

**VERENIGDE VERGADERING
VAN DE GEMEENSCHAPPELIJKE
GEMEENSCHAPSCOMMISSIE**

—

**Integraal verslag
van de interpellaties en
mondelinge vragen**

—

**Verenigde commissies voor
de Gezondheid en de Sociale Zaken**

—

**VERGADERING VAN
WOENSDAG 15 JULI 2015**

—

**ASSEMBLÉE RÉUNIE
DE LA COMMISSION
COMMUNAUTAIRE COMMUNE**

—

**Compte rendu intégral
des interpellations et
des questions orales**

—

**Commissions réunies de la Santé et
des Affaires sociales**

—

**RÉUNION DU
MERCREDI 15 JUILLET 2015**

—

Het **Integraal verslag** bevat de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling - *cursief gedrukt* - verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de dienst verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

Publicatie uitgegeven door het
Brussels Hoofdstedelijk Parlement
Directie verslaggeving
tel 02 549 68 02
fax 02 549 62 12
e-mail criv@bruparl.irisnet.be

De verslagen kunnen geconsulteerd worden op
<http://www.parlbruparl.irisnet.be/>

Le **Compte rendu intégral** contient le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions - *imprimées en italique* - sont publiées sous la responsabilité du service des comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

Publication éditée par le
Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale
Direction des comptes rendus
tél 02 549 68 02
fax 02 549 62 12
e-mail criv@parlbru.irisnet.be

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse
<http://www.parlbruparl.irisnet.be/>

INHOUD**MONDELINGE VRAAG 4**

Mondelinge vraag van mevrouw Catherine Moureaux 4

aan de heer Guy Vanhengel, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Gezondheidsbeleid, het Openbaar Ambt, de Financiën, de Begroting en de Externe Betrekkingen,

aan de heer Didier Gosuin, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Gezondheidsbeleid, het Openbaar Ambt, de Financiën, de Begroting en de Externe Betrekkingen,

aan de heer Pascal Smet, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen, het Gezinsbeleid en de Filmkeuring,

en aan mevrouw Céline Fremault, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen, het Gezinsbeleid en de Filmkeuring,

betreffende "het overzicht en de follow-up van de klachten in de door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie erkende rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen".

SOMMAIRE**QUESTION ORALE 4**

Question orale de Mme Catherine Moureaux 4

à M. Guy Vanhengel, membre du Collège réuni, compétent pour la Politique de la santé, la Fonction publique, les Finances, le Budget et les Relations extérieures,

à M. Didier Gosuin, membre du Collège réuni, compétent pour la Politique de la santé, la Fonction publique, les Finances, le Budget et les Relations extérieures,

à M. Pascal Smet, membre du Collège réuni, compétent pour la Politique d'aide aux personnes, les Prestations familiales et le Contrôle des films,

et à Mme Céline Fremault, membre du Collège réuni, compétente pour la Politique d'aide aux personnes, les Prestations familiales et le Contrôle des films,

concernant "le relevé et le suivi des plaintes au sein des maisons de repos et des maisons de repos et de soins agréées par la Commission communautaire commune".

*Voorzitterschap: de heer Ahmed El Ktibi, voorzitter van de commissie voor de Sociale Zaken.
Présidence : M. Ahmed El Ktibi, président de la Commission des affaires sociales.*

MONDELINGE VRAAG

De voorzitter.- Aan de orde is de mondelinge vraag van mevrouw Moureaux.

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW CATHERINE MOUREAUX

AAN DE HEER GUY VANHENGEL, LID VAN HET VERENIGD COLLEGE, BEVOEGD VOOR HET GEZONDHEIDSBELEID, HET OPENBAAR AMBT, DE FINANCIËN, DE BEGROTING EN DE EXTERNE BETREKKINGEN,

AAN DE HEER DIDIER GOSUIN, LID VAN HET VERENIGD COLLEGE, BEVOEGD VOOR HET GEZONDHEIDSBELEID, HET OPENBAAR AMBT, DE FINANCIËN, DE BEGROTING EN DE EXTERNE BETREKKINGEN,

AAN DE HEER PASCAL SMET, LID VAN HET VERENIGD COLLEGE, BEVOEGD VOOR HET BELEID INZAKE BIJSTAND AAN PERSONEN, HET GEZINSBELEID EN DE FILMKEURING,

EN AAN MEVROUW CÉLINE FREMAULT, LID VAN HET VERENIGD COLLEGE, BEVOEGD VOOR HET BELEID INZAKE BIJSTAND AAN PERSONEN, HET GEZINSBELEID EN DE FILMKEURING,

betreffende "het overzicht en de follow-up van de klachten in de door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie erkende rusthuizen en rust- en verzorgingstehuizen".

