

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

25 novembre 2005

PROPOSITION DE LOI

**modifiant, en ce qui concerne la fonction de
médiation, la loi du 22 août 2002 relative
aux droits du patient**

(déposée par Mmes Hilde Claes
et Magda De Meyer)

SOMMAIRE

1. Résumé	3
2. Développements	4
3. Proposition de loi	9
4. Annexe	11

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

25 november 2005

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 22 augustus
2002 betreffende de rechten van de patiënt,
wat betreft de ombudsfunctie**

(ingediend door de dames Hilde Claes
en Magda De Meyer)

INHOUD

1. Samenvatting	3
2. Toelichting	4
3. Wetsvoorstel	9
4. Bijlage	11

<i>cdH</i>	: Centre démocrate Humaniste
<i>CD&V</i>	: Christen-Democratisch en Vlaams
<i>ECOLO</i>	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
<i>FN</i>	: Front National
<i>MR</i>	: Mouvement Réformateur
<i>N-VA</i>	: Nieuw - Vlaamse Alliantie
<i>PS</i>	: Parti socialiste
<i>sp.a - spirit</i>	: Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.
<i>Vlaams Belang</i>	: Vlaams Belang
<i>VLD</i>	: Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :

<i>DOC 51 0000/000 :</i>	<i>Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
<i>QRVA :</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)</i>
<i>CRABV :</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>
<i>PLEN :</i>	<i>Séance plénière</i>
<i>COM :</i>	<i>Réunion de commission</i>
<i>MOT :</i>	<i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

<i>DOC 51 0000/000 :</i>	<i>Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>
<i>QRVA :</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>
<i>CRABV :</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>
<i>PLEN :</i>	<i>Plenum</i>
<i>COM :</i>	<i>Commissievergadering</i>
<i>MOT :</i>	<i>Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)</i>

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

RÉSUMÉ

Un patient hospitalisé qui est confronté à des problèmes à la suite d'un traitement médical peut en principe s'adresser au service de médiation. Les auteurs de la présente proposition de loi doutent cependant de l'indépendance d'un service de médiation qui dépend d'un hôpital. En outre, ils soulignent le manque d'accessibilité et le degré élevé de centralisation du service fédéral qui traite les plaintes déposées à la suite d'un traitement extrahospitalier. Enfin, les fonctions de médiation sont trop peu connues des patients et la formation des médiateurs laisse à désirer.

Afin de pallier ces manquements, les auteurs proposent une série de mesures:

- 1° la création de services provinciaux de médiation, qui recevront les plaintes hors milieu hospitalier et seront plus proches du patient;*
- 2° la désignation des médiateurs dans les hôpitaux par ces services provinciaux de médiation;*
- 3° l'instauration d'une interdiction de cumul pour les médiateurs avec d'autres fonctions au sein de l'hôpital;*
- 4° l'information du patient au sujet de la fonction de médiation de l'hôpital, en mentionnant celle-ci dans la déclaration d'admission;*
- 5° la formation permanente des médiateurs.*

SAMENVATTING

Een ziekenhuispatiënt die met problemen geconfronteerd wordt naar aanleiding van een medische behandeling kan zich daarvoor in principe tot de ombudsdienst wenden. De indieners van dit wetsvoorstel twijfelen echter aan de onafhankelijkheid van een ombudsdienst die van een ziekenhuis afhangt. Anderzijds wijzen zij op de gebrekkige bereikbaarheid en hoge mate van centralisatie bij de federale dienst die klachten behandelt naar aanleiding van behandeling buiten de context van een ziekenhuis. Tenslotte zijn de ombudsfuncties te weinig bekend bij de patiënten en laat de opleiding van de ombudsmannen te wensen over.

Om één en ander te verhelpen stellen de indieners een aantal maatregelen voor:

- 1° de oprichting van provinciale ombudsdiensten, die instaan voor de opvang van klachten buiten de ziekenhuissituatie en die dicht bij de patiënt staan;*
- 2° de aanwijzing van de ombudsmannen in de ziekenhuizen door deze provinciale ombudsdiensten;*
- 3° de invoering van een cumulverbod voor ombudsmannen met andere functies in het ziekenhuis;*
- 4° het inlichten van de patiënt met betrekking tot de ombudsfunctie in het ziekenhuis, door vermelding in de opnameverklaring;*
- 5° een permanente vorming voor de ombudsmannen.*

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient a sensiblement amélioré la situation du patient. La loi prévoit notamment que le patient a droit à des prestations de qualité, au libre choix du praticien professionnel, à toutes les informations qui le concernent, qu'il a le droit de consentir librement moyennant information préalable, qu'il a droit à un dossier de patient et la protection de sa vie privée et qu'il peut se faire représenter.

