

Rapport d'activité de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales - année 2021

Préambule

En 2021, l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a poursuivi sa mission d'aiguilleur et d'informateur au service tant des patients que des professionnels de la santé (permanence téléphonique, échanges de courriers électroniques, entrevues etc.).

Durant toute l'année, la parution dans le Nouvelliste et dans le Walliser Bote d'articles liés aux droits des patients a eu un écho très positif. Nombreuses sont les personnes qui ont pris contact avec notre organisme pour obtenir des informations complémentaires, notamment et pour exemple en lien avec la rédaction de directives anticipées.

La parution de ces articles continuera en 2022.

Nombre et type de demandes

Durant l'année 2021, l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a été sollicité à 135 reprises (entretiens téléphoniques, courriers électroniques ou postaux, entrevues), étant précisé que 29 dossiers concernant des patients ou des proches étaient déjà ouverts à la fin de l'année 2020).

Deux demandes n'étaient pas liées au droit de la santé et ne seront dès lors pas comptabilisées dans le récapitulatif ci-dessous.

En substance, l'activité 2021 a été répartie comme suit :

	Réception de plaintes, signalements, dysfonctionnements et renseignements sur la suite à y donner	Lanceurs d'alerte / requêtes anonymes
Patients ou proches	111	9
Professionnels de la santé	13	2

S'agissant des plaintes, signalements et demandes de renseignements, ils ont concerné essentiellement les domaines suivants :

30	Responsabilité civile d'un professionnel de la santé suite à une intervention médicale (23) ou comportement inadéquat (7)
0	Comportement d'un patient
23	Prise en charge d'un patient dans un hôpital/clinique
9	Prise en charge d'un patient dans un EMS
5	Prise en charge d'un patient dans une institution spécialisée
9	Problème avec le dossier médical (par exemple sa mise à disposition etc..)
2	Litige avec une APEA / avec l'OPE
3	Prise d'informations de la part d'employés d'établissements sanitaires ou institutions sociales (notamment droit du travail)
29	Refus de couverture d'assurances ou autres problèmes connexes
7	Questions liées au Coronavirus
18	Autres

En ce qui concerne les questions liées au Covid, les demandes ont concerné notamment les visites dans les EMS et les tests au sein des entreprises et des écoles.

S'agissant de la catégorie « *autres* », elle a eu pour objet notamment des questions liées aux directives anticipées, à la mise en œuvre d'expertises, des demandes AI ou des questions d'ordre général.

Tout comme pour l'année 2020, des processus de médiation ont été systématiquement proposés si le cas s'y prêtait. Trois cas ont été traités par ce biais.

S'agissant des requêtes anonymes, l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a transmis au Département, comme objet de sa compétence, un dossier à l'autorité compétente en lien avec une institution, les informations fournies étant suffisamment étayées. Diverses démarches ont également été entreprises auprès de l'infirmière cantonale, du service de l'action sociale et de la santé.

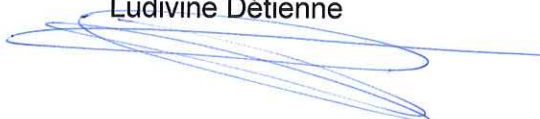
Conclusions - Vision pour l'avenir

En 2022, la publication dans les journaux locaux d'articles se poursuivra.

L'objectif de cette année est de favoriser la connaissance de notre institution par les employés des institutions sanitaires et sociales.

Pour l'Ombudsman de la santé et des
institutions sociales

Ludivine Détienne



Sion, le 8 mars 2022