

**SPF SANTE PUBLIQUE,
SECURITE DE LA CHAINE
ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT**

Bruxelles, le 12/12/2002

**Direction générale de l'Organisation
des Etablissements de Soins**

**CONSEIL NATIONAL DES
ETABLISSEMENTS HOSPITALIERS.**

Section "Programmation et Agrément"

Réf. : CNEH/D/218-1 (*)

AVIS RELATIF À LA FONCTION DE MÉDIATION

**Pr. Le Pr. J. Peers, Président,
Le Secrétaire,**

signé

C. DECOSTER

(*) Cet avis a été ratifié par le Bureau spécial le 9 janvier 2003.

Le CNEH a pris connaissance de la demande d'avis du 13 novembre 2002 relative à la fonction de médiation ; plus particulièrement, il s'est penché sur la proposition d'arrêté royal fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doivent répondre.

En préambule à la lecture critique de la proposition d'arrêté reprise sous rubrique, le CNEH exige qu'un financement supplémentaire adéquat couvrant l'entièreté des coûts induits par la proposition d'arrêté soit prévu afin que les objectifs de la mise en place de la fonction de médiation soient reconstruits.

S'agissant de la proposition d'arrêté royal susmentionné (cfr en annexe les propositions de modifications de ce dernier par le CNEH), celui-ci émet, pour chacune des modifications, les commentaires suivants :

- **Article 1, &2**

§2 *Une seule personne peut avoir la gestion de la fonction de médiation de plusieurs hôpitaux à condition qu'un accord de collaboration écrit soit conclu **de manière volontaire** entre les hôpitaux concernés.*

- **Article 2**

L'article initial prévoyait des conditions de diplôme et d'expérience dont le médiateur devait disposer : le CNEH estime que prévoir de telles dispositions n'est pas pertinent. Il revient au gestionnaire, responsable de son hôpital de l'hôpital, de désigner la personne qui lui paraît être la plus apte à remplir la fonction.

Cet article 2 est remplacé par un paragraphe qui précise encore une fois que le médiateur doit disposer des moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions.

- **Article 3, &1**

Le CNEH tient à souligner qu'il y a incompatibilité entre la personne de confiance du patient et le médiateur de l'hôpital.

- **Article 6, 1°**

La modification effectuée n'appelle pas de commentaires particuliers.

- **Article 7**

La première phrase de l'article 7 et l'article 8 sont fusionnés ; le paragraphe 2 de l'article 7 est supprimé pour les raisons suivantes :

Le paragraphe dont il est question donnerait au médiateur le droit de consultation du dossier, droit qui par de par la loi, n'est attribuée qu'à la personne de confiance et au patient. Juridiquement, un arrêté royal ne peut prévoir une exception à cette loi en donnant au médiateur cette possibilité.

Si cette disposition devait quand même être retenue, cela entraînerait une discrimination entre un médiateur, praticien professionnel et un médiateur que ne le serait pas. Ainsi, dans le cas d'une consultation du dossier, un médiateur, praticien professionnel aurait des droits qu'un médiateur non praticien professionnel n'aurait pas (possibilité de consultations de notes).

- **Article 9**

Le CNEH estime que la problématique soulevée dans l'article ne doit pas être réglé par arrêté, mais bien par l'entremise d'une loi.

- **Article 10**

Le groupe souhaite préciser que le rapport doit garantir l'anonymat, tant pour les patients que les prestataires de soins.

& 2, 1° : la modification n'appelle pas de commentaires particuliers.

- **Article 12**

Le CNEH estime préférable de ne pas mettre de date au délai précis ; vu l'exigence préalable de moyens financiers, le groupe préfère une formulation plus générale.

ANNEXE

KONINKRIJK BELGIË

FOD VOLKSGEZONDHEID, VEILIGHEID
VAN DE VOEDSELKETEN EN LEEFMILIEU

**Koninklijk besluit houdende vaststelling
van de voorwaarden waaraan de
ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet
voldoen**

Albert II, Koning der Belgen

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,
Onze Groet

Gelet op de wet van 22 augustus 2002
betreffende de rechten van de patiënt,
inzonderheid op artikel 11;

Gelet op de wet op de ziekenhuizen,
gecoördineerd op 7 augustus 1987,
inzonderheid op artikel 70 quater, ingevoegd
bij de wet van 22 augustus 2002;

Gelet op het advies van de Nationale Raad
voor Ziekenhuisvoorzieningen, gegeven op ...;

Gelet op het advies van de inspecteur van
financiën, gegeven op...;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister
van Begroting van...;