Le droit du patient de déposer plainte auprès d'un service de médiation est une réalisation importante de la nouvelle loi. Jusqu'il y a peu, le patient qui avait des problèmes à l'occasion d'un traitement médical ne savait pas à qui s'adresser. Il y a bien entendu la voie judiciaire, mais pour certains problèmes il n'est pas souhaitable de saisir immédiatement le tribunal. En outre, les procédures judiciaires sont coûteuses et peuvent s'éterniser. Il n'existait toutefois pas de véritable alternative à la procédure judiciaire, si bien que le patient restait avec son problème (et un sentiment de malaise).

Désormais, le patient qui a des plaintes à formuler peut s'adresser à la fonction de médiation de l'hôpital. Lors de l'introduction de ces plaintes, une grande importance est accordée à la médiation, qui relève expressément de la mission de la fonction de médiation (art. 11, § 2, 2°, de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient). Si la médiation ne débouche pas sur une solution, la fonction de médiation fournit au patient les informations nécessaires au sujet des possibilités en matière de règlement de sa plainte (art. 11, § 2, 3°).

Une commission fédérale «Droits du patient» a également été créée. Celle-ci est chargée notamment de collecter des données et de formuler des avis à l'intention du gouvernement. La commission traite les plaintes relatives au fonctionnement d'une fonction de médiation. Le patient peut en outre s'adresser à la commission lorsqu'il ne peut adresser une plainte à une fonction de médiation existante (par exemple en ce qui concerne un médecin généraliste).

La réglementation actuelle en matière traitement des plaintes pose toutefois aussi quelques problèmes. Il y a tout d'abord la question de l'indépendance des médiateurs. Il a été choisi à l'époque d'installer les fonctions de médiation dans les hôpitaux, ce qui est positif

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt heeft de positie van de patiënt sterk verbeterd. Zo omschrijft de wet onder meer het recht van de patiënt op kwaliteitsvolle dienstverlening, het recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar, het recht op informatie, het principe van de geïnformeerde, voorafgaandelijke en vrije toestemming, het patiënten-dossier, het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de regeling van de vertegenwoordiging van de patiënt.

Een belangrijke verwezenlijking van de nieuwe wet is het recht van de patiënt om klacht in te dienen bij een ombudsdienst. Tot voor kort wist de patiënt die problemen heeft naar aanleiding van een medische behandeling niet tot wie hij zich zou kunnen richten. Er is natuurlijk de gerechtelijke weg, maar voor sommige problemen is het niet wenselijk onmiddellijk naar de rechtbank te stappen. Bovendien zijn gerechtelijke procedures duur en kunnen zij lang aanslepen. Voor de gerechtelijke procedure bestond echter niet echt een alternatief, zodat de patiënt veelal met zijn probleem (en met een ongemakkelijk gevoel) bleef zitten.

Voortaan kan de patiënt die klachten heeft, zich tot de ombudsfunctie van het ziekenhuis wenden. Bij de opvang van die klachten wordt veel belang gehecht aan de bemiddeling, die uitdrukkelijk tot de opdracht van de ombudsfunctie behoort (art. 11, § 2, 2° wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt). Leidt de bemiddeling niet tot een oplossing dan verstrekt de ombudsfunctie de nodige inlichtingen aan de patiënt inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht (art. 11, § 2, 3°).

Verder werd er ook een federale commissie «Rechten van de patiënt» opgericht, met onder meer opdrachten op het gebied van gegevensverzameling en advies aan de regering. De commissie behandelt klachten in verband met de werking van een ombudsfunctie. Verder kan de patiënt zich tot de commissie wenden wanneer hij met een klacht niet bij een bestaande ombudsfunctie terecht kan (bijvoorbeeld met betrekking tot een huisarts).

