WEBINAIRE
« COMMENT M'IMPLIQUER DANS LA SEMAINE DE LA SÉCURITÉ DES PATIENTS AU SEIN DE MON ÉTABLISSEMENT EN TANT QUE REPRÉSENTANT DES USAGERS»

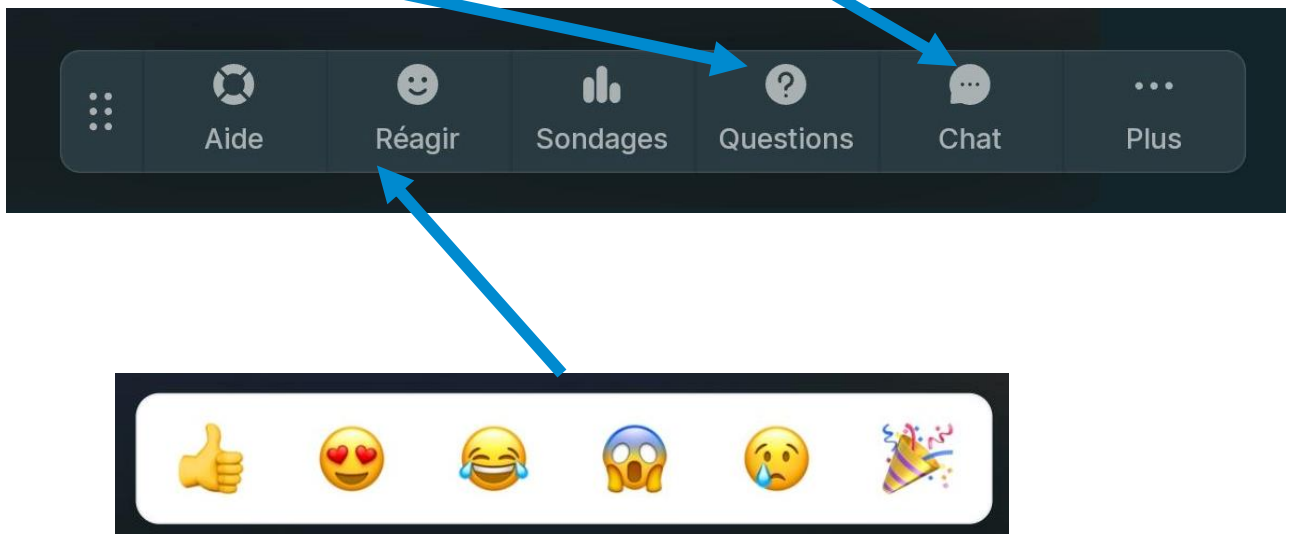
Réseau Santé Qualité Risques – France Assos Santé

Hauts-de-France

5 juillet 2024

CONSIGNES

Si vous souhaitez prendre la parole, inscrivez votre question dans l'onglet « Questions » et réagissez dans l'onglet « Chat »… de nombreux temps d'échanges sont prévus !



Le diaporama sera disponible avec le replay sur la page régionale France Assos Santé.

PROGRAMME DU WEBINAIRE

1. Introduction
2. Qu’est-ce que la semaine de la sécurité des patients ?
3. Thème de la Semaine de la Sécurité des Patients 2024
4. Echanges
5. La prise en compte des évènements indésirables pour améliorer la sécurité du patient?
6. Echanges
7. Comment s’impliquer lors de la SSP ?
8. Echanges

Introduction

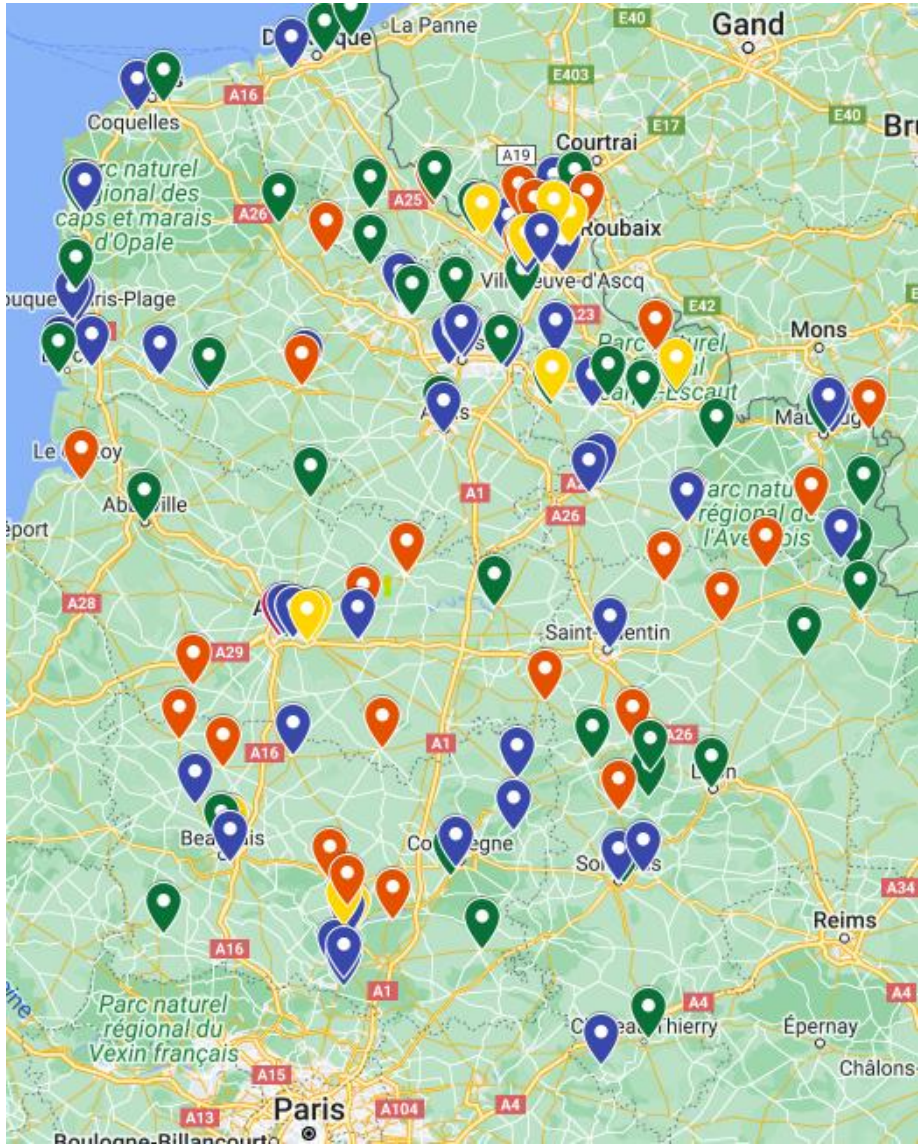
Semaine de la sécurité des patients - Ministère de la Santé et de la Prévention (sante.gouv.fr)

