

Rapport d'activité de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales - année 2022

Préambule

En 2022, l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a poursuivi sa mission d'orienter tant les patients que les professionnels de la santé auprès des bons interlocuteurs dans le domaine complexe qu'est la santé, étant rappelé que l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales ne dispose d'aucun pouvoir décisionnel.

La parution des articles sur le droit des patients auprès du Nouvelliste et du Walliser Bote a perduré en 2022 et a permis de donner de la visibilité à notre office.

La parution de ces articles continuera en 2023 à un rythme moins soutenu au profit de publications plus longues qui permettront d'aborder les sujets traités de manière plus détaillée.

Les visites d'institutions et les présentations de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales ont pu reprendre en 2022, ces interventions ayant été moins fréquentes les deux dernières années en raison de la pandémie.

Nombre et type de demandes

Durant l'année 2022, l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a été sollicité à 149 reprises (entretiens téléphoniques, courriers électroniques ou postaux, entrevues), étant précisé que 16 dossiers concernant des patients ou des proches étaient déjà ouverts à la fin de l'année 2021.

Trois 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 2022 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	121	-
Professionnels de la santé	13	5
Institution – associations - autres	7	-

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

23	Responsabilité civile d'un professionnel de la santé suite à une intervention médicale (8), secret médical (7) autres comportements inadéquats (8)
0	Comportement d'un patient
27	Prise en charge d'un patient dans un hôpital/clinique
12	Prise en charge d'un patient dans un EMS
3	Prise en charge par un CMS / sociétés soins et aide à domicile
7	Prise en charge d'un patient dans une institution spécialisée
7	Problème avec le dossier médical (par exemple sa mise à disposition)
4	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)
33	Refus de couverture d'assurances ou autres problèmes connexes
0	Questions liées au Coronavirus
27	Autres

S'agissant de la catégorie « *autres* », elle a eu pour objet notamment l'obtention de la brochure du droit des patient, des questions relatives au mandat pour cause d'invalidité, des demandes AI ou des questions d'ordre général.

Tout comme pour l'année 2021, des processus de médiation ont été systématiquement proposés si le cas s'y prêtait. Le processus interne de médiation de l'Ombudsman n'a toutefois pas eu à intervenir.

S'agissant des requêtes anonymes, l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a transmis 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 publique.

Conclusions - Vision pour l'avenir

En 2023, la publication dans les journaux locaux d'articles se poursuivra.

Tous les processus existants de médiation seront mis en avant pour favoriser la résolution des litiges.

Pour l'Ombudsman de la santé et des
institutions sociales

Ludivine Détienne



Sion, le 27 janvier 2023