

Rapport d'activité de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales - année 2023

Préambule

Notre office a poursuivi ses missions en mettant tout en œuvre pour renforcer sa visibilité tant par les patients que par les professionnels de la santé.

Nous avons notamment effectué plusieurs présentations auprès d'associations.

La parution des articles de presse auprès du Nouvelliste et du Walliser Bote a perduré en 2023.

Nombre et type de demandes

Durant l'année 2023, l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a été sollicité à 110 reprises (entretiens téléphoniques, courriers électroniques ou postaux, entrevues), étant précisé que 7 dossiers concernant des patients ou des proches étaient déjà ouverts à la fin de l'année 2022.

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

Si le nombre de demandes a baissé de quelques dizaines en 2023 par rapport à l'année 2022, il n'en demeure pas moins que le travail lié au bon accomplissement du traitement de ces dossiers a lui augmenté.

En substance, l'activité 2023 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	87	-
Professionnels de la santé	9	4
Institution – associations - autres	10	-

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

21	Responsabilité civile d'un professionnel de la santé suite à une intervention médicale (4), secret médical (4) autres comportements inadéquats (13)
1	Comportement d'un patient
21	Prise en charge d'un patient dans un hôpital/clinique
11	Prise en charge d'un patient dans un EMS
5	Prise en charge par un CMS / sociétés soins et aide à domicile
4	Prise en charge d'un patient dans une institution spécialisée
3	Problème avec le dossier médical (par exemple sa mise à disposition)
1	Litige avec une APEA / avec l'OPE
19	Refus de couverture d'assurances ou autres problèmes connexes
9	Prise d'informations de la part d'employés d'établissements sanitaires ou institutions sociales (notamment droit du travail)
10	Autres

S'agissant de la catégorie « autres », elle a eu pour objet notamment des questions d'ordre général sur les droits des patients, sur les directives anticipées etc..

Tout comme pour l'année 2022, des processus de médiation ont été systématiquement proposés si le cas s'y prêtait. Le processus interne de médiation de l'Ombudsman n'a pour sa part pas eu à intervenir.

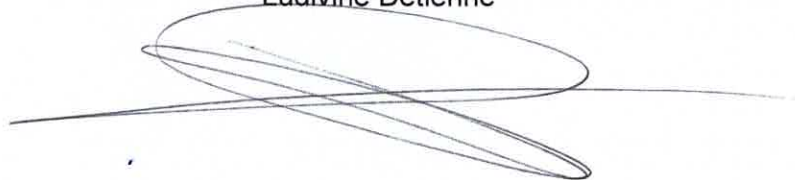
S'agissant des requêtes anonymes, l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a transmis un dossier à l'autorité compétente en lien avec une institution, les informations fournies étant suffisamment étayées.

Conclusions - Vision pour l'avenir

Après six ans d'existence, l'on constate que l'institution de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales permet notamment aux patients de trouver de l'écoute et d'obtenir les premières informations utiles sur les démarches à entreprendre lorsqu'ils sont confrontés à une problématique liée à leur propre prise en charge ou à celle d'un proche dans le domaine de la santé. En ce qui concerne les professionnels de la santé, si ces derniers sont moins nombreux, leur venue permet de faire la lumière sur d'éventuels dysfonctionnements dans les institutions et aux autorités compétentes de prendre les mesures nécessaires.

Pour l'Ombudsman de la santé et des
institutions sociales

Ludivine Détienne

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Sion, le 9 février 2024