LE RÉSEAU SANTÉ QUALITÉ RISQUES

- Réseau ouvert aux professionnels, établissements et services sanitaires et/ou médicosociaux de la région des Hauts de France

- 148 adhérents, dont :
  - 57% en NPC
  - 43% en Picardie

  - 26 % médico-sociaux
  - 74 % sanitaires



UN RÉSEAU AU SERVICE DES ACTEURS DE SANTE

- **Son engagement** : Contribuer au développement du management par la qualité et la gestion des risques en santé.
- **Des principes forts** :
  - Apporter aux professionnels, services et établissements sanitaires et médico-sociaux un appui opérationnel,
  - Développer des expériences innovantes et des projets pilotes,
  - Mutualiser et valoriser les expériences et expertises régionales,
  - Garantir l'expertise des intervenants du réseau,
  - Renforcer et partager la culture d'évaluation et de sécurité en santé,
  - Intégrer l'usager comme co-acteur de la qualité et la sécurité des soins.
- Volonté du réseau de s'inscrire dans une **démarche de proximité et de réponse** aux besoins de ses membres.

LES ACTIVITÉS DU RÉSEAU

Pour tous les professionnels de la région

(Missions SRA)

- Appui EIGS
- Rencontres régionales
- Formations ciblées
- Accompagnements ciblés
- Projets régionaux
- Participation aux instances régionales

Pour les adhérents uniquement

- Audits croisés / enquêtes régionales
- Groupes de travail
- Appui aux groupements
- Projets nationaux via la FORAP
- Formations / accompagnements
- Veille et Services documentaires
- SOS Qualité

FRANCE ASSOS SANTÉ

Qui est *France Assos Santé* ?

France Assos Santé est le nom choisi par l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé (**UNAASS**) afin de faire connaître son action comme **organisation de référence pour *représenter* les patients et les usagers du système de santé et *défendre* leurs intérêts.**

Notre *volonté*

Porter la voix des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent, par une voie puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.

