

## GLOSSAIRE

**Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) :** la commission est en charge de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, aux affections iatrogènes (dommages subis par les patients directement liés aux soins délivrés) et aux infections nosocomiales.

**Episiotomie :** acte chirurgical consistant à ouvrir le périnée au moment de l'accouchement afin de laisser passer l'enfant.

**Directives anticipées :** toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée directives anticipées pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document permettra, le moment venu, aux médecins de prendre leurs décisions médicales.

**Hospitalisation à domicile (HAD) :** est une forme d'hospitalisation à temps complet au cours de laquelle les soins sont effectués au domicile de la personne.

**Maladie nosocomiale :** infection contractée dans un établissement de santé.

**Usagers :** il s'agit de l'utilisateur du système de santé (malade, patient, consommateur, assuré social, client, citoyen)

**Personne de confiance :** elle peut vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et, éventuellement, vous aider à prendre des décisions concernant votre santé. Dans l'hypothèse où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions et préalablement à toute intervention ou investigation, le médecin ou, le cas échéant, l'équipe médicale qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis guidera le médecin pour prendre ses décisions. Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

## FOCUS SUR LES DROITS DES USAGERS

Pour l'animateur du jeu de l'oie, voici quelques définitions pour vous aider à expliquer les droits en santé !

**Droit à l'accès de l'information :** Chacun a le droit d'accéder à toutes les informations concernant son état de santé. Quand les interlocuteurs se multiplient, le chemin pour y parvenir ressemble souvent à un labyrinthe.

**Droit au consentement éclairé :** Aucune décision (traitement, opération) ne peut être prise sans l'avis du patient et donc sans que le médecin n'ait donné une information complète et compréhensible

**Droit à la qualité et à la sécurité des soins :** On ne va pas à l'hôpital pour tomber malade. Les soins doivent être de qualité et les traitements doivent répondre à des normes de sécurité élevées.

**Droit à l'indemnisation – dédommagement :** Depuis 2002, en cas d'accident médical, la justice n'est plus le seul recours. Des commissions ou encore des médiateurs sont disponibles pour vous répondre. Saisissez-les.

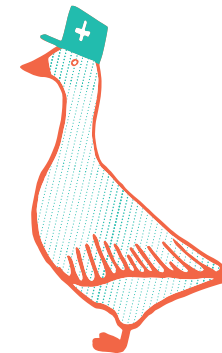
**Droit de lutter contre la douleur :** La douleur n'est pas une fatalité. Tout doit être mis en œuvre pour la soulager, voire l'anticiper. N'hésitez pas à en parler avec votre médecin.

**Droit de désigner une personne de confiance :** Le rôle de la personne de confiance (famille, médecin, proche) est d'assister le patient dans ses démarches et décisions médicales

**Droit à la confidentialité :** C'est à la personne de décider à qui elle souhaite parler de son état de santé. Les professionnels sont soumis au secret médical, y compris à l'égard de la famille et des proches du patient.

**Droit à l'accès aux soins :** Chacun doit pouvoir accéder aux soins quelles que soient ses ressources. L'accès aux soins c'est aussi avoir accès à un service médical proche de chez soi. Les services de soins doivent être accessibles à tous sans discrimination d'origine, d'âge, de lieux de vie, de pathologie, de conditions sociales.

**Droit à la représentation :** Depuis 2002, les représentants des usagers portent la voix de l'ensemble des citoyens pour élaborer les politiques de santé aux côtés des professionnels et des élus. Ils sont présents dans les hôpitaux, les cliniques et les instances de santé publique.



**France  
Assos  
Santé**  
La voix des usagers  
— Auvergne-Rhône-Alpes —



## RÈGLES DU JEU DE L'OIE

**Nombre de joueur :** de 2 à 6 joueurs

**Matériel :** 1 pion par joueur et 2 dés

**Règle du jeu :** Le plus jeune joueur commence. On joue avec les deux dés dans le sens des aiguilles d'une montre. Le joueur avance du nombre de case obtenu par le lancer de dés. Si un joueur tombe sur une case déjà occupée par un adversaire, il envoie ce dernier à la case où il se trouvait. La partie se termine lorsque le premier joueur arrive à la fin du parcours. Le joueur doit arriver pile sur la case finale. Sinon, il recule d'autant de cases supplémentaires. Tout au long du parcours, les cases « spéciales » influent sur la partie (voir ci-après).

## CASES SPÉCIALES



**3.** Votre médecin refuse de vous informer sur votre état de santé. Reculez de 3 cases.



**5.** Vous venez de déménager dans une nouvelle ville et vous recherchez un médecin traitant. Après plusieurs tentatives, c'est l'échec, aucun n'accepte de nouveaux patients. Passez 1 tour.



**6.** Votre médecin n'a pas divulgué vos informations de santé à vos proches. La confidentialité a été respectée. Avancez de 3 cases.



**8.** Pendant votre accouchement, l'équipe médicale pratique une épisiotomie non prévue, sans vous avertir ni vous expliquer. Reculez d'1 case.



