays 9,
- Autre (SPONTANE) 10,
- NSP 11,

NEW

NEW

Empty rectangular box

Empty rectangular box

QD6e And where did you report the adverse event?

QD6e Et à quel endroit avez-vous formulé cette plainte ?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

- In (OUR COUNTRY) 1
- In another EU Member State 2
- In a country outside the EU 3
- DK 4

- En (NOTRE PAYS) 1
- Dans un autre Etat membre de l'UE 2
- Dans un pays hors de l'UE 3
- NSP 4

NEW

NEW

ASK ALL

A TOUS

QD7 Which organisations, bodies or authorities are mainly responsible for patient safety in (OUR COUNTRY)?

QD7 Quels organismes, institutions ou autorités sont-ils principalement responsables de la sécurité des patients en (NOTRE PAYS) ?

(WRITE DOWN – CODE AT THE OFFICE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(NOTER – CODER AU BUREAU – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

NEW

NEW

QD8a Did you or a member of your family undergo a surgical procedure(s) within the last three years? This can be any type of surgical procedure, ranging from minor surgery, perhaps at a doctor's surgery or clinic, or a major surgical procedure carried out in a hospital.

QD8a Avez-vous (ou un membre de votre famille) subi une ou plusieurs interventions chirurgicales au cours des trois dernières années ? Il peut s'agir de n'importe quel type d'intervention chirurgicale, depuis l'intervention mineure au cabinet du médecin ou dans une maison médicale, jusqu'à la grosse intervention effectuée dans un hôpital.

(ONE ANSWER ONLY)

(UNE SEULE REPONSE)

Yes	1
No	2
DK	3

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

NEW

ASK QD8b IF "UNDERWENT A SURGICAL PROCEDURE", CODE 1 IN QD8a – OTHERS GO TO QD9

--

POSER QD8b SI "A SUBI UNE INTERVENTION CHIRURGICALE", CODE 1 EN QD8a – LES AUTRES ALLER EN QD9

--

QD8b Were you or your family member asked for written consent before such a procedure(s)?

QD8b Un consentement écrit vous a-t-il été demandé, à vous ou à votre famille, avant une telle intervention/ de telles interventions ?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Always	1
Sometimes	2
Never	3
DK	4

A chaque fois	1
Parfois	2
Jamais	3
NSP	4

NEW
-----

NEW
-----

ASK ALL
---------

A TOUS
--------

--

--

QD9 Which of the following forms of redress do you think you or a member of your family are entitled to if harmed whilst receiving healthcare in (OUR COUNTRY), no matter how serious or permanent the harm was?

QD9 Dans la liste suivante de réparations possibles, à laquelle/auxquelles avez-vous droit si vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus en (NOTRE PAYS), et ce, quelle que soit la gravité ou la durée du préjudice subi ?

(SHOW CARD – READ OUT – ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(MONTRER CARTE – LIRE – ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

A formal acknowledgement that harm has been caused	1,
Explanation of the causes of that harm	2,
An apology from the responsible individual or healthcare facility	3,
Financial compensation	4,
An investigation into the case	5,
Having the responsible person disciplined	6,
Action taken against the responsible healthcare facility (including, for example, increased control through sanitary inspection, closure of the facility, financial penalties)	7,
Other (SPONTANEOUS)	8,
None (SPONTANEOUS)	9,
DK	10,

Une reconnaissance formelle que le préjudice a été causé	1,
Une explication sur les causes du préjudice	2,
Des excuses de la part de la personne responsable ou de l'organisme de soins de santé	3,
Une compensation financière	4,
Une enquête sur l'affaire	5,
Une mesure disciplinaire à l'encontre de la personne responsable	6,
Une action à l'encontre de l'organisme de soins de santé responsable (y compris, p. ex. l'augmentation des contrôles par l'inspection sanitaire, la fermeture de l'établissement, des pénalités financières)	7,
Autre (SPONTANE)	8,
Aucun (SPONTANE)	9,
NSP	10,

NEW
-----

NEW
-----

--

--

QD10 Which of the following forms of redress are you or a member of your family entitled to if harmed whilst receiving healthcare in another Member State?

QD10 Dans la liste suivante de réparations possibles, à laquelle / auxquelles avez-vous, droit si vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus dans un autre Etat-membre ?

(SHOW CARD – READ OUT – ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(MONTRER CARTE – LIRE – ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

A formal acknowledgement that harm has been caused	1,
Explanation of the causes of that harm	2,
An apology from the responsible individual or healthcare facility	3,
Financial compensation	4,
An investigation into the case	5,
Having the responsible person disciplined	6,
Action taken against the responsible healthcare facility (including, for example, increased control through sanitary inspection, closure of the facility, financial penalties)	7,
Other (SPONTANEOUS)	8,
None (SPONTANEOUS)	9,
DK	10,

Une reconnaissance formelle que le préjudice a été causé	1,
Une explication sur les causes du préjudice	2,
Des excuses de la part de la personne responsable ou de l'organisme de soins de santé	3,
Une compensation financière	4,
Une enquête sur l'affaire	5,
Une mesure disciplinaire à l'encontre de la personne responsable	6,
Une action à l'encontre de l'organisme de soins de santé responsable (y compris, p. ex. l'augmentation des contrôles par l'inspection sanitaire, la fermeture de l'établissement, des pénalités financières)	7,
Autre (SPONTANE)	8,
Aucun (SPONTANE)	9,
NSP	10,

NEW
-----

NEW
-----

--

--

QD11 From which of the following can you seek help in relation to redress if you or a member of your family is harmed whilst receiving healthcare in (OUR COUNTRY)?

QD11 Auprès de qui, dans la liste suivante, pouvez-vous demander de l'aide en vue d'une réparation au cas où vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus en (NOTRE PAYS) ?

(SHOW CARD – READ OUT – ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(MONTRER CARTE – LIRE – ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Hospital Management	1,
The regional or local authority	2,
National agency on patient safety	3,
A lawyer	4,
Ministry of health	5,
A consumer protection body	6,
Close relative or acquaintance who works in the healthcare system	7,
A doctor, a nurse or a pharmacist	8,
Other (SPONTANEOUS)	9,
None (SPONTANEOUS)	10,
DK	11,

La direction de l'hôpital	1,
Les autorités locales ou régionales	2,
L'agence nationale pour la sécurité des patients	3,
Un avocat	4,
Le Ministère de la Santé	5,
Un organisme de protection des consommateurs	6,
Un proche ou une connaissance qui travaille dans le domaine de la santé	7,
Un médecin, une infirmière ou un pharmacien	8,
Autre (SPONTANE)	9,
Aucun (SPONTANE)	10,
NSP	11,

NEW
-----

NEW
-----

--

--

QD12 And where can you seek help in relation to redress if you or a member of your family is harmed whilst receiving healthcare in another Member State?

QD12 Et auprès de qui pouvez-vous demander de l'aide en vue d'une réparation au cas où vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus dans un autre Etat membre de l'Union européenne ?

(SHOW CARD – READ OUT – ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(MONTRER CARTE – LIRE – ROTATION – PLUSIEURS REponses POSSIBLES)

Hospital Management in the country of care	1,
A doctor, a nurse or a pharmacist in the country of care	2,
(OUR COUNTRY)'s embassy or consulate in the country of care	3,
National agency for patient safety in (OUR COUNTRY)	4,
Ministry of Health in (OUR COUNTRY)	5,
A lawyer in (OUR COUNTRY)	6,
Other (SPONTANEOUS)	7,
None (SPONTANEOUS)	8,
DK	9,

La direction de l'hôpital du pays dans lequel vous avez reçus les soins	1,
Un médecin, une infirmière ou un pharmacien du pays dans lequel vous avez reçus les soins	2,
L'ambassade ou le consulat de (NOTRE PAYS) du pays dans lequel vous avez reçus les soins	3,
L'agence nationale pour la sécurité des patients en (NOTRE PAYS)	4,
Le Ministère de la Santé en (NOTRE PAYS)	5,
Un avocat en (NOTRE PAYS)	6,
Autre (SPONTANE)	7,
Aucun (SPONTANE)	8,
NSP	9,

NEW

NEW

--

--

QD13 What are the three main information sources through which you hear or find out about adverse events in healthcare?