Structure Régionale d'Appui RSQR Hauts-de-France

FRANCE ASSOS SANTÉ

France Assos Santé La voix des usagers Hauts-de-France

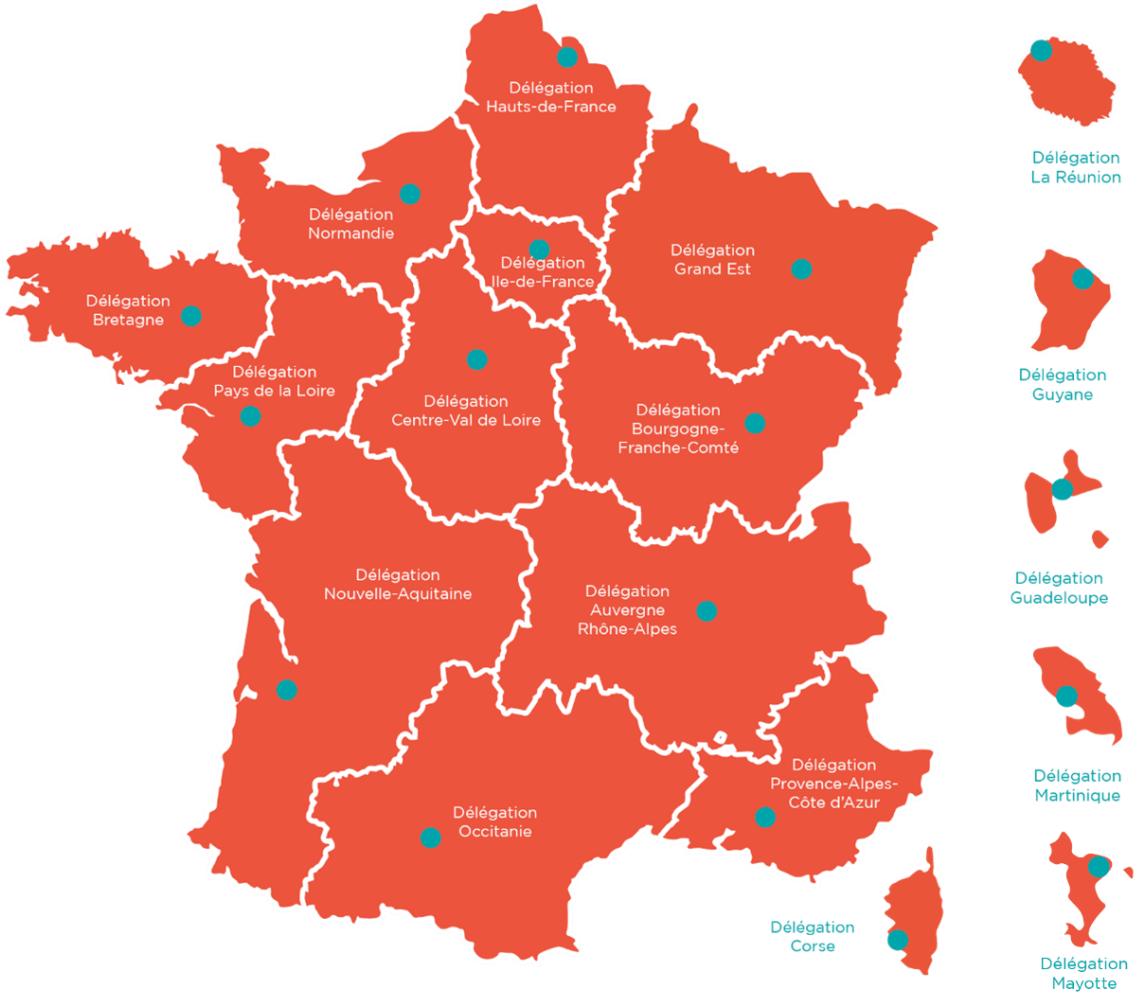
La force du collectif

Associatif

France Assos Santé regroupe plusieurs **centaines d'associations nationales et régionales** qui agissent pour les droits des malades, l'accès aux soins et la qualité du système de santé

Territorial

Grâce à ses **18 délégations régionales,** France Assos Santé dispose d'un maillage territorial unique qui constitue un atout essentiel pour faire vivre la démocratie en santé.



FRANCE ASSOS SANTÉ

Nos missions

1 Défendre vos droits

France Assos Santé a pour objectif de favoriser la connaissance des droits, individuels et collectifs, des patients et des usagers de la santé en général. France Assos Santé veille à ce que ces droits soient non seulement reconnus, mais appliqués dans les faits.

2 Vous représenter

15 000 représentants des usagers, tous bénévoles et issus d'associations agréées de santé, font entendre la voix des usagers à tous les échelons du système : de l'établissement de santé local à la Haute Autorité de Santé, ils sont relai des volontés des patients pour qu'elles soient prise en compte dans les décisions concernant leurs parcours de soins.

3 Agir sur les lois

En participant activement aux débats législatifs et en interagissant avec les décideurs politiques, France Assos Santé contribue à façonner un cadre juridique et politique qui place les droits des usagers et des patients au centre des préoccupations et reflète leurs besoins et aspirations.

FRANCE ASSOS SANTÉ

Votre délégation Hauts-de-France :

10 rue Baptiste Monnoyer 59800 LILLE

Tél : 03.66.32.18.88

hauts-de-france@france-assos-sante.org

@Fr_Assos_Sante

@France Assos Santé
@France Assos Santé Hauts-de-France

@France Assos Santé
@France Assos Santé Hauts-de-France

https://hauts-de-france.france-assos-sante.org/

Qu’est-ce que la Semaine de la Sécurité des Patients (SSP)?

LA SEMAINE DE LA SÉCURITÉ DES PATIENTS

Opération annuelle de sensibilisation

Une semaine pour favoriser le dialogue soignés / soignants

Du 16 au 20 Septembre 2024

A compter de cette année, le ministère fixe la semaine de la sécurité des patients en fonction de la date de la journée mondiale organisée par l'OMS, qui a lieu chaque année le 17 septembre.

QU'EST-CE QUE LA SSP ?

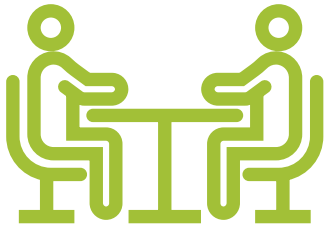
- ✓ A l'initiative du ministère de la santé et de la prévention
- ✓ Dans le cadre du programme national pour la sécurité des patients (PNSP)
- ✓ Campagne lancée depuis 2011

QU'EST-CE QUE LA SSP ?

- ✓ Réalisée dans les établissements de santé
- ✓ Avec tous les acteurs de santé volontaires, à tous les échelons territoriaux et dans tous les secteurs d'activités (ville, établissements sanitaires et médico-sociaux)
- ✓ Pour améliorer la sécurité des prises en charge et faire progresser la culture de sécurité de tous les acteurs de santé, à la fois professionnels et usagers.

QU'EST-CE QUE LA SSP ?

En pratique, la semaine est un rendez-vous au cours duquel les professionnels de santé, les représentants des usagers, les usagers et les structures peuvent, sur la base du volontariat, profiter d'un temps dédié pour échanger sur des aspects très concrets de la sécurité des soins.



QU'EST-CE QUE LA SSP ?

L'objectif principal de cette campagne est de promouvoir **l'implication des patients, des résidents et usagers et des professionnels de santé** autour de thématiques fortes en faveur de la sécurité des patients

<u>Les objectifs principaux :</u>

- ✓ Interpeller l'ensemble des publics concernés par ce sujet
- ✓ Favoriser le dialogue entre usagers, patients et professionnels de santé
- ✓ Favoriser le dialogue entre professionnels

Le thème de la Semaine de la Sécurité des Patients 2024

LE THÈME DE LA SSP

✓ Thème défini par le ministère

✓ Thème différent tous les ans :

2022 → EIAS (événements indésirables associés aux soins) : les déclarer, les gérer pour progresser

2023 → « Faire des patients les acteurs de leur propre sécurité »

2024 → « Améliorer le diagnostic pour la sécurité des patients »

✓ Thème interne en fonction des problématiques de l'établissement

FOCUS
« AMÉLIORER LE DIAGNOSTIC POUR LA SÉCURITÉ DES PATIENTS»

- Importance cruciale d'un diagnostic correct et rapide pour assurer la sécurité des patients et améliorer les résultats en matière de santé

FOCUS
« AMÉLIORER LE DIAGNOSTIC POUR LA SÉCURITÉ DES PATIENTS»

Le droit à l'information sur les soins (article L 1111-2 CSP)

- **Qui ?** Toute personne prise en charge, y compris les mineurs (et les titulaires de l'autorité parentale) et les majeurs sous tutelle (et leur tuteur), ainsi que la personne de confiance, la famille ou les proches si la personne concernée est hors d'état d'être informée.

