

Sécurité des patients et qualité des soins de santé

Résumé

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

INTRODUCTION	2
1. PERCEPTIONS DE LA SECURITE DES PATIENTS	6
1.1 Les risques perçus de préjudices causés par des soins de santé dans un hôpital ou en milieu non-hospitalier	6
1.2 Cas déclarés d'effets indésirables.....	9
1.3 La fréquence des plaintes en cas d'effets indésirables	11
1.4 À qui sont adressées les plaintes pour effets indésirables ?.....	12
2. LES INFORMATIONS EN MATIERE DE SECURITE DES PATIENTS	14
2.1 La connaissance des organismes responsables de la sécurité des patients	14
2.2 Le consentement écrit lors des interventions chirurgicales.....	17
2.3 Les sources d'information	20
3. LA CONNAISSANCE DES FORMES DE REPARATIONS POSSIBLES DANS SON PAYS ET DANS UN AUTRE ETAT MEMBRE.....	21
3.1 La connaissance des différentes formes de réparations	21
3.2 Trouver de l'aide en cas de préjudice subi suite à des soins de santé	23
4. L'EVALUATION DE LA QUALITE DES SOINS DE SANTE	26
4.1 Qualité des soins de santé	26
4.2 Comparer la qualité des soins de santé avec d'autres Etats Membres	28
 ANNEXE	
SPECIFICATIONS TECHNIQUES	

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 que dans les Etats membres de l'UE, 8% à 12% des patients admis dans des hôpitaux souffrent d'infections associées aux soins reçus.¹ 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 suite à ces infections².

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.*
- *L'enseignement et la formation du personnel soignant, particulièrement sur la question de la sécurité des patients.*
- *Une plus grande prise de conscience par les patients de la sécurité des patients.*
- *La normalisation des mesures, des définitions et de la terminologie en matière de sécurité des patients.*³

Merci de noter que ce rapport est un résumé du rapport complet et qu'il se concentre seulement sur les résultats et conclusions clés. Veuillez consulter le rapport complet pour obtenir une analyse complète de toutes les questions soulevées dans cette étude.

* * * * *

Les résultats de ce rapport sont tirés de l'Eurobaromètre spécial 327 conduit par le réseau TNS Opinion & Social entre le 11 septembre et le 5 octobre 2009. Tous les

¹ Source: http://ec.europa.eu/health/ph_systems/patient_safety_en.htm (en anglais)

² Source: http://ec.europa.eu/health/ph_systems/docs/patient_rec2009_fr.pdf

³ Source: http://ec.europa.eu/health/ph_systems/docs/patient_rec2009_fr.pdf

entretiens ont été réalisés en face-à-face au domicile des répondants, et dans leurs langues nationales respectives. La méthodologie employée est conforme à celle des sondages Eurobaromètre de la Direction Générale Communication (Unité « Recherche et Analyse politique »⁴). Une note technique relative aux modalités des interviews est jointe en annexe du présent rapport. Cette note précise les modalités d'interviews de même que les intervalles de confiance. Dans ce rapport, les pays sont représentés par leurs abréviations officielles suivantes :

ABBREVIATIONS

EU27	Union européenne – 27 Etats 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 l'UE27.

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

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.

⁴ Source : http://ec.europa.eu/public_opinion/index_fr.htm

RESULTATS CLES

- **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 comme dans les établissements non-hospitaliers). Les répondants estiment 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. Lorsqu'il y a eu plainte, les plaignants se sont principalement adressés à la *direction de l'hôpital* ou au *médecin, à l'infirmière ou au 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**, même s'il existe une grande disparité de réponses d'un Etat 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%). **Seuls 9% des répondants rechercheraient ces informations dans des statistiques officielles ou à l'hôpital.**
- Que l'incident se soit produit dans leur pays ou dans un autre Etat membre, les répondants considèrent qu'une **enquête sur l'affaire ou une compensation financière seraient les formes de réparations les plus 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 Etat membre, ils affirment qu'ils contacteraient en premier lieu leur *ambassade ou consulat*. **Les répondants sont plus nombreux à ne pas connaître les types de recours disponibles dans un autre Etat membre que ceux disponibles dans leur propre pays (18% contre 5%).**

- 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*.
- Même si, en moyenne, les répondants jugent *bonne* ou *très bonne* **la qualité des soins de santé** dans leur pays, **on observe des variations importantes d'un pays à l'autre.**
- **Les répondants de 16 Etats membres de l'UE considèrent que la qualité des soins de santé administrés dans leur pays est plus mauvaise que dans d'autres Etats membres**, tandis que les répondants de 11 Etats membres considèrent qu'elle est meilleure.

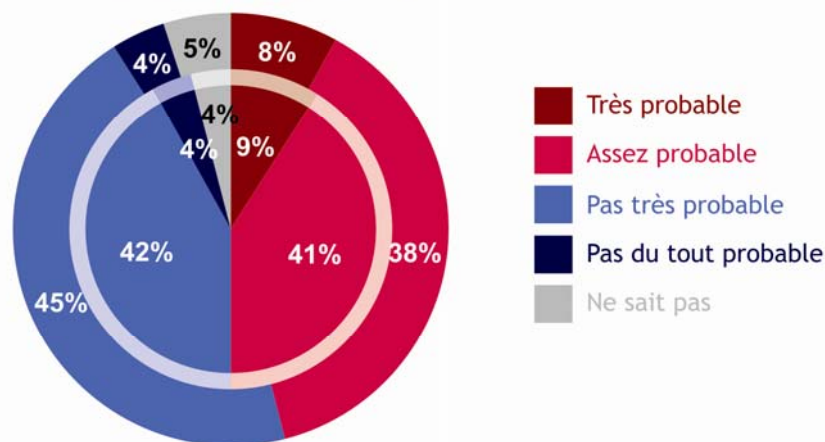
1. PERCEPTIONS DE LA SECURITE DES PATIENTS

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 existe un risque de subir des préjudices lors de soins administrés dans un hôpital -

La moitié des répondants estiment qu'il existe un risque de subir un préjudice lors de **soins administrés dans un hôpital** dans leur pays⁵ - 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** dans leur pays⁶, 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