De huidige regelgeving inzake klachtenopvang brengt echter ook enkele problemen met zich. Vooreerst is er de onafhankelijkheid van de ombudsmannen. Er werd destijds voor geopteerd om de ombudsfuncties in de ziekenhuizen onder te brengen. Dit is positief, gelet op

du point de vue de l'accessibilité des médiateurs. Ce choix permet en outre au médiateur d'apprendre à bien connaître l'hôpital dont il traite les plaintes et d'arriver, grâce à ses contacts, à trouver rapidement une solution pour ces plaintes. D'un autre côté, l'organisation de la médiation au sein de l'hôpital suscite des doutes quant à son objectivité. Si les arrêtés d'exécution prévoient que le médiateur doit exercer sa mission de manière indépendante (article 3 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre), le fait qu'il soit nommé par le gestionnaire de l'hôpital n'est cependant pas de nature à ôter aux patients tout doute quant à son indépendance. C'est la raison pour laquelle il convient d'envisager sa désignation par une instance qui soit indépendante de l'hôpital.

Il y a ensuite le problème des plaintes pour lesquelles il n'existe pas de fonction de médiation, à savoir celles pour lesquelles le praticien professionnel travaille en dehors du milieu hospitalier. Pour ces plaintes, le patient doit s'adresser, à l'heure actuelle, directement à une instance centrale organisée au niveau fédéral. Il convient d'envisager en l'occurrence une certaine décentralisation et un renforcement de l'accessibilité.

Enfin, il convient aussi de faire des efforts afin d'améliorer la notoriété des fonctions de médiation et la formation des médiateurs.

Pour ces raisons, nous proposons ce qui suit:

1° la création de services provinciaux de médiation, qui seraient chargés de recevoir les plaintes déposées en dehors du cadre hospitalier et qui seraient plus proches du patient;

2° la désignation des médiateurs dans les hôpitaux par ces services provinciaux de médiation;

3° la garantie d'une plus grande indépendance des médiateurs par le biais de l'instauration d'une interdiction de cumul avec d'autres fonctions au sein de l'hôpital;

4° l'information du patient en ce qui concerne la fonction de médiation au sein de l'hôpital, par le biais de la mention de cette fonction dans la déclaration d'admission;

5° l'organisation d'une formation permanente pour les médiateurs.

de la disponibilité van de ombudsmannen. Bovendien laat dit de ombudsman toe om het ziekenhuis waarvan hij de klachten behandelt goed te leren kennen en door zijn contacten tot een snelle oplossing voor deze klachten te komen. Anderzijds brengt de organisatie binnen het ziekenhuis twijfels met zich wat betreft de objectiviteit. Weliswaar stellen de uitvoeringsbesluiten dat de ombudsman onafhankelijk moet werken (art. 3, koninklijk besluit van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen), maar het feit dat hij door de ziekenhuisbeheerder wordt aangesteld, is niet van aard om bij de patiënten de twijfels over diens onafhankelijkheid weg te nemen. Om die reden moet gedacht worden aan een aanwijzing door een instantie die onafhankelijk is van het ziekenhuis.

Verder is er het probleem van de klachten waarbij geen ombudsfunctie voorhanden is, met name die waarbij de beroepsbeoefenaar buiten de context van een ziekenhuis werkt. Voor die klachten moet de patiënt zich nu direct tot een centrale, federaal georganiseerde instantie wenden. Enige decentralisatie en verhoging van de beschikbaarheid moet hier worden overwogen.

Tenslotte dienen ook inspanningen te worden geleverd om de bekendheid van de ombudsfuncties en de opleiding van de ombudsmannen te verbeteren.

Om die reden stellen wij het volgende voor:

1° de oprichting van provinciale ombudsdiensten, die instaan voor de opvang van klachten buiten de ziekenhuissituatie en die dicht bij de patiënt staan;

2° de aanwijzing van de ombudsmannen in de ziekenhuizen door deze provinciale ombudsdiensten;

3° het garanderen van een grotere onafhankelijkheid van de ombudsmannen door de invoering van een cumulverbod met andere functies in het ziekenhuis;

4° het inlichten van de patiënt met betrekking tot de ombudsfunctie in het ziekenhuis, door vermelding in de opnameverklaring;

5° het voorzien in een permanente vorming voor de ombudsmannen.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Article 2

1° La disposition proposée instaure les fonctions de médiation provinciales. Celles-ci sont créées par le Roi dans chaque province et sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale (cette dernière recevra une dénomination dénuée de toute référence à la province mais sera toutefois considérée comme une fonction de médiation provinciale pour l'application de la loi). Les fonctions de médiation locales sont celles dont les hôpitaux doivent disposer pour être agréés (cette obligation est imposée par l'article 70*quater* de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987).

Le choix du niveau provincial est motivé par le souhait de créer un système décentralisé dans lequel la fonction de médiation se situe à un niveau bien plus proche du patient qu'un service de médiation organisé au niveau fédéral. Le but recherché est de lui faciliter l'accès à la médiation.