- **Quoi ?** Sur les investigations, les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

- **Quand ?** Au cours d'un entretien individuel, préalablement aux soins (ou postérieurement aux soins en cas de réalisation d'un évènement indésirable ou d'apparition de nouveaux risques).

- **Comment ?** Loyale, claire et appropriée, adaptée au degré de maturité et aux facultés de discernement.

- **Exceptions** : si la personne préfère être tenue dans l'ignorance (sauf en cas de risque de transmission à des tiers) ou si le mineur s'oppose à l'information de ses parents.

LA MOBILISATION

Que l'on soit soigné ou soignant, **la mobilisation de tous est décisive** pour, d'année en année, inciter les acteurs à s'engager davantage encore dans des démarches de sécurité maximale, de qualité et de coordination des soins.

D'autant plus qu'il est désormais acquis **qu'un dialogue régulier avec les usagers sur la sécurité de leurs soins** permet d'**améliorer** directement **les pratiques professionnelles**.

LES ACTIONS

L’accent au cours de cette semaine pourra être mis sur les axes suivants :

- ✓ Développer la culture de sécurité
- ✓ Renforcer le travail en équipe
- ✓ Se servir des retours d’expériences
- ✓ Augmenter la déclaration des EIAS
- ✓ Prendre en compte le témoignage des patients
- ✓ Améliorer le lien « ville / hôpital »

L'ORGANISATION

Elle se traduit par la tenue :

- De sessions d'information
- D'opérations de communication
- D'expositions
- De stands

(etc.)

Elle se traduit par la distribution :

- De brochures
- De quizz

Par les professionnels ou les représentants des usagers

LES INTERLOCUTEURS

La SSP est organisée par l'établissement.

Les stands sont tenus par les professionnels ou les représentants des usagers.

Les interlocuteurs principaux en établissement:

- Représentant de la direction
- Responsable qualité/risque de l'établissement
- Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins

(etc.)

ECHANGES

Avez-vous des questions ?
Remarques ?

La prise en compte des évènements indésirables pour améliorer la sécurité des patients ? Quel lien avec la CDU ?

LE RÔLE DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé

« Une présentation, au moins une fois par an, **des événements indésirables graves** mentionnés à l'article L. 1413-14 survenus au cours des douze mois précédents ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier. »

« Les informations relatives **aux événements indésirables graves, à leur analyse et aux mesures correctives** garantissent l'anonymat des patients et des professionnels concernés. »

LE RÔLE DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

L’enjeu pour le RU serait de pouvoir prendre en compte tous les évènements indésirables, pas seulement ceux définis comme graves par les professionnels.

Un lien peut-être réalisé avec les plaintes et réclamations et les évènements indésirables associés aux soins.

QU'EST-CE QU'UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE ?

Tout évènement imprévu, non désiré, survenant au sein de l'établissement de santé, et qui peut avoir des **conséquences néfastes** sur le patient, les professionnels, les visiteurs et les biens, est **un évènement indésirable**.

Il est considéré comme **évitable** s'il survient quand les soins ne sont pas conformes à une prise en charge satisfaisante.

Il est **grave** (on parle alors d'**EIG** ou, **EIGAS** – Associé aux soins):

- s'il est associé à un décès ou à une menace vitale,
- s'il nécessite une hospitalisation ou la prolongation d'une hospitalisation,
- ou s'il provoque un handicap ou une incapacité.

LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

EI

Evènements indésirables

EIAS

Evènements indésirables associés aux soins

EIG

Evènements indésirables graves

EIGAS

Evènements indésirables graves associés aux soins

EPR

Evènements porteurs de risques

LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

EPR

Evènements porteurs de risques

Evènement Porteur de risques
Evité grâce à l'efficacité des barrières
C'est le presqu'accident.

Déclaration via l'outil de déclaration de l'établissement pour prévenir d'une éventuelle récidive de la situation

Exemples :

- Erreur lors de la préparation d'un médicament injectable, arrêt de l'infirmier juste avant l'injection
- Erreur de préparation de matériel pour intervention chirurgicale détectée lors de la réalisation de la check-list au bloc

LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

EI

Evènements indésirables

Accident, incident ou dysfonctionnement dont les conséquences sont ou auraient pu être dommageables pour les patients, les professionnels, les visiteurs ou les biens.

Déclaration via une fiche de signalement des évènements indésirables.

Exemples :

- Panne électrique
- Violence entre usagers
- Violence envers les professionnels

LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

EIAS

Evènements indésirables associés aux soins

Un évènement non souhaité provoqué par les soins ou l'absence de soins, l'acte médical ou paramédical.
L'évènement perturbe le processus de soins ou a un impact sur le patient.
L'évènement est inattendu compte tenu de l'évolution de la maladie ou de l'état du malade.

Traçabilité dans le dossier / Information du médecin / Information du patient
Déclaration via une fiche de signalement des évènements indésirables

Exemples :

- Erreur d'administration d'un médicament
- Défaut de surveillance

LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

EIG

Evènements indésirables graves

Tout dysfonctionnement grave susceptible d'affecter la prise en charge des usagers ou ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité, le bien-être physique ou moral de personnes prises en charge ou accompagnées.

Déclaration via une fiche de signalement des évènements indésirable
Déclaration externe via le point focal de l'ARS

Exemples :

- Les situations de maltraitance ou comportements violents
- Les disparitions de personnes accueillies

LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

EIGAS

Evènements indésirables graves associés aux soins

Un évènement inattendu au regard de l'état de santé du patient et de sa pathologie dont les conséquences sont : le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la prolongation d'une hospitalisation, le déficit permanent y compris une anomalie ou une malformation congénitale.

Déclaration via une fiche de signalement des évènements indésirable
Déclaration externe via le point focal de l'ARS

Exemples :

- Erreur d'identité
- Chute du lève-malade pendant le transfert

LE LIEN AVEC LA CDU

La Commission Des Usagers doit veiller:

- au signalement par les professionnels
- à la mise en place d'actions correctives et/ou préventives

Les actions doivent être suivies dans le Plan d'Actions d'Amélioration de la Qualité et Sécurité des Soins de l'établissement.

