

## Rapport d'activité de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales - année 2020

### Préambule

En 2020, 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.).

Depuis le début de l'année 2020, des articles rédigés par la responsable de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales ont parus à raison d'une fois chaque deux semaines dans le Nouvelliste et dans le Walliser Bote.

Le but de ces parutions est de faire connaître l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales et de fournir à toute la population valaisanne des informations simples sur divers sujets en lien avec le droit de la santé (directives anticipées, droit des patients en détention, droit d'être accompagné lors d'une consultation, droit d'être informé etc.). Ces articles ont permis d'accroître la visibilité de l'Ombudsman et ont compensé les conséquences de la pandémie qui ont empêché d'organiser des rencontres, comme de coutume, notamment auprès d'associations.

### Nombre et type de demandes

Durant l'année 2020, l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a été sollicité à 145 reprises (entretiens téléphoniques, courriers électroniques ou postaux, entrevues), étant précisé que sept dossiers concernant des patients ou des proches étaient déjà ouverts en 2019.

Cinq 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 2020 a été répartie comme suit :

	Réception de plaintes, signalements, dysfonctionnements et renseignements sur la suite à y donner	Lanceurs d'alerte
Patients ou proches	114	1
Professionnels de la santé	21	4

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

34	Responsabilité civile d'un professionnel de la santé suite à une intervention médicale ou comportement inadéquat
19	Prise en charge d'un patient dans un hôpital/clinique
1	Comportement d'un patient
13	Prise en charge d'un patient dans un EMS
6	Prise en charge d'un patient dans une institution spécialisée
9	Problème avec le dossier médical (par exemple son obtention)
6	Prise d'informations de la part d'employés d'établissements sanitaires ou institutions sociales (notamment droit du travail)
5	Litige avec une APEA
25	Refus de couverture d'assurances ou autres problèmes connexes
2	Questions liées au Coronavirus
20	Autres

S'agissant de la catégorie « autres », elle a eu pour objet notamment des questions liées au mandat pour cause d'inaptitude, aux directives anticipées, au don d'organes et au secret médical.

Tout comme pour l'année 2019, des processus de médiation ont été systématiquement proposés si le cas s'y prêtait. La médiatrice de la santé publique a eu, pour sa part, à traiter trois cas.

S'agissant des lanceurs d'alerte, 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.

En ce qui concerne deux dénonciations anonymes de professionnels de la santé, celles-ci relevaient du droit du travail. En l'absence d'influence sur la prise en charge des patients, les dénonciateurs en question ont été dirigés auprès du bon interlocuteur.

### **Conclusions - Vision pour l'avenir**

L'Ombudsman de la santé et des institutions sociales constate une demande d'informations croissante de la population dans le domaine de la santé.

L'on note également une augmentation des interpellations en lien avec les problèmes liés à la prise en charge par les assurances. Toutes ces demandes sont redirigées, au besoin, à l'Ombudsman de l'assurance-maladie ou à l'Ombudsman de l'assurance privée et de la SUVA qui sont deux institutions fédérales qui peuvent soutenir les patients sur ces questions.

En 2021, la publication dans les journaux locaux d'articles se poursuivra. Un questionnaire de satisfaction sera également mis en place.

Pour l'Ombudsman de la santé et des  
institutions sociales

Ludivine Détienne



Sion, le 24 février 2020