QUESTION ORALE

M. le président.- L'ordre du jour appelle la question orale de Mme Moureaux.

QUESTION ORALE DE MME CATHERINE MOUREAUX

À M. GUY VANHENGEL, MEMBRE DU COLLÈGE RÉUNI, COMPÉTENT POUR LA POLITIQUE DE LA SANTÉ, LA FONCTION PUBLIQUE, LES FINANCES, LE BUDGET ET LES RELATIONS EXTÉRIEURES,

À M. DIDIER GOSUIN, MEMBRE DU COLLÈGE RÉUNI, COMPÉTENT POUR LA POLITIQUE DE LA SANTÉ, LA FONCTION PUBLIQUE, LES FINANCES, LE BUDGET ET LES RELATIONS EXTÉRIEURES,

À M. PASCAL SMET, MEMBRE DU COLLÈGE RÉUNI, COMPÉTENT POUR LA POLITIQUE D'AIDE AUX PERSONNES, LES PRESTATIONS FAMILIALES ET LE CONTRÔLE DES FILMS,

ET À MME CÉLINE FREMAULT, MEMBRE DU COLLÈGE RÉUNI, COMPÉTENTE POUR LA POLITIQUE D'AIDE AUX PERSONNES, LES PRESTATIONS FAMILIALES ET LE CONTRÔLE DES FILMS,

concernant "le relevé et le suivi des plaintes au sein des maisons de repos et des maisons de repos et de soins agréées par la Commission communautaire commune".

De voorzitter.- Collegelid Céline Fremault zal de mondelinge vraag beantwoorden.

Mevrouw Moureaux heeft het woord.

Mevrouw Catherine Moureaux (PS) (in het Frans).- *Het is niet de eerste keer dat ik het Verenigd College vragen stel over dit onderwerp. Tot mijn verbazing kreeg ik op mijn schriftelijke vraag van april 2015 een totaal ander antwoord dan op mijn schriftelijke vraag van februari 2014, terwijl ze alle twee betrekking hadden op de situatie in 2013.*

In beide gevallen had ik een overzicht gevraagd van het aantal klachten in de rusthuizen en de rust- en verzorgingstehuizen, de opsplitsing ervan per instelling en per type klacht, en informatie over het aantal bewoners.

De antwoorden liepen sterk uiteen, zowel met betrekking tot het aantal bewoners als met betrekking tot het aantal klachten.

Kunt u ons uitleggen hoe die klachten worden verzameld en geanalyseerd? Hoe verklaart u de uiteenlopende resultaten?

In 2014 werd gestart met een systematische registratie van de klachten. Het is dus moeilijk om een vergelijking te maken met 2013. Welk systeem wordt er vandaag toegepast?

Welk gevolg werd aan de klachten van 2013 en 2014 gegeven?

M. le président.- La membre du Collège réuni Céline Fremault répondra à la question orale.

La parole est à Mme Moureaux.

Mme Catherine Moureaux (PS).- J'ai déjà eu l'occasion d'interroger les ministres sur cette question lors de la législature précédente. J'ai repris ce dossier et ai été assez surprise de constater que les réponses reçues divergeaient entre les deux législatures. En effet, au début de cette législature, je vous ai adressé une question écrite qui, en partie, recouvrait une question écrite que j'avais posée en 2013. J'ai essayé de comprendre les causes de cette divergence, sans succès. C'est la raison pour laquelle je me permets de me tourner vers vous.

Au travers de deux questions écrites, je vous interrogeais concernant le nombre de plaintes enregistrées au sein des maisons de repos et maisons de repos et de soins, la répartition de celles-ci au sein des maisons ainsi que le nombre de résidents pris en charge. Ces chiffres permettraient d'avoir un dénominateur permettant d'estimer l'importance de ces plaintes au regard du nombre total de patients suivis en maisons de repos (MR) et maisons de repos et de soins (MRS). Je vous demandais aussi quelle était la répartition par type de plainte.

La première question date de février 2014, la deuxième d'avril 2015. Les questions portaient en partie sur les mêmes chiffres, en particulier concernant l'année 2013. Or, les réponses reçues sont contradictoires. De nombreuses incohérences sont à relever. J'attire particulièrement votre attention sur les points suivants :

- le nombre de plaintes n'est pas le même, passant de 39 à 13 et même à 46 pour la dernière réponse ;
- le nombre de résidents diffère.

