



**PARLEMENT BRUXELLOIS
BRUSSELS PARLEMENT**

**ASSEMBLÉE RÉUNIE
DE LA COMMISSION
COMMUNAUTAIRE COMMUNE**

—

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

—

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

—

**RÉUNION DU
MERCREDI 18 AVRIL 2018**

—

**VERENIGDE VERGADERING
VAN DE GEMEENSCHAPPELIJKE
GEMEENSCHAPSCOMMISSIE**

—

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

—

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

—

**VERGADERING VAN
WOENSDAG 18 APRIL 2018**

—

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@parlement.brussels

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse
www.parlement.brussels

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@parlement.brussels

De verslagen kunnen geconsulteerd worden op
www.parlement.brussels

SOMMAIRE

INTERPELLATION	4
Interpellation de Mme Magali Plovie	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 "l'approche 'droits de l'homme' des soins et des conditions de résidence des personnes âgées en institution".	
Discussion – Oratrices :	8
Mme Céline Fremault, membre du Collège réuni	
Mme Magali Plovie (Ecolo)	

INHOUD

INTERPELLATIE	4
Interpellatie van mevrouw Magali Plovie	4
tot de heer Guy Vanhengel, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Gezondheidsbeleid, het Openbaar Ambt, de Financiën, de Begroting en de Externe Betrekkingen,	
tot de heer Didier Gosuin, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Gezondheidsbeleid, het Openbaar Ambt, de Financiën, de Begroting en de Externe Betrekkingen,	
tot de heer Pascal Smet, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen, het Gezinsbeleid en de Filmkeuring,	
en tot mevrouw Céline Fremault, lid van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan Personen, het Gezinsbeleid en de Filmkeuring,	
betreffende "de benadering van de rechten van de mens inzake zorgverstrekking en verblijfsvoorwaarden voor de bejaarden in de instellingen".	
Bespreking – Sprekers:	8
Mevrouw Céline Fremault, lid van het Verenigd College	
Mevrouw Magali Plovie (Ecolo)	

*Présidence : Mme Khadija Zamouri, présidente de la Commission de la santé.
Voorzitterschap: mevrouw Khadija Zamouri, voorzitter van de commissie voor de Gezondheid.*

INTERPELLATION

Mme la présidente.- L'ordre du jour appelle l'interpellation de Mme Plovie.

INTERPELLATION DE MME MAGALI PLOVIE

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 "l'approche 'droits de l'homme' des soins et des conditions de résidence des personnes âgées en institution".

INTERPELLATIE

Mevrouw de voorzitter.- Aan de orde is de interpellatie van de mevrouw Plovie.

INTERPELLATIE VAN MEVROUW MAGALI PLOVIE

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

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

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

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

betreffende "de benadering van de rechten van de mens inzake zorgverstrekking en verblijfsvoorwaarden voor de bejaarden in de instellingen".

Mme la présidente.- La membre du Collège réuni Céline Fremault répondra à l'interpellation.

La parole est à Mme Plovie.

Mme Magali Plovie (Ecolo).- Le Réseau européen des institutions nationales des droits de l'homme (REINDH), un organisme basé à Bruxelles dans les mêmes bâtiments qu'Unia, mais peut-être peu connu en Belgique, a publié en octobre dernier un kit d'outils sur une approche orientée vers les droits de l'homme des soins à long terme aux personnes âgées. Ce kit d'outils est destiné aux décideurs politiques, mais aussi aux prestataires de soins.

Il contient notamment des recommandations destinées aux maisons de repos, qui font écho à celles du rapport de la Fondation Roi Baudouin paru en 2009 sous le titre "La maison de repos du XXI^e siècle : un lieu de vie convivial, soins inclus". D'autres recommandations, concernant tant les résidents que le personnel, ont également été formulées dans un rapport d'Unia paru en mars 2016.

