

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

Bruxelles, le 13/02/2003

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

**CONSEIL NATIONAL DES
ETABLISSEMENTS HOSPITALIERS.**

Section "Programmation et Agrément"

Réf. : CNEH/D/PSY/222-2 (*)

**AVIS RELATIF À LA FONCTION DE MÉDIATION EN SOINS DE
SANTÉ MENTALE (SSM)**

LE PRÉSIDENT,

signé

Pr. Dr. J. PEERS

(*) Cet avis a été ratifié par le Bureau spécial le 13 février 2003.

TABLE DES MATIERES

- **Avis relatif à la fonction de médiation en soins de santé mentale**

1. Contexte
2. Structure de l'avis
3. Projet d'arrêté royal fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre
4. Projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques

- **Annexe 1 : demande d'avis relatif à la fonction de médiation du 13 novembre 2002**

- Demande d'avis
- Projet d'arrêté royal fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre
- Projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques
- Projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 10 juillet 1990 rendant certaines dispositions de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, applicables aux initiatives d'habitation protégée et aux associations d'institutions et services psychiatriques

- **Annexe 2 : avis relatif à la fonction de médiation (ref : NRZV/D/218-1)**

- Avis
- Projet d'arrêté royal fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre

AVIS RELATIF A LA FONCTION DE MEDIATION DANS LES SOINS DE SANTE MENTALE

1. Contexte

La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient confère entre autres le droit de déposer une plainte auprès de la fonction de médiation compétente. De plus, chaque hôpital devra, dès à présent, disposer d'une telle fonction de médiation et ce, conformément à la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987.

Le 13 novembre 2002, le Ministre de la Protection de la consommation, de la Santé publique et de l'Environnement, M. Josef TAVERNIER, et le Ministre des Affaires sociales et des Pensions, M. Frank VANDENBROUCKE, ont demandé un avis au Conseil national des établissements hospitaliers (CNEH) relatif à la fonction de médiation¹. Un certain nombre de projets d'arrêtés royaux ont été joints à cette demande d'avis².

L'assemblée plénière de la section '*programmation et agrément*' et l'assemblée du Bureau du CNEH ont approuvé le 12 décembre 2002 un avis relatif à la fonction de médiation³ et l'ont transmis aux Ministres ayant demandé l'avis.

Cet avis comprend une nouvelle version du projet d'arrêté royal fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre, ainsi qu'une justification des modifications apportées dans le projet d'arrêté royal original, tel que joint à la demande d'avis du 13 novembre 2002.

Ce projet d'arrêté royal entraîne l'adaptation de l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques.

Par conséquent, le groupe de travail permanent '*psychiatrie*' de la section '*programmation et agrément*' a été prié de formuler un avis se rapportant spécifiquement à la fonction de médiation dans les soins de santé mentale (SSM).

2. Structure de cet avis

Le groupe de travail permanent '*psychiatrie*' de la section '*programmation et agrément*' se base pour cet avis spécifique sur l'avis général du 12 décembre 2002 relatif à la fonction de médiation.

Cela veut dire que le groupe de travail permanent '*psychiatrie*' marque son accord sur les modifications apportées au projet d'arrêté royal fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre, ainsi qu'aux justifications y afférentes, tel que mentionné dans l'avis du 12 décembre 2002, excepté lorsque cela est explicitement indiqué dans le présent avis.

Le présent avis spécifique formule d'abord quelques propositions de modification du texte du projet d'arrêté royal fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.

Ensuite, on propose d'apporter quelques modifications au(x) (articles 11 et 20 du) projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques⁴, tel que joint à la demande d'avis du 13 novembre 2002 du Ministre de la Protection de la consommation, de la Santé publique et de l'Environnement et du Ministre des Affaires sociales et des Pensions.

¹ voir annexe 1

² ibid.

³ voir annexe 2

⁴ voir annexe 1

3. *Projet d'arrêté royal fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre*

Le groupe de travail permanent '*psychiatrie*' s'est basé sur le projet d'arrêté royal mentionné au point 3 et a proposé quelques modifications. Ces modifications figurent dans la présentation ci-après du projet d'arrêté royal et sont indiquées en caractères gras.