Gelet op het besluit van de Ministerraad over
het verzoek aan de Raad van State om advies
te geven binnen een termijn van een maand;

Gelet op het advies van de Raad van State,
gegeven op..., met toepassing van artikel 84,
eerste lid, 1/, van de gecoördineerde wetten op
de Raad van State;

Op voordracht van Onze Minister van

ROYAUME DE BELGIQUE

SPF SANTE PUBLIQUE, SECURITE DE LA
CHAÎNE ALIMENTAIRE ET
ENVIRONNEMENT

**Arrêté royal fixant les conditions
auxquelles la fonction de médiation dans
les hôpitaux doit répondre**

ALBERT II, ROI DES BELGES

A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 22 août 2002 relative aux
droits du patient, notamment l'article 11;

Vu la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7
août 1987, notamment l'article 70quater,
inséré par la loi du 22 août 2002;

Vu l'avis du Conseil national des
établissements hospitaliers, donné le...;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances,
donné le ... ;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné
le ... ;

Vu la délibération du Conseil des ministres
sur la demande d'avis à donner par le
Conseil d'Etat dans un délai ne dépassant
pas un mois;

Vu l'avis du Conseil d'Etat, donné le..., en
application de l'article 84, alinéa 1er, 1/,
des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;

Sur la proposition de Notre Ministre de la

Volksgezondheid en Onze Minister van Sociale Zaken en op advies van Onze in Raad vergaderde Ministers,

Santé publique et de Notre Ministre des Affaires sociales et sur l'avis de Nos Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Nous avons arrêté et arrêtons :

Hoofdstuk I De ombudsfunctie

Chapitre I La fonction de médiation

Artikel 1. §1. In elk ziekenhuis wordt een ombudsfunctie zoals bedoeld in artikel 11 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, verder 'patiëntenrechtenwet' genoemd, opgericht waarvan de leiding wordt toevertrouwd aan een door de beheerder benoemde persoon, hierna 'ombudspersoon' genoemd. Om te worden erkend en erkend te blijven, moet de ombudsfunctie voldoen aan de normen vastgelegd in dit besluit.

Article 1er. §1er. Dans chaque hôpital, une fonction de médiation telle que visée à l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, dénommée ci-après loi relative aux droits du patient, est créée dont la direction est confiée à une personne nommée par le gestionnaire, dénommée ci-après « médiateur ». Pour pouvoir être et rester agréée, la fonction de médiation doit satisfaire aux conditions fixées dans le présent arrêté.

§2. Eén enkele persoon kan het beheer hebben van de ombudsfunctie van meerdere ziekenhuizen op voorwaarde dat er **vrijwillig** een schriftelijk samenwerkingsakkoord tussen de betrokken ziekenhuizen wordt afgesloten.

§2 Une seule personne peut avoir la gestion de la fonction de médiation de plusieurs hôpitaux à condition qu'un accord de collaboration écrit soit conclu **de manière volontaire** entre les hôpitaux concernés.

§3. Teneinde te voldoen aan de voorwaarde gesteld in artikel 70quarter van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, volstaat het dat de psychiatrische ziekenhuizen het klachtrecht van de patiënt zoals bedoeld in artikel 11 van de patiëntenrechtenwet, garanderen via de ombudsfunctie van het samenwerkingsverband van psychiatrische instellingen en diensten als overlegplatform zoals bedoeld in de artikelen 11 t.e.m. 21 van het koninklijk besluit van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten.

§3. Afin de satisfaire à la condition fixée à l'article 70quater de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, il suffit que les hôpitaux psychiatriques garantissent le droit de plainte du patient, tel que visé à l'article 11 de la loi relative aux droits du patient, par le biais de la fonction de médiation de l'association d'institutions et de services psychiatriques en tant que plateforme de concertation comme visé aux articles 11 à 21 inclus de l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques.

Art. 2. . De ombudspersoon dient te beschikken over:

~~1° minstens een diploma van hoger onderwijs buiten universiteit korte type;~~

Art. 2. Le médiateur doit disposer :

~~1° d'au moins un diplôme de l'enseignement supérieur universitaire;~~

~~2° d'au moins 5 ans d'expérience~~

~~2° tenminste 5 jaar nuttige beroepservaring op medisch sociaal gebied .~~

De ombudspersoon moet over de nodige administratieve en technische middelen beschikken om zijn taken te kunnen uitvoeren, met name een secretariaat, communicatiemiddelen (pc, internet,...), verplaatsings-, documentatie- en archiveringsmiddelen...

