

Ordonnance relative à l'Office de l'Ombudsman de la santé et des institutions sociales

du 12.05.2021 (état 01.01.2022)

Le Conseil d'Etat du canton du Valais

vu l'article 15 de la loi sur la santé du 12 mars 2020 (LS);

vu la loi sur les droits et l'inclusion des personnes en situation de handicap du 31 janvier 1991 (LDIPH);

sur la proposition du département en charge de la santé, *

ordonne:

1 Champ d'application

Art. 1 **Objet**

¹ La présente ordonnance précise les compétences, les tâches et l'organisation de l'Office de l'Ombudsman (ci-après: l'Ombudsman) et les règles de procédure.

2 Ombudsman

Art. 2 **Organisation**

¹ L'Ombudsman organise lui-même ses activités et doit être accessible.

² Sur proposition de l'Ombudsman, le département dont relève la santé publique (ci-après: le département) peut lui nommer un ou des adjoint(s).

³ L'Ombudsman peut en outre faire appel à des experts externes ou à des mandataires.

* Tableaux des modifications à la fin du document

Art. 3 Compétences et tâches

¹ L'Ombudsman a les compétences et les tâches suivantes:

- a) il reçoit les préoccupations, les plaintes ou les signalements de dysfonctionnements concernant une institution sanitaire (y compris l'hôpital intercantonal Riviera-Chablais dans la mesure des dispositions pertinentes), une institution sociale située en Valais ou un membre de son personnel, de même que concernant les professionnels de la santé actifs en Valais;
- b) il examine les demandes, donne des renseignements et informe sur les différentes procédures, en orientant le cas échéant la personne qui s'est adressée à lui vers l'interlocuteur jugé adéquat;
- c) il propose, sans préjudice dans l'article 8, une médiation s'il estime que le cas s'y prête:
 - 1. lorsque le cas concerne un différend avec un professionnel de la santé,
 - 2. lorsque le cas concerne un différend ou un dysfonctionnement lié à la prise en charge avec une institution sanitaire (y compris l'hôpital intercantonal Riviera-Chablais dans la mesure des dispositions pertinentes) ou une institution sociale située en Valais ou avec un membre de son personnel;
- d) il recueille les préoccupations et les plaintes visées à la lettre a qui lui ont été communiqués de façon anonyme ("whistleblowing") et les transmet, si les faits sont suffisamment étayés, aux autorités qu'il juge compétentes;
- e) il peut faire des recommandations à l'attention du département pour éviter la répétition de problèmes analogues ou pour modifier la législation;
- f) il rédige un rapport annuel à l'intention du département.

Art. 4 Saisine

¹ L'Ombudsman reçoit les communications de toute personne physique, notamment des patients et des employés des établissements de santé ou d'une institution sociale.

² L'Ombudsman ne reçoit en principe pas les communications de mandataires professionnels agissant pour une tierce personne.

³ L'Ombudsman ne peut être saisi de plaintes concernant uniquement des factures ou des montants d'honoraires.

⁴ L'Ombudsman ne peut être sollicité, respectivement perd sa compétence, en cas de procédure judiciaire ou administrative pendante portant sur la même problématique.

Art. 5 Confidentialité

¹ L'Ombudsman, son ou ses adjoint(s), les experts externes ou les mandataires auxquels il fait appel sont tenus de garder le secret sur les faits dont ils ont pris connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

² L'Ombudsman obtient le consentement préalable écrit de la personne qui s'est adressée à lui s'il doit obtenir des renseignements auprès de tiers en transmettant des données personnelles la concernant.

³ L'Ombudsman ne peut pas être appelé à témoigner ou à fournir des renseignements sur le contenu d'une procédure de médiation devant une autre autorité.

⁴ Les droits et obligations d'informer certaines autorités prévus par la législation cantonale et fédérale sont réservés.

Art. 6 Responsabilité et action récursoire

¹ La responsabilité de l'Ombudsman est régie par la loi cantonale sur la responsabilité des collectivités publiques et de leurs agents.

² L'action récursoire de l'Etat contre les auteurs de dommages est réglée par la même loi.

3 Médiation

Art. 8 Principes

¹ Toute personne ayant un différend au sens de l'article 3 peut demander une médiation à l'Ombudsman.

² La médiation vise à restaurer le dialogue entre les intéressés et à les aider à trouver une solution à leur différend.

³ L'indépendance et l'impartialité de l'Ombudsman sont garanties. Il doit se récuser, spontanément ou sur demande d'une partie, s'il existe une raison de douter de son impartialité.

⁴ Les parties qui ont accepté la médiation ne peuvent pas se prévaloir devant une autre autorité de ce qui a été dit durant la médiation.

800.102

⁵ Les alinéas 2 à 4 de l'article 4 s'appliquent par analogie.

Art. 9 Déroulement de la médiation

¹ L'Ombudsman convoque d'abord chaque partie à une séance individuelle et confidentielle.

² Si les deux parties acceptent de poursuivre la médiation, l'Ombudsman les convoque ensemble et les aide à trouver une solution mutuellement acceptable à leur différend.

³ Les parties se présentent personnellement. Elles ne peuvent en principe pas être assistées par un mandataire, mais peuvent se faire accompagner d'un proche.

⁴ Au besoin, l'Ombudsman peut, avec le consentement des deux parties, consulter les dossiers d'un patient pour clarifier les faits.

⁵ Chaque partie reste libre d'interrompre la médiation en tout temps.

⁶ La médiation est gratuite pour les deux parties.

Art. 10 Aboutissement de la médiation

¹ Si les parties parviennent à un accord, elles signent un protocole qui en atteste.

² Lorsque l'Ombudsman ne parvient pas à résoudre le différend, il remet aux parties un document constatant l'échec de la médiation et informe sur les possibilités de saisir une autre instance.

4 Disposition finale

Art. 11

¹ Le département est chargé de l'application de la présente ordonnance.

Tableau des modifications par date de décision

Adoption	Entrée en vigueur	Élément	Modification	Source publication
12.05.2021	01.07.2021	Acte législatif	première version	RO/AGS 2021-066
01.12.2021	01.01.2022	Préambule	modifié	RO/AGS 2021-160

800.102

Tableau des modifications par disposition

Élément	Adoption	Entrée en vigueur	Modification	Source publication
Acte législatif	12.05.2021	01.07.2021	première version	RO/AGS 2021-066
Préambule	01.12.2021	01.01.2022	modifié	RO/AGS 2021-160