

## Rapport d'activité de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales – année 2024

### Préambule

La parution des rubriques de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales auprès du Nouvelliste et du Walliser Bote a perduré en 2024 permettant ainsi de rappeler l'existence de notre institution auprès de la population valaisanne et d'aborder, via ces articles, les droits des patients (notamment la notion de consentement à un acte médical ou encore la responsabilité civile du professionnel de la santé).

### Nombre et type de demandes

Durant l'année 2024, l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales a été sollicité à 119 reprises (entretiens téléphoniques, courriers électroniques ou postaux, entrevues), étant précisé que 11 dossiers concernant des patients ou des proches étaient déjà ouverts à la fin de l'année 2023.

Cinq demandes n'étaient pas liées au droit de la santé.

En substance, l'activité 2024 a été répartie comme suit :

	<b>Réception de plaintes, signalements, dysfonctionnements et renseignements sur la suite à y donner</b>	<b>Lanceurs d'alerte / requêtes anonymes</b>
<b>Patients ou proches</b>	95	1
<b>Professionnels de la santé</b>	19	3
<b>Institution – associations - autres</b>	1	-

Par rapport à l'année 2023, l'on constate une augmentation de professionnels qui viennent chercher auprès de notre institution des renseignements majoritairement sur les droits des patients.

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

27	Responsabilité civile d'un professionnel de la santé suite à une intervention médicale (5), secret médical (1) autres comportements inadéquats (21)
1	Comportement d'un patient
24	Prise en charge d'un patient dans un hôpital/clinique
4	Prise en charge d'un patient dans un EMS
6	Prise en charge par un CMS / sociétés soins et aide à domicile
3	Prise en charge d'un patient dans une institution spécialisée
3	Problème avec le dossier médical (par exemple sa mise à disposition)
4	Litige avec une APEA / avec l'OPE
18	Refus de couverture d'assurances ou autres problèmes connexes
3	Questions en lien avec le COVID
9	Prise d'informations de la part d'employés d'établissements sanitaires ou institutions sociales (notamment droit du travail)
17	Autres

S'agissant de la catégorie « *autres* », elle a eu pour objet notamment des questions d'ordre général sur les droits des patients ou encore des questions relatives aux aides sociales etc...

Tout comme pour les années précédentes, des 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 2025 afin de garantir une visibilité à notre institution.

Pour l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales

Ludivine Détienne



Sion, le 3 février 2024