QD13 Quelles sont les trois principales sources d'information par lesquelles vous entendez parler ou trouvez des informations sur les effets indésirables subis par certains suite à des soins de santé ?

(SHOW CARD – READ OUT – ROTATE – MAX. 3 ANSWERS)

(MONTRER CARTE – LIRE – ROTATION – MAX. 3 REponses)

Personal experience	1,
Friends or family	2,
TV	3,
Hospital	4,
The Internet	5,
Newspapers and magazines	6,
Official statistics	7,
Radio	8,
Other (SPONTANEOUS)	9,
DK	10,

Une expérience personnelle	1,
Des amis ou de la famille	2,
La télévision	3,
L'hôpital	4,
Internet	5,
La presse écrite (journaux et magazines)	6,
Les statistiques officielles	7,
La radio	8,
Autre (SPONTANE)	9,
NSP	10,

NEW

NEW

## TABLEAUX

**Special Eurobarometer 327 – Patient Safety**



QD1 Dans la liste suivante, quels sont les trois critères les plus importants quand vous pensez à des soins de santé de bonne qualité en (NOTRE PAYS) ? (ROTATION – MAX. 3 REPONSES)  
 QD1 Of the following criteria, which are the three most important criteria when you think of high quality healthcare in (OUR COUNTRY)? (ROTATE – MAX. 3 ANSWERS)  
 QD1 Welche drei der folgenden Kriterien sind Ihrer Meinung die wichtigsten, wenn es um eine qualitativ hochwertige medizinische Versorgung in (UNSER LAND) geht? (ROTIEREN - MAX. 3 NENNUNGEN)

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
La proximité d'un hôpital ou d'un médecin	22	21	25	19	24	15	16	17	17	38
Le libre choix du médecin	22	33	23	26	12	32	29	20	27	16
Le respect de la dignité des patients	27	27	23	25	24	24	25	26	20	26
Un personnel médical bien formé	52	52	55	49	54	60	62	68	47	46
La propreté des unités de soins	19	13	8	12	16	23	22	17	10	32
Des traitements efficaces	39	33	64	47	46	39	39	40	38	21
Le libre choix de l'hôpital	14	26	13	14	19	16	15	10	11	13
Des soins de santé qui n'entraînent pas de préjudices	22	18	19	13	10	32	33	34	11	27
Pas de liste d'attente pour être vu(e) par un médecin et traité(e)	29	19	10	20	49	12	13	19	35	44
Un environnement accueillant et agréable	7	11	8	11	7	2	2	2	16	5
Un équipement médical moderne	27	26	36	46	31	30	32	37	41	15
Autre (SPONTANE)	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
NSP	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Proximity of hospital and doctor	16	28	40	12	5	39	13	45	18	16
Free choice of doctor	31	23	24	16	39	26	28	36	22	22
Respect of a patient's dignity	37	23	23	36	43	28	16	20	28	25
Medical staff that is well trained	45	54	48	44	61	46	60	55	51	57
A clean environment at the healthcare facility	23	11	20	20	12	5	6	17	12	34
Treatment that works	39	28	35	36	42	44	46	16	42	21
Free choice of hospital	21	10	20	12	10	13	16	16	13	11
Healthcare that keeps you safe from harm	15	18	15	23	23	16	12	10	22	17
No waiting lists to get seen and treated	43	47	22	34	33	7	19	25	35	39
A welcoming and friendly environment	6	4	8	10	2	8	5	12	7	8
Modern medical equipment	17	21	31	22	18	36	51	26	35	16
Other (SPONTANEOUS)	0	2	0	1	1	2	1	0	1	1
DK	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Nähe von Krankenhaus und Arzt	21	20	17	33	22	16	21	24	55	13
Freie Arztwahl	20	22	23	16	26	22	21	15	14	12
Respekt vor der Würde des Patienten	31	27	28	38	34	34	31	24	28	20
Gut ausgebildetes medizinisches Personal	65	60	27	49	54	48	41	57	68	60
Sauberkeit in der Gesundheitseinrichtung	14	24	8	14	24	6	14	6	12	30
Wirkungsvolle Behandlung	40	41	52	28	37	30	48	48	35	40
Freie Krankenhauswahl	14	14	12	12	15	12	13	7	7	14
Medizinische Versorgung, die einen vor Schaden bewahrt	23	31	21	11	12	17	23	14	5	30
Keine Wartezeiten, bevor man untersucht und behandelt wird	38	15	39	38	12	59	23	65	39	28
Einladende und freundliche Umgebung	5	6	11	7	10	20	15	11	5	7
Moderne medizinische Ausstattung	17	35	29	19	23	21	36	14	25	24
Andere (SPONTAN)	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0
WN	1	0	3	3	1	0	0	0	0	3

QD2 Comment évalueriez-vous la qualité générale des soins de santé en (NOTRE PAYS) ?

QD2 How would you evaluate the overall quality of healthcare in (OUR COUNTRY)?

QD2 Wie würden Sie die allgemeine Qualität der medizinischen Versorgung in (UNSER LAND) beurteilen?

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Très bonne	13	37	2	10	23	18	16	11	5	9
Plutôt bonne	57	60	26	68	64	70	70	68	65	44
Plutôt mauvaise	21	2	44	19	11	9	11	18	25	26
Très mauvaise	7	1	24	2	2	1	2	2	3	17
NSP	2	0	4	1	0	2	1	1	2	4
Bonne	70	97	28	78	87	88	86	79	70	53
Mauvaise	28	3	68	21	13	10	13	20	28	43

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Very good	1	12	14	2	12	2	1	23	1	28
Fairly good	24	69	77	52	61	35	39	65	27	53
Fairly bad	50	15	7	34	17	43	51	9	50	14
Very bad	25	2	1	10	9	19	7	1	22	3
DK	0	2	1	2	1	1	2	2	0	2
Good	25	81	91	54	73	37	40	88	28	81
Bad	75	17	8	44	26	62	58	10	72	17

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Sehr gut	24	45	2	3	1	5	4	22	34	24
Ziemlich gut	67	50	28	39	24	64	49	72	56	62
Ziemlich schlecht	8	4	50	45	43	26	37	6	9	10
Sehr schlecht	1	1	17	11	26	4	9	0	1	3
WN	0	0	3	2	6	1	1	0	0	1
Gut	91	95	30	42	25	69	53	94	90	86
Schlecht	9	5	67	56	69	30	46	6	10	13

QD3 D'après ce que vous savez, pensez-vous que la qualité des soins de santé en (NOTRE PAYS) est ... en comparaison avec celles des autres Etats membres ?  
 QD3 Based on what you know, do you think that the quality of healthcare in (OUR COUNTRY) compared to other Member States is ...?  
 QD3 Sind Sie ausgehend von Ihrem Wissensstand der Meinung, dass die Qualität der medizinischen Versorgung in (UNSER LAND) im Vergleich zu anderen Mitgliedstaaten eher... ist?

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Meilleure	<b>33</b>	<b>65</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>42</b>	<b>55</b>	<b>53</b>	<b>43</b>	<b>9</b>	<b>11</b>
La même	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>50</b>	<b>42</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>41</b>	<b>30</b>
Moins bonne	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>72</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>34</b>	<b>42</b>
NSP	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>17</b>

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Better	<b>3</b>	<b>39</b>	<b>55</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>26</b>
The same	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>20</b>	<b>37</b>
Worse	<b>77</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>65</b>	<b>47</b>	<b>13</b>	<b>67</b>	<b>15</b>
DK	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>22</b>

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Besser	<b>48</b>	<b>64</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>56</b>	<b>43</b>	<b>38</b>
Gleich	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>42</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>31</b>
Schlechter	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>63</b>	<b>54</b>	<b>73</b>	<b>30</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>16</b>
WN	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>15</b>

QD4a Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que des patients puissent subir des préjudices causés par des soins de santé dans un hôpital en (NOTRE PAYS) ? Par soins de santé dans un hôpital, nous parlons de soins reçus dans un hôpital lors d'une consultation externe ou interne.

QD4a How likely do you think it is that patients could be harmed by hospital care in (OUR COUNTRY)? By hospital care we mean being treated in a hospital as an outpatient or inpatient.

