



La voix des usagers

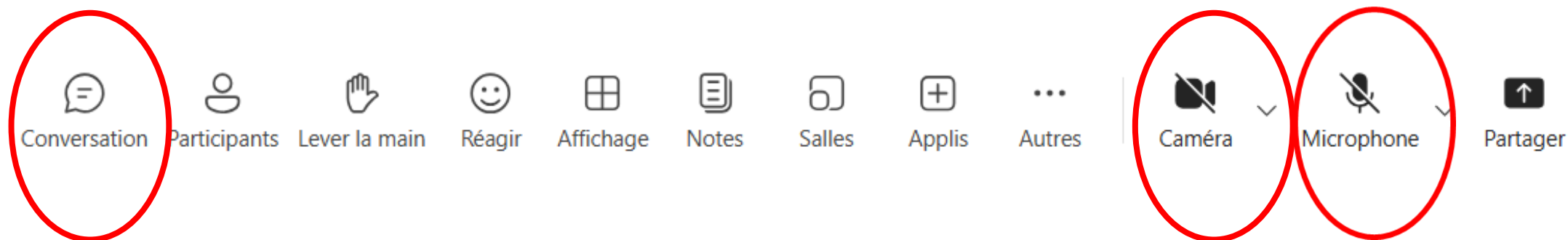
Grand Est

Webinaire

**Semaine de la Sécurité des Patients :
RU soyez au rendez-vous !**

Jeudi 12 juin 2025

Règles de fonctionnement du webinaire



- Attention vous êtes filmés !
- Pour ne pas perturber les échanges et interventions, merci de laisser vos micros coupés.
- Questions et remarques dans la conversation. Des temps d'échanges seront prévus entre les différents points abordés.

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

[> Liste de nos associations membres](#)

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.

