

- CIMS Dr van de Merkt te 1150 Brussel;
- CIMS Dr Collet te 1180 Brussel;
- O+ te 1060 Brussel;
- Pesage te 1050 Brussel.

Brumammo heeft 2 nieuwe aanvragen ontvangen voor 2012 :

- Molière te 1190 Brussel;
- ODC Dr Fontaine te 1000 Brussel.

Ter informatie geven wij mee dat het meeste van deze informatie beschikbaar is op de website www.brumammo.be.

Ministers bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen

Vraag nr. 59 van mevr. Fatoumata Sidibé d.d. 23 februari 2012 (Fr.) :

Klachten in de Brusselse ziekenhuizen.

De geschreven pers (De Standaard, Metro) heeft onlangs bericht over het toegenomen aantal klachten van patiënten bij de ombudsdiensten van de openbare ziekenhuizen. Die klachten zouden de jongste vijf jaar verdubbeld zijn, ook al is die tendens niet dezelfde voor alle openbare ziekenhuizen van het land.

In 2006 zouden zowat 9.026 dossiers aangelegd zijn als gevolg van een klacht; in 2010 zouden dat er al 16.907 zijn geweest. Twee klachten op drie hebben te maken met de kwaliteit van de dienstverlening.

Graag ontving ik van de leden van het Verenigd College een antwoord op de volgende vragen :

1. Kunt u me de cijfers bezorgen voor de Brusselse ziekenhuizen ?
2. Over welke dienstverlening gaat het bij die klachten ?
3. Welk gevolg is er gegeven aan die klachten ?

Antwoord : De vraag van het geachte lid roept volgend antwoord op :

Sinds 2008 moet elk ziekenhuis zijn verslag naar de federale ombudsdienst « Rechten van de patiënt » sturen. Deze dienst brengt de cijfers samen in een globale analyse die door de FOD Volksgezondheid wordt gevoerd, waarin geen verschil wordt gemaakt tussen openbare en privéziekenhuizen. Uit de informatie ingewonnen bij deze dienst in verband met de algemene ziekenhuizen in Brussel is het volgende af te leiden :

- CIMS Dr van de Merkt à 1150 Bruxelles;
- CIMS Dr. Collet à 1080 Bruxelles;
- O+ à 1060 Bruxelles;
- Pesage à 1050 Bruxelles.

Brumammo a reçu 2 nouvelles demandes pour 2012 :

- Molière à 1190 Bruxelles;
- ODC Dr Fontaine à 1000 Bruxelles.

À toutes fins utiles, nous vous signalons que la plus grande partie de ces informations sont disponibles sur le site www.brumammo.be.

Ministres compétents pour la Politique d'Aide aux Personnes

Question n° 59 de Mme Fatoumata Sidibé du 23 février 2012 (Fr.) :

Plaintes dans les hôpitaux bruxellois.

La presse écrite (De Standaard, Metro) a fait récemment état de l'augmentation du nombre de plaintes de patients auprès des services de médiation des hôpitaux publics. Ces plaintes auraient doublé au cours des cinq dernières années même si cette tendance n'est pas commune à tous les hôpitaux publics du pays.

En 2006, 9.026 dossiers auraient été ouverts à la suite de plaintes tandis qu'au cours de 2010, il y aurait pas moins de 16.907 dossiers enregistrés. Deux plaintes sur trois concerneraient « la qualité du service ».

Aussi j'aimerais poser aux membres du Collège réuni les questions suivantes :

1. Pourriez-vous me donner les chiffres relatifs aux hôpitaux bruxellois ?
2. Quels types de services sont-ils mis en cause dans ces plaintes ?
3. Quelles suites sont données à ces plaintes ?

Réponse : La question de l'honorable membre appelle la réponse suivante :

Depuis, 2008 chaque hôpital doit envoyer son rapport auprès du Service de médiation fédéral « Droits du patient ». Ce service rassemble les chiffres dans une analyse globale effectuée par le SPF Santé publique, laquelle ne fait pas de distinction entre les hôpitaux publics et privés. D'après les informations obtenues auprès du ce service, concernant donc les hôpitaux généraux « bruxellois », vous constaterez :

In 2007 hebben de ombudsdiensten van de algemene ziekenhuizen in Brussel in totaal 1.346 klachtendossiers aangelegd (er zijn geen specifieke cijfers voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor 2006).

In 2010 hebben de ombudsdiensten van de algemene ziekenhuizen in Brussel in totaal 2.735 klachtendossiers met betrekking tot patiëntenrechten aangelegd.

Het is heel moeilijk om de stijging van het aantal klachten te interpreteren. Liggt de toename aan het feit dat die ombudsdiensten voor de rechten van de patiënt beter bekend zijn ?