QD4a Wie wahrscheinlich ist es Ihrer Meinung nach, dass Patienten durch eine medizinische Krankenhausbehandlung in (UNSER LAND) zu Schaden kommen? Unter einer Krankenhausbehandlung verstehen wir die medizinische Versorgung ambulanter oder stationärer Patienten im Krankenhaus.

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Très probable	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>17</b>
Assez probable	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>43</b>	<b>52</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>38</b>
Pas très probable	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>19</b>	<b>44</b>	<b>33</b>	<b>59</b>	<b>58</b>	<b>52</b>	<b>45</b>	<b>30</b>
Pas du tout probable	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
NSP	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
Probable	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>66</b>	<b>48</b>	<b>63</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>45</b>	<b>55</b>
Pas probable	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>21</b>	<b>50</b>	<b>37</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>61</b>	<b>53</b>	<b>37</b>

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Very likely	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>6</b>
Fairly likely	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>51</b>	<b>46</b>	<b>45</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>43</b>	<b>41</b>	<b>34</b>
Not very likely	<b>16</b>	<b>57</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>40</b>
Not at all likely	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
DK	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
Likely	<b>83</b>	<b>35</b>	<b>65</b>	<b>55</b>	<b>81</b>	<b>75</b>	<b>61</b>	<b>53</b>	<b>48</b>	<b>40</b>
Not likely	<b>17</b>	<b>61</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>52</b>

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Sehr wahrscheinlich	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Ziemlich wahrscheinlich	<b>39</b>	<b>14</b>	<b>53</b>	<b>52</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>41</b>
Nicht sehr wahrscheinlich	<b>48</b>	<b>64</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>40</b>	<b>46</b>	<b>67</b>	<b>57</b>	<b>43</b>
Überhaupt nicht wahrscheinlich	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
WN	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
Wahrscheinlich	<b>46</b>	<b>19</b>	<b>69</b>	<b>64</b>	<b>55</b>	<b>54</b>	<b>45</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>47</b>
Nicht wahrscheinlich	<b>53</b>	<b>79</b>	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>44</b>	<b>50</b>	<b>72</b>	<b>62</b>	<b>47</b>

QD4b Et dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que des patients puissent subir des préjudices causés par des soins de santé en milieu non-hospitalier en (NOTRE PAYS) ? Par soins en milieu non-hospitalier, nous parlons d'une visite, d'un traitement ou d'une prescription faite dans une maison médicale ou un cabinet médical par un médecin généraliste ou par un pharmacien.

QD4b And how likely do you think it is that patients could be harmed by non-hospital healthcare in (OUR COUNTRY)? By non-hospital health care we mean receiving diagnosis, treatment or medicine in a clinic or surgery of your general practitioner or from a pharmacy.

QD4b Und wie wahrscheinlich ist es Ihrer Meinung nach, dass Patienten durch eine medizinische Versorgung außerhalb eines Krankenhauses in (UNSER LAND) zu Schaden kommen? Unter einer medizinischen Versorgung außerhalb eines Krankenhauses verstehen wir die Diagnose, Behandlung oder Medikamentierung in der Praxis Ihres Allgemeinarztes oder durch eine Apotheke.

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Très probable	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>11</b>
Assez probable	<b>38</b>	<b>41</b>	<b>54</b>	<b>43</b>	<b>51</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>42</b>	<b>29</b>
Pas très probable	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>16</b>	<b>43</b>	<b>35</b>	<b>60</b>	<b>59</b>	<b>54</b>	<b>40</b>	<b>41</b>
Pas du tout probable	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>9</b>
NSP	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>10</b>
Probable	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>72</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>51</b>	<b>40</b>
Pas probable	<b>49</b>	<b>52</b>	<b>17</b>	<b>48</b>	<b>39</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	<b>62</b>	<b>46</b>	<b>50</b>

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Very likely	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
Fairly likely	<b>53</b>	<b>29</b>	<b>45</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>52</b>	<b>55</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>35</b>
Not very likely	<b>21</b>	<b>60</b>	<b>37</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>38</b>
Not at all likely	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
DK	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>14</b>
Likely	<b>78</b>	<b>32</b>	<b>56</b>	<b>51</b>	<b>77</b>	<b>71</b>	<b>67</b>	<b>48</b>	<b>43</b>	<b>40</b>
Not likely	<b>22</b>	<b>64</b>	<b>40</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>45</b>	<b>52</b>	<b>46</b>

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Sehr wahrscheinlich	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Ziemlich wahrscheinlich	<b>42</b>	<b>18</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>43</b>	<b>26</b>	<b>29</b>	<b>31</b>
Nicht sehr wahrscheinlich	<b>45</b>	<b>64</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>67</b>	<b>57</b>	<b>51</b>
Überhaupt nicht wahrscheinlich	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
WN	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
Wahrscheinlich	<b>50</b>	<b>24</b>	<b>67</b>	<b>64</b>	<b>55</b>	<b>56</b>	<b>49</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>37</b>
Nicht wahrscheinlich	<b>47</b>	<b>73</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>71</b>	<b>61</b>	<b>56</b>

QD5.1 Le fait de subir des préjudices lors de soins de santé est également connu sous le terme "effets indésirables". Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que vous soyez exposé(e) aux types d'effets indésirables suivants, si vous deviez recevoir des soins de santé en (NOTRE PAYS) ?

Des infections nosocomiales (infections contractées dans un établissement de santé)

QD5.1 Being harmed when receiving healthcare is also referred to as "adverse events". Thinking of the following types of adverse events in your view, how likely, if at all, is it that each of them might happen to you if you were to receive healthcare in (OUR COUNTRY)?

Hospital infections

QD5.1 Wenn man während einer medizinischen Versorgung Schaden erleidet, wird dies auch als "negativer Zwischenfall" bezeichnet. Wie wahrscheinlich ist es Ihrer Meinung nach, wenn überhaupt, dass es zu folgenden Formen negativer Zwischenfälle im Falle einer medizinischen Versorgung in (UNSER LAND) kommt.

Krankenhausinfektion

	<b>EU27</b>	<b>BE</b>	<b>BG</b>	<b>CZ</b>	<b>DK</b>	<b>D-W</b>	<b>DE</b>	<b>D-E</b>	<b>EE</b>	<b>IE</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Très probable	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>31</b>
Assez probable	<b>43</b>	<b>51</b>	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>50</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>40</b>
Pas très probable	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>50</b>	<b>21</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>22</b>
Pas du tout probable	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
NSP	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Probable	<b>59</b>	<b>68</b>	<b>71</b>	<b>39</b>	<b>75</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>49</b>	<b>47</b>	<b>71</b>
Pas probable	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	<b>25</b>

	<b>EL</b>	<b>ES</b>	<b>FR</b>	<b>IT</b>	<b>CY</b>	<b>LV</b>	<b>LT</b>	<b>LU</b>	<b>HU</b>	<b>MT</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Very likely	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>11</b>
Fairly likely	<b>52</b>	<b>33</b>	<b>52</b>	<b>43</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>58</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>50</b>
Not very likely	<b>13</b>	<b>55</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>28</b>
Not at all likely	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
DK	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Likely	<b>85</b>	<b>36</b>	<b>75</b>	<b>59</b>	<b>78</b>	<b>70</b>	<b>74</b>	<b>52</b>	<b>46</b>	<b>61</b>
Not likely	<b>14</b>	<b>58</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>44</b>	<b>50</b>	<b>34</b>

	<b>NL</b>	<b>AT</b>	<b>PL</b>	<b>PT</b>	<b>RO</b>	<b>SI</b>	<b>SK</b>	<b>FI</b>	<b>SE</b>	<b>UK</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Sehr wahrscheinlich	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>17</b>
Ziemlich wahrscheinlich	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>55</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>42</b>	<b>36</b>	<b>29</b>	<b>42</b>
Nicht sehr wahrscheinlich	<b>40</b>	<b>64</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>60</b>	<b>33</b>
Überhaupt nicht wahrscheinlich	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
WN	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Wahrscheinlich	<b>56</b>	<b>18</b>	<b>76</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	<b>70</b>	<b>53</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>59</b>
Nicht wahrscheinlich	<b>43</b>	<b>79</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>58</b>	<b>64</b>	<b>36</b>

QD5.2 Le fait de subir des préjudices lors de soins de santé est également connu sous le terme "effets indésirables". Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que vous soyez exposé(e) aux types d'effets indésirables suivants, si vous deviez recevoir des soins de santé en (NOTRE PAYS) ?