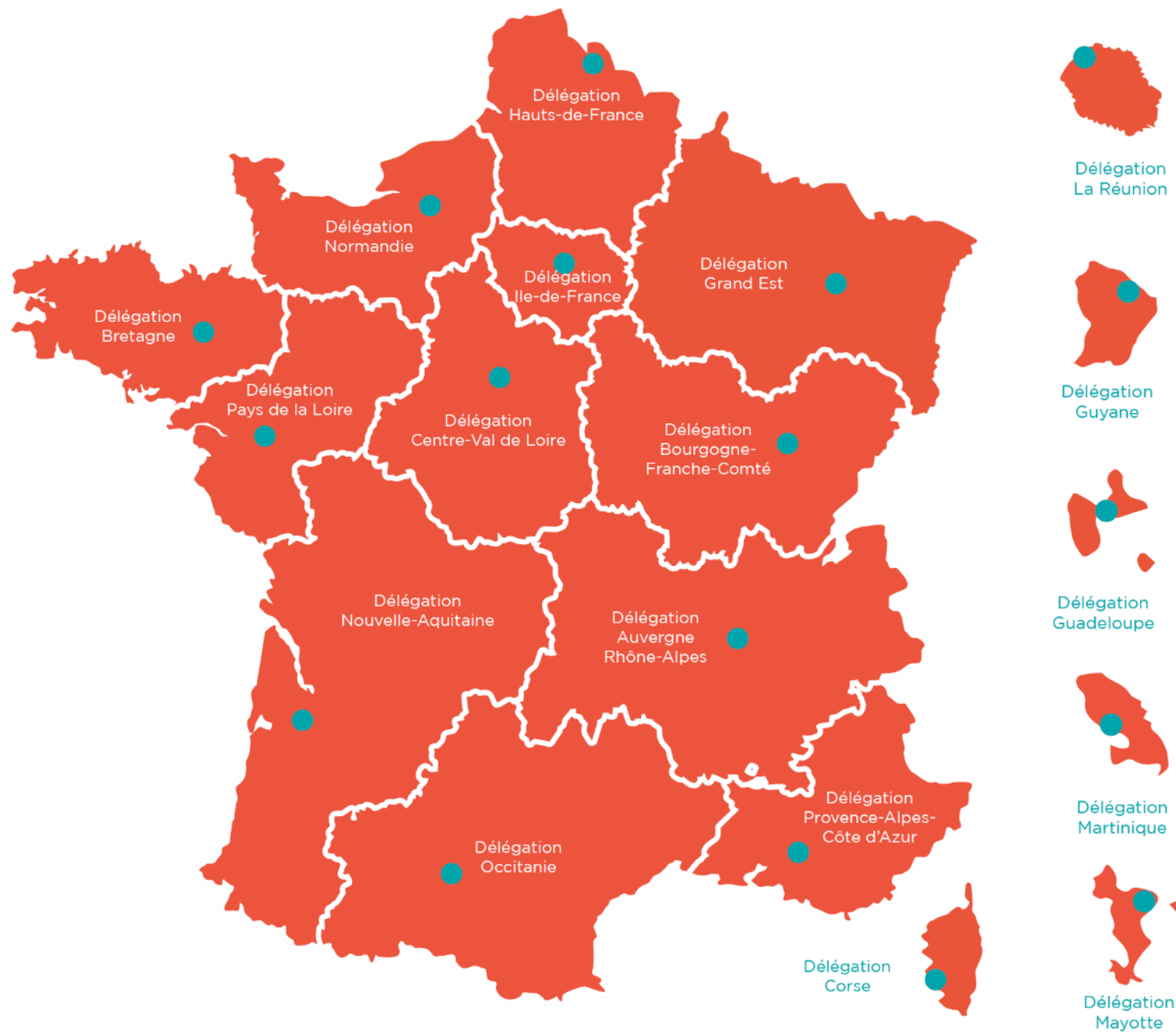
ociatif

os Santé regroupe
rs centaines
ions nationales
ales qui agissent
oits des malades,
soins et la qualité
ème de santé

tions membres

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

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.

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.

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.

Au programme

- ✓ La Semaine de la Sécurité des Patients (SSP), qu'est-ce que c'est ?
- ✓ Le thème de cette année
- ✓ Outils existants

**La Semaine de la Sécurité des
Patients, qu'est-ce que c'est ?**

La Semaine de la Sécurité des Patients, qu'est-ce que c'est ?

C'est une opération annuelle de sensibilisation promeut depuis 2011
un objectif fort :

Favoriser le dialogue entre les soignants et les soignés pour renforcer
la sécurité des soins.

La Semaine de la Sécurité des Patients, qu'est-ce que c'est ?

Quoi ?

- Dans le cadre de la « feuille de route 2023-2025 de la sécurité des patients et des résidents » qui s'articule autour de 5 axes prioritaires :
 1. Valoriser le travail en équipe
 2. Encourager les déclarations d'événements indésirables graves associés aux soins
 3. Capitaliser sur les retours d'expérience
 4. Poursuivre des actions ciblées pour certaines thématiques
 5. Promouvoir le rôle des patients et de leurs proches

Et 2 objectifs transverses :

1. Communiquer auprès des professionnels de santé, des usagers et des patients
2. Former les professionnels et les patients à la culture de la sécurité

La Semaine de la Sécurité des Patients, qu'est-ce que c'est ?

Quoi ?

- Sensibiliser et impliquer davantage le public aux enjeux de la sécurité et de la qualité des prises en soins quelles qu'elles soient
- Favoriser le dialogue entre patients, résidents, représentants des usagers, usagers et professionnels de santé sur ces sujets
- Dans les établissements de santé avec tous les acteurs volontaires

La Semaine de la Sécurité des Patients, qu'est-ce que c'est ?

Quoi?

Un Rendez-Vous incontournable pour échanger :

- entre professionnels
- entre professionnels et représentants des usagers
- entre professionnels-représentants des usagers et usagers....

autour de thématiques avec de forts enjeux.