Uit de jaarverslagen van de ombudsdiensten voor de rechten van de patiënt van ziekenhuizen blijkt dat de meeste klachten verband houden met het recht op kwaliteit van de prestaties (diensten) van de zorgbeoefenaar.

Wat de algemene ziekenhuizen in Brussel betreft, heeft 47 % van de klachten in 2010 betrekking op kwaliteit.

De registratie van klachten door de ombudsdiensten, zoals in de wetgeving is bepaald, maakt het niet mogelijk om na te gaan op welk type diensten de klachten vooral betrekking hebben.

Ombudsdiensten behandelen klachten via een bemiddelingsprocedure. De bedoeling is om de dialoog tussen de patiënt (of zijn vertegenwoordiger) en de zorgbeoefenaar die bij de klacht is betrokken weer mogelijk te maken en met beide partijen een oplossing te vinden ten aanzien van het verzoek van de patiënt.

Wanneer de bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat leidt voor de patiënt, licht de ombudsdienst hem in over de mogelijke alternatieven (juridische dienst van ziekenfondsen, Orde van geneesheren, rechtbanken, toekomstig fonds voor medische ongevallen, ...).

De ombudsdiensten voor de rechten van de patiënt hebben ook de opdracht om aanbevelingen te formuleren zodat gebreken die tot een klacht zouden kunnen leiden, verholpen worden. (Deze aanbevelingen verschijnen in het jaarverslag en worden gericht aan de directie van de instelling waar ze werken en aan de federale commissie « Rechten van de patiënt »).

Vraag nr. 63 van de heer Michel Colson d.d. 30 maart 2012 (Fr.) :

De binnenkort erkende extra 1.600 bedden in de rusthuizen van het Brussels Gewest.

In een debat dat we onlangs op Télé-Bruxelles hadden in reactie op een persconferentie met mijn collega Didier Gosuin over de papy/mamy-boom in het Brussels Gewest, hebt u aangekondigd dat er binnen twee jaar bijna 1.600 extra erkende bedden zouden bijkomen in de rusthuizen van het Brussels Gewest die onder het bicommunautaire stelsel ressorteren.

– Hoe worden de bedden die volgens u binnenkort erkend zullen zijn, verdeeld per project, per gemeente en per type RH/RVT-bed ?

En 2007, les médiateurs dans les hôpitaux généraux bruxellois ont ouvert au total 1.346 plaintes (il n'y a pas de chiffres spécifiques pour la Région de Bruxelles-Capitale pour 2006).

En 2010, le nombre total de dossiers « plaintes » liés aux droits du patient que les médiateurs ont ouverts dans les hôpitaux généraux bruxellois, s'élève à 2.735 plaintes.

Il est très difficile d'interpréter la hausse des plaintes. Est-elle due au fait que les services de médiation « droits du patient » sont davantage connus ?

Il ressort des rapports annuels des médiateurs « droits du patient » des hôpitaux que la majorité des plaintes reçues concernent le droit à la qualité des prestations (services) du praticien de la santé.

En ce qui concerne les hôpitaux généraux de Bruxelles, 47 % des plaintes concernent ce droit à la qualité, en 2010.

L'enregistrement des plaintes par les médiateurs, tel que prévu dans la législation, ne permet pas de déterminer quels types de services sont particulièrement visés par les plaintes.

Les médiateurs traitent les plaintes concernées par voie de « médiation », ce qui implique de restaurer un dialogue entre le patient (ou son représentant) et le praticien concerné par la plainte et de tenter de trouver une solution, avec les parties, au regard de la demande du patient.

Si la médiation n'aboutit pas à un résultat satisfaisant pour le patient, le médiateur informe ce dernier des alternatives vers lesquelles il peut s'orienter (service juridique des mutuelles, Ordre des médecins, tribunaux, futur fonds des accidents médicaux, ...).

Les médiateurs « droits du patient » ont également pour mission de formuler des recommandations permettant d'éviter que des manquements susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent (recommandations rassemblées dans leur rapport annuel – adressées à la direction de l'institution dans laquelle ils travaillent et à la Commission fédérale « Droits du patients »).

Question n° 63 de M. Michel Colson du 30 mars 2012 (Fr.) :

Les « 1.600 lits supplémentaires bientôt agréés » en maisons de repos en Région bruxelloise.

Dans un débat que nous avons eu l'occasion de mener sur les antennes de Télé-Bruxelles, en réaction à une conférence de presse organisée avec mon collègue Didier Gosuin sur les papy et mamys boom en Région bruxelloise, vous avez annoncé que près de 1.600 lits supplémentaires étaient en passe d'être agréés dans les maisons de repos de la Région bruxelloise sous le régime bicommunautaire d'ici deux ans.

– Je souhaiterais donc savoir, Mesdames les Ministres, de manière extrêmement précise, comment se répartissent ces lits que vous annoncez bientôt agréés, par projet, par commune et par type de lits MR/MRS.