Des diagnostics erronés, manqués ou tardifs

QD5.2 Being harmed when receiving healthcare is also referred to as "adverse events". Thinking of the following types of adverse events in your view, how likely, if at all, is it that each of them might happen to you if you were to receive healthcare in (OUR COUNTRY)?

Incorrect, missed or delayed diagnoses

QD5.2 Wenn man während einer medizinischen Versorgung Schaden erleidet, wird dies auch als "negativer Zwischenfall" bezeichnet. Wie wahrscheinlich ist es Ihrer Meinung nach, wenn überhaupt, dass es zu folgenden Formen negativer Zwischenfälle im Falle einer medizinischen Versorgung in (UNSER LAND) kommt.

Falsche, verfehlte oder verspätete Diagnose

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Très probable	13	7	28	11	17	9	10	11	18	18
Assez probable	45	44	48	48	56	38	39	44	52	37
Pas très probable	36	45	13	35	22	48	45	38	26	35
Pas du tout probable	3	3	2	4	4	2	3	5	3	5
NSP	3	1	9	2	1	3	3	2	1	5
Probable	58	51	76	59	73	47	49	55	70	55
Pas probable	39	48	15	39	26	50	48	43	29	40

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Very likely	30	4	13	15	35	35	27	12	11	8
Fairly likely	52	33	53	48	50	54	61	45	50	47
Not very likely	17	56	30	29	13	8	10	34	33	31
Not at all likely	1	2	2	4	1	1	1	4	3	6
DK	0	5	2	4	1	2	1	5	3	8
Likely	82	37	66	63	85	89	88	57	61	55
Not likely	18	58	32	33	14	9	11	38	36	37

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Sehr wahrscheinlich	8	4	21	13	22	16	13	5	7	9
Ziemlich wahrscheinlich	49	22	60	51	46	52	55	33	38	40
Nicht sehr wahrscheinlich	40	61	15	28	21	30	27	57	49	41
Überhaupt nicht wahrscheinlich	2	10	1	5	5	1	2	4	4	4
WN	1	3	3	3	6	1	3	1	2	6
Wahrscheinlich	57	26	81	64	68	68	68	38	45	49
Nicht wahrscheinlich	42	71	16	33	26	31	29	61	53	45

QD5.3 Le fait de subir des préjudices lors de soins de santé est également connu sous le terme "effets indésirables". Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que vous soyez exposé(e) aux types d'effets indésirables suivants, si vous deviez recevoir des soins de santé en (NOTRE PAYS) ?

Des erreurs chirurgicales

QD5.3 Being harmed when receiving healthcare is also referred to as "adverse events". Thinking of the following types of adverse events in your view, how likely, if at all, is it that each of them might happen to you if you were to receive healthcare in (OUR COUNTRY)?

Surgical errors

QD5.3 Wenn man während einer medizinischen Versorgung Schaden erleidet, wird dies auch als "negativer Zwischenfall" bezeichnet. Wie wahrscheinlich ist es Ihrer Meinung nach, wenn überhaupt, dass es zu folgenden Formen negativer Zwischenfälle im Falle einer medizinischen Versorgung in (UNSER LAND) kommt.

Chirurgische Fehler

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Très probable	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
Assez probable	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>23</b>
Pas très probable	<b>46</b>	<b>52</b>	<b>25</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>57</b>	<b>58</b>	<b>60</b>	<b>46</b>	<b>52</b>
Pas du tout probable	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
NSP	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
Probable	<b>46</b>	<b>43</b>	<b>59</b>	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>46</b>	<b>34</b>
Pas probable	<b>50</b>	<b>56</b>	<b>28</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>60</b>	<b>61</b>	<b>64</b>	<b>52</b>	<b>60</b>

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Very likely	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
Fairly likely	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>59</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>37</b>
Not very likely	<b>24</b>	<b>65</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>39</b>
Not at all likely	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>10</b>
DK	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
Likely	<b>73</b>	<b>27</b>	<b>56</b>	<b>58</b>	<b>76</b>	<b>74</b>	<b>73</b>	<b>47</b>	<b>50</b>	<b>43</b>
Not likely	<b>27</b>	<b>68</b>	<b>42</b>	<b>36</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>46</b>	<b>49</b>

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Sehr wahrscheinlich	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
Ziemlich wahrscheinlich	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>57</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>26</b>
Nicht sehr wahrscheinlich	<b>54</b>	<b>70</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>46</b>	<b>70</b>	<b>72</b>	<b>56</b>
Überhaupt nicht wahrscheinlich	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>7</b>
WN	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
Wahrscheinlich	<b>41</b>	<b>17</b>	<b>74</b>	<b>58</b>	<b>59</b>	<b>58</b>	<b>47</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>31</b>
Nicht wahrscheinlich	<b>58</b>	<b>80</b>	<b>22</b>	<b>39</b>	<b>33</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>75</b>	<b>82</b>	<b>63</b>

QD5.4 Le fait de subir des préjudices lors de soins de santé est également connu sous le terme "effets indésirables". Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que vous soyez exposé(e) aux types d'effets indésirables suivants, si vous deviez recevoir des soins de santé en (NOTRE PAYS) ?

Des erreurs liées aux médicaments (mauvaise prescription, mauvais dosage, erreur de prescription en pharmacie, erreur administrative)

QD5.4 Being harmed when receiving healthcare is also referred to as "adverse events". Thinking of the following types of adverse events in your view, how likely, if at all, is it that each of them might happen to you if you were to receive healthcare in (OUR COUNTRY)?

Medication related errors (wrong prescription, wrong dose, dispensing error in pharmacy, wrong administration route)

QD5.4 Wenn man während einer medizinischen Versorgung Schaden erleidet, wird dies auch als "negativer Zwischenfall" bezeichnet. Wie wahrscheinlich ist es Ihrer Meinung nach, wenn überhaupt, dass es zu folgenden Formen negativer Zwischenfälle im Falle einer medizinischen Versorgung in (UNSER LAND) kommt.

Fehler bei der Medikamentierung (falsche Verschreibung, falsche Dosierung, Rezepturfehler in der Apotheke, falsche Art der Anwendung)

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Très probable	10	6	22	8	15	5	5	8	13	12
Assez probable	39	38	45	37	57	31	33	41	38	27
Pas très probable	44	51	21	48	23	59	56	43	41	48
Pas du tout probable	4	5	2	5	4	3	4	6	7	8
NSP	3	0	10	2	1	2	2	2	1	5
Probable	49	44	67	45	72	36	38	49	51	39
Pas probable	48	56	23	53	27	62	60	49	48	56

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Very likely	23	2	11	14	26	26	16	9	6	7
Fairly likely	45	29	47	41	49	51	61	40	39	43
Not very likely	26	60	37	36	21	19	19	40	45	34
Not at all likely	6	4	3	4	3	2	2	6	7	9
DK	0	5	2	5	1	2	2	5	3	7
Likely	68	31	58	55	75	77	77	49	45	50
Not likely	32	64	40	40	24	21	21	46	52	43

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Sehr wahrscheinlich	8	4	17	13	19	11	7	4	4	6
Ziemlich wahrscheinlich	44	20	52	49	41	47	38	27	27	31
Nicht sehr wahrscheinlich	45	61	25	31	24	38	49	62	62	52
Überhaupt nicht wahrscheinlich	2	12	2	5	7	3	3	6	6	6
WN	1	3	4	2	9	1	3	1	1	5
Wahrscheinlich	52	24	69	62	60	58	45	31	31	37
Nicht wahrscheinlich	47	73	27	36	31	41	52	68	68	58

QD5.5 Le fait de subir des préjudices lors de soins de santé est également connu sous le terme "effets indésirables". Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que vous soyez exposé(e) aux types d'effets indésirables suivants, si vous deviez recevoir des soins de santé en (NOTRE PAYS) ?

Des erreurs liées à un appareil ou un équipement médical

QD5.5 Being harmed when receiving healthcare is also referred to as "adverse events". Thinking of the following types of adverse events in your view, how likely, if at all, is it that each of them might happen to you if you were to receive healthcare in (OUR COUNTRY)?