Je ne citerai ici que quelques exemples : la mise à disposition d'une cuisine ouverte, un accès vers l'extérieur, des horaires flexibles pour les résidents, des menus communiqués à l'avance et qui laissent le choix, la possibilité d'interactions entre le personnel et les résidents, une flexibilité concernant les visites des membres de la famille, d'anciens voisins ou d'amis, la présence d'animaux domestiques, le respect des convictions religieuses ou philosophiques, de la vie affective et sexuelle, de la vie privée et des droits fondamentaux, le libre choix du médecin, la participation des résidents à l'organisation de l'établissement dans le cadre d'un comité de résidents, la possibilité d'exercer son droit de vote, la liberté de circulation et de sortie, etc. Un certain nombre de ces exemples figurent déjà dans l'ordonnance de 2008 et l'arrêté : le choix des menus et du médecin, le comité de résidents, le respect des convictions religieuses ou philosophiques, le droit de vote...

Les choses restent malgré tout très compliquées en pratique. Par exemple, le droit de vote doit directement s'exercer par la personne âgée, alors qu'il serait concevable d'installer des bureaux de

Mevrouw de voorzitter.- Collegelid Céline Fremault zal de interpellatie beantwoorden.

Mevrouw Plovie heeft het woord.

Mevrouw Magali Plovie (Ecolo) *(in het Frans).*- *Het European Network of National Human Rights Institutions (ENNHRI) stelde in oktober een reeks maatregelen voor waarmee beleidsmakers en zorgverleners de bejaardenzorg op lange termijn kunnen organiseren met de naleving van de mensenrechten in het achterhoofd.*

Het gaat onder meer om aanbevelingen voor rusthuizen die aansluiten bij het verslag dat de Koning Boudewijnstichting in 2009 uitbracht. Andere aanbevelingen kwamen al voor in een verslag dat Unia in maart 2016 publiceerde.

Enkele van de aanbevelingen zijn een open keuken, flexibele uurregelingen, het op voorhand bekendmaken van menu's enzovoort. Een aantal van die zaken worden al vermeld in de ordonnantie van 2008 en het bijhorende besluit.

De wet staat vol goede voornemens, maar in de praktijk blijkt het moeilijk om ouderen daadwerkelijk meer rechten te geven. Er is nog heel wat werk aan de winkel.

Hebt u kennis genomen van de rapporten van het ENNHRI en Unia? Wat hebt u er concreet mee gedaan?

De wetgeving van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) waarborgt een aantal rechten voor rusthuisbewoners. Hoe worden die in de praktijk gebracht? Hoe bewerkstelligt de GGC een mentaliteitswijziging in de rusthuizen? Hoe controleert de GGC-inspectie de kwaliteit van rusthuizen?

Wat hebt u ondernomen naar aanleiding van het laatste rapport van de vzw Home-Info, waaruit blijkt dat 27% van de klachten te maken hebben met mishandeling in instellingen, verwaarlozing, psychische mishandeling, gebrekkige zorgen en hygiëne en malversaties?

Hoeveel klachten over mishandeling heeft de administratie opgetekend? Heeft de GGC-

vote dans les maisons de repos (MR) ou de mettre en place des minibus qui se déplaceraient d'une institution à l'autre.

Tout un travail est à réaliser pour rendre les comités des résidents proactifs et intéressants.

Les intentions sont inscrites dans la législation, mais il est compliqué en pratique d'accorder réellement des droits aux personnes âgées.

Cette discussion avait eu lieu au mois de mai dernier, à la suite de la présentation du rapport d'Infor-Homes (asbl), à laquelle je n'ai pas assisté personnellement mais dont j'ai pu prendre connaissance.

Avez-vous connaissance des rapports du REINDH et d'Unia, qui contiennent des exemples de bonnes pratiques ? Quel suivi leur avez-vous accordé ?

Les législations de la Commission communautaire commune (Cocom) garantissent un certain nombre de droits pour les résidents. Comment ces principes sont-ils appliqués ? Il faut en effet savoir que les plaintes sont en augmentation, comme l'indiquait le rapport d'Infor-Homes de l'an dernier.

De quels outils, notamment sur le plan de la formation, la Cocom se dote-t-elle pour faire évoluer les mentalités au sein des MR ? Qu'en est-il des contrôles au niveau qualitatif du service d'inspection de la Cocom ?