**11.** Vous devez être hospitalisé d'urgence. L'hôpital le plus proche est à 30 km. Personne ne peut vous y amener. Passez 1 tour.



**12.** Lors d'une hospitalisation, vous attrapez une maladie nosocomiale. Reculez de 3 cases.



**13.** Vous apprenez qu'il existe des représentants des usagers dans les hôpitaux et cliniques. Avancez de 3 cases.



**15.** Après votre rendez-vous, vous découvrez, surpris, le montant élevé des frais de votre consultation. Aucun affichage ne vous avait informé. Reculez de 1 case.



**16.** Après un séjour en clinique, vous remplissez le questionnaire de sortie en partant. Vous participez ainsi à l'amélioration de la prise en charge. Avancez d'1 case.



**18.** Lors d'une intervention, le spécialiste décide de vous amputer alors que ce n'était pas prévu. Il passe outre votre consentement. Revenez à la case 10.



**19.** En arrivant aux urgences, on vous informe que les soins sont donnés en priorité aux hommes portant une chemise à carreaux. Le principe de non discrimination est bafoué. Reculez de 2 cases.



**20.** La Commission de Conciliation et d'Indemnisation [CCI] a examiné votre dossier. Vous allez être dédommagé. Avancez de 3 cases.



**22.** Votre fille se voit prescrire sa première contraception. Le médecin l'informe de tous les effets secondaires. Elle peut ainsi faire son choix en toute connaissance de cause. Rejouez.



**24.** Votre enfant de 13 ans doit rester hospitalisé plusieurs semaines. L'hôpital met en place les dispositions nécessaires pour qu'il poursuive sa scolarité. Allez en case 35.



**25.** Lors d'une consultation, le spécialiste parle en utilisant sigles et jargon médical. Vous n'osez pas l'interrompre et ressortez du cabinet sans avoir saisi toute la conversation. Passez 1 tour.



**26.** Vous êtes hospitalisé pour dépression et vous ne souhaitez pas informer vos proches. Le personnel soignant respecte votre choix. Avancez de 2 cases.



**27.** Vous avez demandé votre dossier médical depuis 8 mois mais aucune information ne vous a encore été communiquée. Passez 1 tour.



**30.** Un représentant des usagers de votre hôpital est intervenu pour que vous puissiez obtenir votre dossier médical. Allez à la case 34.



**31.** Vous êtes opéré sans anesthésie adaptée. Passez 1 tour.



**32.** Vous ne pouvez plus exprimer vos souhaits mais vous avez désigné une personne de confiance. Bravo. Rejouez.



**33.** Vous avez demandé le dossier médical de votre père. La demande a été acceptée et le dossier transmis une semaine après. Avancez de 2 cases.



**36.** Vous vous rendez aux Urgences. À votre arrivée, vous rencontrez un médiateur qui évalue la situation et transmet l'information aux soignants, facilitant ainsi votre prise en charge. Avancez à la case 44.



**37.** Hospitalisé en établissement psychiatrique, votre frère est en cellule d'isolement sans qu'on lui ait expliqué pourquoi et pour combien de temps. Impossible d'obtenir des informations supplémentaires. Passez 2 tours.



**38.** Votre frère va quitter l'établissement psychiatrique pour rentrer chez lui. Seul et isolé, cette perspective l'angoisse. Le personnel l'oriente vers un Groupe d'Entraide Mutuelle pour qu'il soit accompagné. Avancez d'1 case.



**40.** Vous avez un handicap moteur. L'hôpital le plus proche ne respecte pas les normes d'accessibilité. Reculez de 2 cases.



**43.** Vous êtes en fin de vie. Les soignants vous traitent avec égard et respect et font le nécessaire pour soulager vos douleurs. Avancez de 2 cases.



**46.** Vous êtes en maison de retraite et c'est jour d'élections ! Malheureusement aucun de vos proches n'est disponible et l'établissement n'a pas prévu de navette. Vous ne pouvez pas voter. Reculez de 2 cases.



**47.** Suite à une opération, vous êtes suivi en hospitalisation à domicile [HAD]. Après plusieurs visites, vous demandez à changer d'infirmier avec qui vous n'êtes pas à l'aise. Le service de HAD refuse. Reculez de 3 cases.



**51.** Vous êtes en maison de retraite. Une femme entre sans frapper et sans se présenter. Elle vient prendre votre tension sans un mot et repart aussitôt. Votre intimité en a pris un coup ! Reculez de 3 cases.



**52.** En situation de handicap, vous intégrez un foyer de vie. Avec le personnel, vous construisez un projet de vie individualisé. Avancez de 2 cases.



**53.** Vous participez à une recherche biomédicale sans le savoir. Revenez à la case 29.



**57.** Vous êtes dans le coma et n'avez pas rédigé de directives anticipées. Dommage. Revenez à la case départ.



**58.** Vous rentrez chez vous directement après l'opération sans continuité des soins. Reculez de 2 cases.