Les fonctions de médiation provinciales ont deux missions importantes:

- Le traitement des plaintes des patients en l'absence de fonction de médiation locale (voir le point 3° de l'article);
- La désignation des médiateurs chargés des fonctions de médiation locales. La proposition de loi corrige en cela la réglementation actuelle, qui prévoit que la personne chargée de diriger la fonction de médiation est désignée par le gestionnaire de l'hôpital. Afin de renforcer l'indépendance de la fonction de médiation et d'ôter au patient les doutes qu'il pourrait avoir en la matière, nous proposons de confier la désignation des médiateurs à une instance indépendante de l'hôpital – la fonction de médiation provinciale.

On constate dans la pratique que de nombreux médiateurs exercent encore une autre fonction au sein de l'hôpital. La proposition supprime cette possibilité, dans le même souci de garantir la nécessaire indépendance des personnes investies de cette mission. La crédibilité du médiateur pourrait être mise en doute lorsque le patient (qui n'a pas eu gain de cause, par exemple) constate que le médiateur exerce encore une autre fonction au sein de l'hôpital et que ses collègues et/ou son commettant sont dès lors impliqués dans les litiges qui lui sont soumis. L'interdiction de cumul n'implique pas l'obligation de traiter les plaintes à plein temps dans un seul hôpital. Cette fonction peut parfaitement être ré-

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 2

1° De voorgestelde bepaling voert de provinciale ombudsfuncties in. Deze worden door de Koning opgericht in iedere provincie en op het grondgebied van Brussel-Hoofdstad (dit laatste zal dan een naam krijgen die niet naar de provincie verwijst, maar wordt voor toepassing van de wet wel als een provinciale ombudsfunctie beschouwd). De lokale ombudsfuncties zijn dan diegene waarover de ziekenhuizen moeten beschikken om erkend te worden (die verplichting wordt opgelegd door artikel 70*quater* van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987).

De keuze voor het provinciale niveau is ingegeven door de wens om tot een gedecentraliseerd systeem te komen waarbij de ombudsfunctie wordt opgericht op een niveau dat een stuk dichterbij de patiënt staat dan een ombudsdienst op federaal niveau. De bedoeling is om op die manier de drempel voor de patiënt te verlagen.

De provinciale ombudsfuncties hebben twee belangrijke opdrachten:

- De behandeling van klachten van patiënten wanneer geen lokale ombudsfunctie voorhanden is (zie punt 3° van dit artikel);
- De aanwijzing van de ombudsmannen die belast zijn met de lokale ombudsfuncties. Hiermee wordt een correctie aangebracht op de huidige regeling die bepaalt dat de persoon die belast is met de leiding van de ombudsfunctie wordt benoemd door de beheerder van het ziekenhuis. Om een grotere onafhankelijkheid te waarborgen en om tegenover de patiënt de twijfels daarover weg te nemen, wordt voorgesteld dat de ombudsmannen worden aangewezen door een instantie die los staat van het ziekenhuis, met name de provinciale ombudsfunctie.

In de praktijk blijkt dat veel ombudsmannen hun functie combineren met een andere functie in het ziekenhuis. Hiervan wordt afgestapt om dezelfde reden van de vereiste onafhankelijkheid. Het komt de geloofwaardigheid niet ten goede wanneer de patiënt (die bijvoorbeeld op een bepaald moment in het ongelijk wordt gesteld), merkt dat de betrokken ombudsman nog een andere functie uitoefent in het ziekenhuis en dus een probleem beoordeelt waarin collega's en/of zijn opdrachtgever betrokken zijn. Het feit dat de ombudsman geen andere functies binnen het ziekenhuis mag cumuleren betekent niet dat zijn opdracht van klachtenbehandeling noodzakelijkerwijze voltijds in één ziekenhuis

partie sur plusieurs hôpitaux dans le cadre d'un accord de coopération.

La modification proposée vise également à mieux informer le patient de la présence d'une fonction de médiation au sein de l'hôpital. Cette information figure de préférence dans la déclaration d'admission à l'hôpital, qui doit être soumise à la signature du patient (ou de son représentant légal) au plus tard au début de l'admission (art. 2 de l'arrêté royal du 17 juin 2004 concernant la déclaration d'admission à l'hôpital). Il serait souhaitable que ce formulaire mentionne dorénavant aussi la présence d'une fonction de médiation au sein de l'hôpital ainsi que les moyens de la contacter.