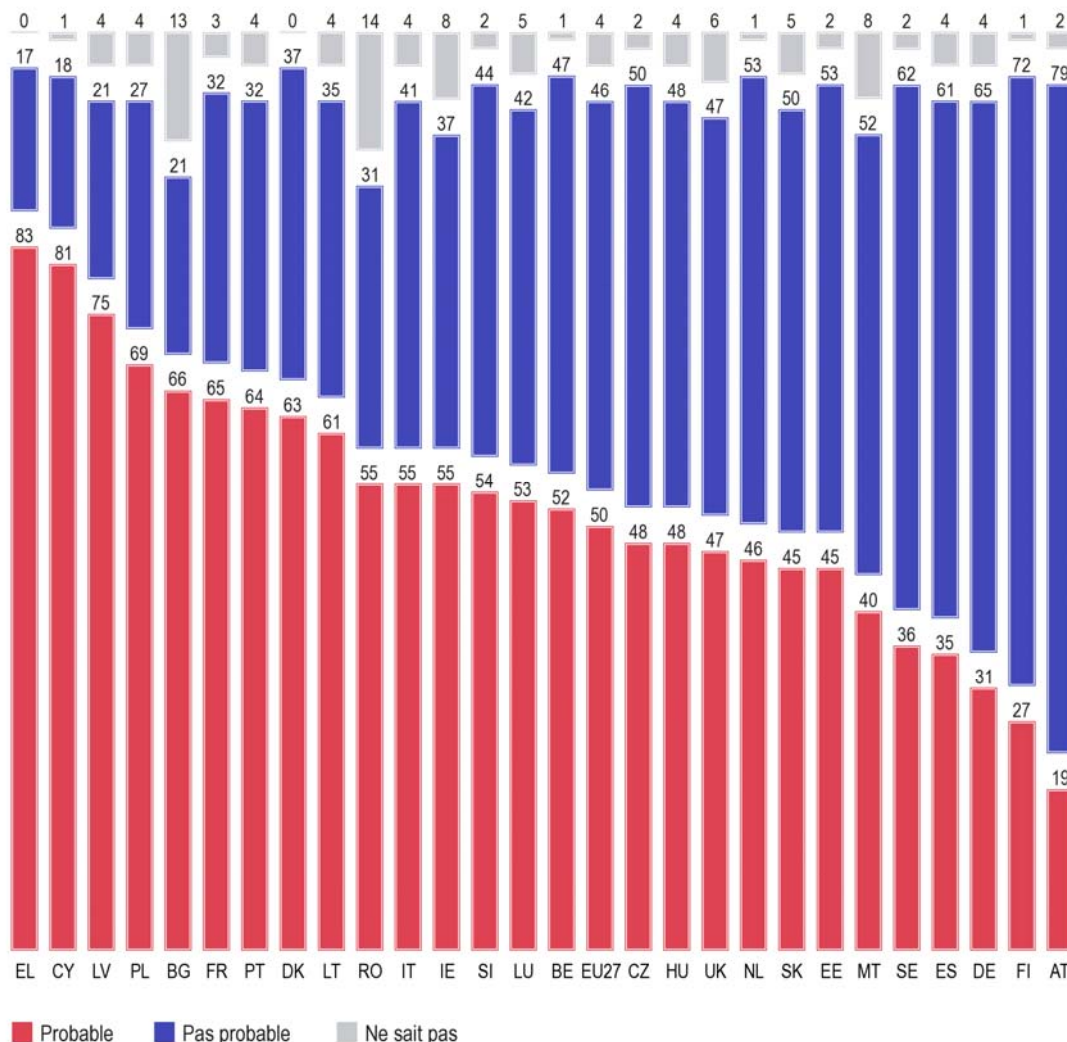
L'analyse des résultats relatifs au risque de subir un préjudice suite à des *soins dans un hôpital*, montre que les impressions diffèrent considérablement à travers l'UE. Les répondants en Grèce (83%), à Chypre (81%) et en Lettonie (75%) ont le sentiment

⁵ 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.

⁶ 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

que le risque de subir un préjudice est beaucoup plus élevé que les répondants en Autriche (19%), en Finlande (27%) et en Allemagne (31%).

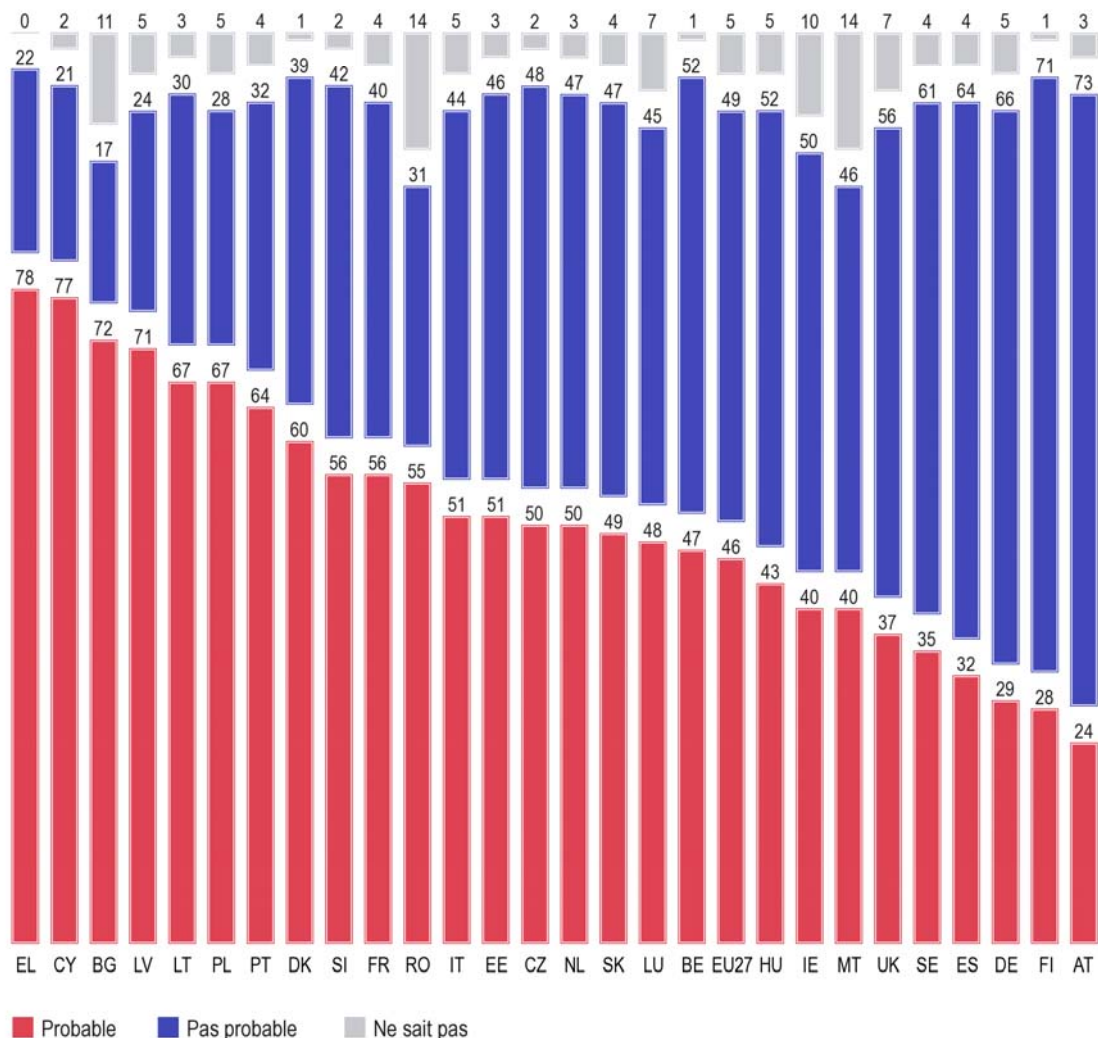
QD4a. Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est probable que des patients puissent subir des préjudices causés par des soins de santé dans un hôpital en (NOTRE PAYS) ? Par soins de santé dans un hôpital, nous parlons de soins reçus dans un hôpital lors d'une consultation externe ou interne.



