

Vu l'avis n° 35.384/3 du Conseil d'Etat, donné le 27 mai 2003, 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 1^{er}. Le nombre d'associations comme plateformes de concertation, d'institutions et de services psychiatriques telles que visées à l'article 1^{er} de l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques, pouvant être agréées, est limité sur la base des critères suivants :

1° 5 plateformes de concertation situées dans la région de langue néerlandaise;

2° 7 plateformes de concertation situées dans la région de langue française, dont 1 située dans la région de langue allemande;

3° 1 plateforme de concertation bilingue située dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Art. 2. Le présent arrêté entre en vigueur six mois après sa publication au *Moniteur belge*.

Art. 3. 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 Bruxelles, le 8 juillet 2003.

ALBERT

Par le Roi :

Le Ministre de la Santé publique,
J. TAVERNIER

Le Ministre des Affaires sociales,
F. VANDENBROUCKE

Gelet op het advies 35.384/3 van de Raad van State, gegeven op 27 mei 2003, met toepassing van artikel 84, eerste lid, 1/, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;

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

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Artikel 1. Het aantal samenwerkingsverbanden als overlegplatform, van psychiatrische instellingen en diensten, zoals bedoeld in artikel 1 van het koninklijk besluit van 10 juli 1990 houdende vaststelling van de normen voor de erkenning van samenwerkingsverbanden van psychiatrische instellingen en diensten, en die mogen worden erkend, wordt beperkt op grond van volgende criteria :

1° 5 overlegplatforms, gesitueerd binnen het Nederlandse taalgebied;

2° 7 overlegplatforms, gesitueerd binnen het Franse Taalgebied, waarvan 1 gesitueerd binnen het Duitse taalgebied;

3° 1 tweetalig overlegplatform, gesitueerd binnen het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

Art. 2. Dit besluit treedt in werking zes maanden nadat het in het *Belgisch Staatsblad* werd bekendgemaakt.

Art. 3. Onze Minister van Volksgezondheid en Onze Minister van Sociale Zaken zijn, ieder wat hem betreft, belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 8 juli 2003.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Volksgezondheid,
J. TAVERNIER

De Minister van Sociale Zaken,
F. VANDENBROUCKE

SERVICE PUBLIC FEDERAL SANTE PUBLIQUE,
SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE
ET ENVIRONNEMENT

F. 2003 — 3304

[2003/22811]

8 JUILLET 2003. — 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 70^{quater}, inséré par la loi du 22 août 2002;

Vu l'avis du Conseil national des Etablissements hospitaliers, donné le 9 janvier 2003;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 5 février 2003;

Vu l'accord de Notre Ministre du budget, donné le 13 mars 2003;

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 n° 35.403/3 du Conseil d'Etat, donné le 3 juin 2003, 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 sur l'avis de Nos Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Article 1^{er}. § 1^{er}. Conformément à l'article 70^{quater} de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, chaque hôpital doit, pour être agréé, disposer d'une fonction de médiation 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.

FEDERALE OVERHEIDSDIENST VOLKSGEZONDHEID,
VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETEN
EN LEEFMILIEU

N. 2003 — 3304

[2003/22811]

8 JULI 2003. — 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 9 januari 2003;

Gelet op het advies van de Inspecteur van Financiën, gegeven op 5 februari 2003;

Gelet op de akkoordbevinding van Onze Minister van Begroting van 13 maart 2003;

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

Gelet op het advies nr. 35.403/3 van de Raad van State, gegeven op 3 juni 2003, met toepassing van artikel 84, eerste lid, 1/, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;

Op de 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. § 1. Overeenkomstig artikel 70^{quater} van de wet op de ziekenhuizen gecoördineerd op 7 augustus 1987, moet ieder ziekenhuis, om te worden erkend, beschikken over een ombudsfunctie als bedoeld in artikel 11 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, verder « patiëntenrechtenwet » genoemd.

La fonction de médiation doit remplir les conditions prévues par le présent arrêté.

La direction de la fonction de médiation est confiée à une personne nommée par le gestionnaire, dénommée ci-après « médiateur ».