C'est aussi un moyen pour les représentants des usagers de se faire connaître et échanger autour du rôle de la RU et des droits des usagers.

La Semaine de la Sécurité des Patients, c'est quand ?

Quand ?

Depuis 2023, cette semaine entoure le 17 septembre, journée mondiale de la sécurité des patients organisée par l'OMS dans le but de promouvoir à l'échelle mondiale ce thème.

Cette année, le ministère de la Santé et de la Prévention a donc défini cette semaine :

Du 15 au 19 septembre 2025

La Semaine de la Sécurité des Patients, comment s'engager ?

Comment ?

Organiser des actions qui suscitent le dialogue et l'interaction mais qui contacter ?

- ➔ Interlocuteurs principaux : Représentant de la direction, responsable qualité, responsable des relations avec les usagers...
- ➔ À l'occasion de la réunion d'une CDU

La Semaine de la Sécurité des Patients, comment s'engager ?

Comment ?

- ➔ Les actions peuvent être de différentes natures : (stands d'information, conférences, cafés-SSP, ateliers, serious game, opérations de communication, actions de sensibilisation, chambre des erreurs....)
- ➔ Essayer de diversifier les acteurs présents pour favoriser la richesse des échanges et leur complémentarité
- ➔ Sensibiliser les différentes parties prenantes dont les usagers

Collaboration Représentants des usagers – professionnels en CH

Comment ?

Exemples de collaborations entre les représentants d'usagers et les professionnels du CH de Château-Salins

M. Alain MERGER, Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers 54 (VMEH 54)

Projet de concours SSP

Concours Semaine de la Sécurité des Patients

M. Antoine ROUGIEUX, responsable adjoint du département de la Qualité de la Performance et de l'Innovation, département Qualité et Signalements, ARS Grand Est

Le thème de cette année

Le thème de cette année

Chaque année, un nouveau thème met en lumière un domaine prioritaire nécessitant des efforts urgents et concertés.

- 2022 : EIAS (Evènements 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 »

Avec ce slogan « La sécurité des patients dès le départ! »

Le thème de cette année

2025 : « Des soins sûrs pour chaque nouveau-né et chaque enfant »

Les nouveau-nés et les enfants restent particulièrement vulnérables aux risques pour la sécurité des patients.

Nécessité de mesures plus strictes pour protéger les enfants contre les préjudices évitables dans le cadre des soins de santé.

Nécessité d'efforts globaux dans des domaines clés tels que la sécurité des accouchements et des soins postnatals, la sécurité des diagnostics, la sécurité vaccinale, la prévention des infections et le dépistage précoce de la détérioration clinique.

Le thème de cette année

Rapport HAS mai 2025 :

« *Analyse des déclarations des événements indésirables graves associés aux soins (EIGS) survenus chez les nouveau-nés* » - Rapport complet accessible [ici](#)

57% des événements indésirables graves associés aux soins sont évitables ou probablement évitables

Parmi les 10 préconisations formulées :

- Garantir l'accès de tous les soignants impliqués à l'ensemble des informations médicales nécessaires
- Lutter contre les erreurs diagnostiques (diagnostic retardé, erroné, manqué ou **non communiqué au patient**)
- Mieux prendre en charge les grossesses et accouchements à risque
- Améliorer la prise en charge de la réanimation néonatale en maternité
- Mieux prévenir les risques de chute et d'étouffement du nouveau-né à la maternité
- ...

« [...] on retrouve des défauts d'information des parents et de surveillance des nouveau-nés »

Le thème de cette année

Rapport HAS mai 2025 :

« Il est important de sensibiliser les parents sur les risques de chute du nouveau-né liés à l'endormissement de la mère lors de l'allaitement ou à un couchage inadapté dans le lit maternel, dès le début de la suite de couches.