2° Dans l'énumération des missions de la fonction de médiation figurant à l'article 11, § 2, il est référé, aux points 2° et 5°, au droit du patient d'introduire une plainte tel que le prévoit le § 1^{er}. La présente proposition ajoutant plusieurs alinéas au § 1^{er}, il y aura lieu désormais de renvoyer chaque fois au § 1^{er}, alinéa 1^{er}.

3° Lorsque la plainte d'un patient vise un praticien professionnel pour lequel aucune fonction de médiation n'est compétente, cette plainte peut être introduite à l'heure actuelle auprès de la Commission fédérale. Eu égard à la décentralisation et à la disponibilité des services de médiation que la présente proposition de loi entend promouvoir, nous proposons que ces plaintes soient désormais traitées au niveau provincial. Les fonctions de médiation provinciales traiteront ces plaintes et fourniront des informations en vue de leur traitement ultérieur.

4° Le fonctionnement des fonctions de médiation doit être optimisé et la qualité du service doit être constamment améliorée. Nous proposons dès lors que les médiateurs bénéficient en permanence d'une formation (par exemple, sur base annuelle). À cet égard, nous songeons notamment à une formation en matière de législation et de techniques professionnelles spécifiques, comme la médiation, la communication et le rapportage.

5° L'article 11, § 3, confère déjà d'importants pouvoirs au Roi en ce qui concerne les différentes règles de fonctionnement des fonctions de médiation, qui seront dorénavant tant locales que provinciales. Il convient d'ajouter que le Roi doit également être habilité à fixer les modalités de désignation des médiateurs dans les fonctions de médiation locales.

wordt uitgeoefend. De ombudsfunctie kan immers over verschillende ziekenhuizen worden gespreid in het kader van een samenwerkingsakkoord.

Verder willen wij met de voorgestelde wetswijziging de patiënt beter bekend maken met de aanwezigheid van een ombudsfunctie in het ziekenhuis. Dit gebeurt best via de verklaring bij opname in een ziekenhuis, die uiterlijk bij de aanvang van een opname aan de patiënt (of zijn wettelijke vertegenwoordiger) ter ondertekening moet worden aangeboden (art. 2 van het koninklijk besluit van 17 juni 2004 betreffende de verklaring bij opname in een ziekenhuis). Het zou wenselijk zijn dat dit formulier voortaan ook melding zou maken van het feit dat er een ombudsfunctie in het ziekenhuis aanwezig is en hoe deze kan worden gevonden.

2° In de opsomming van de opdrachten van de ombudsfunctie in artikel 11, § 2 wordt in de punten 2° en 5° verwezen naar het recht van de patiënt om klacht in te dienen zoals bedoeld in § 1. Aangezien ingevolge dit voorstel verschillende leden aan § 1 worden toegevoegd, dient voortaan telkens te worden verwezen naar § 1, eerste lid.

3° Wanneer de klacht van een patiënt betrekking heeft op een beroepsbeoefenaar voor wie geen ombudsfunctie bevoegd is, kan hij die klacht momenteel indienen bij de federale ombudsdienst. Ingevolge de decentralisering en de bereikbaarheid van de ombudsdiensten die in dit wetsvoorstel worden vooropgesteld, stellen wij voor dat deze klachten voortaan provinciaal worden behandeld. De provinciale ombudsfuncties zullen voor deze klachten bemiddelen en inlichtingen verschaffen voor de eventuele verdere afhandeling.

4° De werking van de ombudsfuncties moet geoptimaliseerd worden en de kwaliteit van de dienstverlening moet constant verbeterd worden. Wij stellen dan ook voor dat de ombudsmannen permanent (bijvoorbeeld op jaarbasis) vorming zouden genieten. Wij denken hierbij onder meer aan opleiding inzake wetgeving en specifieke beroepstechnieken, zoals bemiddeling, communicatie en verslaggeving.

5° Artikel 11, § 3, voorziet nu reeds in uitgebreide bevoegdheden van de Koning wat betreft de verschillende werkingsregels van de ombudsfuncties, die voortaan zowel lokaal als provinciaal zullen zijn. Daar aan moet worden toegevoegd dat de Koning ook bevoegd moet worden gemaakt wat betreft de regels inzake de aanwijzing van de ombudsmannen in de lokale ombudsfuncties.