Art. 3. De ombudspersoon mag niet betrokken zijn geweest met de feiten en de perso(o)n(en) waarop de klacht betrekking heeft.

Hij is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht te nemen.

Met het oog op het waarborgen van een onafhankelijke uitoefening van zijn opdracht, kan hij niet worden gesanctioneerd wegens daden die hij in het kader van de correcte uitoefening van die opdracht stelt.

Art. 4. Het ziekenhuis draagt er zorg voor dat:

1° voldoende informatie wordt verstrekt die de vlotte bereikbaarheid van de ombudsfunctie garandeert ;

2° de ombudspersoon binnen een redelijke termijn overgaat tot de afhandeling van de klacht ;

3° de ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te treden met alle bij een klacht betrokken personen.

Hoofdstuk II De klachtenprocedure

Art. 5. De persoon die klacht neerlegt kan, daarin al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een mondelinge of schriftelijke klacht indienen bij de ombudsfunctie.

Art. 6. §1. Bij elke klacht worden minstens volgende gegevens geregistreerd :

~~professionnelle utile sur le plan médico-social;~~

Le médiateur doit disposer d'un environnement administratif et technique nécessaire à l'accomplissement de ses missions, notamment un secrétariat, des moyens de communication (pc, internet..) et de déplacement, de la documentation, des moyens d'archivage...

Art. 3. Le médiateur ne peut avoir été concerné par les faits et les personnes qui font l'objet de la plainte;

Il est tenu de respecter le secret professionnel et de faire preuve d'une neutralité et d'une impartialité strictes.

Afin de garantir l'exercice indépendant de sa mission, il ne peut être sanctionné pour des actes accomplis dans le cadre de l'exercice correct de cette mission.

Art. 4 L'hôpital veille :

1° à fournir toutes les informations requises pour que la fonction de médiation soit facilement accessible.

2° à ce que le médiateur finalise le traitement de la plainte dans un délai raisonnable ;

3° à ce que le médiateur ait la possibilité d'entrer librement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte.

CHAPITRE II LA PROCÉDURE EN MATIÈRE DE PLAINTES

Art. 5 Le plaignant peut, assisté ou non en cela par une personne de confiance, déposer une plainte par voie orale ou écrite auprès de la fonction de médiation.

Art. 6. §1er. Pour chaque plainte, au moins les données suivantes sont enregistrées :

1° de identiteit van de persoon die de klacht neerlegt **en, indien nodig, die van de vertrouwenspersoon.**

2° de datum van ontvangst van de klacht ;
3° de aard en de inhoud van de klacht;
4° de datum van afhandeling van de klacht ;
5° het resultaat van de afhandeling van de klacht.

§2. Bij ontvangst van de klacht wordt aan de aan de persoon die klacht neerlegt onverwijld een schriftelijke ontvangstmelding overgemaakt.

Art.7. Met het oog op een deskundige oplossing voor de klacht, oefent de ombudspersoon zijn bemiddelingsopdracht op een zorgvuldige wijze **en binnen een redelijke termijn** uit.

In het bijzonder kan de ombudspersoon, mits schriftelijke toestemming van de persoon die klacht neerlegt , het in artikel 9, §2, van de patiëntenrechtenwet bedoelde recht op inzage in het patiëntendossier uitoefenen onder de in dat artikel bepaalde voorwaarden.

~~**Art. 8.** De ombudspersoon behandelt elke klacht binnen een redelijke termijn.~~

Art. 9. De persoonsgegevens verzameld in het kader van het onderzoek van de klacht mogen slechts bewaard worden gedurende de tijd nodig voor de behandeling ervan en het opstellen van het jaarverslag zoals bedoeld in artikel 10.

Art. 10. §1. Jaarlijks wordt door de ombudspersoon een verslag opgesteld met een overzicht van het aantal klachten, het voorwerp van de klachten en het resultaat van zijn optreden tijdens het voorbije kalenderjaar.

Het verslag mag geen elementen bevatten

1° l'identité du plaignant **et, le cas échéant, celui de la personne de confiance.**

2° la date de réception de la plainte ;
3° la nature et le contenu de la plainte;
4° la date de finalisation du traitement de la plainte ;
5° le résultat du traitement de la plainte.

§2. Dès la réception de la plainte, un accusé de réception écrit est immédiatement transmis au plaignant.

Art. 7. En vue d'aboutir à une solution idoine de la plainte, le médiateur exerce sa mission de médiation de manière diligente **et dans un délai raisonnable.**

Le médiateur peut plus particulièrement, moyennant accord écrit du plaignant, exercer le droit de consultation, visé à l'article 9, §2, de la loi relative aux droits du patient, du dossier du patient dans les conditions définies dans le présent article.