En outre, afin d'éviter le risque d'étouffement du nouveau-né lors de la mise en peau à peau avec sa mère, un protocole précis détaillant les modalités d'installation, de surveillance et d'information des parents doit être établi (26, 36, 74-77). Les critères d'interruption du peau à peau doivent y être définis (condition de surveillance par l'équipe insuffisante, parents peu réceptifs, mère fatiguée...). »

Quelles actions au regard de ce thème ?

Lien peut être fait de manière assez évidente avec les droits des patients et notamment le droit à l'information :

art L. 1111-2

du Code de la Santé Publique

Qui ?

- Toute personne prise en charge, y compris les mineurs et les majeurs sous protection
- Personne de confiance, famille ou proches, si la personne concernée est hors d'état d'être informée
- Personne chargée d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne ou avec assistance si la personne majeure y consent
- Titulaires de l'autorité parentale sauf si opposition de la personne mineure



DE QUOI S'AGIT-IL ?

Le droit à l'information des usagers du système de santé recouvre plusieurs principes. Parmi ceux-ci :

- l'information délivrée par tout professionnel de santé sur les investigations, traitements ou actions de prévention envisagés, prévue à l'article L1111-2 du Code de la Santé publique (CSP) dont nous traitons dans la présente fiche ;
- l'accès au dossier médical prévu à l'article L1111-7 du même code (voir les fiches *Santé Info Droits* pratique [A.3](#), [A.3.1](#), [A.3.2](#), [A.3.3](#), [A.3.4](#) et [A.3.5](#)) ;
- l'information sur les coûts et la prise en charge garantie par l'article L1111-3 du CSP (voir la fiche [A.4](#)).

Quelles actions au regard de ce thème ?

Lien peut être fait de manière assez évidente avec les droits des patients et notamment le droit à l'information :

art L. 1111-2

du Code de la Santé Publique

Quoi?

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



DE QUOI S'AGIT-IL ?

Le droit à l'information des usagers du système de santé recouvre plusieurs principes. Parmi ceux-ci :

- l'information délivrée par tout professionnel de santé sur les investigations, traitements ou actions de prévention envisagés, prévue à l'article L1111-2 du Code de la Santé publique (CSP) dont nous traitons dans la présente fiche ;
- l'accès au dossier médical prévu à l'article L1111-7 du même code (voir les fiches *Santé Info Droits* pratique [A.3](#), [A.3.1](#), [A.3.2](#), [A.3.3](#), [A.3.4](#) et [A.3.5](#)) ;
- l'information sur les coûts et la prise en charge garantie par l'article L1111-3 du CSP (voir la fiche [A.4](#)).

Quelles actions au regard de ce thème ?

Lien peut être fait de manière assez évidente avec les droits des patients et notamment le droit à l'information :

art L. 1111-2

du Code de la Santé Publique

Quand ?

- Au cours d'un entretien individuel
- Préalablement aux soins
- Postérieurement aux soins, en cas de réalisation d'un événement indésirable ou d'apparition de nouveaux risques



DE QUOI S'AGIT-IL ?

Le droit à l'information des usagers du système de santé recouvre plusieurs principes. Parmi ceux-ci :

- l'information délivrée par tout professionnel de santé sur les investigations, traitements ou actions de prévention envisagés, prévue à l'article L1111-2 du Code de la Santé publique (CSP) dont nous traitons dans la présente fiche ;
- l'accès au dossier médical prévu à l'article L1111-7 du même code (voir les fiches *Santé Info Droits* pratique [A.3](#), [A.3.1](#), [A.3.2](#), [A.3.3](#), [A.3.4](#) et [A.3.5](#)) ;
- l'information sur les coûts et la prise en charge garantie par l'article L1111-3 du CSP (voir la fiche [A.4](#)).

Quelles actions au regard de ce thème ?

Lien peut être fait de manière assez évidente avec les droits des patients et notamment le droit à l'information :

art L. 1111-2

du Code de la Santé Publique

Comment ?

