

Rapport d'activité de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales - année 2018

Préambule

L'Ombudsman de la santé et des institutions sociales, organe étatique indépendant de l'administration fondé sur l'article 60 de la loi du 14 février 2008 sur la santé et régi par l'Ordonnance sur l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a débuté son activité le 1^{er} janvier 2018. Un site internet a été mis en fonction à cette même date www.ombudsman-vs.ch de même qu'une permanence téléphonique les mardis après-midi et jeudis matin (027/321.27.17). Une adresse mail spécifique a également été créée à cet effet (info@ombudsman-vs.ch).

Nombre et type de demandes

Les tâches et compétences de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales sont détaillées à l'article 5 de son ordonnance. Durant l'année 2018, cet organe a été sollicité à 58 reprises. Certains dossiers ont nécessité plusieurs heures de travail, d'autres ayant été résolus par une ou plusieurs prises de contact.

En substance, l'activité 2018 a été répartie comme suit :

	Réception de plaintes, signalements, dysfonctionnements et renseignements sur la suite à y donner	Lanceurs d'alerte
Patients ou proches	49	1
Professionnels de la santé	8 2 cas entre professionnels de la santé et 6 cas d'employés face à un établissement sanitaire ou une institution sociale	0

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

14	Responsabilité civile d'un professionnel de la santé suite à une intervention médicale ou comportement inadéquat
12	Prise en charge d'un patient dans un hôpital
4	Prise en charge d'un patient dans un EMS
3	Problème d'obtention d'un dossier médical
6	Prise d'informations de la part d'employés d'établissements sanitaires ou institutions sociales (droit du travail essentiellement)
4	Litige avec une APEA
8	Refus de couverture d'assurances ou autres problèmes connexes
7	Autres

L'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a principalement joué un rôle d'aiguilleur et d'informateur auprès des patients et de leurs proches. S'agissant de la médiation, si le cas s'y prêtait, elle a été systématiquement proposée. Les personnes sont, si elles le souhaitent, dirigées vers les sociétés professionnelles de médiation, vers l'Espace d'écoute ou vers les médiateurs de la santé publique nommés par le Conseil d'Etat. En l'espèce et pour l'année 2018, un cas a été transmis à la médiatrice de la santé publique du Canton du Valais, soit Mme Florence Fellay.

Une seule lettre d'un lanceur d'alerte sur un professionnel de la santé a été adressée à l'Ombudsman sans toutefois pouvoir y donner suite faute d'informations suffisantes.

Conclusions - Vision pour l'avenir

L'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a pour objectif, durant l'année 2019, de renforcer la connaissance de cet organe par l'ensemble de la population et plus particulièrement d'informer de manière spécifique les employés des établissements sanitaires et des institutions sociales des compétences dont il dispose. Au vu des statistiques précitées, il est important qu'une information soit donnée sur l'étendue et les limites des compétences de cette jeune institution.

L'élaboration d'un flyer d'informations est en cours d'analyse.

Pour l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales

Ludivine Détienne

Sion, le 25 janvier 2019