- D'abord on fait savoir une fois de plus qu'il faut prévoir un financement équivalent pour la fonction de médiation et ce sans pondération selon l'index. Le projet d'arrêté royal sera applicable à tous les hôpitaux et par conséquent également aux hôpitaux psychiatriques (HP).
- Dans l'article 1er, les § 2 et 3 sont groupés pour former un nouveau §2 où l'accent est mis davantage sur la liberté de décision de garantir le droit de plainte des patients par le biais des plateformes de concertation de soins de santé mentale (PCSSM).
- Le groupe de travail estime qu'une formation minimale déterminée doit être mentionnée dans l'article 2. Dans ce cas, on opte au moins pour une formation dans l'enseignement supérieur non universitaire (ESNU) de type court. A cet égard, on fait remarquer que les médiateurs doivent être stimulés à la formation, l'intervention et la supervision.
- Dans l'article 4, il ne s'agit pas du traitement de la plainte mais du traitement de la médiation.
- Dans l'article 6 également, il n'est nullement question du traitement de la plainte mais de la médiation.
- L'article 8, comme présenté dans le projet d'arrêté royal annexé à la demande d'avis du 13 novembre 2002, est supprimé. En conséquence, après l'article 7, la numérotation de tous les articles suivants ainsi que les références à d'autres articles figurant dans ce projet d'arrêté royal sont adaptés.
- Lors de la modification proposée dans le nouvel article 8, on se demande dans quelle mesure le patient a un droit de consultation et de copie du dossier de médiation des plaintes.
- Dans le nouvel article 9, il doit être clairement stipulé que le rapport doit garantir l'anonymat des patients ainsi que celui des prestataires de soins. En outre, le rapport annuel doit également être transmis au médecin chef de l'hôpital. A la demande des médiateurs actuels, il n'est pas souhaitable que le rapport annuel puisse être consulté au sein de l'hôpital par le médecin-inspecteur légalement compétent.

Projet d'arrêté royal fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre

Chapitre I La fonction de médiation

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 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.

Afin de satisfaire à la condition fixée à l'article 70quater de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, **les hôpitaux psychiatriques peuvent décider volontairement de garantir 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. Le médiateur doit disposer de l'environnement administratif et technique nécessaire à l'accomplissement de ses missions.

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 ait la possibilité d'entrer librement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte ;

3° à ce que le médiateur **ait la possibilité de finaliser** le traitement de la **médiation** dans un délai raisonnable.

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

2° la date et la réception de la plainte;

3° la nature et le contenu de la plainte;

4° la date de traitement **de la médiation** de la plainte;

5° le résultat du traitement **de la médiation** 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 Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'examen de la plainte ne peuvent être conservées **et utilisées pour l'exécution de la mission de médiation** que pendant le temps nécessaire au traitement de celle-ci et à la rédaction du rapport annuel comme visé à **l'article 9**.

Art. 9 §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 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 général, au médecin en chef** et au conseil médical de l'hôpital ;

2° à la Commission fédérale 'Droits du patient' comme visé à l'article 16 de la loi relative aux droits du patient. **La façon dont ces données sont mises à disposition doit garantir l'anonymat des prestataires de soins concernés par rapport à l'autorité.**

Chapitre III Règlement intérieur

Art. 10 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. 11 Le présent arrêté entre en vigueur à une date à fixer par le Roi.

Art.12 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.

4. *Projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques*

Le groupe de travail permanent 'psychiatrie' s'est également basé ici sur le projet d'arrêté royal mentionné au point 4. Le projet d'arrêté royal ajoute 11 articles à l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques, à savoir les articles 11 à 21 inclus.

Le groupe de travail permanent a proposé quelques modifications de texte dans les articles 11 et 20 du projet précité. Ces modifications figurent dans la présentation ci-après des articles 11 et 20 du projet d'arrêté royal en question et sont indiquées en caractères gras.

- Dans l'article 11 § 1^{er}, il faut mettre l'accent sur la décision volontaire d'une plateforme de concertation de SSM de prévoir une fonction de médiation.
- Dans l'article 20, il faut mentionner clairement le contenu du rapport annuel du médiateur, la personne à qui est destiné ce rapport et la manière : anonyme ou pas.

