

Rapport d'activité de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales - année 2019

Préambule

En 2019, 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 notamment par le biais d'une permanence téléphonique les mardis après-midi et les jeudis matin. Le site internet mis en place permet de fournir des informations utiles sur les missions de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales et met à disposition de la population des requêtes-types pour s'adresser à lui.

Plusieurs présentations et rencontres auprès de diverses associations et institutions ont eu lieu pour favoriser la connaissance de cet organe au plus grand nombre (à savoir la Commission de la santé, des affaires sociales et de l'intégration, l'association valaisanne des institutions en faveur des personnes en difficulté, la FOVAHM, la Castalie, l'association Cérébral Valais, l'association Valaisanne d'entraide psychiatrique et l'Hôpital du Valais).

Nombre et type de demandes

Durant l'année 2019, l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a été sollicité à 71 reprises (entretiens téléphoniques, courriers électroniques ou postaux, entrevues), étant précisé que quatre dossiers concernant des patients ou proches étaient déjà ouverts en 2018.

En substance, l'activité 2019 a été répartie comme suit :

	Réception de plaintes, signalements, dysfonctionnements et renseignements sur la suite à y donner	Lanceurs d'alerte
Patients ou proches	64	1
Professionnels de la santé	6	0

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

20	Responsabilité civile d'un professionnel de la santé suite à une intervention médicale ou comportement inadéquat
13	Prise en charge d'un patient dans un hôpital/clinique
3	Prise en charge d'un patient dans un EMS
6	Prise en charge d'un patient dans une institution spécialisée
3	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)
4	Litige avec une APEA
11	Refus de couverture d'assurances ou autres problèmes connexes
5	Autres

Tout comme pour l'année 2018, plusieurs types de médiation ont été systématiquement proposés si le cas s'y prêtait. Les médiateurs de la santé publique n'ont pas eu de cas à traiter directement en 2019.

L'ombudsman de la santé et des institutions sociales a reçu un courrier d'un lanceur d'alerte à l'encontre d'un professionnel de la santé. Le dossier a été transmis à l'autorité compétente pour y donner la suite utile, les informations fournies étant suffisamment étayées.

Conclusions - Vision pour l'avenir

Les retours de la population sur la mise en place de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales sont positifs et c'est avec satisfaction que cet organe poursuivra les missions qui lui ont été confiées.

Pour l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales

Ludivine Détienne

Sion, le 11 février 2020