Que faites-vous, par ailleurs, en ce qui concerne le suivi et l'adaptation de la législation et du contrôle, à la suite du dernier rapport d'Infor-Homes qui recense 27% de plaintes pour maltraitance institutionnelle, ainsi que d'autres plaintes telles que le défaut d'attention, la maltraitance psychique, l'insuffisance de soins et d'hygiène, les malversations financières et physiques ?

Combien de plaintes pour maltraitements l'administration a-t-elle elle-même enregistrées ? Le service d'inspection de la Cocom dispose-t-il de nouveaux chiffres à ce sujet ? Note-t-on une différence de proportion entre les plaintes émanant

inspectie nieuwe cijfers? Is er een merkbaar verschil in het aantal klachten over niet-commerciële en commerciële rusthuizen?

In mei gaf u aan dat de aangekondigde overschakeling van rusthuiscapaciteit op rust- en verzorgingstehuiscapaciteit meer personeel zou opleveren.

De maatregel moest ervoor zorgen dat de fundamentele rechten van ouderen die in een rusthuis verblijven, beter worden gerespecteerd. Wanneer wordt de omschakeling doorgevoerd? Hoeveel extra verzorgend personeel komt er? Hoe groot is het personeelstekort momenteel in het Brussels Gewest volgens de geldende normen?

U weet dat er regels bestaan over het in bedwang houden van ouderen. Dat moet een uitzondering blijven. Hoe zit het met de controle op de naleving van die regels?

Bewonerscomités spelen een fundamentele rol in de werking van rusthuizen, maar in de praktijk houden ze zich vaak met minder belangrijke dingen bezig.

Dat zou anders kunnen. Het rusthuis is de levensplek van de bewoners. Ze hebben het recht om zich uit te spreken over de organisatie. De dialoog tussen de directie en de bewoners zou veel beter kunnen.

Hoeveel instellingen hanteren een flexibele uurregeling voor de maaltijden en het ochtendtoilet van de bewoners?

Het ontbijt wordt meestal maar gedurende een of twee uur geserveerd, wat bijzonder stresserend is voor het personeel dat de bewoners moet helpen met hun ochtendtoilet. In andere landen, zoals Nederland, bieden sommige rusthuizen een ontbijtbuffet aan dat de hele ochtend beschikbaar is. Dat brengt minder stress met zich mee, zowel voor de bewoners als voor het personeel. Daarnaast wordt bij ons het avondmaal soms al vanaf 17 uur opgediend.

(Opmerkingen van mevrouw Fremault)

des structures non marchandes et celles provenant des structures commerciales ?

Vous aviez déclaré en mai que, pour le secteur des maisons de repos (MR) et des maisons de repos et de soins (MRS), la requalification annoncée de lits de maisons de repos pour personnes âgées (MRPA) en lits MRS, à partir des lits MR surnuméraires, devrait entraîner une augmentation du personnel de soins.

Cette mesure devrait répondre, en partie, au lien de causalité qu'il est parfois possible d'établir entre le manque de personnel et le non-respect des droits fondamentaux des personnes âgées en institution. Quand cette reconversion interviendra-t-elle et dans quelle proportion peut-on s'attendre à ce que le personnel de soins soit augmenté ? Quel est le taux de déficit actuel en personnel de soin en Région bruxelloise au regard des normes en vigueur ?

Par ailleurs, comme vous le savez, les mesures de contention des personnes âgées ont déjà été réglementées en Région bruxelloise. Elles doivent rester un acte d'exception et être dûment justifiées. Qu'en est-il, actuellement, du contrôle du respect de la circulaire ? L'élaboration de projets de vie au moment de la création d'une MRPA ou de son extension est-elle contrôlée ? La législation est-elle correctement appliquée en la matière ?

Les comités de résidents jouent un rôle fondamental dans le fonctionnement des maisons de repos. Or, sur le terrain, ils s'occupent souvent d'éléments peu importants.

Investir ces organes autrement peut vraiment donner lieu à autre chose. La maison de repos est le lieu de vie, la maison des résidents, et ils ont le droit de s'exprimer sur son organisation, son aménagement, etc. Le dialogue entre l'équipe dirigeante et les résidents pourrait être beaucoup plus important qu'il ne l'est la plupart du temps.