Extrait du projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques

Art 11 §1er Chaque association agréée peut, **à la demande des membres, prévoir pour ces membres**, une fonction de médiation comme visé 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', qui satisfait aux conditions suivantes.

La fonction de médiation visée est compétente pour les plaintes en rapport avec l'exercice des droits reconnus par la loi relative aux droits du patient, qui émanent des patients à qui des soins de santé sont dispensés dans les institutions et services qui font partie de l'association visés à l'article 8, § 3.

§ 2 La direction de la fonction de médiation est confiée à une personne nommée par le comité visé à l'article 10, dénommée ci-après 'médiateur'.

Art.20 §1er Chaque année, le médiateur rédige un rapport **relatif à chacun des membres impliqués dans l'association ainsi que pour les activités de médiation qui les concernent et ce rapport contient** un relevé du nombre de plaintes, l'objet des plaintes et le résultat de ses actes pendant l'année civile précédente.

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° à chacun des établissements concernés; le cas échéant au conseil médical, au gestionnaire, au directeur général et au médecin en chef;

2° à la Commission fédérale 'Droits du patient' comme visé à l'article 16 de la loi relative aux droits du patient, et ce, de manière anonyme.

§ 3 Un rapport de fonctionnement global qui satisfait aux mêmes dispositions comme visées au §1er est transmis au plus tard dans le courant du quatrième mois de l'année civile qui suit au comité comme visé à l'art.10.

ANNEXE 1

Demande d'avis relatif à la fonction de médiation du 13 novembre 2002

- Demande d'avis
- Projet d'arrêté royal fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre
- Projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques
- Projet d'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 10 juillet 1990 rendant certaines dispositions de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, applicables aux initiatives d'habitation protégée et aux associations d'institutions et services psychiatriques

DE MINISTER
VAN SOCIALE ZAKEN EN
PENSIOENEN



DE MINISTER VAN
CONSUMENTENZAKEN,
VOLKSGEZONDHEID EN
LEEFMILIEU

1040 Brussel, de
Wetstraat, 62
Tel. 02/238.28.11
Fax 02/230.38.95

1210 Brussel, de
Kunstlaan 7
Tel. 02/220.20.11
Fax 02/220.20.67

1 3 1 1 0 2

De Heer Prof. Dr. J. PEERS
Voorzitter van de Nationale Raad voor
Ziekenhuisvoorzieningen

Ref: 02/CVL/JT-FVDB/MK/AD/mav02071 | P-8036

BETREFT : adviesaanvraag – ombudsfunctie

Geachte Heer Voorzitter,

Op 26 september 2002 verscheen de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt in het Belgisch Staatsblad.

Deze wet kent de patiënt ondermeer het recht toe een klacht in verband met de uitoefening van zijn rechten toegekend door voornoemde wet, neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie. Bovendien moet ieder ziekenhuis voortaan beschikken over een dergelijke ombudsfunctie (nieuw artikel 70quarter van de wet op de ziekenhuizen).

De aan u voorgelegde ontwerpen van koninklijk besluit leggen enerzijds de voorwaarden vast waaraan de ombudsfunctie van de ziekenhuizen moet voldoen. Het ontwerp van koninklijk besluit houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen, is in principe van toepassing op alle ziekenhuizen.

Door het ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten, worden anderzijds de samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten als overlegplatform, verplicht een ombudsfunctie op te richten die functioneert voor de aangesloten instellingen en diensten. Voor psychiatrische ziekenhuizen volstaat het trouwens dat hun patiënten een beroep kunnen doen op deze ombudsfunctie van het samenwerkingsverband.

Door artikel 70quarter van de wet op de ziekenhuizen toepasselijk te verklaren op de samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten, worden deze verplicht een ombudsfunctie op te richten.

Ik zou U dank weten, mocht de Raad zich bezinnen omtrent deze drie ontwerpen van koninklijk besluit.

Met bijzondere achting,

De Minister van Volksgezondheid ,

i.o. Tavernier

J. TAVERNIER

De Minister van Sociale Zaken,

F. Vandenbroucke

F. VANDENBROUCKE

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 de leiding hebben van de ombudsfunctie van meerdere ziekenhuizen op voorwaarde dat 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 entre les hôpitaux concernés.