Comment s'impliquer lors de la SSP ?

LE GROUPE PROJET

Les RU peuvent faire partie du groupe projet pour préparer la semaine de la sécurité des patients en se rapprochant de ses interlocuteurs en établissement.

CHOISIR ET ADAPTER LES OUTILS

Commencez à réfléchir aux moyens pour préparer la semaine de la sécurité des patients et identifiez des outils et actions qui pourraient être mis en œuvre au sein de votre structure en s'appuyant sur :

- Les échanges et CR de la CDU
- Les outils disponibles au sein de votre établissement
- Les outils disponibles auprès du ministère, de France Assos Santé, du RSQR

Exemples d’outils et d’animations

COMMENT OBTENIR DE LA DOCUMENTATION ?

- ✓ La délégation peut vous faire parvenir de la documentation par voie postale en petite quantité.
- ✓ Vous pouvez aussi venir chercher la documentation souhaitée dans nos locaux après nous avoir contacté pour préciser votre demande et la quantité souhaitée.

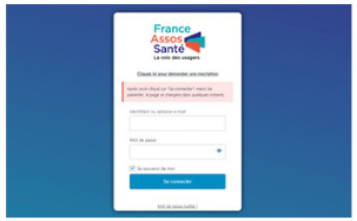
- ✓ Pour des commandes de documentations en quantités importantes, vous pouvez commander via l'extranet de France Assos Santé.

L'EXTRANET FRANCE ASSOS SANTÉ

Comment y accéder ?

Un accès gratuit et sécurisé

L'Extranet France Assos Santé est consultable par toute personne appartenant à une association membre de France Assos Santé ou d'une délégation régionale avec des identifiants de connexion sur simple demande via le formulaire d'inscription.



Obtenir des codes

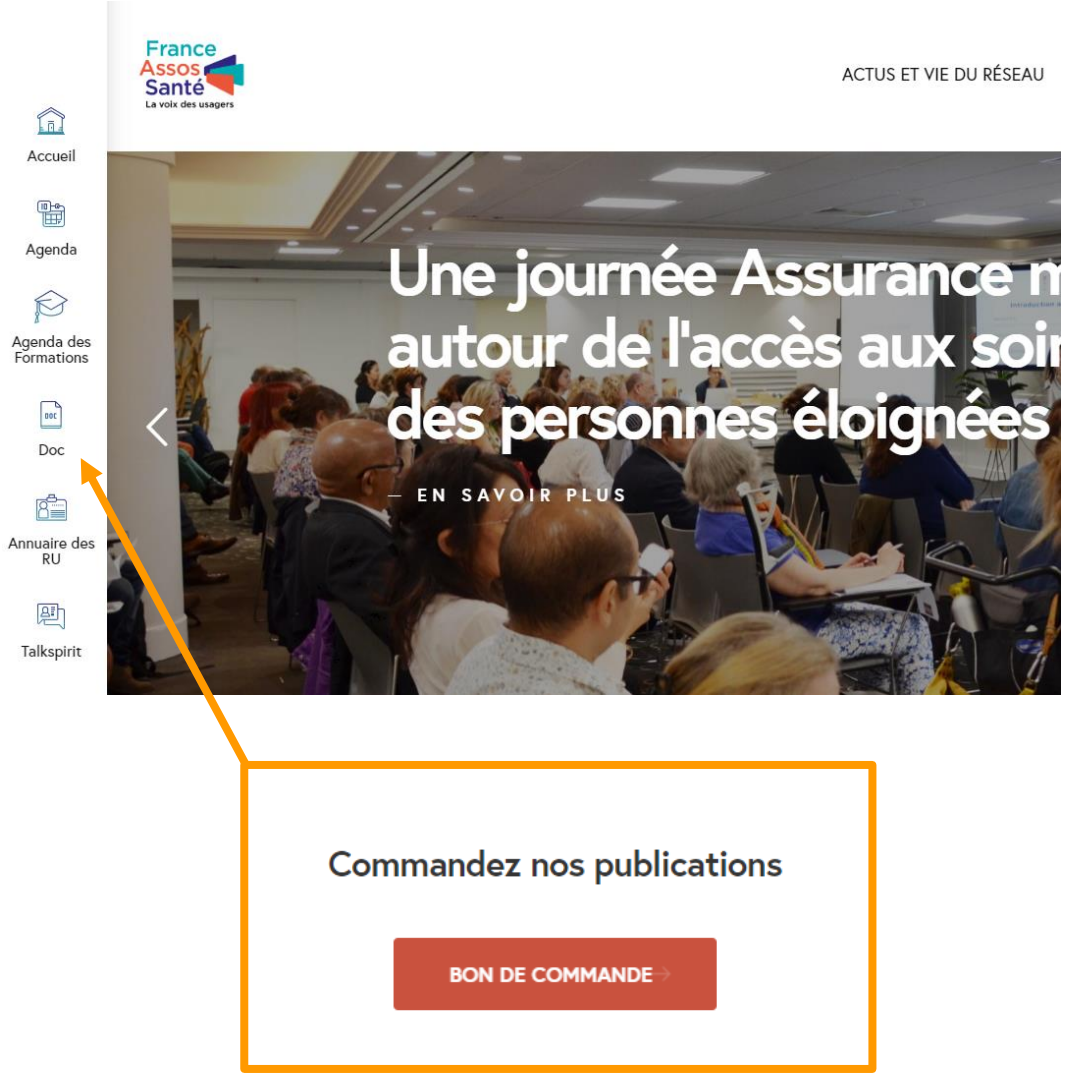
Il faut vous inscrire en sollicitant un accès individualisé.
A l'adresse **https://extranet.france-assos-sante.org**, cliquez sur le lien « S'inscrire à l'Extranet » : Remplissez le formulaire en choisissant librement votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Une fois complété, cliquez sur « Envoyer ». Vous recevrez alors un mail vous avertissant que votre demande a été prise en compte, puis un deuxième précisant que le compte a été validé. Vous pourrez dès lors vous connecter à l'Extranet et accéder à l'ensemble de ses contenus.