L'information doit être loyale, claire et appropriée-

Adaptée au degré de maturité et aux facultés de discernement



DE QUOI S'AGIT-IL ?

Le droit à l'information des usagers du système de santé recouvre plusieurs principes. Parmi ceux-ci :

- l'information délivrée par tout professionnel de santé sur les investigations, traitements ou actions de prévention envisagés, prévue à l'article L1111-2 du Code de la Santé publique (CSP) dont nous traitons dans la présente fiche ;
- l'accès au dossier médical prévu à l'article L1111-7 du même code (voir les fiches *Santé Info Droits* pratique [A.3](#), [A.3.1](#), [A.3.2](#), [A.3.3](#), [A.3.4](#) et [A.3.5](#)) ;
- l'information sur les coûts et la prise en charge garantie par l'article L1111-3 du CSP (voir la fiche [A.4](#)).

Ce que l'OMS a soulevé

Panel d'objectifs d'actions possibles mis en avant par l' OMS :

Sensibiliser aux risques liés à la sécurité des soins pédiatriques et néonataux dans tous les établissements de soins, en mettant l'accent sur les **besoins spécifiques** des enfants, de leurs familles et des personnes qui s'occupent d'eux.

Mettre en œuvre des stratégies durables pour des soins plus sûrs pour les nouveau-nés et les enfants, dans le cadre d'initiatives plus larges en faveur de la sécurité des patients et de la qualité.

Renforcer les compétences des parents, des personnes ayant la charge d'enfants et des enfants en matière de sécurité des patients par la promotion de l'éducation (pour la santé), de la sensibilisation et de la participation active aux soins.

Plaider en faveur du renforcement de la recherche sur la sécurité des patients dans les soins pédiatriques et néonataux

Le thème de cette année : concrètement, que met-on en place ?

Vos projets ?



Le thème de cette année : concrètement, que met-on en place ?

Slogan : « La sécurité des patients dès le départ »

Quel(s) objectif(s) on se donne ?

- ➔ Renforcer les protocoles sécuritaires ? (avec la participation possible de représentants des usagers ou usagers)
- ➔ Renforcer les formations spécifiques aux soins pédiatriques
- ➔ Impliquer activement les familles dans le processus décisionnels liés à la sécurité des soins
- ➔ Sensibiliser les professionnels au même titre que les familles sur les bonnes pratiques à adopter dès les premiers instants de vie des enfants

Le thème de cette année : concrètement, que met-on en place ?

Slogan : « La sécurité des patients dès le départ »

- ➔ Donner aux parents les connaissances nécessaires pour identifier rapidement des signes inquiétants et interagir efficacement avec les équipes médicales (autonomisation des familles)
- ➔ Promouvoir la participation active des familles, partenaires essentiels pour améliorer la sécurité des soins pédiatriques
- ➔ ...



Le thème de cette année : concrètement, que met-on en place ?

Quels types d'actions ?

Webinaires spécialisés (gestion des risques en réanimation pédiatrique, prévention des erreurs médicamenteuses, formation à la communication avec les familles en situation de stress aigu...)

Ateliers pour les familles, Serious Game (présentiel ou distanciel interactif, dans le but de les rendre autonomes en matière de sécurité sanitaire ou les aider à mieux identifier les signes d'alerte...)

Chambre des erreurs, simulation... à destination des professionnels et des familles

Le thème de cette année : concrètement, que met-on en place ?

Stands d'information avec des outils interactifs, des outils permettant de travailler autour des représentations, ouvrir le dialogue

Café-SSP autour duquel échanger dans un environnement « confortable »

Pourquoi pas recenser des témoignages de familles dans le but de valoriser des démarches ou des solutions qui fonctionnent... regard positif et motivant

Le thème de cette année : concrètement, que met-on en place ?