§3. Teneinde te voldoen aan de voorwaarde gesteld in artikel 70quater 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:

Art. 2. Le médiateur doit disposer :

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

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

2° tenminste 5 jaar nuttige beroepservaring op

2° d'au moins 5 ans d'expérience

medisch-sociaal gebied .

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 :

- 1° de identiteit van de persoon die de klacht neerlegt ;
- 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.

professionnelle utile sur le plan médico-social,;

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° l'identité du plaignant ;
- 2° la date de réception de la plainte ;
- 3° la date 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. 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 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.

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 directie en de medische raad van het ziekenhuis;

§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.

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.

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, à la direction et au conseil médical de l'hôpital ;

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 bevoegde geneesheer-inspecteur.

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 compétent.

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.

Art. 12. Dit besluit treedt in werking op de eerste dag van de derde maand na die waarin het is bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.

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,

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. Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du troisième mois qui suit celui au cours duquel il aura été publié au Moniteur belge.

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.

De Minister van Sociale Zaken,

J. TAVERNIER

Le Ministre des Affaires sociales,

F. VANDENBROUCKE

KONINKRIJK BELGIË

FOD VOLKSGEZONDHEID, VEILIGHEID
VAN DE VOEDSELKETEN EN LEEFMILIEU

Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten

ALBERT II, Koning der Belgen,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,

Onze Groot.

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 de artikelen 9bis, toegevoegd bij de wet van 30 december 1988 en gewijzigd bij de wetten van 29 april 1996 en 25 januari 1999, en 70quater ingevoegd door de wet van 22 augustus 2002;

Gelet op het koninklijk besluit van 10 juli 1990 waarbij sommige bepalingen van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, toepasselijk worden verklaard op de initiatieven van beschut wonen en op de samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten, gewijzigd door het koninklijk besluit van ... ;

Gelet op het koninklijk besluit van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten;

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...;

ROYAUME DE BELGIQUE

SPF SANTE PUBLIQUE, SECURITE DE LA
CHAÎNE ALIMENTAIRE ET
ENVIRONNEMENT

Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques.

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 les articles 9bis, ajouté par la loi du 30 décembre 1988 et modifié par les lois des 29 avril 1996 et 25 janvier 1999, et 70quater inséré par la loi du 22 août 2002 ;

Vu l'arrêté royal du 10 juillet 1990 rendant certaines dispositions de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, applicables aux initiatives d'habitation protégée et aux associations d'institutions et de services psychiatriques, modifié par l'arrêté royal du... ;

Vu l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques ;

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 Minister du Budget du... ;

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

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Artikel 1. In hoofdstuk III van het koninklijk besluit van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten, worden de volgende artikelen ingevoegd, luidend als volgt :

'Art. 11. §1. Elk erkend samenwerkingsverband moet beschikken over een ombudsfunctie zoals bedoeld in artikel 11 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, verder 'patiëntenrechtenwet' genoemd, die voldoet aan de hierna volgende voorwaarden.

Bedoelde ombudsfunctie is bevoegd voor de klachten in verband met de uitoefening van de rechten toegekend door de patiëntenrechtenwet, vanwege patiënten aan wie gezondheidszorg wordt verstrekt in de bij het samenwerkingsverband aangesloten instellingen en diensten bedoeld in artikel 8, §3.

§2. De leiding van de ombudsfunctie wordt toevertrouwd aan een door het in artikel 10 bedoelde comité benoemde persoon, hierna 'ombudspersoon' genoemd.

Art. 12. De ombudspersoon dient te beschikken over:

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

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

Art. 13. 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

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 1^{er}, 1/, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat ;

Sur la proposition de Notre Ministre de la Santé publique et de Notre Ministre des Affaires sociales et de l'avis de Nos ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Article 1er. Dans le chapitre III de l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques, les articles suivants sont insérés, libellés comme suit :

'Art. 11. §1er. Chaque association agréée doit disposer d'une fonction de médiation comme visé 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', qui satisfait aux conditions suivantes.

La fonction de médiation visée est compétente pour les plaintes en rapport avec l'exercice des droits reconnus par la loi relative aux droits du patient, qui émanent des patients à qui des soins de santé sont dispensés dans les institutions et services qui font partie de l'association visés à l'article 8, §3.

