

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

BRUSSEL, 13/02/2003

**Directoraat-generaal Organisatie
gezondheidszorgvoorzieningen**

**NATIONALE RAAD VOOR ZIEKEN-
HUISVOORZIENINGEN.**

Afdeling “Programmatie en Erkenning”

O/Ref. : NRZV/D/PSY/222-2 (*)

**ADVIES BETREFFENDE DE OMBUDSFUNCTIE IN DE
GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG (GGZ)**

DE VOORZITTER,

getekend

Prof. Dr. J. PEERS

**(*) Dit advies werd bekrachtigd op de speciale Bureauvergadering van 13 februari
2003**

INHOUD

- **Advies mbt. de ombudsfunctie in de GGZ**

1. Situering
2. Structuur van het advies
3. Ontwerp van Koninklijk besluit houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen
4. 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

- **Bijlage 1 : adviesvraag mbt. de ombudsfunctie dd. 13 november 2002**

- Adviesvraag
- Ontwerp van Koninklijk besluit houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen
- 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
- Ontwerp van 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

- **Bijlage 2 : advies mbt. de ombudsfunctie (ref : NRZV/D/218-1)**

- Advies
- Ontwerp van Koninklijk besluit houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen

ADVIES BETREFFENDE DE OMBUDSFUNCTIE IN DE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

1. Situering

De wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt kent ondermeer het recht toe een klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie en bovendien moet, volgens de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, ieder ziekenhuis voortaan beschikken over een dergelijke ombudsfunctie.

Op 13 november 2002 hebben de Minister van Consumentenzaken, Volksgezondheid en Leefmilieu, dhr. Josef TAVERNIER, en de Minister van Sociale Zaken en Pensioenen, dhr. Frank VANDENBROUCKE advies gevraagd aan de Nationale Raad voor Ziekenhuisvoorzieningen (NRZV) betreffende de ombudsfunctie¹. Aan deze adviesvraag werden een aantal ontwerpen van Koninklijke besluiten gehecht².

Door de plenaire vergadering van de afdeling '*programmatie en erkenning*' en de vergadering van het Bureau van de NRZV werd op 12 december 2002 een advies mbt. de ombudsfunctie³ goedgekeurd en overgemaakt aan de adviesvragende Ministers.

Dit advies bestaat uit een nieuwe versie van het ontwerp van Koninklijk besluit houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen, alsook een verantwoording van de wijzigingen die werden aangebracht in het oorspronkelijke ontwerp van Koninklijk besluit zoals dit aan de adviesvraag van 13 november 2002 werd gehecht.

Dit ontwerp van Koninklijk besluit heeft voor gevolg dat het Koninklijk besluit van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten, dient te worden aangepast.

Zodoende werd aan de permanente werkgroep '*psychiatrie*' van de afdeling '*programmatie en erkenning*' gevraagd een advies te formuleren dat specifiek betrekking heeft op de ombudsfunctie in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ).

2. Structuur van dit advies

De permanente werkgroep '*psychiatrie*' van de afdeling '*programmatie en erkenning*' baseert zich voor dit specifieke advies op het algemene advies mbt. de ombudsfunctie van 12 december 2002.

Dit wil zeggen dat de permanente werkgroep '*psychiatrie*' zich akkoord verklaart met de wijzigingen in het ontwerp van Koninklijk besluit houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen, alsook de daarmee samengaande verantwoordingen, zoals vermeld in het advies van 12

¹ zie bijlage 1

² ibid.

³ zie bijlage 2

december 2002, behoudens waar dit expliciet wordt aangegeven in onderliggend advies.

Onderliggend specifiek advies geeft eerst enkele voorstellen van tekstwijziging van het ontwerp van Koninklijk besluit houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen.

Vervolgens worden ook enkele wijzigingen voorgesteld aan (de artikelen 11 en 20 van) 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 diensten⁴ zoals aangehecht aan de adviesvraag van 13 november 2002 van de Minister van Consumentenzaken, Volksgezondheid en Leefmilieu en de Minister van Sociale Zaken en Pensioenen.

3. Ontwerp van Koninklijk besluit houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen

De permanente werkgroep ‘*psychiatrie*’ is uitgegaan van het in titel 3 vermelde ontwerp van Koninklijk besluit en heeft hierop enkele tekstwijzigingen voorgesteld. Deze wijzigingen zijn terug te vinden in onderstaande weergave van het ontwerp van Koninklijk besluit en dit in vetgedrukt lettertype.

- Vooreerst wordt er gesteld dat er moet voorzien worden in een evenwaardige financiering voor de ombudsfunctie en dit zonder verdere ponderatie naargelang de kenletters. Het ontwerp van Koninklijk besluit zal van toepassing zijn op alle ziekenhuizen, dus ook op de psychiatrische ziekenhuizen (PZ).
- In art. 1 worden § 2 en 3 samengevoegd tot een nieuwe § 2 met meer klemtoon op de vrijwilligheid van beslissing om het klachtenrecht van patiënten te garanderen via de overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg (OGGZ).
- De werkgroep vindt dat in art. 2 toch een bepaalde minimale opleiding dient te worden vermeld. In dit geval opteert men voor ten minste een opleiding binnen het hoger onderwijs buiten de universiteit (HOBU), korte type. Hierbij wordt opgemerkt dat de bemiddelaars moeten worden gestimuleerd tot opleiding, intervisie en supervisie.
- In art. 4 gaat het niet over de afhandeling van de klacht maar over de afhandeling van de bemiddeling.
- Ook in art. 6 is het niet de klacht maar de bemiddeling die wordt afgehandeld.
- Art. 8 zoals weergegeven in het ontwerp van koninklijk besluit gehecht aan de adviesvraag van 13 november 2002, wordt geschrapt. Dienovereenkomstig wordt de nummering van alle volgende artikels aangepast evenals de verwijzingen in die

⁴ zie bijlage 1

volgende artikels naar andere artikels in dit ontwerp van Koninklijk besluit na art. 7.

