



# Procédures de plainte

## Principaux motifs de plainte

- Violation des droits du patient (ex : traitement administré sans le consentement libre et éclairé du patient, refus d'accès ou de transmission du dossier médical, ...)
- Comportement incorrect d'un professionnel de la santé (ex : violation des règles de l'art médical) ;
- Dysfonctionnements ou comportements inadéquats au sein d'un établissement.

## Voies de médiation et de plaintes



Patients et usagers des institutions sanitaires et sociales

Personnel des institutions sanitaires et sociales

Lanceurs d'alerte

### Contact avec le professionnel de la santé ou l'établissement concerné

**Plaignant** Patients, usagers des institutions sanitaires ou sociales, personnel des institutions sanitaires ou sociales.

**Objectif** Rétablir le dialogue en vue d'une solution.

**Contact** Professionnel concerné  
Direction de l'établissement concerné  
Instances de médiation qui leur sont associées (ex : [médiateurs de la Société médicale du Valais](#), [espace d'écoute de l'Hôpital du Valais](#)).

## ***Ombudsman de la santé et des institutions sociales***

- Plaignant** Patients, usagers des institutions sanitaires ou sociales, personnel des institutions sanitaires ou sociales, lanceurs d'alerte.
- Objectif** Trouver la voie de médiation ou de plainte la mieux adaptée.
- Contact** Responsable de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales  
[www.ombudsman-vs.ch](http://www.ombudsman-vs.ch)

## ***Plainte administrative / disciplinaire***

- Plaignant** Patients, usagers des institutions sanitaires, personnel des institutions sanitaires. La plainte doit être déposée en principe par écrit auprès du Service de la santé publique.
- Objectif** Dénoncer le comportement d'un professionnel de la santé passible d'une sanction disciplinaire (avertissement, blâme, amende, interdiction temporaire ou définitive de pratiquer).
- Description** Les sanctions disciplinaires sont décidées par le Département en charge de la santé sur proposition du Service de la santé publique et préavis de la Commission consultative de surveillance des professions de la santé (CCSPS). Les sanctions prononcées sont sujettes à recours auprès du Conseil d'Etat puis du Tribunal cantonal. Parallèlement aux sanctions administratives, le Département prend toute mesure, notamment provisionnelle, propre à faire cesser un état de fait dangereux ou contraire au droit.
- Contact** Bureau des Plaintes, Service de la santé publique, Av. de la Gare 23, 1950 Sion, [SSP-BDP-BS@admin.vs.ch](mailto:SSP-BDP-BS@admin.vs.ch)

## ***Action civile***

- Plaignant** Patients, ainsi que toute personne qui prétend avoir été victime d'un dommage suite à un acte illicite (médical) ou à l'omission d'un acte (médical). La plainte civile doit être déposée auprès du Tribunal civil compétent, généralement par l'intermédiaire d'un avocat.
- Objectif** Obtenir une indemnisation et/ou une réparation morale.
- Contact** Tribunal civil compétent, cas échéant conjointement à une plainte pénale.

## ***Plainte ou dénonciation pénale***

- Plaignant** Patients, usagers des institutions sociales, personnel des institutions sanitaires et sociales. La plainte pénale doit être déposée auprès du Ministère public ou d'un poste de la police cantonale.
- Objectif** Dénoncer un comportement du professionnel passible d'une sanction pénale (amende, peine pécuniaire, peine privative de liberté), cas échéant avec constitution de partie civile en vue de réclamer une indemnisation.
- Contact** Ministère public ou poste de la police cantonale.

Les sanctions découlant des plaintes administratives, pénales ou actions civiles protègent des biens juridiques différents et sont indépendantes les unes des autres. Elles peuvent, le cas échéant, se superposer.