§2. La direction de la fonction de médiation est confiée à une personne nommée par le comité visé à l'article 10, dénommée ci-après 'médiateur'.

Art. 12. Le médiateur doit disposer :

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

2° d'au moins 5 ans d'expérience professionnelle utile sur le plan médico-social,;

Art. 13. Le médiateur ne peut avoir été concerné par les faits et la (les) personne(s) qui sont à l'origine de la plainte.

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

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. 14. Het comité 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.

De opdracht bedoeld in punt 3° wordt in het bijzonder waargenomen door die vertegenwoordiger binnen het comité die behoort tot de instelling of de dienst waarop de klacht betrekking heeft.

Art. 15. De persoon die klacht neerlegt kan, daarin al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een mondelinge of schriftelijke klacht indienen bij de ombudsfunctie.

Art. 16. §1. Bij elke klacht worden minstens volgende gegevens geregistreerd :

- 1° de identiteit van de persoon die de klacht neerlegt ;
- 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 persoon die klacht neerlegt onverwijld een schriftelijke ontvangstmelding overgemaakt.

Art. 17. Met het oog op een deskundige oplossing voor de klacht, oefent de ombudspersoon zijn bemiddelingsopdracht op een zorgvuldige wijze 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. 18. De ombudspersoon behandelt elke klacht

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 correcte de cette mission.

Art. 14. Le comité 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.

La mission visée au point 3° est assumée plus particulièrement par ce représentant au sein du comité qui appartient à l'institution ou au service auquel la plainte se rapporte.

Art. 15 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. 16. §1er. Pour chaque plainte, au moins les données suivantes sont enregistrées :

- 1° l'identité du plaignant ;
- 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. 17. En vue d'aboutir à une solution idoine de la plainte, le médiateur exerce sa mission de médiation de manière diligente.

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. 18. Le médiateur traite chaque plainte dans

binnen een redelijke termijn.

Art. 19. 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 20.

Art. 20. §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.

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° het comité bedoeld in artikel 10.

De vertegenwoordigers die in het comité zetelen, zorgen voor de verspreiding van het jaarverslag in de instellingen in diensten die van het samenwerkingsverband deel uitmaken en die zij vertegenwoordigen ;

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

Het jaarverslag moet kunnen worden geraadpleegd door de bevoegde geneesheer-inspecteur.

Art. 21. 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 het comité van het samenwerkingsverband.

Het goedgekeurde reglement wordt ter informatie bezorgd aan de Federale Commissie 'Rechten van de patiënt' en ligt bij de administratieve zetel van het samenwerkingsverband en de instellingen en de diensten die binnen het samenwerkingsverband vertegenwoordigd zijn ter inzage van de patiënten, de medewerkers van bedoelde instellingen en diensten en iedere belangstellende.

un délai raisonnable.

Art. 19 Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'examen du dossier ne doivent être conservées que pendant le temps nécessaire au traitement de la plainte et à la rédaction du rapport annuel comme visé à l'article 20.

Art. 20. §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.

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 comité visé à l'article 10.

Les représentants qui siègent au comité, veillent à la diffusion du rapport annuel dans les institutions et les services qui font partie de l'association et qu'ils représentent;

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 compétent.

Art. 21. Le médiateur établit un règlement intérieur dans lequel sont fixées 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 comité de l'association.

Le règlement approuvé est transmis pour information à la Commission fédérale « Droits du patient » et est disponible au siège administratif de l'association et des institutions et services qui sont représentés au sein de l'association, pour consultation par les patients, les collaborateurs des institutions et des services visés et chaque personne intéressée.

Art. 2. De artikelen 11 en 12 van hetzelfde koninklijk besluit worden de artikelen 22 en 23 van dat koninklijk besluit.

Art. 3. Dit besluit treedt in werking op de eerste dag van de derde maand na die waarin het is bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.

Art. 4. Onze Minister van Volksgezondheid en Onze Minister van Sociale Zaken, zijn, ieder wat hem betreft, belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te

Van Koningswege :

De Minister van Volksgezondheid,

J. TAVERNIER

De Minister van Sociale Zaken,

F. VANDENBROUCKE

Art. 2. Les articles 11 et 12 du même arrêté sont les articles 22 et 23 du présent arrêté royal.