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 que le risque de subir des effets indésirables associés à ces soins est beaucoup plus élevé que les répondants en Autriche (24%), en Finlande (28%) et en Allemagne (29%).

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.



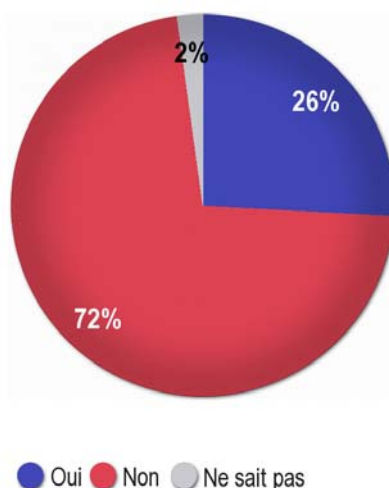
Les résultats par pays montrent une corrélation élevée entre le risque de subir un préjudice causé par des soins dans un hôpital et en milieu non-hospitalier. En Grèce et à Chypre, plus de huit citoyens sur dix estiment qu'il est probable de subir un tel préjudice dans un environnement hospitalier. Après 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 »). 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).

1.2 Cas déclarés d'effets indésirables

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

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 suite à des soins de santé⁷. 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%), le 1% restant ayant subi un préjudice dans un autre Etat membre de l'UE⁸.





























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



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.

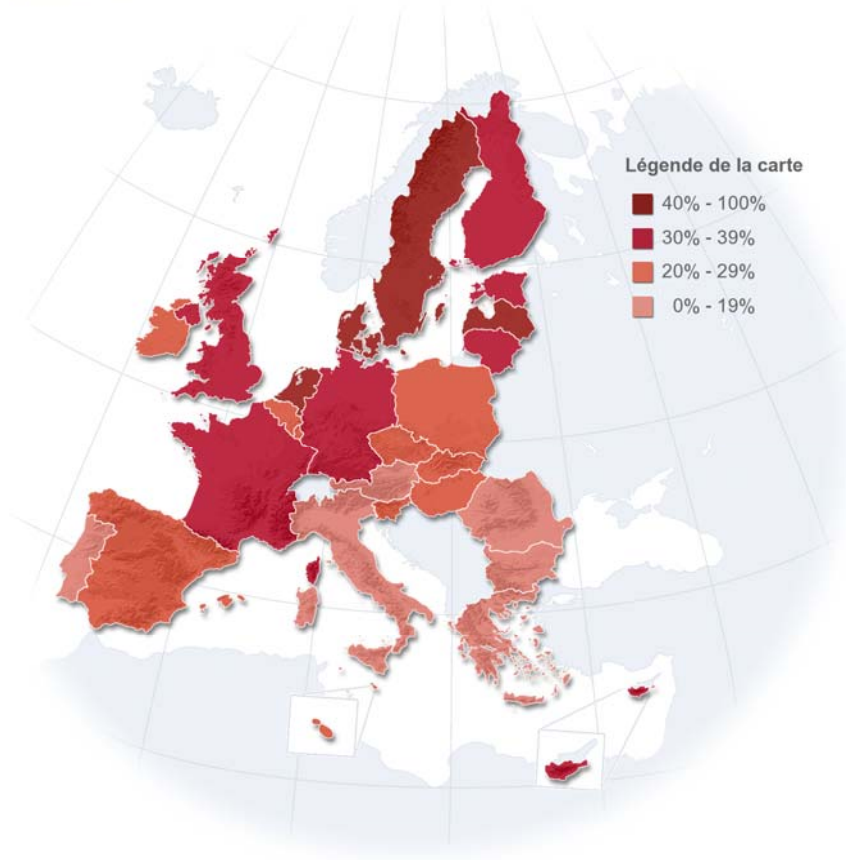
⁷ QD6a Avez-vous, ou un membre de votre famille, subi des effets indésirables suite à des soins de santé ?

⁸ QD6b A quel endroit ces effets indésirables ont-ils été subis?

 SE	49%
 DK	43%
 LV	43%
 NL	42%
 EE	39%
 FR	39%
 LT	36%
 CY	35%
 FI	34%
 UK	31%
 DE	30%
 SI	29%
 BE	29%
 LU	29%
 SK	29%
 EU27	26%
 HU	24%
 CZ	23%
 MT	23%
 ES	20%
 PL	20%
 IE	20%
 EL	16%
 RO	16%
 BG	15%
 IT	15%
 PT	13%
 AT	12%

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

Réponses: Oui

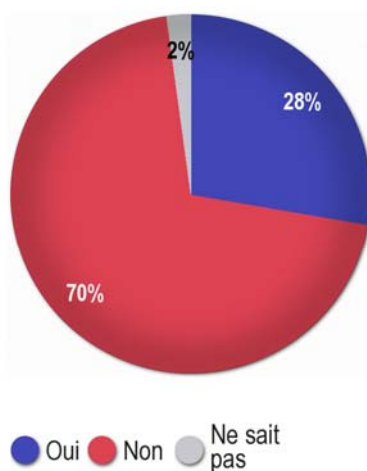


1.3 La fréquence des plaintes en cas d'effets indésirables

- Les expériences d'effets indésirables associés à des soins de santé restent généralement sans suite -

Parmi les répondants qui déclarent avoir subi un effet indésirable lié à des soins de santé, sept sur dix *n'ont pas* porté plainte, contre seulement 28% qui l'ont fait⁹.

