

**FOD VOLKSGEZONDHEID,
VEILIGHEID VAN DE
VOEDSELKETEN EN LEEFMILIEU**

**Directoraat-generaal Organisatie
gezondheidszorgvoorzieningen**

**NATIONALE RAAD VOOR ZIEKEN-
HUISVOORZIENINGEN.**

Afdeling “Programmatie en Erkenning”

O/Ref. : NRZV/D/218-1 (*)

BRUSSEL, 12/12/2002

ADVIES M.B.T. DE OMBUDSFUNCTIE

**Vr. Prof. J. PEERS, Voorzitter,
De Secretaris,**

getekend

C. DECOSTER

**(*) Dit advies werd bekrachtigd op de speciale Bureauvergadering van 9 januari
2003**

De NRZV heeft kennis genomen van de adviesaanvraag van 13 november 2002 m.b.t. de ombudsfunctie; hij heeft zich meer in het bijzonder gebogen over het voorstel van koninklijk besluit houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen.

Als inleiding op de kritische lectuur van het voornoemde voorstel van besluit, staat de NRZV erop dat er in een bijkomende passende financiering wordt voorzien die alle uit het voorstel van besluit voortvloeiende kosten dekt zodat de doelstellingen m.b.t. de invoering van de ombudsfunctie worden bereikt.

Met betrekking tot het voorstel van voornoemd koninklijk besluit (cf. de voorstellen tot wijziging van laatstgenoemd KB door de NRZV als bijlage), heeft de NRZV voor elk van de wijzigingen het volgende commentaar:

- **Artikel 1, &2**

§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.

- **Artikel 2**

Het oorspronkelijke artikel voorzag in diploma- en ervaringsvoorwaarden waaraan de ombudspersoon moest voldoen: de NRZV is van mening dat het voorzien in dergelijke voorwaarden niet relevant is. Het komt de beheerder van het ziekenhuis toe diegene aan te wijzen die hem het meest bekwaam lijkt om de functie uit te oefenen.

Dit artikel 2 wordt vervangen door een paragraaf waarin nog eens verduidelijkt wordt dat de ombudspersoon over de middelen moet beschikken om zijn taken te kunnen uitvoeren.

- **Artikel 3, §1**

De NRZV staat erop te onderstrepen dat er onverenigbaarheid is tussen de vertrouwenspersoon van de patiënt en de bemiddelaar van het ziekenhuis.

- **Artikel 6, 1°**

Er worden geen specifieke opmerkingen gemaakt wat betreft de doorgevoerde wijziging.

- **Artikel 7**

De eerste zin van het artikel 7 en 8 worden samengevoegd; paragraaf 2 van artikel 7 wordt om volgende redenen geschrapt:

De paragraaf waarvan sprake zou aan de ombudspersoon het recht op inzage in het dossier geven. Dit recht wordt door de wet slechts toegekend aan de vertrouwenspersoon en aan de patiënt. Juridisch gezien kan men in een koninklijk besluit geen uitzonderingen op die wet toestaan door aan de ombudspersoon die mogelijkheid te bieden.

Mocht die bepaling toch in aanmerking worden genomen, zou dit een discriminatie met zich meebrengen tussen de ombudspersoon die beroepsbeoefenaar is en een ombudspersoon die geen beroepsbeoefenaar is. Zo zou een ombudspersoon die beroepsbeoefenaar is bij inzage in een dossier bepaalde rechten hebben die een ombudspersoon die geen beroepsbeoefenaar is niet heeft (mogelijkheid tot inzage van nota's).

- **Artikel 9**

De NRZV is van mening dat de in het artikel aangehaalde problematiek niet via een besluit, maar via een wet moet worden geregeld,.

- **Artikel 10**

De groep wenst te verduidelijken dat het verslag de anonimiteit moet garanderen zowel voor de patiënten als voor de zorgverstrekkers.

§ 2, 1°: er worden geen bijzondere opmerkingen gemaakt wat de wijziging betreft.

- **Artikel 12**

De NRZV vindt het beter om voor de bepaalde termijn geen datum vast te leggen; gezien de voorafgaande voorwaarde van financiële middelen, verkiest de groep een meer algemene formulering.

BIJLAGE

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 waardoor de patiënten en de

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 permettant d'identifier les patients et les

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.

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