Art. 3

L'article 16, § 3, de la loi du 22 août 2002 relatif aux droits du patient prévoit la création d'un service de médiation auprès de la commission fédérale «Droits du patient». Ce service renvoie les plaintes relatives à l'exercice des droits du patient à la fonction de médiation compétente. Il traite aussi lui-même les plaintes qui ne peuvent être adressées à un service de médiation local. Dans la mesure où la présente proposition de loi prévoit de confier désormais de telles plaintes à des services de médiation organisés au niveau provincial, ce service de médiation fédéral peut être supprimé.

Par contre, la commission fédérale conserverait sa compétence en matière de traitement des plaintes relatives au fonctionnement d'une fonction de médiation (article 16, § 2, 5°). Il semble indiqué de maintenir en activité, au niveau fédéral, une instance auprès de laquelle peuvent s'adresser les patients lorsque des problèmes se posent au niveau du traitement de leurs plaintes au niveau local ou provincial. Cette instance pourrait ainsi collecter des informations qui pourront s'avérer utiles lors de l'évaluation du fonctionnement des fonctions de médiation.

Art. 3

Artikel 16, § 3 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt voorziet in de oprichting van een ombudsdienst bij de federale commissie «Rechten van de patiënt». Deze verwijst klachten in verband met de uitoefening van de patiëntenrechten door naar de bevoegde ombudsfunctie. De ombudsdienst behandelt ook zelf klachten die niet bij een lokale ombudsdienst terecht kunnen. Aangezien wij in dit wetsvoorstel ervoor pleiten dat dergelijke klachten voortaan zouden worden behandeld door provinciaal georganiseerde ombudsdiensten kan deze federale ombudsdienst voortaan worden afgeschaft.

Wat wel behouden blijft, is de bevoegdheid van de federale commissie om klachten te behandelen omtrent de werking van een ombudsfunctie (artikel 16, § 2, 5°). Het lijkt aangewezen dat op federaal niveau een instantie werkzaam is waar patiënten terecht kunnen als de klachtenbehandeling op lokaal of provinciaal niveau misloopt en op die manier ook informatie verzamelt die dienstig kan zijn bij de evaluatie van de werking van de ombudsfuncties.

Hilde CLAES (sp.a-spirit)
Magda DE MEYER (sp.a-spirit)

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

À l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient sont apportées les modifications suivantes:

A) le § 1^{er} est complété par les alinéas suivants:

«Les fonctions de médiation locales sont celles dont les hôpitaux disposent conformément à l'article 70^{quater} de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987.

Le Roi crée une fonction de médiation dans chaque province et sur le territoire de l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale.

Les fonctions de médiation provinciales et la fonction de médiation de l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale désignent les médiateurs chargés des fonctions de médiation locales dans les hôpitaux établis sur leur territoire. Elles statuent également sur la révocation des médiateurs.

Les médiateurs désignés ne peuvent, en aucun cas, exercer une autre fonction au sein de l'hôpital.

Lors de son admission à l'hôpital, le patient est informé de l'identité de la fonction de médiation locale et des moyens de la contacter dans le document visé à l'article 91, alinéa 1^{er}, c) de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, remplacé par la loi du 14 janvier 2002.»;

B) au § 2, 2° et 5°, les mots «§ 1^{er}» sont chaque fois remplacés par les mots «§ 1^{er}, alinéa 1^{er}»;

C) le § 2 est complété par un alinéa 2, libellé comme suit:

«Les fonctions de médiation provinciales et la fonction de médiation de l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale traitent, conformément à l'alinéa 1^{er}, 2° et 3°, les plaintes des patients domiciliés dans le

WETSVOORSTEL

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

In artikel 11 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van patiënt worden de volgende wijzigingen aangebracht:

A) § 1 wordt aangevuld met zes nieuwe leden, luidend als volgt:

«De lokale ombudsfuncties zijn deze waarover ziekenhuizen beschikken overeenkomstig artikel 70^{quater} van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987.

De Koning richt in iedere provincie en op het grondgebied van het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad een ombudsfunctie op.

De provinciale ombudsfuncties en de ombudsfunctie van het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad wijzen in de ziekenhuizen gevestigd op hun grondgebied de ombudsmannen aan die belast zijn met de lokale ombudsfuncties. Zij beslissen tevens over de afzetting van de ombudsmannen.

In geen geval mogen de aangewezen ombudsmannen in het ziekenhuis enige andere functie uitoefenen.