~~**Art. 8.** Le médiateur traite chaque plainte dans un délai raisonnable.~~

Art. 9 Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'examen de la plainte ne doivent être conservées que pendant le temps nécessaire au traitement de celle-ci et à la rédaction du rapport annuel comme visé à l'article 10.

Art. 10. §1er Chaque année, le médiateur rédige un rapport avec un relevé du nombre de plaintes, l'objet des plaintes et le résultat de ses actes pendant l'année civile précédente.

Le rapport ne peut contenir des éléments

waardoor de patiënten en de zorgverstrekkers kunnen worden geïdentificeerd.

Tevens kunnen moeilijkheden die de ombudspersoon ondervindt in de uitoefening van zijn opdracht en eventuele aanbevelingen om daaraan te verhelpen, worden opgenomen. Bovendien vermeldt het jaarverslag de aanbevelingen van de ombudspersoon met inbegrip van deze bedoeld in artikel 11 van de patiëntenrechtenwet en het gevolg dat eraan werd gegeven.

§2. Het in §1 bedoelde jaarverslag wordt uiterlijk in de loop van de vierde maand van het daarop volgend kalenderjaar, overgemaakt aan :

1° de beheerder, **de medische directeur**, de directie en de medische raad van het ziekenhuis;

2° de Federale Commissie 'Rechten van de patiënt' zoals bedoeld in artikel 16 van de patiëntenrechtenwet.

Het jaarverslag moet binnen het ziekenhuis kunnen worden geraadpleegd door de **wettelijk** bevoegde geneesheer-inspecteur.

Hoofdstuk III Huishoudelijk reglement

Art. 11. De ombudspersoon stelt een huishoudelijk reglement waarin specifieke modaliteiten van de organisatie, werking en klachtenprocedure van de ombudsfunctie worden vastgelegd, op. Dit reglement wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de beheerder van het ziekenhuis.

Het goedgekeurde reglement wordt ter informatie bezorgd aan de Federale Commissie 'Rechten van de patiënt' en ligt in het ziekenhuis ter inzage van de patiënten, de medewerkers van het ziekenhuis en iedere belangstellende.

permettant d'identifier les patients et les prestataires de soins.

Les difficultés rencontrées par le médiateur dans l'exercice de sa mission et les recommandations éventuelles pour y remédier peuvent également y être reprises. En outre, le rapport annuel mentionne les recommandations du médiateur, en ce compris celles visées à l'article 11 de la loi relative aux droits du patient, ainsi que la suite y réservée.

§2. Le rapport annuel visé au §1er est transmis au plus tard dans le courant du quatrième mois de l'année civile qui suit :

1° au gestionnaire, **au directeur médical**, à la direction et au conseil médical de l'hôpital ;

2° à la Commission fédérale « Droits du patient » comme visée à l'article 16 de la loi relative aux droits du patient ;

Le rapport annuel doit pouvoir être consulté à l'intérieur de l'hôpital par le médecin-inspecteur **légalement** compétent.

CHAPITRE III Règlement intérieur

Art. 11. Le médiateur établit un règlement intérieur dans lequel sont fixés les modalités spécifiques de l'organisation, du fonctionnement et de la procédure en matière de plaintes de la fonction de médiation.

Le règlement est soumis à l'approbation du gestionnaire de l'hôpital.

Le règlement approuvé est transmis pour information à la Commission fédérale « Droits du patient » et est disponible à l'hôpital pour consultation par les patients, les collaborateurs de l'hôpital et chaque personne intéressée.

Art. 12. Dit besluit treedt in werking op een door de Koning te bepalen datum.

Art. 13 . Onze Minister van Volksgezondheid en Onze Minister van Sociale Zaken, zijn, ieder wat hem betreft, belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven teop,

Van Koningswege,

De Minister van Consumentenzaken,
Volksgezondheid en Leefmilieu,

De Minister van Sociale Zaken,

Art. 12. Le présent arrêté entre en vigueur à le premier jour du troisième mois qui suit celui au cours duquel il aura été publié au ~~Moniteur belge.~~ **une date à fixer par le Roi**

Art.13. Notre Ministre de la Santé publique et Notre Ministre des Affaires sociales sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.

Donné à...,le...

Par le Roi :

Le Ministre de la Protection de la consommation, de la Santé publique et de l'Environnement.

J. TAVERNIER

Le Ministre des Affaires sociales,

F. VANDENBROUCKE