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



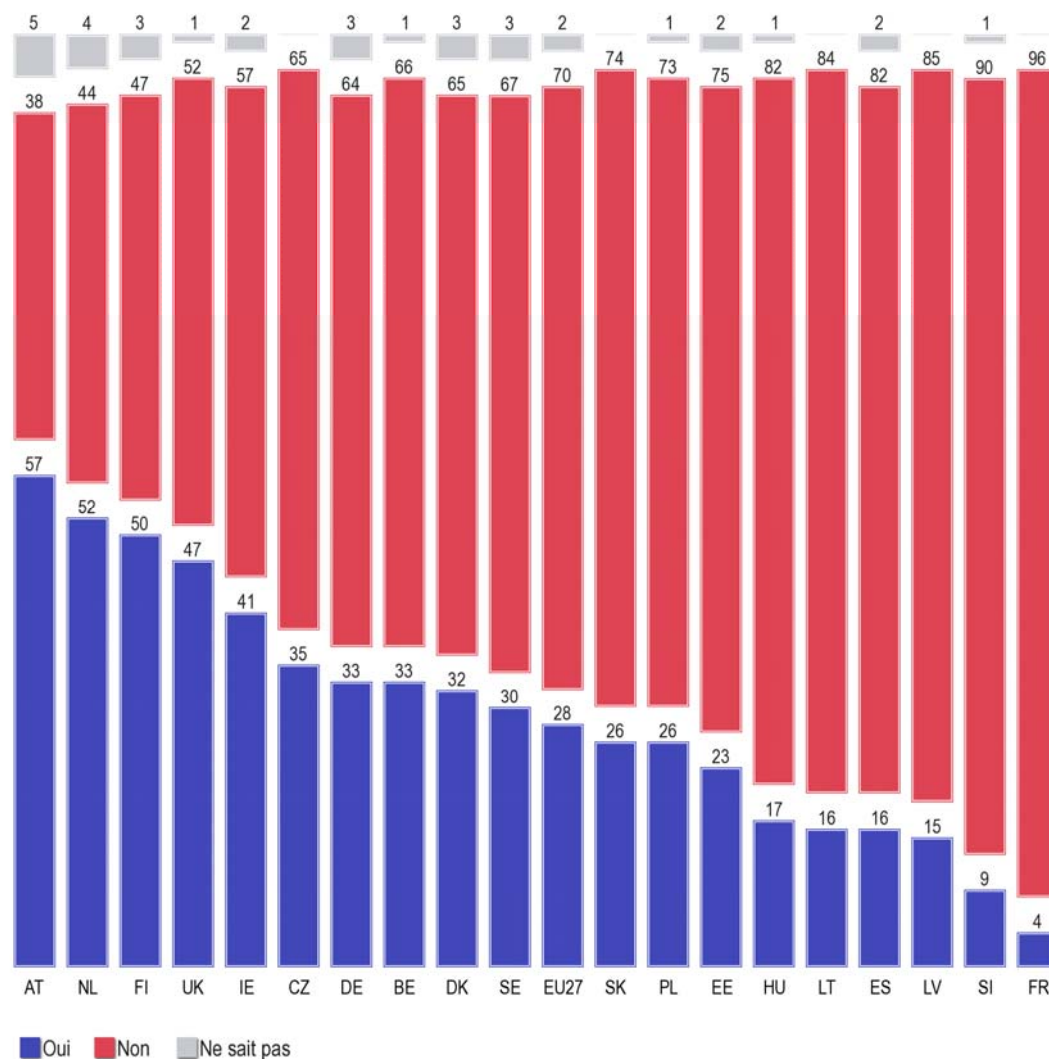
Base: les personnes ayant subi un effet indésirable, n=7031

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 compte¹⁰. 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.

⁹ QD6c Et avez-vous, ou le membre de votre famille, porté plainte ?

¹⁰ 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

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



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

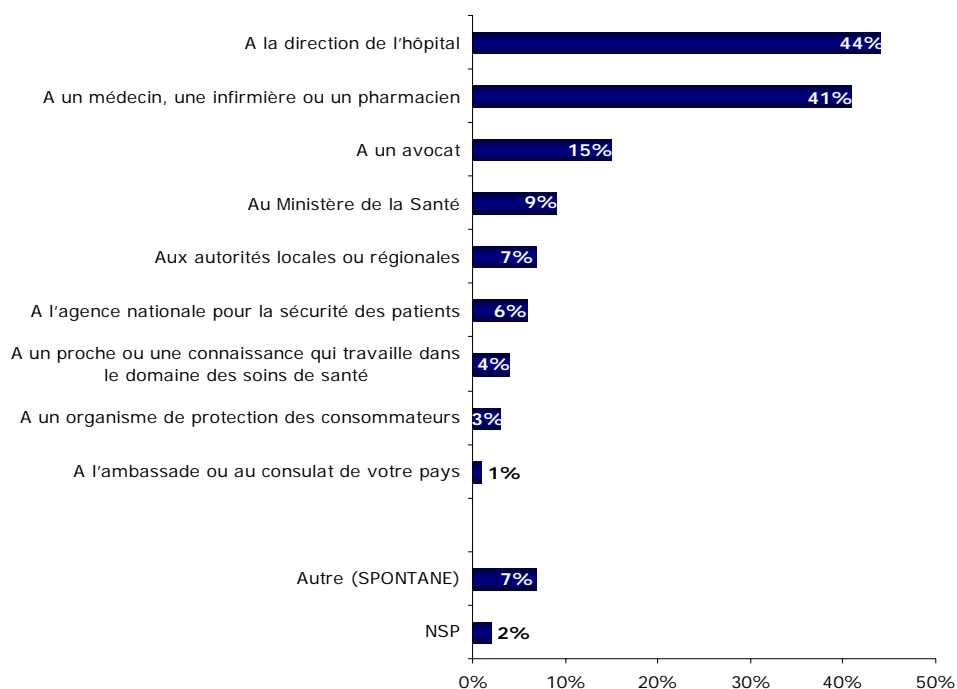
1.4 À qui sont adressées les plaintes pour effets indésirables ?

- 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 plainte, elle est généralement adressée à la *direction de l'hôpital* (44%) ou au *médecin, à l'infirmière ou au pharmacien* concerné (41%)¹¹. 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

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 fiable¹².

¹¹ QD6d Et à qui avez-vous, ou le membre de votre famille, adressé votre plainte ? (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

¹² Cette question se basait sur l'expérience de l'effet indésirable et sur la plainte déposée à cet effet.

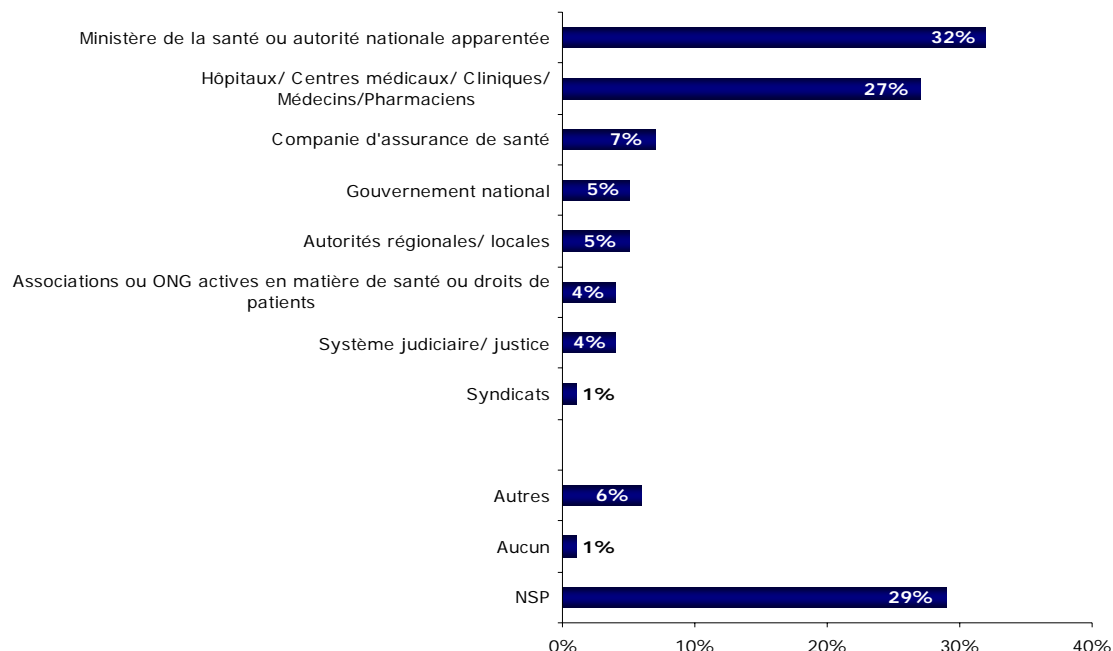
2. LES INFORMATIONS EN MATIERE DE SECURITE DES PATIENTS

2.1 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*¹³. 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.