Medical device or equipment-related errors

QD5.5 Wenn man während einer medizinischen Versorgung Schaden erleidet, wird dies auch als "negativer Zwischenfall" bezeichnet. Wie wahrscheinlich ist es Ihrer Meinung nach, wenn überhaupt, dass es zu folgenden Formen negativer Zwischenfälle im Falle einer medizinischen Versorgung in (UNSER LAND) kommt.

Fehler hinsichtlich des Medizinproduktes oder der medizinischen Geräte

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Très probable	7	3	15	2	4	3	2	2	7	8
Assez probable	32	30	36	29	34	20	22	26	30	21
Pas très probable	50	60	25	57	53	67	65	59	50	53
Pas du tout probable	6	7	5	10	6	7	8	10	9	9
NSP	5	0	19	2	3	3	3	4	9	9
Probable	39	33	51	31	38	23	24	28	37	29
Pas probable	56	67	30	67	59	74	73	69	59	62

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Very likely	19	2	8	10	22	13	11	5	7	6
Fairly likely	41	22	39	39	46	42	51	23	37	33
Not very likely	32	64	46	40	26	36	31	54	45	40
Not at all likely	7	6	4	5	2	3	3	11	6	10
DK	1	6	3	6	4	6	4	7	5	11
Likely	60	24	47	49	68	55	62	28	44	39
Not likely	39	70	50	45	28	39	34	65	51	50

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Sehr wahrscheinlich	4	3	14	9	16	8	4	1	1	4
Ziemlich wahrscheinlich	28	12	52	48	36	38	36	12	12	25
Nicht sehr wahrscheinlich	60	65	27	34	26	47	52	76	69	57
Überhaupt nicht wahrscheinlich	5	17	3	5	9	5	4	9	16	7
WN	3	3	4	4	13	2	4	2	2	7
Wahrscheinlich	32	15	66	57	52	46	40	13	13	29
Nicht wahrscheinlich	65	82	30	39	35	52	56	85	85	64

QD6a Avez-vous, ou un membre de votre famille, subi des effets indésirables suite à des soins de santé ?

QD6a Have you or a member of your family ever experienced an adverse event when receiving healthcare?

QD6a Haben Sie oder ein Mitglied Ihrer Familie schon einmal einen negativen Zwischenfall während einer medizinischen Versorgung erlebt?

	<b>EU27</b>	<b>BE</b>	<b>BG</b>	<b>CZ</b>	<b>DK</b>	<b>D-W</b>	<b>DE</b>	<b>D-E</b>	<b>EE</b>	<b>IE</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Oui	<b>26</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>43</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>20</b>
Non	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>83</b>	<b>76</b>	<b>56</b>	<b>67</b>	<b>68</b>	<b>73</b>	<b>60</b>	<b>77</b>
NSP	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

	<b>EL</b>	<b>ES</b>	<b>FR</b>	<b>IT</b>	<b>CY</b>	<b>LV</b>	<b>LT</b>	<b>LU</b>	<b>HU</b>	<b>MT</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Yes	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>35</b>	<b>43</b>	<b>36</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>23</b>
No	<b>84</b>	<b>78</b>	<b>60</b>	<b>79</b>	<b>65</b>	<b>56</b>	<b>63</b>	<b>70</b>	<b>74</b>	<b>76</b>
DK	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

	<b>NL</b>	<b>AT</b>	<b>PL</b>	<b>PT</b>	<b>RO</b>	<b>SI</b>	<b>SK</b>	<b>FI</b>	<b>SE</b>	<b>UK</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Ja	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>31</b>
Nein	<b>57</b>	<b>86</b>	<b>78</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>65</b>	<b>50</b>	<b>67</b>
WN	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

**Special Eurobarometer 327 – Patient Safety**



QD6b A quel endroit ces effets indésirables ont-ils été subis ?  
 QD6b Where did this adverse event take place?  
 QD6b Wo fand dieser negative Zwischenfall statt?

	<b>EU27</b>	<b>BE</b>	<b>BG</b>	<b>CZ</b>	<b>DK</b>	<b>D-W</b>	<b>DE</b>	<b>D-E</b>	<b>EE</b>	<b>IE</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
En (NOTRE PAYS)	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>95</b>
Dans un autre Etat membre de l'UE	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Dans un pays hors de l'UE	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
NSP	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

	<b>EL</b>	<b>ES</b>	<b>FR</b>	<b>IT</b>	<b>CY</b>	<b>LV</b>	<b>LT</b>	<b>LU</b>	<b>HU</b>	<b>MT</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
In (OUR COUNTRY)	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>99</b>	<b>98</b>
In another EU Member State	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
In a country outside the EU	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
DK	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

	<b>NL</b>	<b>AT</b>	<b>PL</b>	<b>PT</b>	<b>RO</b>	<b>SI</b>	<b>SK</b>	<b>FI</b>	<b>SE</b>	<b>UK</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
In (UNSER LAND)	<b>97</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>96</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>99</b>
In einem anderen EU-Mitgliedstaat	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
In einem Land außerhalb der EU	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
WN	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Special Eurobarometer 327 – Patient Safety



QD6c Et avez-vous, ou le membre de votre famille, porté plainte ?  
 QD6c And did you or the member of your family report it?  
 QD6c Haben Sie oder ein Mitglied Ihrer Familie diesen negativen Zwischenfall gemeldet?

	<b>EU27</b>	<b>BE</b>	<b>BG</b>	<b>CZ</b>	<b>DK</b>	<b>D-W</b>	<b>DE</b>	<b>D-E</b>	<b>EE</b>	<b>IE</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Oui	<b>28</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>23</b>	<b>41</b>
Non	<b>70</b>	<b>66</b>	<b>89</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>66</b>	<b>64</b>	<b>51</b>	<b>75</b>	<b>57</b>
NSP	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

	<b>EL</b>	<b>ES</b>	<b>FR</b>	<b>IT</b>	<b>CY</b>	<b>LV</b>	<b>LT</b>	<b>LU</b>	<b>HU</b>	<b>MT</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Yes	<b>42</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>50</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>26</b>
No	<b>57</b>	<b>82</b>	<b>96</b>	<b>70</b>	<b>50</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>70</b>	<b>82</b>	<b>71</b>
DK	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

	<b>NL</b>	<b>AT</b>	<b>PL</b>	<b>PT</b>	<b>RO</b>	<b>SI</b>	<b>SK</b>	<b>FI</b>	<b>SE</b>	<b>UK</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Ja	<b>52</b>	<b>57</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>47</b>
Nein	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>73</b>	<b>72</b>	<b>78</b>	<b>90</b>	<b>74</b>	<b>47</b>	<b>67</b>	<b>52</b>
WN	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Special Eurobarometer 327 – Patient Safety



QD6d Et à qui avez-vous, ou le membre de votre famille, adressé votre plainte ? (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)  
 QD6d And to whom of the following did you or the member of your family report this event? (ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)  
 QD6d Und wem in der folgenden Liste haben Sie den negativen Zwischenfall gemeldet? (ROTIEREN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
A la direction de l'hôpital	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>70</b>	<b>61</b>	<b>33</b>	<b>46</b>	<b>45</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>72</b>
Aux autorités locales ou régionales	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
A l'agence nationale pour la sécurité des patients	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
A un avocat	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
Au Ministère de la Santé	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>14</b>
A un organisme de protection des consommateurs	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
A un proche ou une connaissance qui travaille dans le domaine des soins de santé	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
A un médecin, une infirmière ou un pharmacien	<b>41</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>72</b>	<b>38</b>
A l'ambassade ou au consulat de votre pays	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Autre (SPONTANE)	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
NSP	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Hospital Management	<b>72</b>	<b>74</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>46</b>	<b>35</b>	<b>51</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>68</b>
The regional or local authority	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>0</b>
National agency on patient safety	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>8</b>
A lawyer	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>45</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>0</b>
Ministry of health	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>24</b>
A consumer protection body	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
Close relative or acquaintance who worked in the healthcare system	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
A doctor, a nurse or a pharmacist	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>61</b>	<b>36</b>	<b>40</b>	<b>67</b>	<b>30</b>	<b>39</b>
Your country's embassy or consulate	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Other (SPONTANEOUS)	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>0</b>
DK	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Der Krankenhausleitung	<b>33</b>	<b>62</b>	<b>38</b>	<b>59</b>	<b>65</b>	<b>43</b>	<b>47</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>45</b>
Der regionalen oder örtlichen Behörde	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Institut für Patientensicherheit	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>33</b>	<b>22</b>	<b>1</b>
Einem Anwalt	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
Dem Gesundheitsministerium	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>16</b>
Einer Verbraucherschutzorganisation	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Engen Verwandten oder Bekannten, die im Gesundheitswesen arbeiten	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Einem Arzt, einem Krankenpfleger oder einem Apotheker	<b>71</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>57</b>	<b>46</b>	<b>46</b>
Der Botschaft oder dem Konsulat Ihres Landes	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Andere (SPONTAN)	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
WN	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

## Special Eurobarometer 327 – Patient Safety



QD6e Et à quel endroit avez-vous formulé cette plainte ?  
 QD6e And where did you report the adverse event?  
 QD6e Und wo haben Sie diesen negativen Zwischenfall gemeldet?

