



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

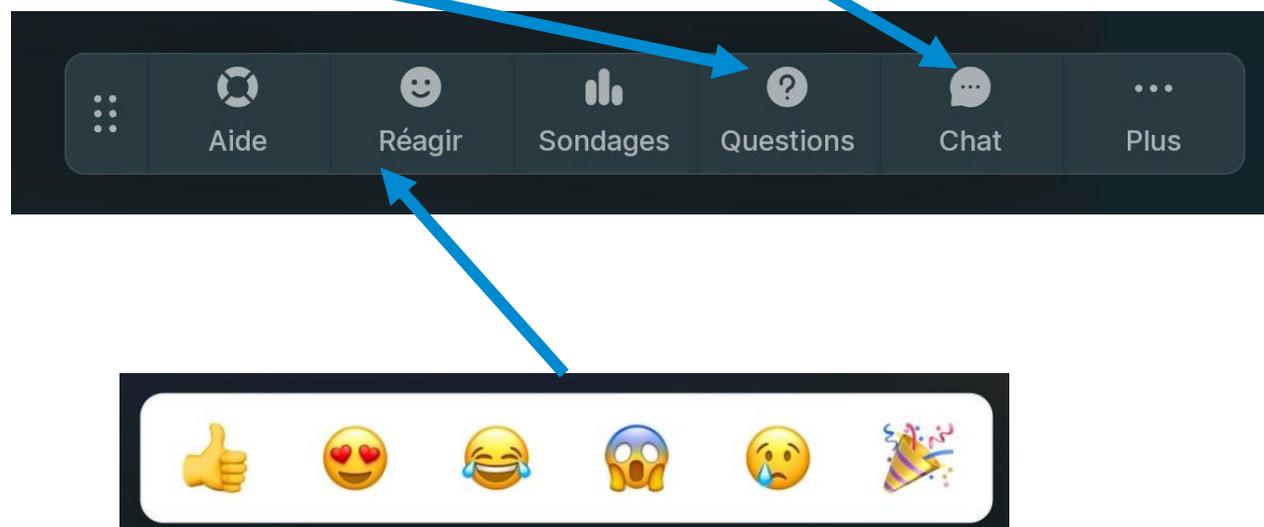
Réseau Santé Qualité Risques – France Assos Santé

Hauts-de-France

17 Juin 2025



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.

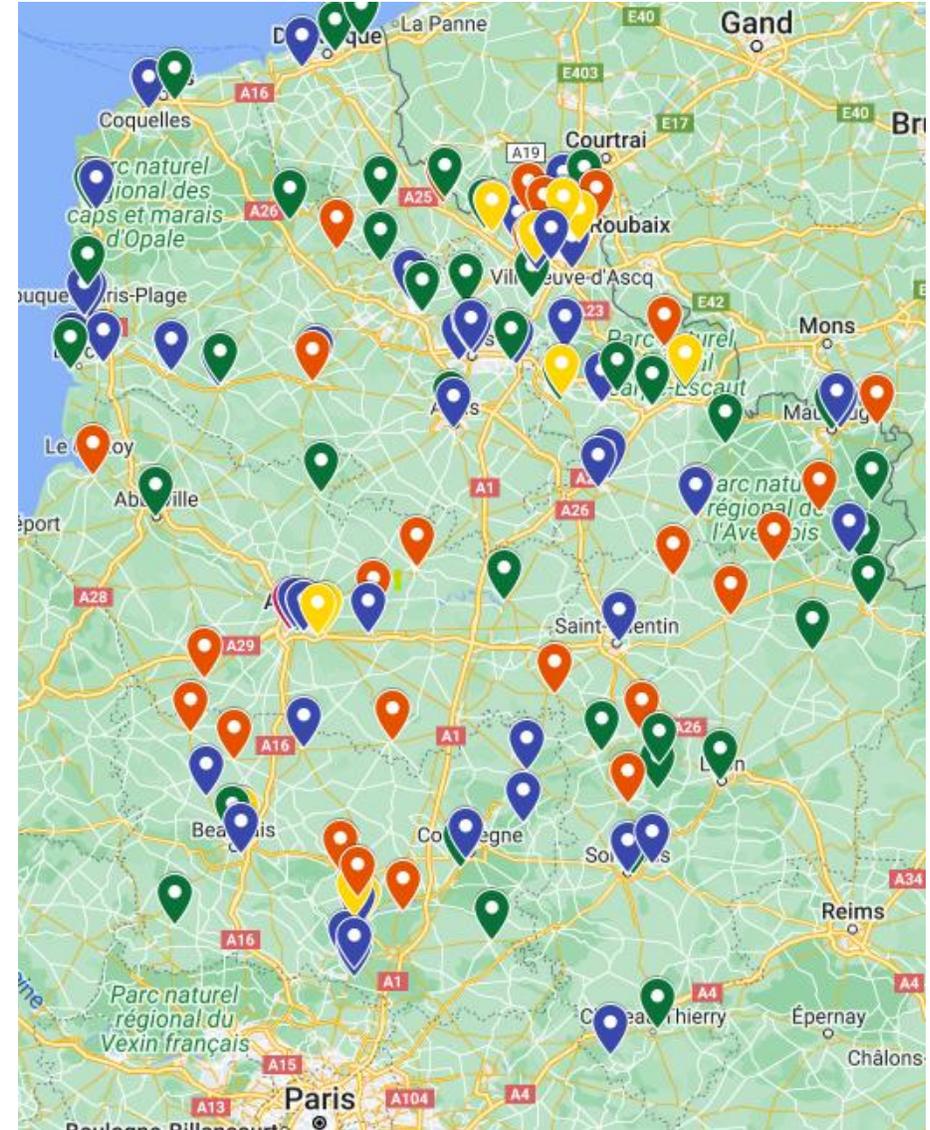
1. Introduction
2. Qu'est-ce que la semaine de la sécurité des patients ?
3. Thème de la Semaine de la Sécurité des Patients 2025
4. Echanges
5. La prise en compte des évènements indésirables pour améliorer la sécurité du patient?
6. Echanges
7. Comment s'impliquer lors de la SSP ?
8. Echanges