Plus globalement, pouvez-vous nous expliquer comment les plaintes sont récoltées et analysées ? Comment expliquez-vous ces différences de résultats ?

Par ailleurs, un classement systématique des plaintes a été entamé en 2014. Il est donc difficile

De voorzitter.- Mevrouw Fremault heeft het woord.

Mevrouw Céline Fremault, lid van het Verenigd College (in het Frans).- *Zoals ik had aangegeven in mijn antwoord van april 2015, werden er in 2013 in totaal 24 klachten ingediend. In het eerste deel van het antwoord was er sprake van 13 klachten, maar dat was een vergissing. In het tweede deel wordt het correcte aantal vernoemd, namelijk 24.*

De 24 klachten waarvan sprake in het antwoord van 2015 hebben enkel betrekking op de klachten in de rusthuizen, wat het verschil verklaart met het antwoord van 2014, waarin 39 klachten worden vermeld. Als we daarbij de klachten in de rust- en verzorgingstehuizen (RVT) tellen op basis van een gemeenschappelijke interpretatie van het begrip 'klacht', komen we aan een totaal van 52 klachten voor 2013.

Het verschil met betrekking tot het aantal bewoners is te wijten aan het feit dat in 2014 werd verwezen naar het aantal bewoners en in 2015 naar het aantal erkende bedden, wat de administratie een meer objectieve en stabiele basis vindt.

Om verwarring te voorkomen, heb ik de administratie gevraagd om een nieuw overzicht op te stellen van het aantal klachten, het aantal erkende bedden en de gemiddelde bezettingsgraad. Zodra ik dat overzicht heb ontvangen, zal ik u een kopie bezorgen.

De klachten worden sinds 2008 geregistreerd, maar het systeem werd in 2014 gewijzigd om de informatie te verbeteren. Zo moeten sinds 2014 de volgende gegevens worden vermeld: de datum van het bezoek, de naam van de instelling, de vermelding of het om een rusthuis of om een rust-

d'effectuer une comparaison avec l'année 2013. Quel système de classement des plaintes est-il en vigueur actuellement ?

Enfin, pouvez-vous effectuer une synthèse des suivis qui ont été réservés à ces plaintes de 2013 et 2014 ?

M. le président.- La parole est à Mme Fremault.

Mme Céline Fremault, membre du Collège réuni.- *Votre première question porte sur le nombre précis de plaintes pour l'année 2013, tel qu'indiqué dans notre réponse d'avril dernier. Il est en réalité de 24 plaintes. Le nombre de 13, que vous citez, résulte d'une erreur matérielle dans la première partie de la réponse, où des plaintes n'ont pas été mentionnées à côté de chaque maison de repos. Par contre, dans la seconde partie de la réponse, où le nombre de plaintes est rapporté au nombre de résidents, 24 plaintes sont bel et bien référencées.*

Votre deuxième question porte sur la différence entre le nombre de plaintes pour l'année 2013. Dans la réponse fournie en février 2014, 39 plaintes étaient mentionnées, contre 24 dans la réponse fournie en avril 2015. En effet, le chiffre de 24 plaintes, fourni en 2015, ne concerne que les plaintes émanant de résidents occupant des lits de maisons de repos pour personnes âgées (MRPA). L'administration vient de refaire les calculs, d'une part, en globalisant les MRPA et les MRS et, d'autre part, en ayant une interprétation commune sur le concept de plainte. On obtient 52 plaintes pour l'année 2013.

Votre deuxième question porte sur la différence entre le nombre de résidents indiqué dans la réponse de 2014 et celui indiqué dans la réponse de 2015. Dans la réponse de 2014, il s'agit des résidents, tandis que dans la réponse de 2015, il s'agit de la capacité agréée en lits, donnée que l'administration considère aujourd'hui comme plus objective et plus stable.

Pour éviter ce type de désagrément une fois pour toutes, j'ai demandé à l'administration de nous fournir de nouveaux tableaux reprenant les

en verzorgingstehuis gaat, de oorsprong van de klacht, informatie over de anonieme behandeling van de klacht, de wijze waarop de klacht werd ingediend, het soort klacht, de inhoud, de controleerbaarheid en de gegrondheid.

