

Rapport d'activité de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales – année 2025

Préambule

L'Ombudsman de la santé et des institutions sociales est une plateforme d'informations à disposition des patients et des professionnels de la santé dont la mission principale est de les orienter auprès du bon interlocuteur dans le domaine de la santé. Elle poursuit cette mission depuis sa création.

L'augmentation des demandes au fil des années atteste d'un besoin de la population sur les questions souvent complexes relatives au droit de la santé.

Nombre et type de demandes

Durant l'année 2025, l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a été sollicité à 152 reprises (entretiens téléphoniques, courriers électroniques ou postaux, entrevues), étant précisé que 14 dossiers concernant des patients ou des proches et 2 concernant des professionnels étaient déjà ouverts à la fin de l'année 2024.

Onze demandes ne concernaient pas le domaine de la santé.

En substance, l'activité 2025 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	132	-
Professionnels de la santé	13	2
Institution – associations – autres	5	-

Par rapport à l'année 2024, l'on constate une augmentation du nombre de demandes de patients (37 cas en plus).

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

38	Responsabilité civile d'un professionnel de la santé suite à une intervention médicale (4), secret médical (4) autres comportements inadéquats (30)
3	Comportement d'un patient
17	Prise en charge d'un patient dans un hôpital/clinique
6	Prise en charge d'un patient dans un EMS
7	Prise en charge par un CMS / sociétés soins et aide à domicile
3	Prise en charge d'un patient dans une institution spécialisée
4	Problème avec le dossier médical (par exemple sa mise à disposition)
9	Litige avec une APEA / OPE
31	Refus de couverture d'assurances ou autres problèmes connexes
6	Prise d'informations de la part d'employés d'établissements sanitaires ou institutions sociales (notamment droit du travail)
28	Autres

S'agissant de la catégorie « autres », elle a concerné, tout comme pour l'année 2024, des questions d'ordre général relatives aux droits des patients (directives anticipées notamment) ou encore des questions relatives aux aides sociales. Dans les 28 cas « autres », 11 ne concernent donc pas le droit de la santé.

Tout comme pour les années précédentes, les 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.

Conclusions – vision pour l'avenir

Les articles de presse vont continuer en 2026 afin de garantir une visibilité à notre institution.

Pour l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales

Ludivine Détienne

Sion, le 15 janvier 2026