§ 2. La fonction de médiation peut être organisée en commun pour plusieurs hôpitaux à condition qu'un accord de collaboration écrit soit conclu entre les hôpitaux concernés.

§ 3. Afin de satisfaire à la condition fixée à l'article 70^{quater} 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 d'au moins un diplôme de l'enseignement supérieur de type court.

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 ainsi que des informations relatives au fonctionnement de la Commission fédérale « Droits du patient », telle que visée à l'article 16 de la loi relative aux droits du patient;

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 finalise le traitement de la médiation de la plainte dans un délai raisonnable;

4° à ce que le médiateur dispose d'un environnement administratif et technique nécessaire à l'accomplissement de ses missions, entre autre un secrétariat, des moyens de communication et de déplacement, de la documentation et des moyens d'archivage.

Art. 5. Le patient 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.

Si la plainte concerne la relation juridique entre le patient et l'hôpital, celle-ci doit porter sur un aspect médical, infirmier ou d'une autre profession de santé lié à la dispensation de soins.

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

1° l'identité du patient et, le cas échéant, celui de la personne de confiance;

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. Dès la réception de la plainte, un accusé de réception écrit est immédiatement transmis au patient.

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

Art. 8. 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 9.

Art. 9. § 1^{er}. 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

De ombudsfunctie moet voldoen aan de voorwaarden bepaald in dit besluit.

De leiding van de ombudsfunctie wordt toevertrouwd aan een door de beheerder benoemd persoon, hierna « ombudspersoon » genoemd.

§ 2. De ombudsfunctie kan gemeenschappelijk worden georganiseerd voor meerdere ziekenhuizen op voorwaarde dat een schriftelijk samenwerkingsakkoord tussen de betrokken ziekenhuizen wordt afgesloten.

§ 3. Teneinde te voldoen aan de voorwaarde gesteld in artikel 70^{quater} 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 minstens een diploma van hoger onderwijs buiten universiteit korte type.

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. Eveneens wordt informatie verstrekt omtrent de werking van de Federale Commissie « Rechten van de patiënt » zoals bedoeld in artikel 16 van de patiëntenrechtenwet;

2° de ombudspersoon de mogelijkheid heeft om ongehinderd in contact te treden met alle bij een klacht betrokken personen;

3° de ombudspersoon binnen een redelijke termijn overgaat tot de afhandeling van de klachtbemiddeling;

4° de ombudspersoon over de nodige administratieve en technische middelen beschikt om zijn taken te kunnen uitvoeren met name ondermeer een secretariaat, communicatiemiddelen en verplaatsingsdocumentatie- en archiveringsmiddelen.

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

Indien de klacht betrekking heeft op de rechtsverhouding tussen de patiënt en het ziekenhuis, dient deze een medisch, verpleegkundig of ander gezondheidszorgberoepsmatig aspect van de zorgverstrekking als voorwerp te hebben.

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

1° de identiteit van de patiënt en desgevallend 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 patiënt 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.

Art. 8. 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 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.

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

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.

Le rapport ne peut contenir des éléments par lesquels une des personnes physiques concernée par le traitement de la plainte pourrait être identifiée.

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

1° au gestionnaire, au médecin chef, 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 compétent.

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 le premier jour du troisième mois qui suit celui au cours duquel il aura été publié au *Moniteur belge*.

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.

Donné à Bruxelles, le 8 juillet 2003.

ALBERT

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

jaarverslag de aanbevelingen van de ombudspersoon met inbegrip van deze bedoeld in artikel 11 van de patiëntenrechtenwet en het gevolg dat eraan werd gegeven.

Het verslag mag geen elementen bevatten waardoor één van de natuurlijke personen betrokken bij de afhandeling van de klacht kan worden geïdentificeerd.

§ 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 hoofdgeneesheer, 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 bevoegde geneesheer-inspecteur.

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.

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

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

Gegeven te Brussel, 8 juli 2003.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Consumentenzaken,
Volksgezondheid en Leefmilieu,

J. TAVERNIER

De Minister van Sociale Zaken,
F. VANDENBROUCKE