Dans la mesure du possible :

- Favoriser les formats interactifs et innovants
- Assurer un suivi post-événement, dont les résultats peuvent être valorisés dans une communication ultérieure par l'établissement

Les outils existants à disposition des Représentants des Usagers

Les outils existants

Affiches et documents personnalisables mis à disposition par le Ministère :

<https://sante.gouv.fr/soins-et-maladies/qualite-securite-et-pertinence-des-soins/securite-des-prises-en-charge/securite-des-soins-et-des-patients/SSP-428373>



Les outils existants

- Cahier de coloriage : Mes droits à l'hôpital - [en téléchargement](#)



Les outils existants

Autres outils France Assos Santé :

- Jeu des cocottes - [en téléchargement](#)
- Jeu des cocottes n°2 - [en téléchargement](#)
- Jeu : Connais-tu tes droits en santé ? - [en téléchargement](#)
- Quizz : Connaissez-vous vos droits en santé ? - en commande sur notre site ou [en ligne](#)
- Set de table : Devenez acteur de votre santé - [en téléchargement](#)
- Set de table : Vos droits en santé, vous les connaissez ? Faites le test ! - [en téléchargement](#)
- Fiche technique d'animation : mur d'expression - [en téléchargement](#)
- Frise : Les droits en santé à l'épreuve de la vie - [en téléchargement](#)
- Cahier de jeux : Découvrez les droits en santé et les représentants des usagers ! - [en téléchargement](#)

• Vidéo de présentation des RU

[Clip sur le rôle du représentant des usagers](#)

[Prise de décision partagée en santé - Interview "Regards croisés - Patient-Professionnel de santé"](#)

- Serious Game sur la communication soignant-soigné, application comme par exemple « Com' un je » (<https://prevaloir.fr/com-un-je/>)



J'ai perdu la vue suite à l'opération de ma cataracte à l'œil droit ... quels sont mes recours possibles ?

Un acte médical peut entraîner des dommages anormaux à un patient. La fiche pratique A.8 vous guidera dans les démarches à entreprendre dans le cas d'un accident médical.



Pour accéder à la fiche A.8

Oui, cela permet de contribuer à l'amélioration de l'information et de la sécurité de tous. En tant qu'utilisateur, vous pouvez signaler directement sur le site suivant :
social-sante.gouv.fr/



J'ai une éruption cutanée mon médecin m'a dit d'arrêter ce médicament. Sur la notice, cet effet indésirable est déjà noté. Faut-il le signaler tout de même ?

M'étant tordue la cheville sur mon lieu vacances, j'ai pris des antidouleurs. C'est risqué ?



Avant d'avoir recours à l'automédication, un certain nombre de conseils et de précautions sont à prendre en considération. La fiche Pratique A.13 les détaille.



Pour accéder à la fiche A.13

Lors d'une consultation vous pouvez prendre des notes. Avant votre sortie, demandez votre « lettre de liaison » : elle vous aidera, ainsi que le professionnel qui vous suit (médecin, infirmier,...), à bien gérer votre retour à la maison.



Pourquoi lors d'une hospitalisation et à chaque fois que l'on doit me faire un soin me demande-t-on mon identité ?

Pour éviter les erreurs, chaque professionnel de santé doit s'assurer de mon identité. Cela peut ou doit se répéter autant de fois que de soins. Cela s'appelle l'identito-vigilance.

Un événement indésirable lié aux soins dît "grave", c'est quoi ?



Cette nuit je suis tombé de mon lit d'hôpital, je ne me suis pas fait mal et me suis recouché facilement. Ce n'est pas la peine d'en parler à l'infirmière ce matin ?!




Le risque de chute est évitable. Parlez-en au personnel soignant, des mesures de prévention ou de limitation des risques existent dans tous les établissements de santé. Votre information permettra l'action. Vous êtes un acteur de la sécurité à l'hôpital.