	<b>EU27</b>	<b>BE</b>	<b>BG</b>	<b>CZ</b>	<b>DK</b>	<b>D-W</b>	<b>DE</b>	<b>D-E</b>	<b>EE</b>	<b>IE</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
En (NOTRE PAYS)	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>97</b>
Dans un autre Etat membre de l'UE	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Dans un pays hors de l'UE	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
NSP	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

	<b>EL</b>	<b>ES</b>	<b>FR</b>	<b>IT</b>	<b>CY</b>	<b>LV</b>	<b>LT</b>	<b>LU</b>	<b>HU</b>	<b>MT</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
In (OUR COUNTRY)	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>92</b>	<b>97</b>	<b>95</b>	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>93</b>	<b>98</b>
In another EU Member State	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
In a country outside the EU	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
DK	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

	<b>NL</b>	<b>AT</b>	<b>PL</b>	<b>PT</b>	<b>RO</b>	<b>SI</b>	<b>SK</b>	<b>FI</b>	<b>SE</b>	<b>UK</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
In (UNSER LAND)	<b>99</b>	<b>94</b>	<b>93</b>	<b>97</b>	<b>81</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>98</b>
In einem anderen EU-Mitgliedstaat	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
In einem Land außerhalb der EU	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
WN	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

## Special Eurobarometer 327 – Patient Safety



QD7 Quels organismes, institutions ou autorités sont-ils principalement responsables de la sécurité des patients en (NOTRE PAYS) ? (QUESTION OUVERTE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QD7 Which organisations, bodies or authorities are mainly responsible for patient safety in (OUR COUNTRY)? (OPEN ENDED QUESTION – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

QD7 Welche Organisationen, Gremien oder Behörden sind vorwiegend für die Patientensicherheit in (UNSER LAND) verantwortlich? (OFFENE FRAGE - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Ministère de la santé ou autorité nationale apparentée	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>60</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>62</b>
Hôpitaux/ Centres médicaux/ Cliniques/ Médecins/Pharmaciens	<b>27</b>	<b>49</b>	<b>44</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>11</b>
Companie d'assurance de santé	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
Gouvernement national	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Autorités régionales/ locales	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Associations ou ONG actives en matière de santé ou droits de patients	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
Système judiciaire/ justice	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Syndicats	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Parlement national	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Patients eux-mêmes	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Autres	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Aucun	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
NSP	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>21</b>

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Ministry of health or related national authority	<b>52</b>	<b>33</b>	<b>22</b>	<b>51</b>	<b>58</b>	<b>33</b>	<b>50</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>20</b>
Hospitals/ Health centres/ Clinics/ Doctors/ Pharmacists	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>38</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>56</b>
Health insurance company	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>0</b>
National government	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
Regional/ Local authorities	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Health or patient rights associations or NGOs	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
Legal system/ Justice	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>0</b>
Trade Unions	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
National parliament	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Patients themselves	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Other	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
None	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
DK	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>50</b>	<b>24</b>	<b>18</b>

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Gesundheitsministerium oder entsprechende nationale Behörde	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>43</b>	<b>56</b>	<b>39</b>	<b>54</b>	<b>21</b>	<b>31</b>	<b>39</b>
Hôpitaux/ Centres médicaux/ Cliniques/ Médecins/Pharmaciens	<b>63</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>26</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>18</b>
Krankenversicherung	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Nationale Regierung	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>
Regionale/ lokale Behörden	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>31</b>	<b>5</b>
Gesundheitsorganisationen und Organisationen oder NROs für Patientenrechte	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Rechtssystem/ Justiz	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Gewerkschaften	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Nationales Parlament	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Die Patienten selbst	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Sonstige	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
Keine	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
WN	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>32</b>

QD8a Avez-vous (ou un membre de votre famille) subi une ou plusieurs interventions chirurgicales au cours des trois dernières années ? Il peut s'agir de n'importe quel type d'intervention chirurgicale, depuis l'intervention mineure au cabinet du médecin ou dans une maison médicale, jusqu'à la grosse intervention effectuée dans un hôpital.

QD8a Did you or a member of your family undergo a surgical procedure(s) within the last three years? This can be any type of surgical procedure, ranging from minor surgery, perhaps at a doctor's surgery or clinic, or a major surgical procedure carried out in a hospital.

QD8a Wurden Sie oder ein Mitglied Ihrer Familie in den letzten drei Jahren einer chirurgischen Operation unterzogen? Darunter fallen alle Formen eines chirurgischen Eingriffs, von kleineren Eingriffen, wie z.B. in einer Praxis oder einer Klinik, bis hin zu einem größeren chirurgischen Eingriff in einem Krankenhaus.

	<b>EU27</b>	<b>BE</b>	<b>BG</b>	<b>CZ</b>	<b>DK</b>	<b>D-W</b>	<b>DE</b>	<b>D-E</b>	<b>EE</b>	<b>IE</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Oui	<b>37</b>	<b>51</b>	<b>18</b>	<b>37</b>	<b>56</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>45</b>	<b>28</b>
Non	<b>62</b>	<b>48</b>	<b>81</b>	<b>63</b>	<b>43</b>	<b>59</b>	<b>61</b>	<b>65</b>	<b>55</b>	<b>69</b>
NSP	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

	<b>EL</b>	<b>ES</b>	<b>FR</b>	<b>IT</b>	<b>CY</b>	<b>LV</b>	<b>LT</b>	<b>LU</b>	<b>HU</b>	<b>MT</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Yes	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>54</b>	<b>25</b>	<b>43</b>	<b>42</b>	<b>38</b>	<b>52</b>	<b>29</b>	<b>38</b>
No	<b>77</b>	<b>69</b>	<b>46</b>	<b>73</b>	<b>56</b>	<b>58</b>	<b>61</b>	<b>48</b>	<b>71</b>	<b>61</b>
DK	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

	<b>NL</b>	<b>AT</b>	<b>PL</b>	<b>PT</b>	<b>RO</b>	<b>SI</b>	<b>SK</b>	<b>FI</b>	<b>SE</b>	<b>UK</b>
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Ja	<b>62</b>	<b>37</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>45</b>
Nein	<b>38</b>	<b>62</b>	<b>72</b>	<b>75</b>	<b>77</b>	<b>62</b>	<b>70</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>54</b>
WN	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

QD8b Un consentement écrit vous a-t-il été demandé, à vous ou à votre famille, avant une telle intervention/ de telles interventions ?  
 QD8b Were you or your family member asked for written consent before such a procedure(s)?  
 QD8b Wurden Sie oder Ihr Familienmitglied vor dem/ den derartigen Eingriff(en) um eine schriftliche Einverständniserklärung gebeten?