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































¹³ QD7 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 répondu 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 Slovénie (13% dans les deux cas), un plus grand nombre de répondants ont une idée de l'organisme responsable de la sécurité des patients. Des taux faibles 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 (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 largement citées. De même, les *associations/ONG de santé et de droits des patients* sont rarement choisies dans la plupart des pays, excepté en Slovénie (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, dont 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%	49%	17%	7%	1%	4%	2%	0%	20%
	BG	48%	44%	10%	6%	0%	5%	0%	0%	20%
	CZ	49%	34%	5%	4%	6%	3%	1%	0%	16%
	DK	60%	10%	0%	8%	6%	2%	0%	0%	19%
	DE	11%	27%	19%	2%	15%	4%	5%	0%	34%
	EE	17%	31%	7%	1%	0%	6%	1%	0%	38%
	IE	62%	11%	0%	3%	2%	2%	0%	0%	21%
	EL	52%	27%	3%	6%	0%	2%	0%	0%	13%
	ES	33%	25%	4%	6%	3%	3%	2%	0%	27%
	FR	22%	23%	4%	5%	1%	2%	2%	0%	45%
	IT	51%	38%	0%	0%	4%	5%	6%	0%	18%
	CY	58%	30%	1%	7%	0%	2%	1%	0%	15%
	LV	33%	22%	1%	4%	0%	7%	3%	1%	29%
	LT	50%	25%	0%	6%	0%	1%	1%	0%	22%
	LU	23%	16%	8%	1%	0%	11%	1%	0%	50%
	HU	30%	23%	13%	5%	0%	5%	11%	0%	24%
	MT	20%	56%	0%	10%	0%	2%	0%	1%	18%
	NL	11%	63%	5%	15%	0%	0%	0%	1%	14%
	AT	15%	22%	10%	1%	3%	15%	37%	1%	33%
	PL	19%	29%	18%	5%	0%	2%	4%	0%	32%
	PT	43%	27%	0%	5%	0%	0%	1%	0%	30%
	RO	56%	3%	7%	7%	1%	13%	2%	0%	29%
	SI	39%	36%	11%	8%	0%	18%	1%	0%	13%
	SK	54%	26%	3%	6%	1%	3%	1%	0%	19%
	FI	21%	40%	1%	2%	5%	13%	4%	0%	28%
	SE	31%	9%	0%	3%	31%	4%	2%	0%	36%
	UK	39%	18%	1%	10%	5%	4%	1%	3%	32%

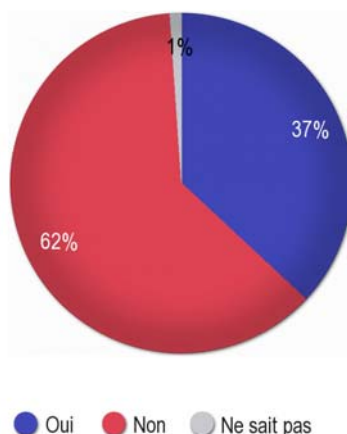
* En gras les résultats les plus élevés par pays, En italique les résultats les plus bas par pays, le rectangle gris les résultats les plus élevés par item et le rectangle aux bords noirs les résultats les plus bas par item.

2.2 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%)¹⁴.

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.

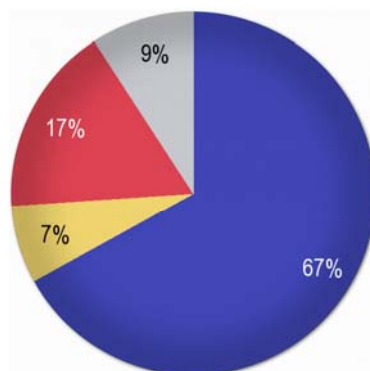


Parmi les personnes ayant subi une intervention chirurgicale, environ deux-tiers indiquent que leur consentement écrit a été à *chaque fois* demandé (67%)¹⁵. Le reste des répondants affirment qu'il a été *parfois* demandé (7%) même si près d'un cinquième déclarent qu'il n'a *jamais* été demandé (17%). Près d'un dixième des répondants « ne savent pas » si le consentement écrit a été demandé.

¹⁴ 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.

¹⁵ 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 ?

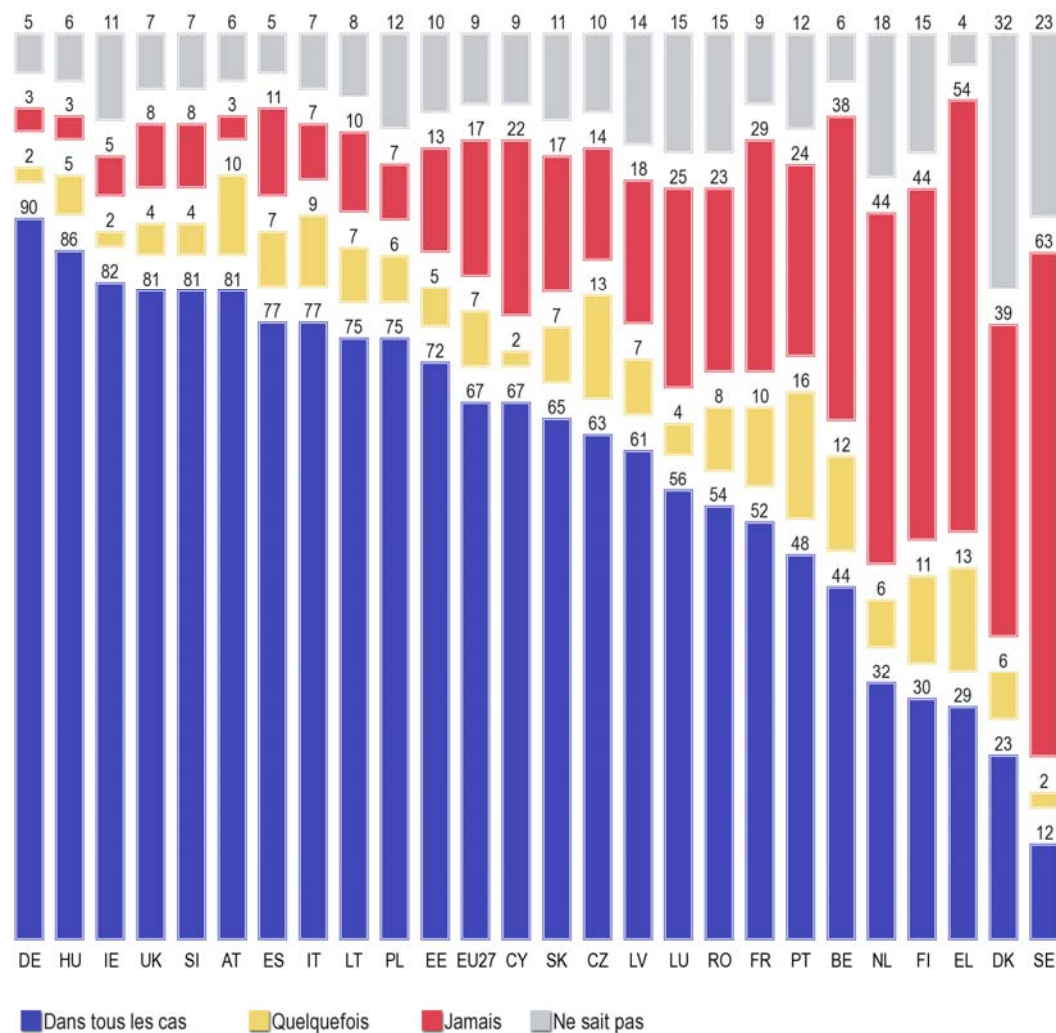


● A chaque fois ● Parfois ● Jamais ● Ne sait pas

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 ?