A très vite sur https://extranet.france-assos-sante.org !

Contact :
communication@france-assos-sante.org

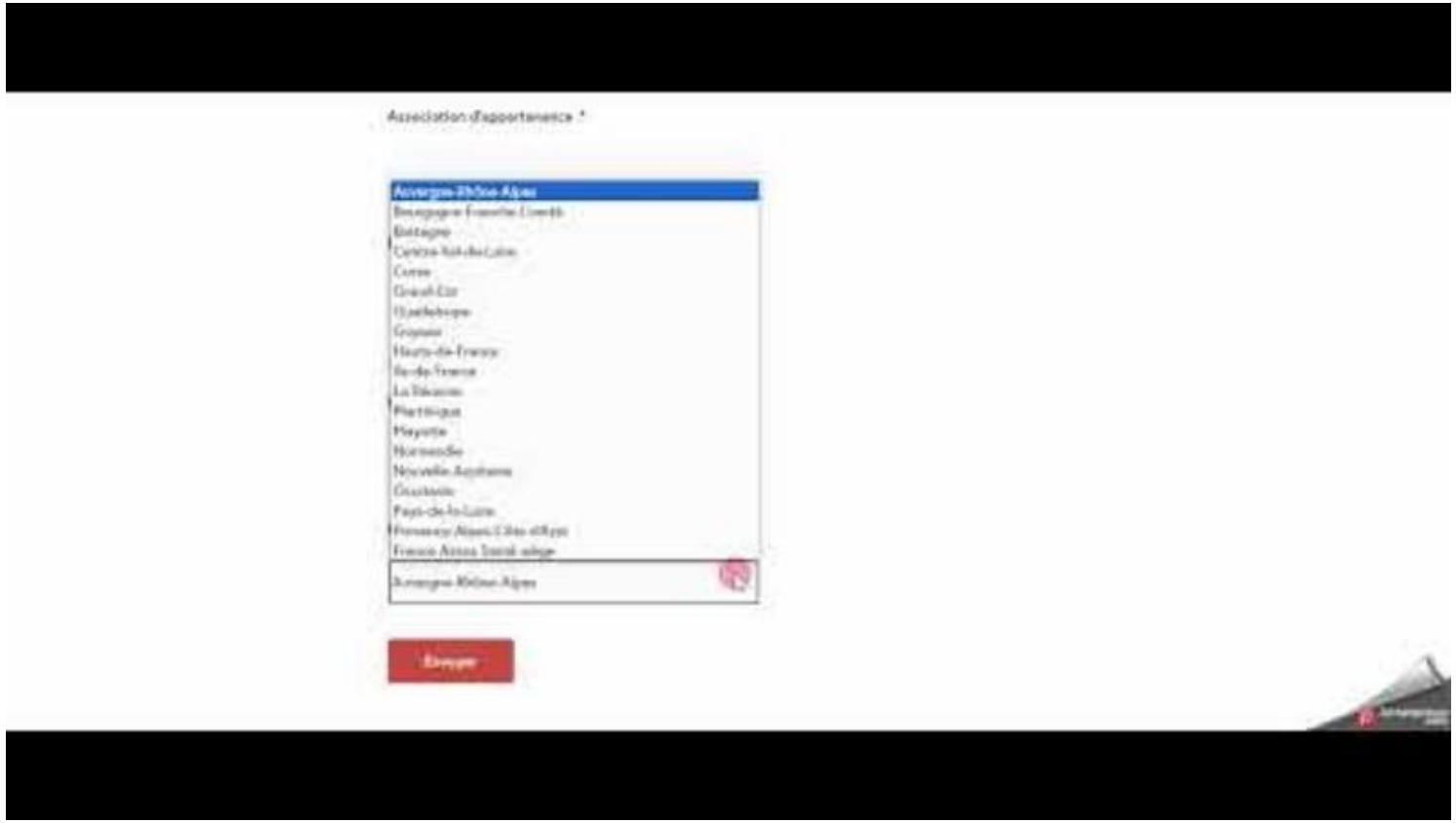
EXTRANET : L'ESSENTIEL

https://extranet.france-assos-sante.org



L'EXTRANET FRANCE ASSOS SANTÉ

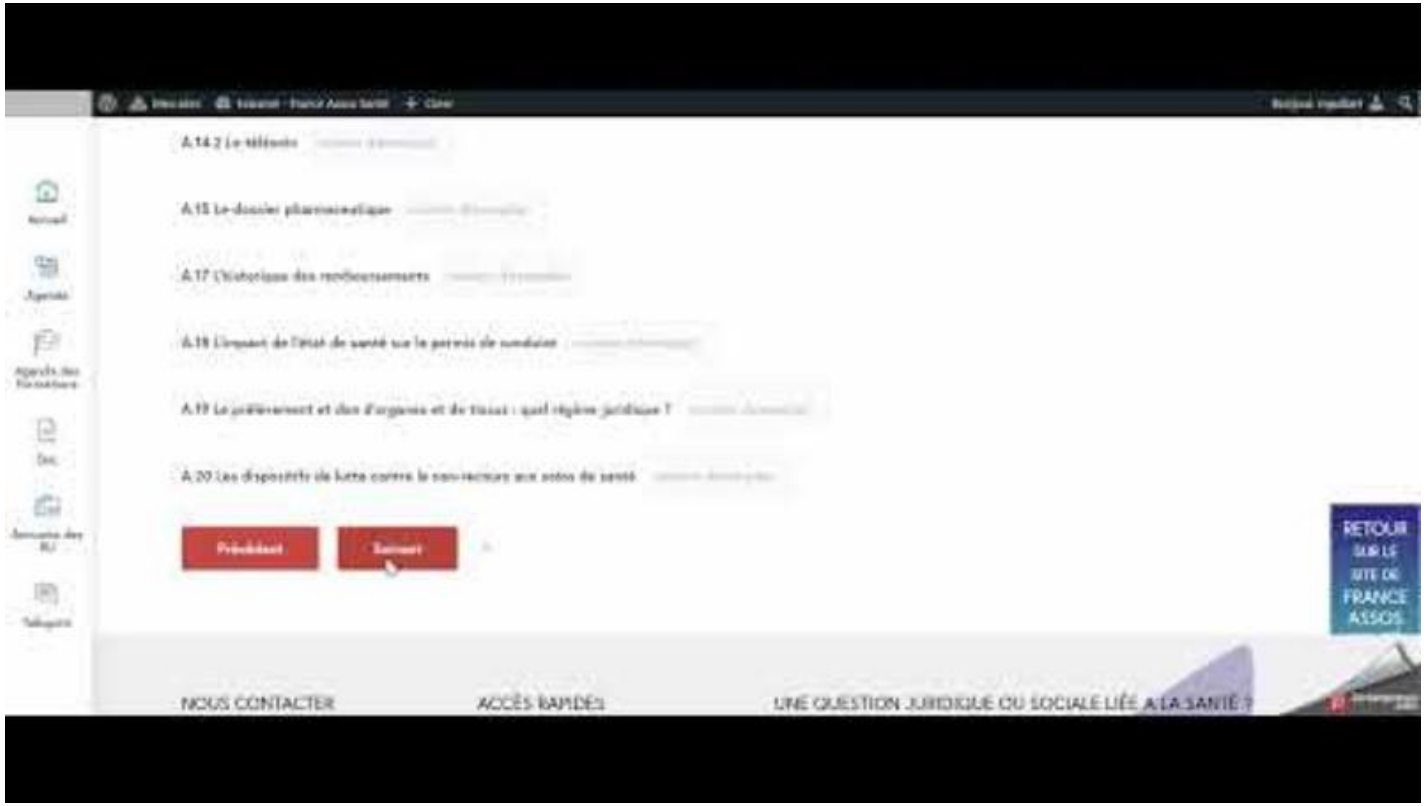
- La création des identifiants extranet et la connexion :



https://youtu.be/yl22oGspa4Y

L'EXTRANET FRANCE ASSOS SANTÉ

- Le bon de commande de documentations :



https://youtu.be/qQGGe_Btbil

L'EXTRANET FRANCE ASSOS SANTÉ

Les documents disponibles en commande :

- Les guides (du RU, du RU en CDU, du RU en établissement, connaissez et faites valoir vos droits)
- Les affiches :
  - Pour améliorer notre système de santé, rien de tel qu'un "tous unis matin, midi et soir"
  - Face aux inégalités de santé, il n'y a pas meilleur antidote que le "élevons tous la voix"
  - En cas de problème juridique lié à votre santé, préférez cette ligne à une recherche en ligne
  - Vous êtes victime d'un refus de soin ? Vous avez le droit de ne pas garder le silence
  - Santé Info Droits : Conservez cette carte, elle vous sera utile un jour.
- Dépliants et flyers :
  - Nouveau dépliant France Assos Santé
  - Dépliant Santé Info Droits
  - Carte Santé Info Droits

L'EXTRANET FRANCE ASSOS SANTÉ

Les documents disponibles en commande :

- Les fiches pratique Santé Info Droits

A. Droits des malades

B. Démocratie sanitaire

C. Sécurité sociale

D. Santé et travail

E. Assurance et emprunt

F. Handicap et perte d'autonomie

LES OUTILS FRANCE ASSOS SANTÉ