# Introduction

[Semaine de la sécurité des patients - Ministère de la Santé et de la Prévention \(sante.gouv.fr\)](https://sante.gouv.fr)

- Réseau ouvert aux professionnels, établissements et services sanitaires et/ou médicosociaux de la région des Hauts de France
- 153 adhérents, dont :
  - 57% en NPC
  - 43% en Picardie
  - 26 % médico-sociaux
  - 74 % sanitaires



- **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'utilisateur 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.



## 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.

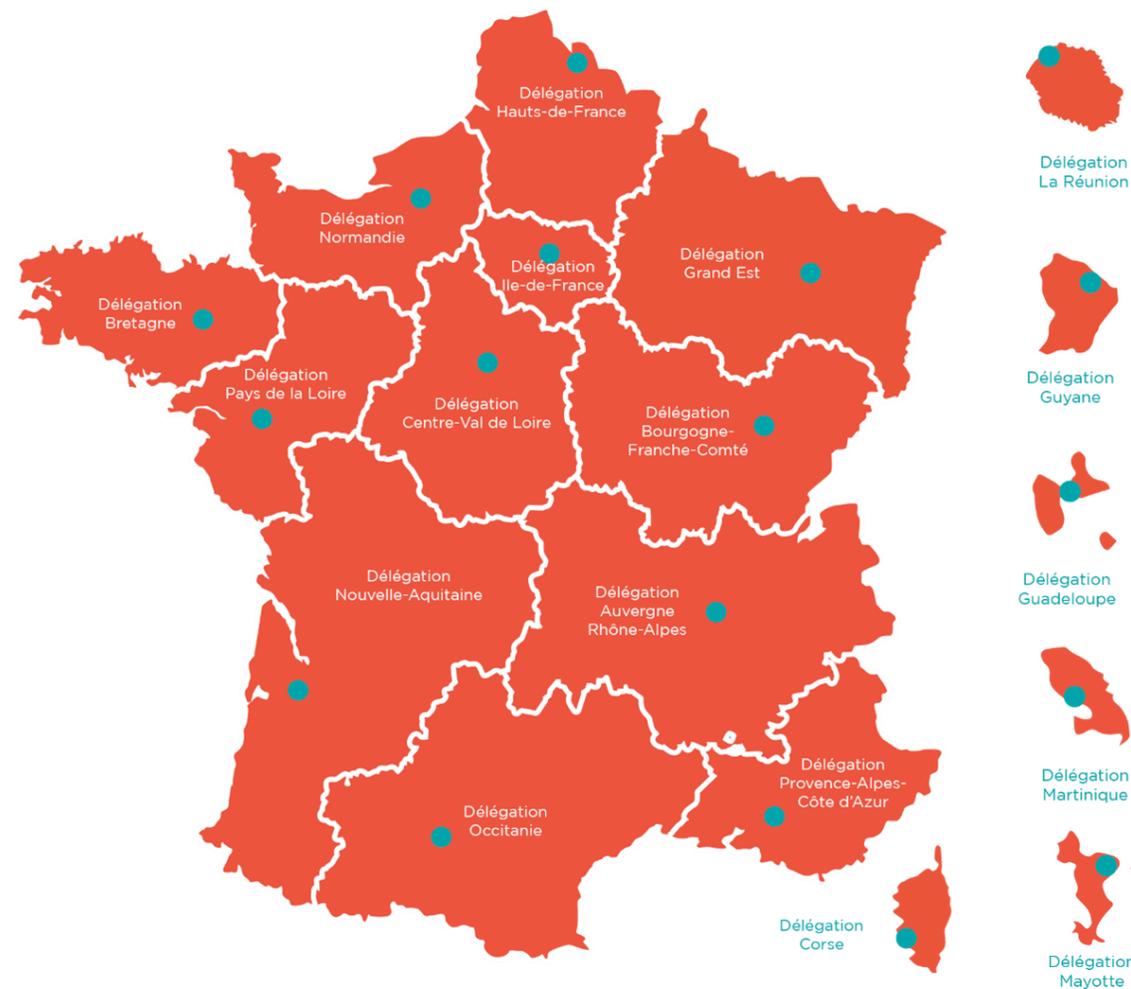
## La force du collectif

### 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.



## 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.

## Votre délégation Hauts-de-France :

10 rue Baptiste Monnoyer 59800 LILLE

Tél : 03.66.32.18.88

[hauts-de-france@france-assos-sante.org](mailto: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)?

## Opération annuelle de sensibilisation

**Une semaine pour favoriser le dialogue soignés / soignants**

**Du 15 au 19 Septembre 2025**

**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 ?

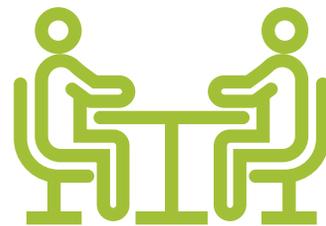
---

- ✓ 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

## Les objectifs principaux :

- ✓ 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 2025

- ✓ 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 »
  - 2025 → « Des soins sûrs pour chaque nouveau-né et chaque enfant »,
- ✓ Thème interne en fonction des problématiques de l'établissement

- Mettant en lumière la nécessité de renforcer la sécurité des soins pédiatriques et néonataux pour protéger les enfants des dommages évitables.



## La sécurisation de la prise en charge du nouveau-né à la naissance améliore sa santé et son bien-être dès les premiers instants de vie

- Les équipes soignantes suivent des protocoles pour assurer une identification immédiate du nourrisson, la prévention des infections, ainsi que l'évaluation de ses fonctions vitales (notamment via le score d'Apgar)
- La surveillance continue permet de détecter rapidement toute anomalie ou complication nécessitant une prise en charge spécialisée
- Les soins essentiels, comme le maintien de la température corporelle ou la gestion de l'alimentation, sont systématiquement réalisés
- Une communication claire avec les parents garantit une transition en douceur, tout en favorisant un suivi attentif des premiers moments de vie du nouveau-né



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**.

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 »

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

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
- Coordinateur 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 ?

## 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. »

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

Évènements  
indésirables

EIAS

Évènements  
indésirables associés  
aux soins

EIG

Évènements  
indésirables graves

EIGAS

Évènements  
indésirables graves  
associés aux soins

EPR

Évènements porteurs  
de risques

## EPR

Evènements porteurs  
de risques

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

 Déclaration via l'outil de déclaration de l'établissement pour prévenir d'une éventuelle récurrence 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

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

## EIAS

Évènements  
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

## 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

## EIGAS

Évènements  
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

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.

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

- ✓ 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.