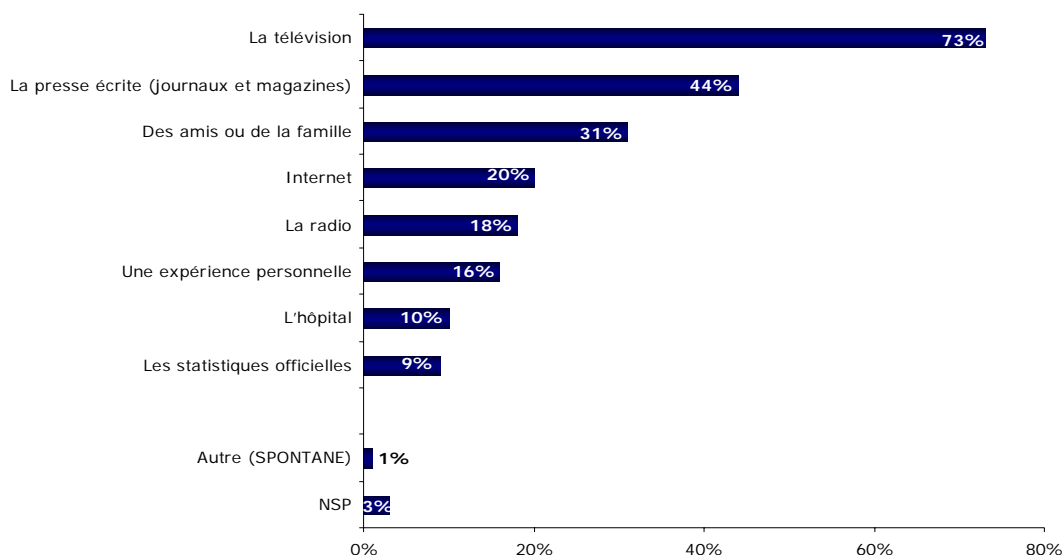
Base: les personnes ayant subi une intervention chirurgicale, n=9891. Chaque pays >200 cas.

2.3 Les sources d'information

- La télévision est la principale source d'information en matière d'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'information¹⁶. 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*. Seul environ un dixième des répondants ont 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



Il existe peu de contrastes d'un pays à l'autre car dans tous les Etats membres sauf deux, les répondants citent la télévision comme première source d'information. Les répondants de Finlande et des Pays-Bas font exception, les premiers citant tout d'abord les amis et la famille, et les seconds les journaux et les magazines.

¹⁶ 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)

3. LA CONNAISSANCE DES FORMES DE REPARATIONS POSSIBLES DANS SON PAYS ET DANS UN AUTRE ETAT MEMBRE

3.1 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 administrés dans leur propre pays¹⁷ ou dans un autre Etat membre¹⁸. Nous pouvons noter que les formes de réparations envisagées au *niveau national* correspondent fortement à celles attendues dans *un autre Etat membre*. Néanmoins, un nombre important de répondants ne connaissent pas les formes de réparations auxquelles ils auraient droit dans un autre Etat membre.

En effet, la proportion de répondants déclarant ne pas connaître les formes de réparations possibles dans les autres Etats membres est considérable. Près d'un cinquième (18%) des répondants n'ont pas pu répondre à cette question et ce résultat est d'autant 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%). Ces deux formes de réparations ont également été le plus souvent indiquées en cas d'incident dans un autre Etat membre (respectivement 45% et 44%).

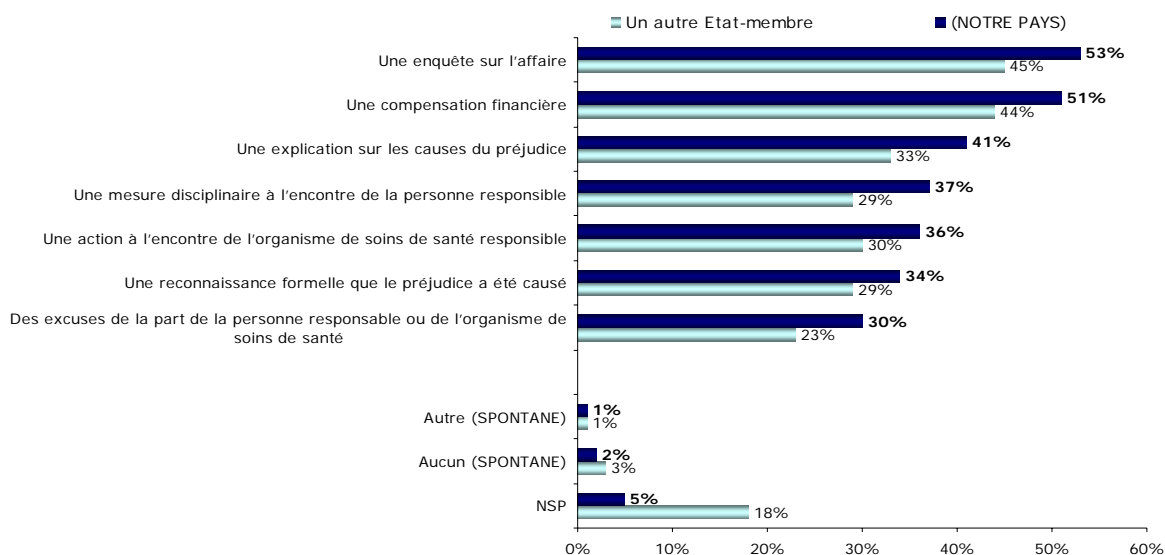
Plus de quatre répondants sur dix (41%) pensent qu'ils auraient droit à une *explication sur les causes du préjudice* dans leur propre pays et 33% ont la même opinion dans le cas où l'incident se produisait dans un autre Etat membre.