Bij de opname in een ziekenhuis wordt de patiënt op de hoogte gebracht van de identiteit en bereikbaarheid van de lokale ombudsfunctie in het document bedoeld in artikel 91, eerste lid, c) van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, zoals vervangen door de wet van 14 januari 2002.»;

B) In § 2, 2° en 5°, worden de woorden «§ 1» telkens vervangen door de woorden «§ 1, eerste lid»;

C) § 2 wordt aangevuld met een tweede lid, luidend als volgt:

«De provinciale ombudsfuncties en de ombudsfunctie van het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad behandelen overeenkomstig het eerste lid, 2° en 3° klachten van patiënten die hun woonplaats hebben

ressort de ce service de médiation lorsque aucune fonction de médiation locale n'est compétente pour traiter cette plainte.»;

D) au § 3, les mots «la formation permanente, «sont insérés entre les mots «l'expertise, «et les mots «la protection juridique»;

E) le § 3 est complété par un alinéa 2, libellé comme suit:

«Le Roi fixe également les modalités de désignation et de révocation des médiateurs dans les fonctions de médiation locales.».

Art. 3

L'article 16, § 3, de la même loi est abrogé.

18 octobre 2005

op het grondgebied waarvoor die ombudsdienst bevoegd is, wanneer geen lokale ombudsfunctie voor de behandeling van die klacht bevoegd is.»;

D) In § 3 worden tussen de woorden «de deskundigheid,» en de woorden «de juridische bescherming,» de woorden «de permanente vorming,» ingevoegd;

E) § 3 wordt aangevuld met een tweede lid, luidend als volgt:

«De Koning bepaalt tevens de nadere regels inzake de aanwijzing en afzetting van de ombudsmannen in de lokale ombudsfuncties.».

Art. 3

In artikel 16 van dezelfde wet wordt § 3 opgeheven.

18 oktober 2005

Hilde CLAES (sp.a-spirit)
Magda DE MEYER (sp.a-spirit)

ANNEXE

BIJLAGE

TEXTE DE BASE

22 août 2002

Loi relative aux droits du patient

Art. 11

§ 1^{er}. Le patient a le droit d'introduire une plainte concernant l'exercice des droits que lui octroie la présente loi, auprès de la fonction de médiation compétente.

§ 2. La fonction de médiation a les missions suivantes:

1° la prévention des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le patient et le praticien professionnel;

2° la médiation concernant les plaintes visées au § 1^{er} en vue de trouver une solution;

3° l'information du patient au sujet des possibilités en matière de règlement de sa plainte en l'absence de solution telle que visée en 2°;

4° la communication d'informations sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation;

TEXTE DE BASE ADAPTE A LA PROPOSITION

22 août 2002

Loi relative aux droits du patient

Art. 11

§ 1^{er}. Le patient a le droit d'introduire une plainte concernant l'exercice des droits que lui octroie la présente loi, auprès de la fonction de médiation compétente.

Les fonctions de médiation locales sont celles dont les hôpitaux disposent conformément à l'article 70quater de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987.

Le Roi crée une fonction de médiation dans chaque province et sur le territoire de l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale.

Les fonctions de médiation provinciales et la fonction de médiation de l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale désignent les médiateurs chargés des fonctions de médiation locales dans les hôpitaux établis sur leur territoire. Elles statuent également sur la révocation des médiateurs.

Les médiateurs désignés ne peuvent, en aucun cas, exercer une autre fonction au sein de l'hôpital.

Lors de son admission à l'hôpital, le patient est informé de l'identité de la fonction de médiation locale et des moyens de la contacter dans le document visé à l'article 91, alinéa 1^{er}, c) de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, remplacé par la loi du 14 janvier 2002.¹

§ 2. La fonction de médiation a les missions suivantes:

1° la prévention des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le patient et le praticien professionnel;

2° la médiation concernant les plaintes visées au § 1^{er}, ***alinéa 1^{er2}*** en vue de trouver une solution;

3° l'information du patient au sujet des possibilités en matière de règlement de sa plainte en l'absence de solution telle que visée en 2°;

4° la communication d'informations sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation;

¹ Art. 2, A: ajout.

² Art. 2, B: remplacement.

BASISTEKST

22 augustus 2002

Wet betreffende de rechten van de patiënt

Art. 11

§ 1. De patiënt heeft het recht een klacht in verband met de uitoefening van zijn rechten toegekend door deze wet neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie.