## 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> !



## EXTRANET : L'ESSENTIEL

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

-  Accueil
-  Agenda
-  Agenda des Formations
-  Doc
-  Annuaire des RU
-  Talkspirit

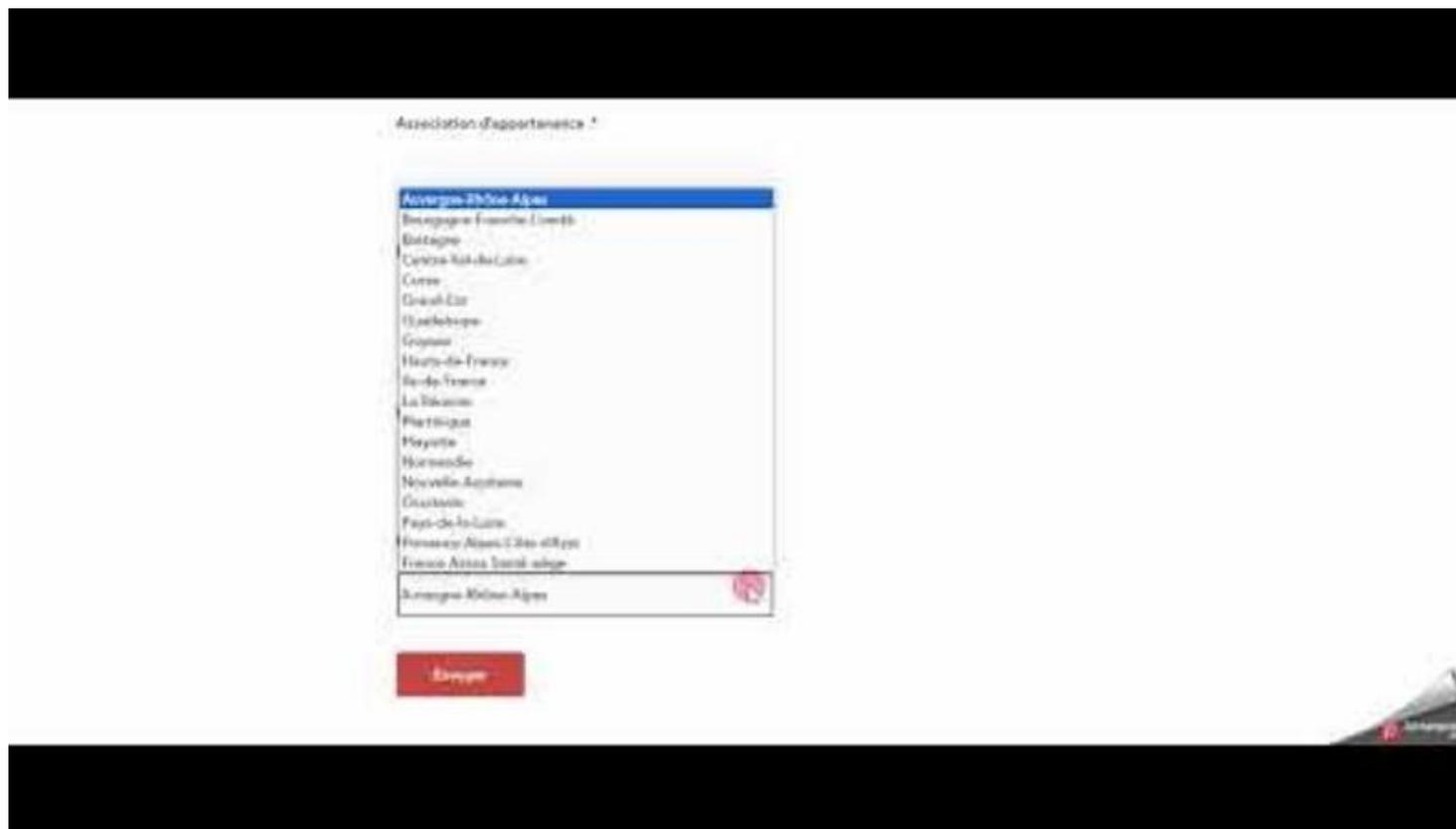


Commandez nos publications

BON DE COMMANDE →

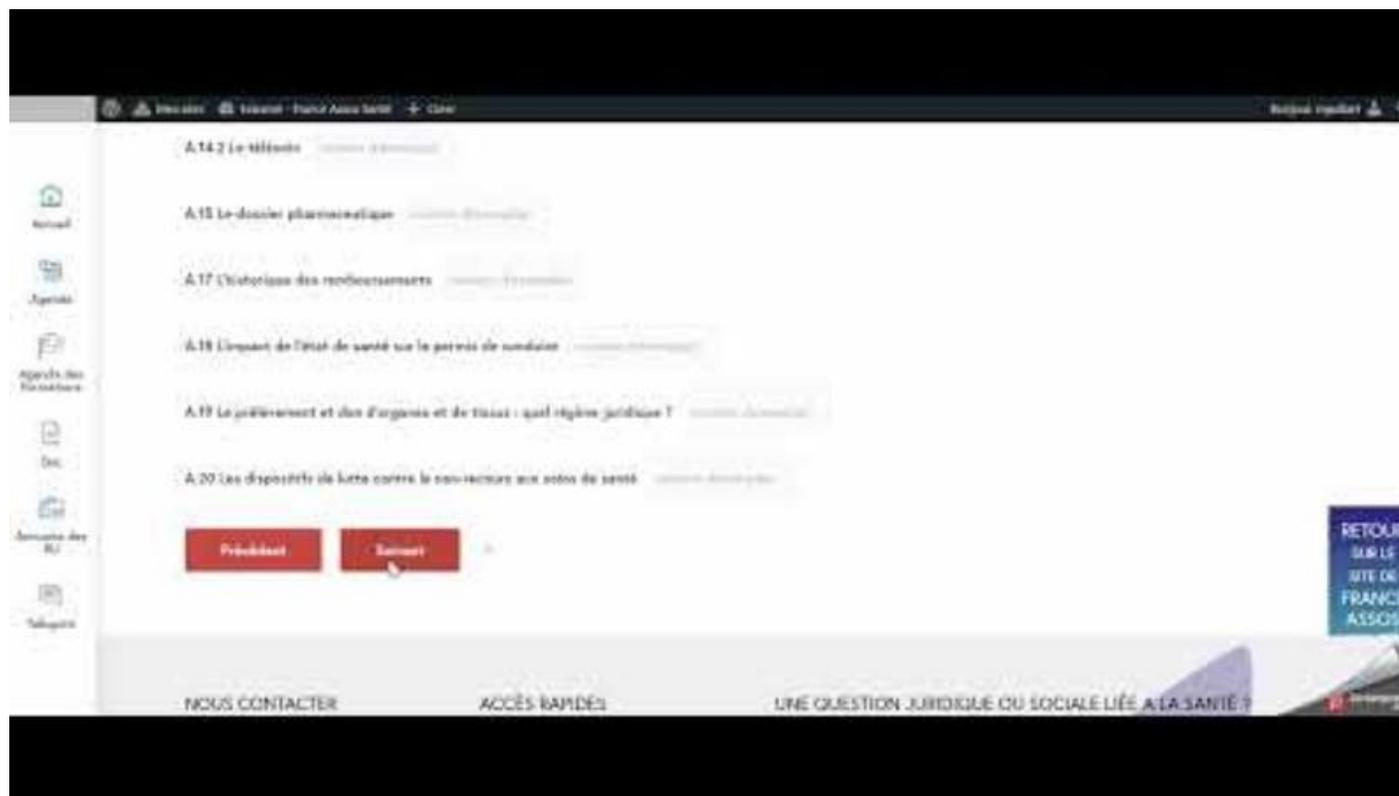
Contact :  
[communication@france-assos-sante.org](mailto:communication@france-assos-sante.org)

- La création des identifiants extranet et la connexion :



<https://youtu.be/yl22oGspa4Y>

- Le bon de commande de documentations :



[https://youtu.be/qQGGe\\_Btbil](https://youtu.be/qQGGe_Btbil)

## 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

## Les documents disponibles en commande :

- Les fiches pratique Santé Info Droits

### A. Droits des malades



### B. Démocratie sanitaire



### C. Sécurité sociale



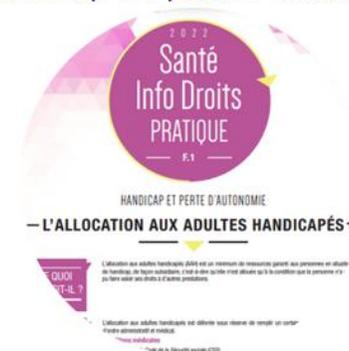
### D. Santé et travail



### E. Assurance et emprunt



### F. Handicap et perte d'autonomie





## Les affiches et documents mis à disposition en impressions libres :



**01 53 62 40 30**

La ligne de France Assos Santé

lundi, mercredi, vendredi 14h - 18h / mardi et jeudi 14h - 20h  
 Prix d'un appel local

**Des juristes répondent gratuitement à vos questions en lien avec votre santé.**



Vous pouvez aussi poser votre question en ligne sur [www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)

**En cas de problème juridique lié à votre santé, préférez cette ligne à une recherche en ligne.**

Des juristes répondent gratuitement à vos questions en lien avec votre santé.