- Bij de voorgestelde wijziging in het nieuwe art. 8 wordt de vraag gesteld in hoeverre de patiënt inzage- en copierecht heeft in het klachtenbemiddelingsdossier.
- In het nieuwe art. 9 moet duidelijk worden dat het verslag de anonimiteit voor de patiënten zowel als voor de zorgverstrekkers garandeert. Daarenboven dient het jaarverslag ook overgemaakt te worden aan de hoofdgeneesheer van het ziekenhuis. Op vraag van de huidige bemiddelaars wordt het niet wenselijk geacht dat het jaarverslag binnen het ziekenhuis moet kunnen geraadpleegd worden door de wettelijk bevoegde geneesheer-inspecteur

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

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.

Teneinde toe voldoen aan de voorwaarde gesteld in artikel 70quater van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, **kunnen de psychiatrische ziekenhuizen vrijwillig beslissen het klachtenrecht van de patiënt, te 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 moet over de nodige administratieve en technische middelen beschikken om zijn taken te kunnen uitvoeren.

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 de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te treden met alle bij een klacht betrokken personen;

3° de ombudspersoon **over de mogelijkheden beschikt om** binnen een redelijke termijn over te gaan tot de afhandeling van de **bemiddeling**.

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 en, indien nodig, die van de vertrouwenspersoon;

2° de datum van de ontvangst van de klacht;

3° de aard en de inhoud van de klacht;

4° de datum van de afhandeling **van de bemiddeling** van de klacht;

5° het resultaat van de afhandeling **van de bemiddeling** van de klacht.

§2 Bij ontvangst van de klacht wordt aan de persoon die klacht neerlegt overwijdend 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 persoonsgegevens verzameld in het kader van het onderzoek van de klacht mogen slechts bewaard **en gebruikt** worden **voor het uitvoeren van de bemiddelingsopdracht**, gedurende de tijd nodig voor de behandeling van de klacht en het opstellen van het jaarverslag zoals bedoeld in **art. 9**.

Art. 9 §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 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 daaropvolgende kalenderjaar overgemaakt aan :

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

2° de Federale Commissie 'Rechten van de patiënt' zoals bedoeld in artikel 16 van de patiëntenrechtenwet. **De wijze waarop deze**

gegevens ter beschikking worden gesteld dient de anonimiteit van de betrokken zorgverstrekkers t.a.v. de overheid te waarborgen.

Hoofdstuk III Huishoudelijk reglement

Art. 10 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.

Art. 11 Dit besluit treedt in werking op een door de Koning te bepalen datum.

Art. 12 Onze Minister van Volksgezondheid en Onze Minister van Sociale Zaken, zijn, ieder wat hem betreft, belast met de uitvoering van dit besluit.

4. *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*

Ook hier is de permanente werkgroep 'psychiatrie' uitgegaan van het in titel 4 vermelde ontwerp van Koninklijk besluit. Dit ontwerp van Koninklijk besluit voegt 11 artikelen toe aan het Koninklijk besluit van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten, te weten de artikelen 11 tot en met 21.

De permanente werkgroep heeft in de artikelen 11 en 20 hiervan enkele tekstwijzigingen voorgesteld. Deze wijzigingen zijn terug te vinden in onderstaande weergave van de artikelen 11 en 20 van betreffend ontwerp van Koninklijk besluit en dit in vetgedrukt lettertype.

- In art. 11 § 1 dient de nadruk te worden gelegd op de vrijwillige beslissing van een OGGZ om in een ombudsfunctie te voorzien.
- In art. 20 dient duidelijk te worden vermeld welke de inhoud is van het jaarverslag van de ombudspersoon, voor wie dit verslag bestemd is en op welke wijze : geanonimiseerd of niet.

**Extract uit 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**

Art 11 § 1 Elk erkend samenwerkingsverband **kan op vraag van de leden voor deze leden voorzien in** 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 20 § 1 Jaarlijks wordt door de ombudspersoon **m.b.t. elk van de in de samenwerking betrokken leden voor de op hen van toepassing zijnde ombudsactiviteiten** 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 daaraan 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° elk van de betrokken instellingen; in voorkomend geval aan de medische raad, de beheerder, de algemeen directeur en de hoofdgeneesheer

2° de Federale Commissie 'Rechten van de patiënt' zoals bedoeld in artikel 16 van de patiëntenrechtenwet, **en dit op geanonimiseerde wijze.**

§ 3 Een globaal werkingsverslag, dat voldoet aan dezelfde bepalingen zoals vermeld in § 1 wordt uiterlijk in de loop van de vierde maand van het daarop volgend kalenderjaar overgemaakt aan het comité zoals bedoeld in art. 10.

BIJLAGE 1

Adviesvraag mbt. de ombudsfunctie dd. 13 november 2002

- Adviesvraag
- Ontwerp van Koninklijk besluit houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen
- 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
- Ontwerp van 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

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
VOEDSELKETTEN 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

BIJLAGE 2

Advies mbt. de ombudsfunctie (ref : NRZV/D/218-1)

- Advies
- Ontwerp van Koninklijk besluit houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen

**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^o: 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;

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;

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 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.

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

~~1° minstens een diploma van hoger onderwijs~~

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 l’enseignement supérieur universitaire ;~~

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.

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

~~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. §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.

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

**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 « 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