Le chirurgien vient de me donner plein d'informations avant d'aller à l'hôpital, j'ai entendu parlé de maladies, j'ai dit que j'ai peur de ne pas tout retenir. Que puis-je faire ?




Lors d'une consultation vous pouvez prendre des notes. Avant votre sortie, demandez votre « lettre de liaison » : elle vous aidera, ainsi que le professionnel qui vous suit (médecin, infirmier,...), à bien gérer votre retour à la maison.



**Cette nuit
je suis tombé
de mon lit
d'hôpital, je ne me
suis pas fait mal et me
suis recouché facilement.
Ce n'est pas la peine d'en
parler à l'infirmière ce matin ?!**

Le risque de chute est évitable.
Parlez-en au personnel soignant,
des mesures de prévention ou
de limitation des risques
existent dans tous les éta-
-blissements de santé.
Votre information
permettra l'action.
Vous êtes un
acteur de la
sécurité à
l'Hôpital.

maladie nosocomiale est une
ction survenue en cours
spitalisation. En France,
iron 1 personne sur 20
concernée.
tactez
io le

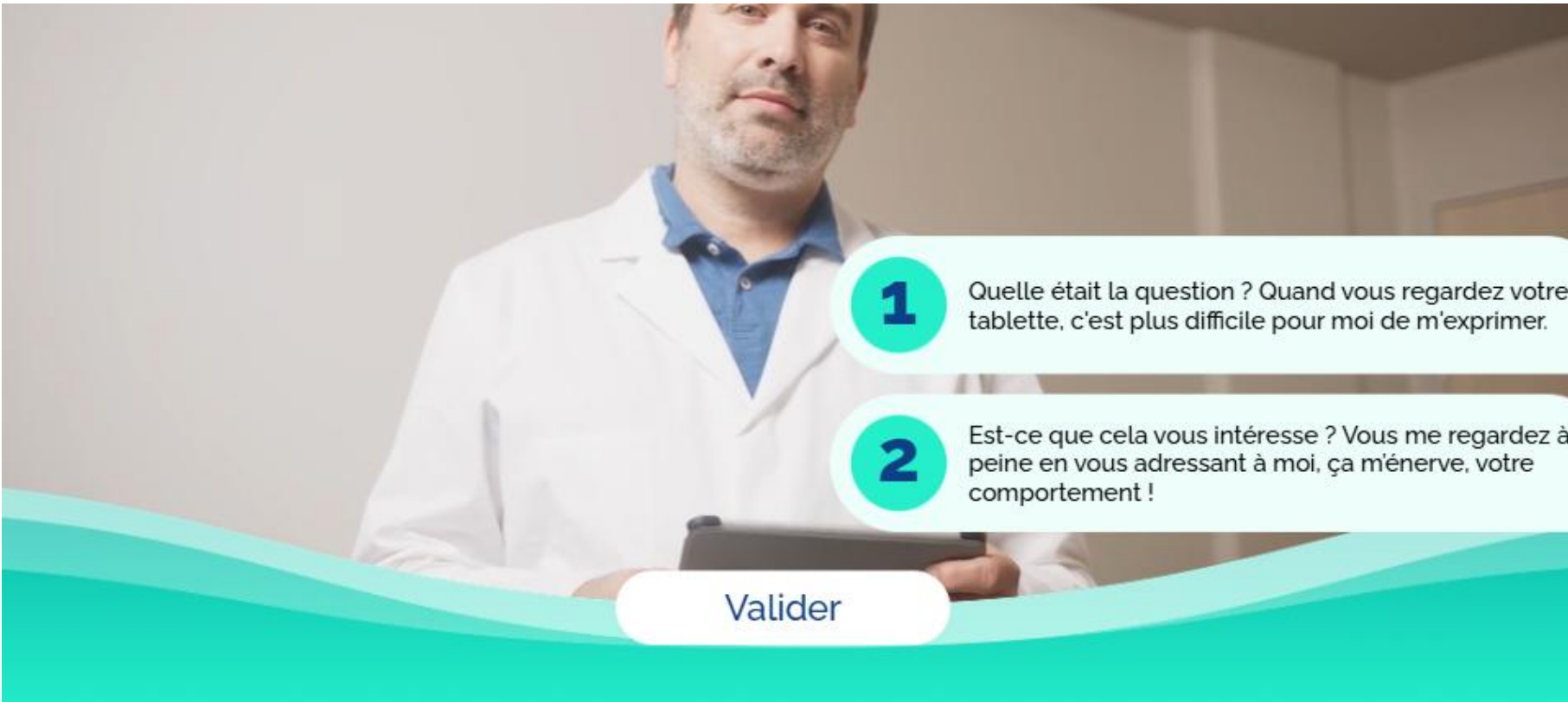


**Un évènement
indésirable lié
aux soins dit "grave",
c'est quoi ?**

C'est un évènement inattendu au
regard de l'état de santé et de
la pathologie de la personne.
Les conséquences sont le
décès, le pronostic vital
engagé, des séquelles