Elke klacht wordt onderzocht en geeft aanleiding tot een inspectieverslag, waarin wordt vermeld of de klacht terecht is.

Naargelang van het soort klacht wordt een brief gestuurd naar het rusthuis met de vraag om het probleem binnen een bepaalde termijn op te lossen. Na die termijn vindt een tweede controlebezoek plaats om na te gaan of de nodige maatregelen werden genomen.

De voorzitter.- Mevrouw Moureaux heeft het woord.

Mevrouw Catherine Moureaux (PS) *(in het Frans).*- *Ik vermoedde al dat de verschillende soorten rusthuizen met elkaar waren verward. Ik had twee vragen ingediend, een over de rusthuizen en een over de rust- en verzorgingstehuizen, maar de antwoorden werden blijkbaar door elkaar*

plaintes, le nombre total de lits agréés et le taux d'occupation moyen de l'année en question, ce qui nous donnera un aperçu du nombre de résidents et des principaux objets de plainte. Dès que je les aurai reçus, je vous en transmettrai une copie. Nous aurons ainsi une vision définitive et vous y verrez plus clair par rapport à la réponse de 2014.

Concernant la méthode de récolte et d'analyse des plaintes, un enregistrement des plaintes existe depuis 2008 mais, comme vous le signalez à juste titre, il a été totalement revu et systématisé en 2014 afin d'en extraire des informations plus pertinentes. Ces informations sont récoltées dans les différents rapports de plaintes en MR et MRS, car chaque plainte fait l'objet d'une inspection. Ces informations sont ensuite retranscrites dans un tableau des plaintes.

Depuis 2014, les données suivantes y sont reprises de façon systématique : la date de la visite, le nom de l'institution, la répartition entre MR et MRS, l'origine de la plainte, le respect ou non de l'anonymat, le mode de transmission de la plainte, la catégorie de la plainte, le contenu dans une catégorie, la vérifiabilité et, enfin, le bien-fondé ou non de la plainte.

Pour le suivi, on peut donc dire de manière générale que chaque plainte fait l'objet d'une inspection qui débouche sur un rapport d'inspection, lequel précise si les éléments de la plainte sont avérés et objectivables.

Selon le type de manquement constaté, une notification est transmise à la maison de repos et un délai de mise en conformité est imposé. Ensuite, une nouvelle visite de contrôle est organisée afin de vérifier si des mesures ont été prises.

M. le président.- La parole est à Mme Moureaux.

Mme Catherine Moureaux (PS).- Je me doutais que les MR, MRS et MRPA poseraient problème. J'avais introduit deux questions, l'une sur les MR et l'autre sur les MRS, qui ont été synthétisées en une seule. J'y vois un problème structurel auquel nous devons prendre garde tout au long de nos

gehaald. Het is belangrijk om bij onze werkzaamheden rekening te houden met het onderscheid.

Worden de opvolging en de inspectie uitgevoerd door dezelfde dienst?

Mevrouw Céline Fremault, lid van het Verenigd College (in het Frans).- Het gaat om dezelfde dienst, maar niet om één en hetzelfde collegelid.

Mevrouw Catherine Moureaux (PS) (in het Frans).- Voorts is het belangrijk om een onderscheid te maken tussen de klachten en de grieven. Eenzelfde klacht kan immers betrekking hebben op meerdere grieven. Het antwoord van 2014 leek mij pertinentier.

Tot slot moet voor het aantal bewoners telkens hetzelfde criterium worden gebruikt om een vergelijking te kunnen maken: ofwel de gemiddelde bezetting, ofwel de totale capaciteit.

Ik kijk uit naar de tabel die u me zult bezorgen.

- Het incident is gesloten.

travaux.

À l'échelon de la Cocom, le suivi et les inspections sont-ils assurés par le même service ?

Mme Céline Fremault, membre du Collège réuni.- Il s'agit du même service, mais pas du même ministre.

Mme Catherine Moureaux (PS).- Comme cela m'avait été répondu en 2014, il est essentiel de distinguer plaintes et griefs de plainte. En effet, une même plainte peut englober de nombreux griefs de catégories différentes. La réponse que j'avais reçue en 2014 me paraissait plus pertinente. Nous devons donc poursuivre ce travail de distinction.

S'agissant du nombre de résidents, il importe de disposer d'un dénominateur unique qui permette la comparabilité, que ce soit la moyenne présente ou la capacité totale.

J'examinerai avec intérêt le tableau que vous allez nous fournir.

- L'incident est clos.