¹⁷ 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)

¹⁸ 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)

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 Etat membre. Enfin, des *excuses de la part de la personne responsable ou de l'organisme de soins de santé* est une forme de réparations indiquée par 30% des répondants si le préjudice se produisait dans leur pays et 23% s'il avait lieu dans un autre Etat membre. Comme il a déjà été noté, un nombre plus important de répondants ne savent pas quelle forme de réparation serait possible dans un autre Etat membre (18%), ce qui n'est pas le cas dans 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 %

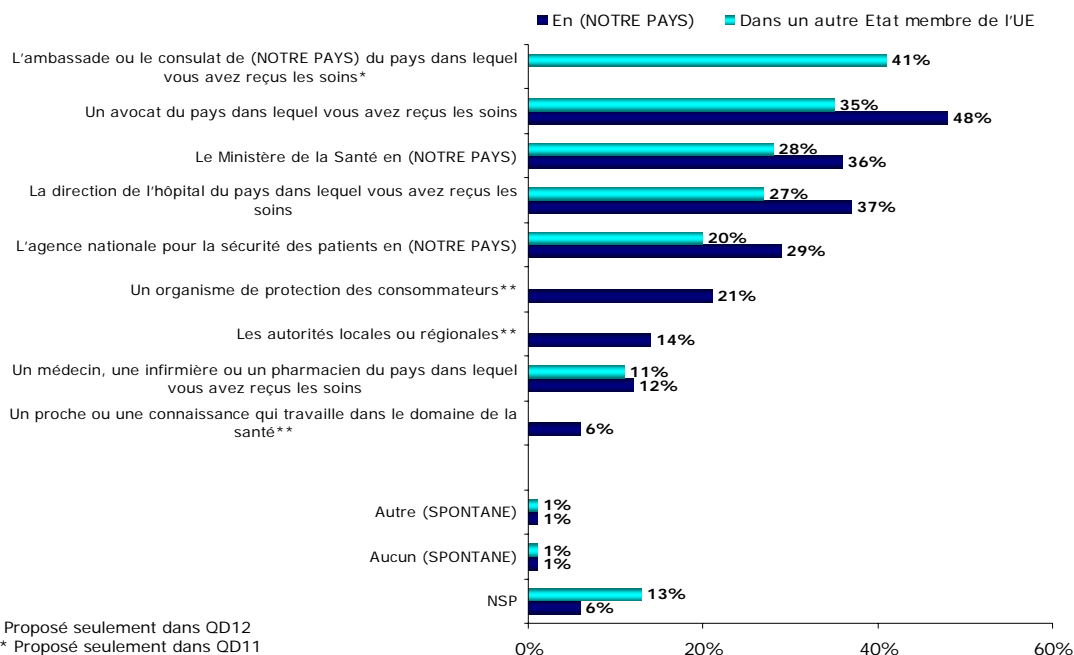


3.2 Trouver de l'aide en cas de préjudice subi suite à des soins de santé

- En fonction de l'endroit où le préjudice a eu lieu, les sources d'aides les plus souvent citées en vue d'une réparation sont un avocat ou l'ambassade dans le pays où ont été administrés les soins -

Près d'un répondant sur deux pense qu'il pourrait s'adresser à un *avocat* s'il subissait un effet indésirable suite à des soins de santé reçus dans son propre pays (48%)¹⁹. Les répondants se tourneraient également vers la *direction de l'hôpital* (37%) ou le *ministère de la Santé* (36%). L'*agence nationale pour la sécurité des patients* a quant à elle 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, l'infirmière ou le pharmacien* (12%) ainsi qu'un *parent proche ou une connaissance qui travaille dans le domaine de la santé* (6%).

QD11+QD12 Dans la liste suivante, pouvez-vous demander de l'aide en vue d'une réparation au cas où vous subissez un préjudice suite à des soins de santé reçus 1) en (NOTRE PAYS) et 2) dans un autre Etat membre? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) - % UE



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%).

¹⁹ 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)

La *direction de l'hôpital* est la plus souvent choisie en Grèce et à Malte (64%). Les répondants de Chypre ont davantage tendance à citer leur *Ministère de la Santé* comme source d'aide (71%), loin devant le second pays ayant enregistré le résultat le plus élevé (la Grèce, avec 56%). Le Danemark se distingue de tous les autres Etats 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	53%	46%	39%	34%	27%	14%	27%	14%	1%
	BG	35%	55%	54%	27%	20%	11%	13%	7%	15%
	CZ	50%	53%	51%	23%	10%	12%	9%	2%	3%
	DK	35%	31%	26%	91%	15%	18%	24%	4%	1%
	DE	75%	28%	28%	30%	27%	15%	10%	4%	3%
	EE	21%	29%	45%	43%	15%	6%	16%	5%	13%
	IE	38%	49%	51%	22%	21%	12%	12%	7%	12%
	EL	46%	64%	56%	29%	21%	7%	12%	7%	1%
	ES	31%	51%	49%	23%	18%	15%	6%	4%	5%
	FR	49%	42%	28%	27%	31%	7%	19%	9%	4%
	IT	53%	18%	36%	28%	19%	20%	6%	6%	3%
	CY	47%	58%	71%	28%	21%	8%	18%	6%	2%
	LV	24%	29%	29%	34%	20%	3%	6%	4%	6%
	LT	26%	41%	48%	16%	14%	6%	7%	3%	6%
	LU	50%	39%	42%	34%	19%	8%	12%	7%	5%
	HU	39%	37%	29%	41%	10%	13%	8%	3%	5%
	MT	31%	64%	54%	27%	7%	8%	19%	10%	2%
	NL	60%	31%	23%	31%	34%	13%	15%	4%	4%
	AT	65%	56%	38%	50%	30%	27%	19%	11%	2%
	PL	44%	31%	25%	26%	17%	10%	9%	6%	10%
	PT	30%	41%	47%	12%	13%	11%	9%	7%	10%
	RO	23%	51%	45%	20%	15%	8%	6%	3%	15%
	SI	47%	44%	41%	36%	17%	4%	23%	9%	2%
	SK	23%	42%	48%	68%	9%	6%	12%	6%	2%
	FI	16%	23%	18%	68%	23%	16%	14%	4%	2%
	SE	27%	48%	15%	56%	15%	28%	12%	4%	5%
	UK	41%	38%	44%	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.

Il a également été demandé aux répondants d'indiquer à qui ils (ou un membre de leur famille) pourraient demander de l'aide en cas d'effets indésirables survenus suite à des soins de santé administrés dans un autre Etat membre²⁰. La plupart des répondants estiment que *l'ambassade ou le consulat de leur pays (dans le pays où ils*

²⁰ 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)

ont reçu des soins) (41%) est le lieu privilégié pour obtenir de l'aide. Par ailleurs, 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.

Nous constatons peu de différences d'un pays à l'autre, l'ambassade ou le consulat étant considéré comme la principale source d'aide dans 19 pays. Dans les huit autres pays, la majorité préfère soit contacter un avocat ou le Ministère de la santé de leur propre pays, soit la direction de l'hôpital dans le pays où ils ont reçu les soins.

4. L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SOINS DE SANTÉ

4.1 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 pays²¹. 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 s'exprimer 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.