Art. 3. Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du troisième mois qui suit celui au cours duquel elle aura été publiée au Moniteur belge.

Art. 4. 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

Par le Roi :

Le Ministre de la Santé publique,

Le Ministre des Affaires sociales,

KONINKRIJK BELGIË

FOD VOLKSGEZONDHEID, VEILIGHEID VAN DE
VOEDSELKETEN EN LEEFMILIEU

Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 10 juli 1990 waarbij sommige bepalingen van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, toepasselijk worden verklaard op de initiatieven van beschut wonen en op de samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten

ALBERT II, Koning der Belgen,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,

Onze Groet.

Gelet op de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, inzonderheid op artikel 9bis, toegevoegd bij de wet van 30 december 1988 en gewijzigd bij de wetten van 29 april 1996 en 25 januari 1999;

Gelet op het koninklijk besluit van 10 juli 1990 waarbij sommige bepalingen van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, toepasselijk worden verklaard op de initiatieven van beschut wonen en op de samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten;

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

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Artikel 1. Aan artikel 2 van het koninklijk besluit van 10 juli 1990 waarbij sommige bepalingen van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, toepasselijk worden verklaard op de initiatieven van beschut wonen en op de samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten, wordt een tweede lid toegevoegd luidend als volgt:

'De bepaling van artikel 70quater van de voormelde wet is mutatis mutandis van toepassing op het samenwerkingsverband van psychiatrische instellingen en diensten dat gericht is op het vormen van een overlegplatform.'

ROYAUME DE BELGIQUE

SPF SANTE PUBLIQUE, SECURITE DE LA CHAÎNE
ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT

Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 10 juillet 1990 rendant certaines dispositions de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, applicables aux initiatives d'habitation protégée et aux associations d'institutions et de services psychiatriques

ALBERT II, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir

Salut.

Vu la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, notamment l'article 9bis, ajouté par la loi du 30 décembre 1988 et modifié par les lois du 29 avril 1996 et 25 janvier 1999 ;

Vu l'arrêté royal du 10 juillet 1990 rendant certaines dispositions de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, applicables aux initiatives d'habitation protégée et aux associations d'institutions et de services psychiatriques,

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 du... ;

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

Nous avons arrêté et arrêtons :

Article 1^{er}. Dans l'article 2 de l'arrêté royal du 10 juillet 1990 rendant certaines dispositions de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, applicables aux initiatives d'habitation protégée et aux associations d'institutions et de services psychiatriques, il est inséré un alinéa 2 libellé comme suit :

'La disposition de l'article 70quater de la loi précitée est mutatis mutandis d'application pour l'association d'institutions et de services psychiatriques qui vise à constituer plateforme de

concertation.

Art. 2. Onze Minister van Volksgezondheid en Onze Minister van Sociale Zaken zijn, ieder wat hem betreft, belast met uitvoering van dit besluit.

Gegeven te

Art. 2. 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

Van Koningswege :
De Minister van Volksgezondheid,

Par le Roi :
Le Ministre de la Santé publique,

De Minister van Sociale Zaken,

J. TAVERNIER

Le Ministre des Affaires sociales,

F. VANDENBROUCKE

ANNEXE 2

Avis relatif à la fonction de médiation (ref : NRZV/D/218-1)

- Avis
- Projet d'arrêté royal fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre

**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

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;

de Raad van State;

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

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Hoofdstuk I De ombudsfunctie

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.

§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.

§3. Teneinde te voldoen aan de voorwaarde gesteld in artikel 70quater 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.

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

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

Nous avons arrêté et arrêtons :

Chapitre I La fonction de médiation

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 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. 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. Le médiateur doit disposer :

1° d’au moins un diplôme de

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

~~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.

~~l'enseignement supérieur universitaire ;~~

~~2° d'au moins 5 ans d'expérience 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. §1. Bij elke klacht worden minstens volgende gegevens geregistreerd :

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.

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

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.

Het verslag mag geen elementen bevatten 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

Le rapport ne peut contenir des éléments 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

ziekenhuis ter inzage van de patiënten, de medewerkers van het ziekenhuis en iedere belangstellende.

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,

« 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. 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