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
A chaque fois	<b>67</b>	<b>44</b>	<b>68</b>	<b>63</b>	<b>23</b>	<b>89</b>	<b>90</b>	<b>94</b>	<b>72</b>	<b>82</b>
Parfois	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
Jamais	<b>17</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>5</b>
NSP	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>11</b>

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Always	<b>29</b>	<b>77</b>	<b>52</b>	<b>77</b>	<b>67</b>	<b>61</b>	<b>75</b>	<b>56</b>	<b>86</b>	<b>69</b>
Sometimes	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
Never	<b>54</b>	<b>11</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>15</b>
DK	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Immer	<b>32</b>	<b>81</b>	<b>75</b>	<b>48</b>	<b>54</b>	<b>81</b>	<b>65</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>81</b>
Manchmal	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
Niemals	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>44</b>	<b>63</b>	<b>8</b>
WN	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>7</b>

QD9 Dans la liste suivante de réparations possibles, à laquelle/ auxquelles avez-vous droit si vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus en (NOTRE PAYS), et ce, quelle que soit la gravité ou la durée du préjudice subi ? (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QD9 Which of the following forms of redress do you think you or a member of your family are entitled to if harmed whilst receiving healthcare in (OUR COUNTRY), no matter how serious or permanent the harm was? (ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

QD9 Welche der folgenden Formen der Wiedergutmachung glauben Sie für sich oder Ihr Familienmitglied in Anspruch nehmen zu können, wenn während einer medizinischen Versorgung in (UNSER LAND) Schaden entstanden ist, unabhängig davon wie schwerwiegend oder langandauernd der Schaden war. (ROTIEREN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Une reconnaissance formelle que le préjudice a été causé	<b>35</b>	<b>46</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>45</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>52</b>
Une explication sur les causes du préjudice	<b>41</b>	<b>44</b>	<b>37</b>	<b>42</b>	<b>59</b>	<b>42</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>45</b>
Des excuses de la part de la personne responsable ou de l'organisme de soins de santé	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>26</b>	<b>46</b>
Une compensation financière	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>47</b>	<b>65</b>	<b>62</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>63</b>	<b>35</b>	<b>42</b>
Une enquête sur l'affaire	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>63</b>	<b>67</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>61</b>	<b>49</b>	<b>58</b>
Une mesure disciplinaire à l'encontre de la personne responsable	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>35</b>
Une action à l'encontre de l'organisme de soins de santé responsable (y compris, p. ex. l'augmentation des contrôles par l'inspection sanitaire, la fermeture de l'établissement, des pénalités financières)	<b>36</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	<b>35</b>
Autre (SPONTANE)	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Aucun (SPONTANE)	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
NSP	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>10</b>

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
A formal acknowledgement that harm has been caused	<b>53</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>26</b>	<b>52</b>	<b>31</b>	<b>38</b>	<b>36</b>	<b>13</b>	<b>37</b>
Explanation of the causes of that harm	<b>44</b>	<b>50</b>	<b>44</b>	<b>35</b>	<b>57</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>43</b>	<b>37</b>	<b>56</b>
An apology from the responsible individual or healthcare facility	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>24</b>
Financial compensation	<b>67</b>	<b>51</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>54</b>	<b>48</b>	<b>54</b>	<b>42</b>	<b>67</b>	<b>51</b>
An investigation into the case	<b>54</b>	<b>62</b>	<b>48</b>	<b>45</b>	<b>67</b>	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>47</b>	<b>60</b>	<b>62</b>
Having the responsible person disciplined	<b>64</b>	<b>43</b>	<b>31</b>	<b>48</b>	<b>55</b>	<b>36</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>53</b>	<b>45</b>
Action taken against the responsible healthcare facility (including, for example, increased control through sanitary inspection, closure of the facility, financial penalties)	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>30</b>	<b>51</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>30</b>
Other (SPONTANEOUS)	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
None (SPONTANEOUS)	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
DK	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Eine formelle Bestätigung, dass Schaden zugefügt worden ist	<b>45</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>42</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>58</b>	<b>40</b>
Eine Erklärung der Gründe für diesen Schaden	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>59</b>	<b>39</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>44</b>
Eine Entschuldigung des Verantwortlichen oder der Gesundheitseinrichtung	<b>44</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>50</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>40</b>
Finanzielle Entschädigung	<b>41</b>	<b>69</b>	<b>61</b>	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>58</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>60</b>	<b>41</b>
Eine Untersuchung des Falles	<b>46</b>	<b>60</b>	<b>31</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>64</b>	<b>68</b>	<b>65</b>	<b>60</b>
Eine Disziplinierung des Verantwortlichen	<b>24</b>	<b>43</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>33</b>
Maßnahmen gegen die verantwortliche Gesundheitseinrichtung (einschließlich z.B. verstärkte gesundheitsrechtliche Kontrollen, Schließung der Einrichtung, finanzielle Strafen)	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>43</b>	<b>33</b>
Andere (SPONTAN)	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Nichts davon (SPONTAN)	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
WN	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

Special Eurobarometer 327 – Patient Safety



QD10 Dans la liste suivante de réparations possibles, à laquelle / auxquelles avez-vous, droit si vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus dans un autre Etat-membre ? (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QD10 Which of the following forms of redress are you or a member of your family entitled to if harmed whilst receiving healthcare in another Member State? (ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

QD10 Welche der folgenden Formen der Wiedergutmachung können Sie oder ein Familienmitglied in Anspruch nehmen, wenn während einer medizinischen Versorgung in einem anderen Mitgliedstaat Schaden entstanden ist. (ROTIEREN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Une reconnaissance formelle que le préjudice a été causé	29	38	26	23	31	28	28	30	26	45
Une explication sur les causes du préjudice	33	37	29	36	37	31	30	27	29	40
Des excuses de la part de la personne responsable ou de l'organisme de soins de santé	23	30	14	27	19	21	21	22	17	35
Une compensation financière	44	46	51	60	40	51	51	49	36	36
Une enquête sur l'affaire	45	46	48	58	48	53	52	47	42	50
Une mesure disciplinaire à l'encontre de la personne responsable	29	28	37	40	20	25	25	23	24	30
Une action à l'encontre de l'organisme de soins de santé responsable (y compris, p. ex. l'augmentation des contrôles par l'inspection sanitaire, la fermeture de l'établissement, des pénalités financières)	30	26	30	26	18	31	28	20	12	31
Autre (SPONTANE)	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1
Aucun (SPONTANE)	3	9	1	0	4	3	3	6	4	1
NSP	18	6	29	11	24	18	18	17	27	22

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
A formal acknowledgement that harm has been caused	54	40	26	25	50	29	32	37	16	37
Explanation of the causes of that harm	41	43	31	31	52	22	28	37	35	49
An apology from the responsible individual or healthcare facility	29	34	16	19	27	15	12	25	29	20
Financial compensation	69	51	27	42	58	51	59	41	68	59
An investigation into the case	53	58	38	42	63	34	32	45	58	62
Having the responsible person disciplined	59	41	19	41	47	24	19	29	39	41
Action taken against the responsible healthcare facility (including, for example, increased control through sanitary inspection, closure of the facility, financial penalties)	42	40	23	48	44	15	9	30	30	30
Other (SPONTANEOUS)	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0
None (SPONTANEOUS)	1	1	4	1	3	4	3	3	2	1
DK	2	8	27	7	6	19	14	11	7	6

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Eine formelle Bestätigung, dass Schaden zugefügt worden ist	37	34	18	24	28	41	29	24	38	27
Eine Erklärung der Gründe für diesen Schaden	30	39	29	27	22	55	35	53	40	33
Eine Entschuldigung des Verantwortlichen oder der Gesundheitseinrichtung	27	31	19	21	16	48	23	17	22	27
Finanzielle Entschädigung	34	58	52	36	38	61	52	51	47	31
Eine Untersuchung des Falles	42	52	29	38	33	53	57	61	50	41
Eine Disziplinierung des Verantwortlichen	16	31	23	33	26	38	28	16	9	22
Maßnahmen gegen die verantwortliche Gesundheitseinrichtung (einschließlich z.B. verstärkte gesundheitsrechtliche Kontrollen, Schließung der Einrichtung, finanzielle Strafen)	27	29	21	23	22	31	26	19	24	25
Anderes (SPONTAN)	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
Nichts davon (SPONTAN)	3	3	1	2	4	4	0	4	1	5
WN	21	10	19	19	26	5	9	8	22	29

**Special Eurobarometer 327 – Patient Safety**



QD11 Auprès de qui, dans la liste suivante, pouvez-vous demander de l'aide en vue d'une réparation au cas où vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus en (NOTRE PAYS) ? (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QD11 From which of the following can you seek help in relation to redress if you or a member of your family is harmed whilst receiving healthcare in (OUR COUNTRY)? (ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