permanentes.

PROFESSEUR DE SANTÉ
s'assurer de mon identi-
Cela peut ou doit
répéter autant de
que de soins. C
s'appelle l'ident
vigilance

Les outils existants

A man in a white lab coat over a blue shirt is holding a tablet. The background is a plain, light-colored wall. Overlaid on the image is a survey interface with two numbered questions and a 'Valider' button at the bottom.

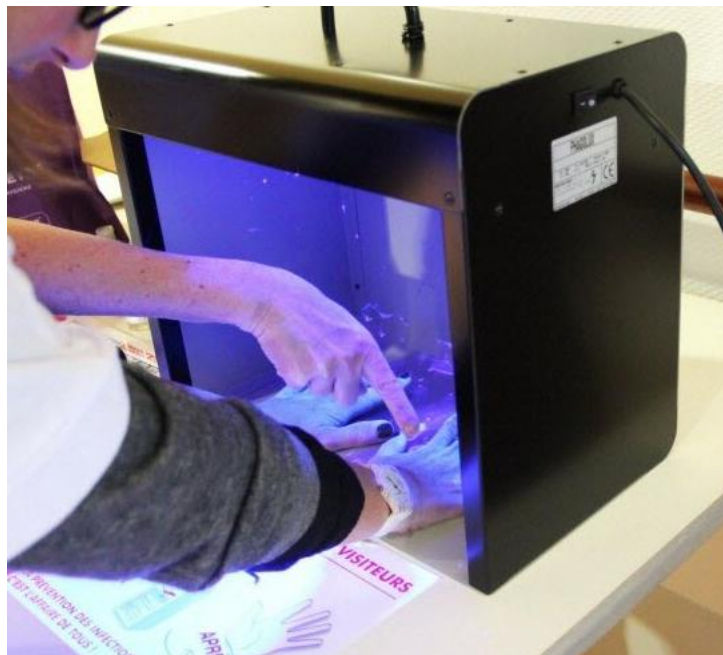
1 Quelle était la question ? Quand vous regardez votre tablette, c'est plus difficile pour moi de m'exprimer.

2 Est-ce que cela vous intéresse ? Vous me regardez à peine en vous adressant à moi, ça m'énerve, votre comportement !

Valider

Les outils existants en matière de SSP

Boîte à « coucou »
« Les imbattables »



Ressources Cpias

Quelques informations

France Assos Santé Grand Est se tient à votre disposition pour tout renseignement ou besoin d'accompagnement méthodologique, n'hésitez pas :

mvautrin@france-assos-sante.org

Valorisez vos actions !

- Vous pouvez nous adresser vos communications sur les actions afin qu'on les relaie via nos canaux de communication en amont de votre action ou une fois celle-ci passée
- Un recensement des actions la semaine suivant la SSP sera réalisé, merci d'y répondre !





**THANK
YOU**