**01 53 62 40 30\***

La ligne nationale de France Assos Santé

Lundi • Mercredi • Vendredi : 14h-18h  
 Mardi • Jeudi : 14h-20h  
 \*Prix d'un appel local

Vous pouvez aussi poser votre question en ligne sur : [www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)

[Carte de visite Santé Info Droits](#)

[Flyer Santé Info Droits](#)



**Un représentant des usagers c'est quoi ?**

Qui n'a jamais entendu ces propos par un proche, un voisin... ?  
 "J'ai attendu 4 heures dans le couloir des urgences sans qu'on s'occupe de moi."  
 "Il entre dans la chambre, pose le repas et repasse 30 minutes après, le patient n'a pas mangé... Normal il ne pouvait pas accéder à son plateau..."  
 "Difficile de récupérer mes radios, j'ai dû revenir à la charge."  
 "Le service a laissé de côté la personne de confiance et a contacté directement la famille."  
 Nous avons tous des droits, les représentants des usagers sont là pour vous.

France Assos Santé  
 La voix des usagers

[Flyer Un représentant des usagers c'est quoi ? à destination des usagers](#)



**Un représentant des usagers c'est quoi ?**

Qui n'a jamais entendu ces propos d'un collègue soignant... ?  
 « Voilà qu'elle refuse les soins maintenant ! Elle n'a pas le droit ! »  
 « Il n'y a plus de lits d'accueil à distribuer ! Ce n'est pas grave, personne ne les lit ! »  
 « Pas de couverture pour M. Durand ? Ils attendent en salle d'op... Allez c'est bon ! »  
 « Mme Dupont est tombée de son lit ! Elle n'avait qu'à nous appeler ! »  
 « Ah ! Plus de place en SSR... On le renvoie chez lui alors ! »  
 Des représentants des usagers auprès des professionnels de santé pour les usagers.

France Assos Santé  
 La voix des usagers

[Flyer Un représentant des usagers c'est quoi ? à destination des professionnels](#)

## Les affiches et documents mis à disposition en impressions libres :

Affiche Connaître les RU

Affiche Pour vous défendre il faut des RU

**Vous connaissez le 15?**  
**Vous connaissez le 18?**  
**Vous devez connaître les**



Formés pour vous représenter, 15 000 bénévoles associatifs défendent vos droits en tant que patient. Vous trouverez leurs coordonnées dans le livret d'accueil ou sur le site de chaque établissement de santé.

[Défendre vos droits](#) [Vous représenter](#) [Agir sur les lois](#)

Retrouvez France Assos Santé près de chez vous sur [france-assos-sante.org](http://france-assos-sante.org)



France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers

**Pour vous soigner,  
il faut des médecins.  
Pour vous défendre,  
il faut des**



Formés pour vous représenter, 15 000 bénévoles associatifs défendent vos droits en tant que patient. Vous trouverez leurs coordonnées dans le livret d'accueil ou sur le site de chaque établissement de santé.

[Défendre vos droits](#) [Vous représenter](#) [Agir sur les lois](#)

Retrouvez France Assos Santé près de chez vous sur [france-assos-sante.org](http://france-assos-sante.org)



France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers

## Les affiches et documents mis à disposition en impressions libres :

### Affiches Santé Info Droits



**En cas de problème  
juridique  
lié à votre santé,  
préférez cette ligne  
à une recherche  
en ligne.**

Des juristes répondent gratuitement  
à vos questions en lien avec votre santé.



[Défendre vos droits](#) [Vous représenter](#) [Agir sur les lois](#)

Informations et actions sur [france-assos-sante.org](http://france-assos-sante.org)



**Vous êtes victime  
d'un refus de soin ?  
Vous avez le droit  
de ne pas garder  
le silence.**

Des juristes répondent gratuitement  
à vos questions en lien avec votre santé.



[Défendre vos droits](#) [Vous représenter](#) [Agir sur les lois](#)

Informations et actions sur [france-assos-sante.org](http://france-assos-sante.org)



**Conservez  
cette carte,  
elle vous sera utile  
un jour.**

Des juristes répondent gratuitement  
à vos questions en lien avec votre santé.