QD11 An wen in der folgenden Liste können Sie sich wenden, um Hilfe beim Anfordern der Wiedergutmachung zu erhalten, wenn Sie oder ein Familienmitglied während einer medizinischen Versorgung in (UNSER LAND) Schaden erlitten haben? (ROTIEREN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
La direction de l'hôpital	<b>37</b>	<b>46</b>	<b>55</b>	<b>53</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>29</b>	<b>49</b>
Les autorités locales ou régionales	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
L'agence nationale pour la sécurité des patients	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>91</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>43</b>	<b>22</b>
Un avocat	<b>48</b>	<b>53</b>	<b>35</b>	<b>50</b>	<b>35</b>	<b>76</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	<b>21</b>	<b>38</b>
Le Ministère de la Santé	<b>36</b>	<b>39</b>	<b>54</b>	<b>51</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>45</b>	<b>51</b>
Un organisme de protection des consommateurs	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>21</b>
Un proche ou une connaissance qui travaille dans le domaine de la santé	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
Un médecin, une infirmière ou un pharmacien	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>12</b>
Autre (SPONTANE)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Aucun (SPONTANE)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
NSP	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>12</b>

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Hospital Management	<b>64</b>	<b>51</b>	<b>42</b>	<b>18</b>	<b>58</b>	<b>29</b>	<b>41</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>64</b>
The regional or local authority	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>8</b>
National agency on patient safety	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>27</b>
A lawyer	<b>46</b>	<b>31</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>47</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>50</b>	<b>39</b>	<b>31</b>
Ministry of health	<b>56</b>	<b>49</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>71</b>	<b>29</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>29</b>	<b>54</b>
A consumer protection body	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>7</b>
Close relative or acquaintance who works in the healthcare system	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>10</b>
A doctor, a nurse or a pharmacist	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>19</b>
Other (SPONTANEOUS)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
None (SPONTANEOUS)	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
DK	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Die Krankenhausleitung	<b>31</b>	<b>56</b>	<b>31</b>	<b>41</b>	<b>51</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	<b>38</b>
Lokale und regionale Behörden	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>28</b>	<b>20</b>
Institut für Patientensicherheit	<b>31</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>36</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>56</b>	<b>23</b>
Einen Anwalt	<b>60</b>	<b>65</b>	<b>44</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>47</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>41</b>
Das Gesundheitsministerium	<b>23</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>45</b>	<b>41</b>	<b>48</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>44</b>
Eine Verbraucherschutzorganisation	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>16</b>
Enge Verwandte oder Bekannte, die im Gesundheitswesen arbeiten	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Einen Arzt, einen Krankenpfleger oder einen Apotheker	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>19</b>
Andere (SPONTAN)	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Nichts davon (SPONTAN)	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
WN	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>9</b>

QD12 Et auprès de qui pouvez-vous demander de l'aide en vue d'une réparation au cas où vous (ou un membre de votre famille) subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus dans un autre Etat membre de l'Union européenne ? (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QD12 And where can you seek help in relation to redress if you or a member of your family is harmed whilst receiving healthcare in another Member State? (ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

QD12 Und an wen in der folgenden Liste können Sie sich wenden, um Hilfe hinsichtlich Wiedergutmachung zu erhalten, wenn Sie oder ein Familienmitglied während einer medizinischen Versorgung in einem anderen Mitgliedstaat Schaden erlitten haben? (ROTIEREN - MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
La direction de l'hôpital du pays dans lequel vous avez reçu les soins	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>42</b>
Un médecin, une infirmière ou un pharmacien du pays dans lequel vous avez reçus les soins	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>15</b>
L'ambassade ou le consulat de (NOTRE PAYS) du pays dans lequel vous avez reçus les soins	<b>41</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>50</b>	<b>47</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>33</b>
L'agence nationale pour la sécurité des patients en (NOTRE PAYS)	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>47</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>19</b>
Le Ministère de la Santé en (NOTRE PAYS)	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>31</b>
Un avocat en (NOTRE PAYS)	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>17</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>58</b>	<b>20</b>	<b>25</b>
Autre (SPONTANE)	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Aucun (SPONTANE)	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
NSP	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>22</b>

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Hospital Management in the country of care	<b>53</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>57</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>52</b>
A doctor, a nurse or a pharmacist in the country of care	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>15</b>
(OUR COUNTRY)'s embassy or consulate in the country of care	<b>62</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>41</b>	<b>68</b>	<b>38</b>	<b>44</b>	<b>39</b>	<b>41</b>	<b>62</b>
National agency for patient safety in (OUR COUNTRY)	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>25</b>	<b>20</b>
Ministry of Health in (OUR COUNTRY)	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>44</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>19</b>	<b>35</b>
A lawyer in (OUR COUNTRY)	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>36</b>	<b>39</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	<b>23</b>
Other (SPONTANEOUS)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
None (SPONTANEOUS)	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
DK	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>6</b>

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Die Krankenhausleitung des Landes, in dem behandelt wurde	<b>23</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>33</b>	<b>19</b>
Einen Arzt, Krankenpfleger oder Apotheker des Landes, in dem behandelt wurde	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>11</b>
Die Botschaft oder das Konsulat (UNSER LAND) in dem Land, in dem behandelt wurde	<b>44</b>	<b>51</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>36</b>
Die nationale Behörde für Patientensicherheit in (UNSER LAND)	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>14</b>
Das Gesundheitsministerium in (UNSER LAND)	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>23</b>
Ein Anwalt in (UNSER LAND)	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>32</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>41</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>30</b>
Andere (SPONTAN)	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Nichts davon (SPONTAN)	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
WN	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>24</b>

QD13 Quelles sont les trois principales sources d'information par lesquelles vous entendez parler ou trouvez des informations sur les effets indésirables subis par certains suite à des soins de santé ? (ROTATION – MAX. 3 REponses)

QD13 What are the three main information sources through which you hear or find out about adverse events in healthcare? (ROTATE – MAX. 3 ANSWERS)

QD13 Welches sind die drei wichtigsten Informationsquellen, durch die Sie von negativen Zwischenfällen in der medizinischen Versorgung hören oder erfahren? (ROTIEREN - MAX. 3 NENNUNGEN)

	EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Une expérience personnelle	16	21	11	16	16	15	15	15	19	22
Des amis ou de la famille	31	30	48	33	25	27	27	27	32	39
La télévision	73	57	81	85	82	76	76	75	58	61
L'hôpital	10	21	7	6	2	5	6	6	5	12
Internet	21	30	11	22	28	20	19	18	25	15
La presse écrite (journaux et magazines)	44	43	30	42	62	58	57	51	51	52
Les statistiques officielles	9	15	5	8	4	10	11	13	6	9
La radio	18	21	6	17	31	17	17	18	28	23
Autre (SPONTANE)	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1
NSP	3	1	7	1	1	2	2	2	3	8

	EL	ES	FR	IT	CY	LV	LT	LU	HU	MT
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Personal experience	13	31	14	10	23	21	13	25	13	21
Friends or family	57	47	29	26	52	31	19	35	28	41
TV	89	69	68	80	86	71	80	61	85	56
Hospital	7	14	9	11	6	9	5	11	7	9
The Internet	7	13	24	14	10	31	25	19	18	26
Newspapers and magazines	34	26	43	42	43	32	49	40	40	43
Official statistics	3	3	9	11	5	8	5	7	8	8
Radio	5	8	29	11	11	19	27	14	26	14
Other (SPONTANEOUS)	0	1	1	1	0	0	1	2	0	0
DK	0	2	3	2	0	2	2	2	1	3

	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB	EB
	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2	72.2
Persönliche Erfahrung	24	18	12	8	24	14	20	24	21	13
Freunde oder Familie	25	35	30	22	37	30	33	47	39	25
Fernsehen	51	70	79	85	77	86	76	36	74	69
Krankenhaus	14	15	4	13	15	3	10	24	5	12
Internet	43	21	21	10	16	22	24	44	25	26
Zeitungen und Zeitschriften	53	56	30	24	27	51	36	35	72	56
Offizielle Statistiken	25	16	4	3	6	5	11	15	11	7
Radio	11	22	22	10	14	18	16	12	24	22
Andere (SPONTAN)	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1
WN	1	2	5	4	5	1	2	1	0	3