Les affiches et documents mis à disposition en impressions libres :

« Cocotte » en papier avec des questions/réponses sur la sécurité du patient. C'est un outil ludique permettant aux RU de rentrer en contact avec les usagers facilement pour les interpeller sur la thématique.
A télécharger et imprimer : ICI

Flyer Un représentant des usagers c'est quoi ?
à destination des usagers

Flyer Un représentant des usagers c'est quoi ?
à destination des professionnels

LES GOODIES ET OUTILS PROPOSÉS PAR LA DÉLÉGATION

1. Le porte-clés sur les droits en santé

A distribuer lors de vos actions
10 exemplaires par RU
dans la limite des stocks disponibles

2. Le quiz sur les droits en santé

Pour animer vos actions
1 exemplaires par RU
dans la limite des stocks disponibles

* Quiz diffusés précédemment lors des JEDS à réutiliser !

LES GOODIES ET OUTILS PROPOSÉS PAR LA DÉLÉGATION

3. Le jeu de l'oie sur les droits en santé

Pour animer vos actions en établissement

- **30 exemplaires en région**
- **Prêt d'un exemplaire par RU à la date de l'événement indiquée dans le formulaire de demande**
- **Envoi postal ou remise en main propre**

Signature d'une convention de mise à disposition

Pour commander ces trois goodies et outils, complétez notre formulaire en ligne : https://bit.ly/3VYq2G6

VIDÉO DE PRÉSENTATION DES RU

Téléchargez la vidéo

LA CHAMBRE DES ERREURS

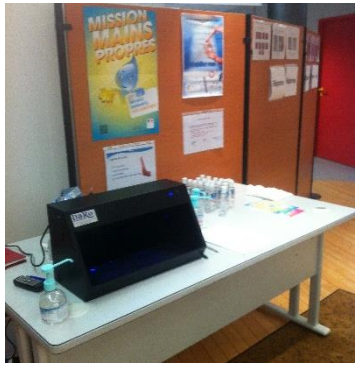
Il s'agit de sensibiliser les professionnels de santé à la pédagogie par l'erreur dans un contexte déculpabilisant.