[Défendre vos droits](#) [Vous représenter](#) [Agir sur les lois](#)

Informations et actions sur [france-assos-sante.org](http://france-assos-sante.org)

Les affiches et documents mis à disposition en impressions libres :

**Face aux  
inégalités  
de santé,  
il n'y a pas  
meilleur antidote  
que le**



Plus de 15 000 Représentants des Usagers  
issus d'associations agréées de santé.

  
La voix des usagers

[Défendre vos droits](#) [Vous représenter](#) [Agir sur les lois](#)

Informations et actions sur [france-assos-sante.org](http://france-assos-sante.org)

**Pour améliorer  
le système  
de santé,  
rien de tel qu'un**



**matin, midi  
et soir.**

Plus de 15 000 Représentants des Usagers  
issus d'associations agréées de santé.

  
La voix des usagers

[Défendre vos droits](#) [Vous représenter](#) [Agir sur les lois](#)

Informations et actions sur [france-assos-sante.org](http://france-assos-sante.org)

## Les affiches et documents mis à disposition en impressions libres :

Affiche RU Défense des droits

**En tant que patient,  
vous avez des droits.  
Ici, un**



**est là pour  
vous aider dans  
la défense  
de vos droits.**

RENSEIGNEZ-VOUS À L'ACCUEIL DE L'ÉTABLISSEMENT



La voix des usagers

Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois  
Informations et actions sur [france-assos-sante.org](http://france-assos-sante.org)

Affiche 15000 RU

**Avec 15 000**



**vous n'êtes  
jamais seul  
face au système  
de santé.**

Plus de 15 000 Représentants des Usagers  
sont à votre écoute et à votre service.



La voix des usagers

Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois  
Informations et actions sur [france-assos-sante.org](http://france-assos-sante.org)

Affiche Représentant des Usagers



**Pour porter votre voix  
en tant que patient,  
ce n'est pas  
un brancardier  
qu'il faut appeler.**

Plus de 15 000 Représentants des Usagers  
sont à votre écoute et à votre service.



La voix des usagers

Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois  
Informations et actions sur [france-assos-sante.org](http://france-assos-sante.org)

## Le documents FALC sur les droits mis à disposition en impressions libres :

 France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers

J'apprends et j'utilise mes droits à la santé  
J'ai le droit de savoir  
en Facile à lire et à comprendre



Je veux des informations sur mes droits à la santé  
J'appelle Santé Info Droits au 01.53.62.40.30  
Des avocats et des juristes répondent à mes questions



1

 France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers

J'ai le droit d'être d'accord  
ou  
de refuser mes soins  
en Facile à lire et à comprendre



Je veux des informations sur mes droits à la santé  
J'appelle Santé Info Droits au 01.53.62.40.30  
Des avocats et des juristes répondent à mes questions



1

 France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers

J'apprends et j'utilise mes droits à la santé  
J'ai le droit d'être bien soigné  
en Facile à lire et à comprendre



Je veux des informations sur mes droits à la santé  
J'appelle Santé Info Droits au 01.53.62.40.30  
Des avocats et des juristes répondent à mes questions



1

 France  
Assos  
Santé  
La voix des usagers

J'ai le droit de dire  
mes remarques et mes réclamations  
en Facile à lire et à comprendre