§ 2. De ombudsfunctie heeft volgende opdrachten:

1° het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen;

2° het bemiddelen bij de in § 1 bedoelde klachten met het oog op het bereiken van een oplossing;

3° het inlichten van de patiënt inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een in 2° bedoelde oplossing;

4° het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie;

BASISTEKST AANGEPAST AAN HET VOORSTEL

22 augustus 2002

Wet betreffende de rechten van de patiënt

Art. 11

§ 1. De patiënt heeft het recht een klacht in verband met de uitoefening van zijn rechten toegekend door deze wet neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie.

De lokale ombudsfuncties zijn deze waarover ziekenhuizen beschikken overeenkomstig artikel 70quater van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987.

De Koning richt in iedere provincie en op het grondgebied van het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad een ombudsfunctie op.

De provinciale ombudsfuncties en de ombudsfunctie van het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad wijzen in de ziekenhuizen gevestigd op hun grondgebied de ombudsmannen aan die belast zijn met de lokale ombudsfuncties. Zij beslissen tevens over de afzetting van de ombudsmannen.

In geen geval mogen de aangewezen ombudsmannen in het ziekenhuis enige andere functie uitoefenen.

Bij de opname in een ziekenhuis wordt de patiënt op de hoogte gebracht van de identiteit en bereikbaarheid van de lokale ombudsfunctie in het document bedoeld in artikel 91, eerste lid, c) van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987, zoals vervangen door de wet van 14 januari 2002.¹

§ 2. De ombudsfunctie heeft volgende opdrachten:

1° het voorkomen van vragen en klachten door de communicatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar te bevorderen;

2° het bemiddelen bij de in § 1, eerste lid² bedoelde klachten met het oog op het bereiken van een oplossing;

3° het inlichten van de patiënt inzake de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een in 2° bedoelde oplossing;

4° het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie;

¹ Art. 2, A: aanvulling.

² Art. 2, B: vervanging.

5° la formulation de recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte, telle que visée au § 1^{er}, ne se reproduisent.

§ 3. Le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des ministres les conditions auxquelles la fonction de médiation doit répondre en ce qui concerne l'indépendance, le secret professionnel, l'expertise, la protection juridique, l'organisation, le fonctionnement, le financement, les règles de procédure et le ressort.

5° la formulation de recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte, telle que visée au § 1^{er}, **alinéa 1^{er}**³, ne se reproduisent.

Les fonctions de médiation provinciales et la fonction de médiation de l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale traitent, conformément à l'alinéa 1^{er}, 2° et 3°, les plaintes des patients domiciliés dans le ressort de ce service de médiation lorsque aucune fonction de médiation locale n'est compétente pour traiter cette plainte.⁴

§ 3. Le Roi fixe, par arrêté délibéré en Conseil des ministres les conditions auxquelles la fonction de médiation doit répondre en ce qui concerne l'indépendance, le secret professionnel, l'expertise, **la formation permanente**,⁵ la protection juridique, l'organisation, le fonctionnement, le financement, les règles de procédure et le ressort.

Le Roi fixe également les modalités de désignation et de révocation des médiateurs dans les fonctions de médiation locales.⁶

³ Art. 2, B: remplacement.

⁴ Art. 2, C: ajout.

⁵ Art. 2, D: insertion.

⁶ Art. 2, E: ajout.

5° het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een in § 1 bedoelde klacht.

§ 3. Bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad regelt de Koning de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie dient te voldoen wat betreft de onafhankelijkheid, het beroepsgeheim, de deskundigheid, de juridische bescherming, de organisatie, de werking, de financiering, de procedureregeling en de gebiedsomschrijving.

5° het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot een in **§ 1, eerste lid³** bedoelde klacht.

De provinciale ombudsfuncties en de ombudsfunctie van het administratief arrondissement Brussel-Hoofdstad behandelen overeenkomstig het eerste lid, 2° en 3° klachten van patiënten die hun woonplaats hebben op het grondgebied waarvoor die ombudsdienst bevoegd is, wanneer geen lokale ombudsfunctie voor de behandeling van die klacht bevoegd is.⁴

§ 3. Bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad regelt de Koning de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie dient te voldoen wat betreft de onafhankelijkheid, het beroepsgeheim, de deskundigheid, **de permanente vorming⁵**, de juridische bescherming, de organisatie, de werking, de financiering, de procedureregeling en de gebiedsomschrijving.

De Koning bepaalt tevens de nadere regels inzake de aanwijzing en afzetting van de ombudsmannen in de lokale ombudsfuncties.⁶

³ Art. 2, B: vervanging.

⁴ Art. 2, C: aanvulling.

⁵ Art. 2, D: invoeging

⁶ Art. 2, E: aanvulling.