

# Toujours plus à l'écoute des patients mécontents

**SANTÉ** A ce jour en Valais, les patients en conflit avec le système de santé pouvaient recourir à cinq structures pour faire entendre leurs voix. A partir du 1er janvier, un ombudsman va encore étoffer cette offre.

PAR PASCAL.GUOX@LENOUVELLISTE.CH

→ Le directeur général de l'Hôpital du Valais qui disserte en toute civilité avec le président de l'Association de défense des patients domiciliés en Valais (ADPVAL) de la nécessité de jouer la carte de la transparence: le Forum patients organisé à Sion tend à prouver que les temps et le ton ont bien changé. «Pour chacun, le besoin d'être écouté et d'être reconnu est essentiel», a martelé le Professeur Eric Bonvin au moment de lancer un thème d'actualité: «De quelles ressources le Valaisan dispose-t-il quand la relation tourne mal entre patients et professionnels de la santé?» Aujourd'hui au nombre de cinq, ces structures indépendantes vont encore être renforcées à partir du 1er janvier avec l'entrée en scène d'un ombudsman, poste créé par le Conseil d'Etat pour «collecter les plaintes des patients et des employés des institutions sanitaires et sociales», mais aussi «de recueillir les dysfonctionnements dénoncés de manière anonyme par les lanceurs d'alerte». Petit tour d'horizon de ces différents acteurs.

## 1 L'ESPACE ÉCOUTE TRAITE 200 CAS PAR AN

Cinq ans d'expérience offrent un brin de recul à une structure qui tient une permanence à l'entrée de l'hôpital de Sion et qui intervient aussi sur d'autres sites du canton. Avec un objectif: «Mettre l'être humain au centre», selon le conseiller André Wirth. Insatisfaction des services proposés, contestations de factures: l'Espace écoute traite en moyenne 200 cas par année. A la satisfaction générale la plupart du temps. Et la conseillère Sandrine Pancharde de citer au chapitre des avancées les mesures d'amélioration apportées aux procédures liées à des malentendus entre médecins et patients. «Attention, nous ne sommes pas une instance de surveillance. Comme l'erreur est humaine, nous cherchons à améliorer l'efficacité de l'hôpital et à dénouer des situations souvent très tendues.»

## 2 LES MÉDIATEURS DE LA SANTÉ PUBLIQUE IMPARTIAUX ET NEUTRES

Le patient a des droits. Le droit à l'information, à l'accès à son dossier santé, au respect du secret professionnel! Florence Fellay, médiatrice santé principale pour l'Etat du Valais et son suppléant le Dr Jacques Meizoz œuvrent pour que soit respecté ce précepte inscrit dans la loi. Désignés par le Conseil d'Etat, les médiateurs - impartiaux, neutres, indépendants et sans pouvoir décisionnel - sont là pour «faciliter la mise en mots du conflit et des émotions mais aussi pour orienter un plaignant», et traitent chacun une dizaine de cas par année.

## 3 PLUS DE 30 PROCÉDURES POUR LA COMMISSION DE SURVEILLANCE

Un patient mécontent du traitement qui lui a été réservé ou de la médiation proposée en aval peut bien sûr toujours alerter la Commission de surveillance des professions de la santé (CSPS). Nommé par le Conseil d'Etat, ce collège présidé par la juriste Sylvie Luginbühl se réunit six fois par an pour examiner entre trente et quarante procédures par année qui vont de la plainte administrative (pouvant aboutir à un blâme, à une amende, à une interdiction provisoire ou définitive de pratiquer) à la plainte civile voire pénale. «Nous entrons en action à la suite d'une plainte de patient, d'une dénonciation de tiers ou sur saisie par le Département pour traiter aussi bien des agissements professionnels incorrects, une violation des droits des patients voire un conflit entre professionnels», résume la présidente de la CSPS.



Les structures ne manquent pas en Valais pour recueillir les plaintes quand la relation tourne mal entre patients et professionnels de la santé. NF

## 4 LE SERVICE DES AFFAIRES JURIDIQUES ET ÉTHIQUES AVANT DE RECOURIR À LA JUSTICE CIVILE

«Les conflits ne constituent qu'une partie infime de la réalité», tempère le Docteur en droit Damian König. Il n'en reste pas moins que le Service des affaires juridiques et éthiques de l'Hôpital du Valais a été créé pour fournir des repères juridiques afin d'aplanir les difficultés et éviter que des situations ne s'enveniment. Mais ce service est aussi compétent pour traiter des demandes d'indemnisation. La demande de réparation financière à la suite d'un dommage nécessite la vérification des conditions de responsabilité. «La poursuite d'une affaire et le recours à une instance judiciaire restent très, très rares.»

### 3 QUESTIONS À...

#### LUDIVINE DÉTIENNE

1<sup>er</sup> OMBUDSMAN DE LA SANTÉ EN ACTIVITÉ DÈS LE 1<sup>er</sup> JANVIER 2018



## Il n'est pas concevable d'accepter le moindre conflit d'intérêts...

### Quels genres de plaintes serez-vous amenée à traiter?

L'ombudsman est à la disposition de la population et des employés des établissements pour recueillir les plaintes et les signalements, y compris anonymes, de dysfonctionnements concernant un établissement sanitaire ou une institution sociale. Cela peut concerner, par exemple, la violation par une institution des droits du patient ou le signalement, par un employé, de dysfonctionnements liés à la prise en charge s'il ne peut être entendu par sa hiérarchie.

### N'y a-t-il pas risque de doublon avec les structures en place?

Certaines fois, les patients souhaitent se confier à une instance externe. L'ombudsman peut jouer ce rôle et garantir par son autonomie une totale confidentialité. De plus, il a également un rôle d'orientation et permet aux lanceurs d'alerte de signaler des dysfonctionnements de manière totalement anonyme. Enfin, il est à l'écoute des employés des institutions qui pourront se confier sans crainte pour leur emploi. Il n'est donc pas un doublon mais un organe autonome

qui complète les possibilités existantes et comble certains besoins nouveaux.

### Comment concilier ce rôle et votre activité d'avocate?

L'indépendance et l'autonomie sont garanties par les dispositions légales. L'ombudsman disposera de son propre site internet, de son adresse mail et d'une ligne téléphonique distincte de celle de l'étude. Il n'est pas concevable, ni pour moi, ni pour les autorités, d'accepter le moindre conflit d'intérêts. Mes activités en qualité d'ombudsman seront ainsi totalement séparées de celles d'avocate.

## 5 L'ASSOCIATION DE DÉFENSE EST D'ATTAQUE

Le successeur de Me Michel Ducrot à la tête de l'Association de défense des patients domiciliés en Valais, Me Stéphane Veya, s'est montré plutôt accort au moment de remercier la nouvelle direction de l'Hôpital du Valais qui considère désormais l'ADPVAL comme «une association partenaire».

Forte de plus de 300 membres et d'un comité de 5 bénévoles enthousiastes, l'ADPVAL n'entend pas pour autant baisser la garde. «Nos buts sont clairs: défendre les intérêts des patients des hôpitaux, mais aussi des EMS et des autres institutions; favoriser la transparence à tous les niveaux; faciliter l'accès à des soins de qualité», souligne Stéphane Veya qui prône «un dialogue constructif» avec les professionnels de la santé. «Nous traitons en moyenne une trentaine de cas de particuliers, valaisans exclusivement. Mais seuls deux ou trois nécessitent un suivi plus pointu avec parfois la prise en charge d'une expertise indépendante ou des frais d'avocat.»