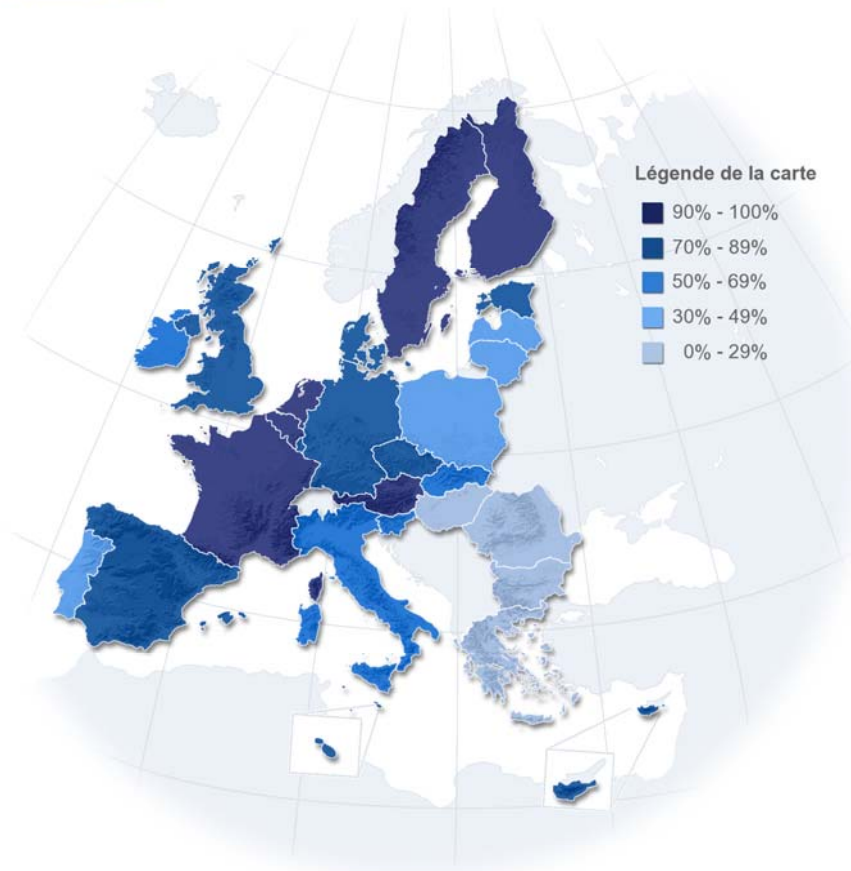
En revanche, au moins un quart des répondants de Roumanie (26%) et de Grèce (25%) affirment que la qualité des soins dans leur pays est *très mauvaise* ; 24% des répondants en Bulgarie ainsi que 22% de ceux de Hongrie sont du même avis. Les pays où les répondants ont jugé le plus sévèrement leur système de soins de santé sont la Grèce (75% de réponse *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%).

²¹ 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

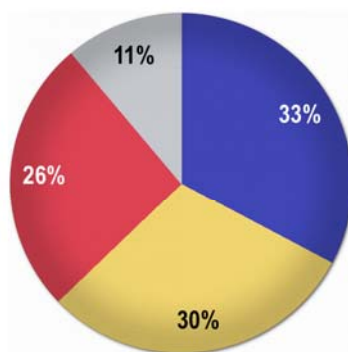


4.2 Comparer la qualité des soins de santé avec d'autres Etats Membres

- Les Européens ont des points de vue divergents lorsqu'ils comparent les soins de santé administrés dans leur pays avec ceux des autres Etats 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 Etats membres²². 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 Etats membres. Les 11% restants n'ont pas pu donner d'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 Etats membres?



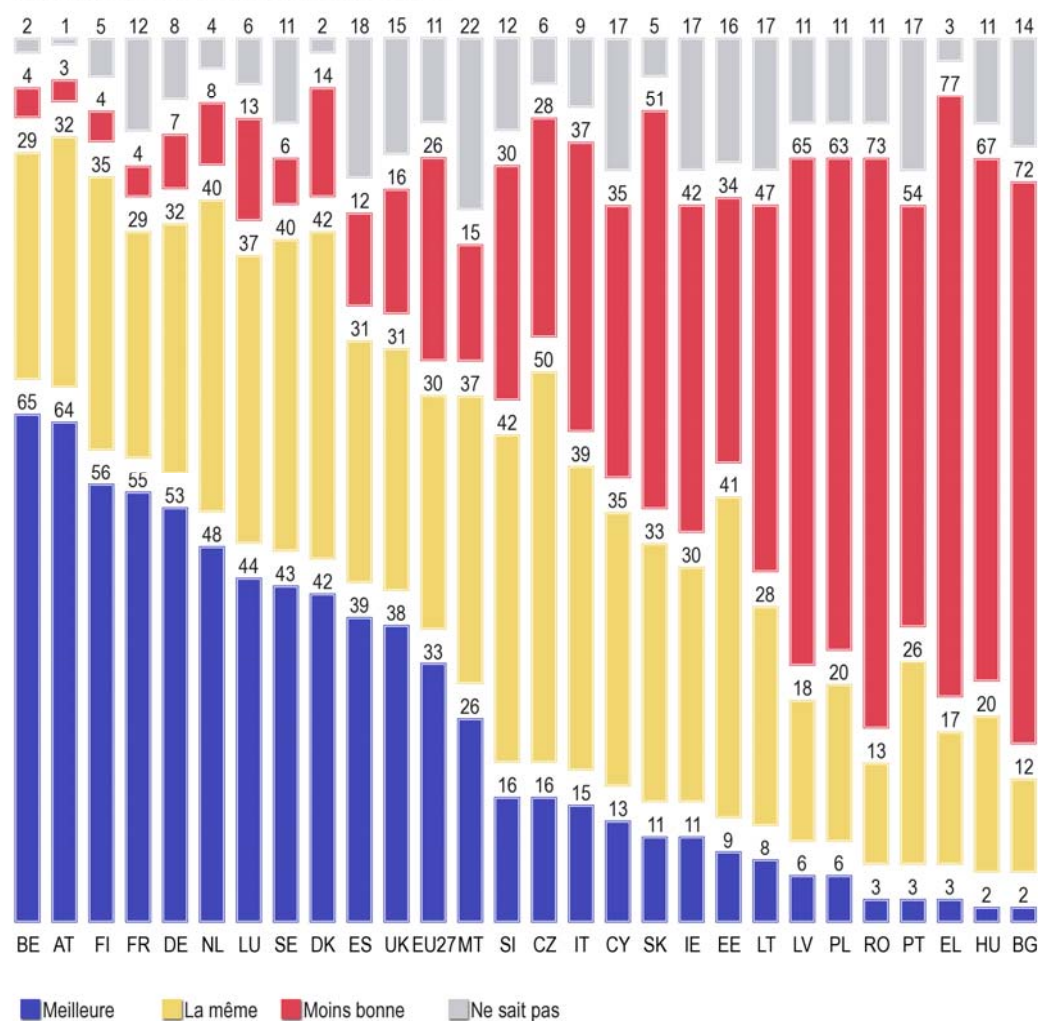
● Meilleure ● La même ● Moins bonne ● Ne sait pas

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 qui y sont prodigués sont *meilleurs* que ceux administrés dans d'autres Etats membres. C'est notamment le cas pour 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 est *mauvaise* dans leur pays. Ils ont de ce fait tendance

à affirmer que la qualité est *moins bonne* chez eux que dans d'autres Etats 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 Etats 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?



²² 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?

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:

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