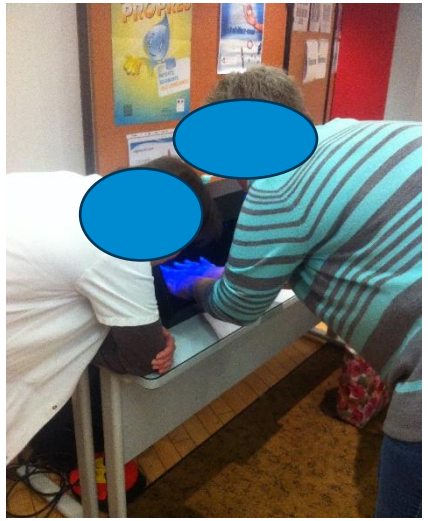
Dans un environnement de soins reconstitué (chambre de patient, pharmacie de service ou officine, cabinet médical, bloc opératoire), on introduit des erreurs en nombre limité (8 à 10 au maximum). Ces erreurs sont monothématiques ou pluri thématiques (identito-vigilance, hygiène, médicament). Le professionnel de santé doit alors identifier les erreurs lors de son passage dans la « chambre des erreurs »

LA CHAMBRE DES ERREURS

LA BOÎTE À COUCOU

Il s'agit de sensibiliser les usagers et les professionnels de santé à l'hygiène des mains





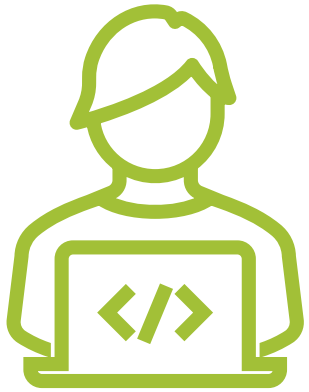
LES CAFÉS SSP

Le café SSP est un échange convivial ou une discussion ouverte à tous organisée dans un café ou dans un autre endroit public.

Il s'agit donc d'une séance de discussion organisée avec un horaire, une thématique choisie et 2 à 3 intervenants.

Tout le monde peut y participer, entrer et sortir à sa guise ce qui contribue à prendre la parole en public.

LE MAILING DE SENSIBILISATION SUR LES EI



Envoi mail de deux évènements indésirables déjà survenus dans l'établissement. Sous forme de bande dessinée, l'inspecteur K, chargé d'élucider les intrigues met en scène les travaux des comités de retour d'expérience (chronologie des faits, recherches des causes, recommandations, etc.).

L'objectif est de sensibiliser les professionnels dans leur rôle de vigilance «Je suis professionnel de santé, j'ai les bons réflexes pour mes patients »

LES LIENS UTILES

- Page du ministère des solidarités et de la santé dédiée à la SSP 2024

En région :

- ARS Hauts de France
- OMEDIT Hauts de France
- CPias Hauts de France
- RSQR Hauts-de-France
- France Assos Santé Hauts de France
- Espace de Réflexion Ethique Hauts de France

LES ÉVÈNEMENTS À VENIR

Formation des RU à la certification

➢ 8 Octobre 2024 en visioconférence

Replays des précédentes sessions :
https://hauts-de-france.france-assos-sante.org/2024/02/09/webinaires-ru-et-la-certification-en-etablissement-de-sante-2024/

Lancement du prix Qualité par l'ARS

Sécurité des patients : une semaine pour favoriser le dialogue soignés / soignants

mise à jour : 16.05.24

Établissements de santé, sociaux et médico-sociaux |Prévention en santé |Professionnels

A+ A-

Opération annuelle de sensibilisation, la semaine de la sécurité des patients (SSP) promeut depuis 2011 un objectif fort : favoriser le dialogue entre les soignants et les soignés pour renforcer la sécurité des soins.
Chaque édition bénéficie de nombreux partenariats institutionnels et associatifs pour associer les usagers et les professionnels et donner plus de résonnance aux actions menées sur le terrain durant l'événement.

Semaine de la sécurité des patients

En 2024, la semaine nationale sur la sécurité des patients (SSP) se tiendra du 16 au 20 septembre sur le thème « améliorer le diagnostic pour la sécurité des patients »

A compter de cette année, le ministère fixe la semaine de la sécurité des patients en fonction de la date de la journée mondiale organisée par l'OMS, qui a lieu chaque année le 17 septembre.

En effet, la journée mondiale de la sécurité des patients est la pierre angulaire de l'action visant à promouvoir ce thème à l'échelle mondiale. Elle est fermement ancrée dans le principe fondamental de la médecine : « d'abord, ne pas nuire ».
Ses objectifs sont d'accroître la sensibilisation et l'engagement du public, d'œuvrer en faveur d'une solidarité mondiale et d'encourager une action des États membres pour promouvoir la sécurité des patients.

Cette année, le thème choisi par l'OMS est « améliorer le diagnostic pour la sécurité des patients », soulignant l'importance cruciale d'un diagnostic correct et rapide pour assurer la sécurité des patients et améliorer les résultats en matière de santé.

Vous avez mené un projet innovant concernant l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins ?

Vous veillez à impliquer les usagers et professionnels de santé ?

L'ARS Hauts-de-France vous donne un coup de pouce en récompensant vos initiatives et met en lumière votre travail.

Date d'inscription et formulaire de participation à venir

Source 2023 = Prix qualité 2023 de l'ARS Hauts-de-France : les candidatures sont ouvertes | Agence régionale de santé Hauts-de-France (sante.fr)

Contacts :

POLLART Maureen, France Assos Santé Hauts-de-France, mpollart@france-assos-sante.org

DUTOIT Laurine, Réseau Santé Qualité Risques, ldutoit@rsqr-hdf.com

Structure Régionale d'Appui RSQR Hauts-de-France

France Assos Santé La voix des usagers Hauts-de-France

Retrouvez le replay de ce webinaire,
ainsi que tous les éléments présentés aujourd'hui
prochainement la page régionale de France Assos Santé Hauts-de-France :

https://hauts-de-france.france-assos-sante.org/2024/05/28/semaine-de-la-securite-des-patients-ssp-2024/