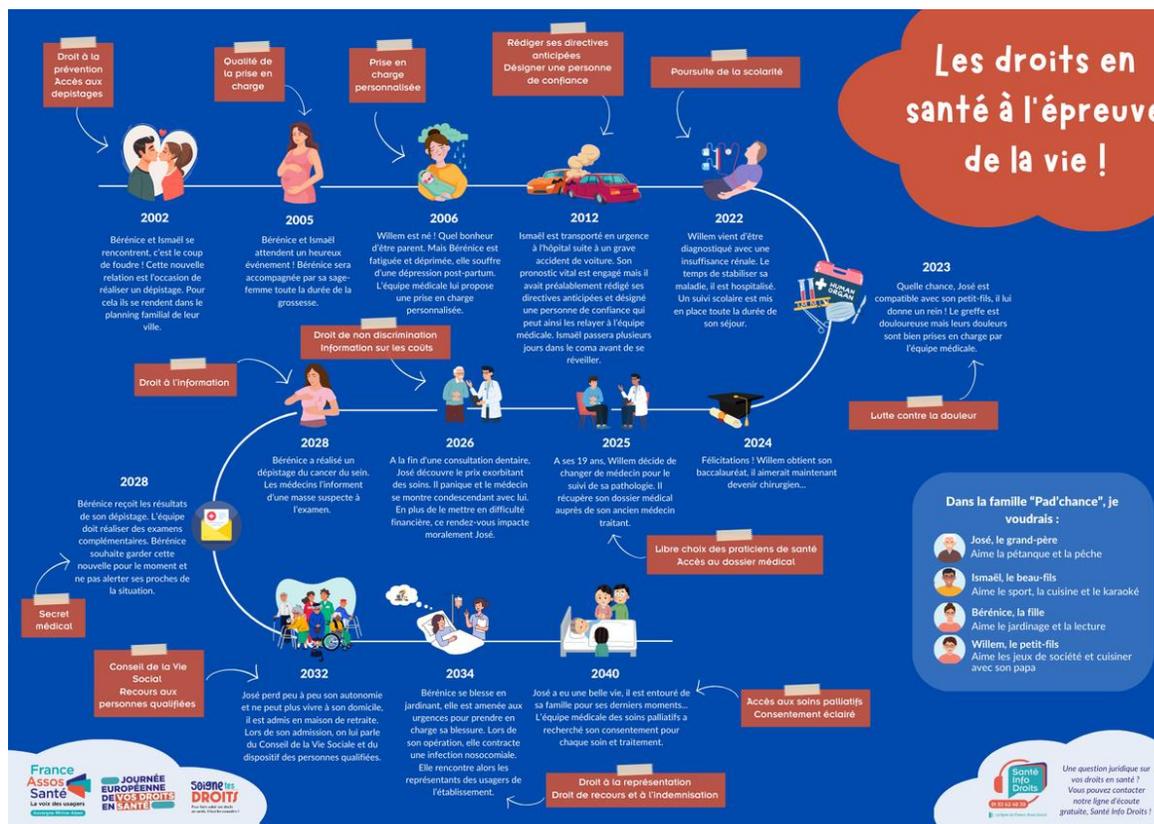


Je veux des informations sur mes droits à la santé  
J'appelle Santé Info Droits au 01.53.62.40.30  
Des avocats et des juristes répondent à mes questions



1

## Les affiches et documents mis à disposition en impressions libres :



Merci à la délégation Auvergne-Rhône-Alpes qui propose cet outil d'animation. Vous pouvez l'imprimer librement et l'utiliser dans vos établissements pour évoquer les droits tout au long de la vie.

Explicatif pour l'animation contenant diverses ressources sur les droits cités : <https://hauts-de-france.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/sites/12/2025/03/Explicatif-des-droits-en-sante-Animation-Frise-JEDS.pdf>

Le livret de coloriage mis à disposition en impressions libres :





[Téléchargez la vidéo](#)



## 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







Aucun envoi postal de tee-shirt ne sera effectué.

Les remises de tee-shirt se font en main propre à l'occasion de formations ou d'événements.

Merci de nous contacter si vous souhaitez en bénéficier.

[Hauts-de-France@france-assos-sante.org](mailto:Hauts-de-France@france-assos-sante.org)

03 66 32 18 88

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



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

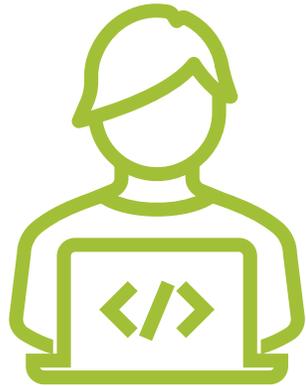




Le café SSP est un échange convivial ou une discussion ouverte à tous organisée dans un café ou dans un autre endroit public.

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.



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 »

- [Page du ministère des solidarités et de la santé dédiée à la SSP 2025](#)

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](#)

## Formation des RU à la certification

➤ 9 Octobre 2025 en visioconférence

Replays des précédentes sessions :

<https://hauts-de-france.france-assos-sante.org/2025/03/19/webinaires-le-role-du-ru-dans-la-certification-des-etablissement-de-sante-2025/>

### Webinaires

Le rôle du Représentant des Usagers dans la certification des établissements de santé



- le 1er avril de 14h à 16h
- le 9 octobre de 10h à 12h

---

## Contacts :

POLLART Maureen, France Assos Santé Hauts-de-France, [mpollart@france-assos-sante.org](mailto:mpollart@france-assos-sante.org)

DUTOIT Laurine, Réseau Santé Qualité Risques, [ldutoit@rsqr-hdf.com](mailto:ldutoit@rsqr-hdf.com)

**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/2025/02/10/semaine-de-la-securite-des-patients-ssp-2025/>**