Possédez-vous des statistiques sur les établissements, qu'ils soient privés ou publics, qui appliquent un horaire flexible pour les repas et la toilette des résidents ?

Dans d'autres pays, comme les Pays-Bas, les MR

De avonden zijn lang en zouden anders kunnen worden georganiseerd.

Is een versoepeling van de hygiëne- en veiligheidsnormen mogelijk, bijvoorbeeld om pannenkoeken met eieren van eigen kippen te kunnen maken, een waterfonteinje in de binnentuin te kunnen plaatsen of lichtjes in de kerstboom te kunnen hangen?

fonctionnent d'une tout autre manière pour l'organisation des petits-déjeuners, par exemple. Chez nous, la plupart du temps, une tranche d'une à deux heures est prévue, ce qui stresse le personnel qui doit aider certains résidents pour leur toilette. Aux Pays-Bas, certaines MR prévoient un buffet au petit-déjeuner, accessible toute la matinée. Les résidents se lèvent quand ils veulent, du personnel est présent pour les aider... Cela crée moins de stress, tant pour les employés que pour les pensionnaires. D'autre part, chez nous, le repas du soir se prend dès 17h dans certaines maisons de repos.

(Remarques de Mme Fremault)

Les soirées sont longues, vides et pourraient être organisées d'une autre manière.

Pour en venir à un registre moins vital, mais toutefois fondamental sur le plan de la convivialité, qu'en est-il d'un assouplissement des normes d'hygiène et de sécurité ? L'idée serait, par exemple, de pouvoir faire cuire une crêpe avec les œufs de son propre poulailler ou de celui de la maison de repos, ou, dans le cas d'une maison de repos qui lance un potager, de ne pas devoir fermer l'eau d'une fontaine dans le jardin intérieur par crainte des bactéries ou de pouvoir accrocher des guirlandes lumineuses dans le sapin de Noël de la maison de repos.

Mme la présidente.- Récemment, en Flandre, la jeune génération a été invitée à réfléchir à son avenir : veut-elle séjourner en maison de repos ou trouver d'autres solutions ?

Discussion

Mme la présidente.- La parole est à Mme Fremault.

Mme Céline Fremault, membre du Collège réuni.- Ce sujet effectivement important pour la société a trait à la bienveillance, à la bienveillance et au respect que nous devons à nos aînés.

Le Réseau européen des institutions nationales des droits de l'homme (REINDH) et Unia ne nous ont

Mevrouw de voorzitter.- In Vlaanderen werd onlangs aan jongeren gevraagd of ze later naar een rusthuis willen of liever andere oplossingen zouden zien.

Bespreking

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Fremault heeft het woord.

Mevrouw Céline Fremault, lid van het Verenigd College (in het Frans).- *Het Europees netwerk van nationale mensenrechteninstellingen (ENNHRI) en Unia hebben ons hun verslag niet bezorgd. De GGC-diensten hebben wel kennis genomen van de informatie op de website van het Europees netwerk en het verslag van Unia hebben*

pas transmis le rapport dont vous parlez. Ce n'est pas la première fois que la Commission communautaire commune (Cocom) est oubliée, et je le regrette. Toujours est-il que l'administration de la Cocom, en ce compris le service d'inspection, a pu prendre connaissance du kit d'outils sur le site web du réseau européen. Par contre, elle n'a pu se procurer le rapport d'Unia qu'à partir du site internet.

Le rapport d'activité 2016 d'Unia mentionne que, pour sa contribution au réseau européen, il a visité neuf centres d'hébergement et de soins, dont sept en Flandre, un à Bruxelles et un en Wallonie.

La façon dont les contrôles de qualité sont accomplis relève des missions de l'administration, conformément à l'ordonnance de 2008 et à son arrêté d'exécution de 2009. Ils portent sur le respect des normes et incluent l'état des lieux, l'hygiène, le système d'appel et de détection d'incendie, la facturation, les normes de sécurité, les normes architecturales, etc. Ces contrôles peuvent avoir lieu d'initiative, à l'occasion d'une demande de renouvellement d'agrément ou d'une plainte. J'ai déjà eu l'occasion de m'exprimer à ce sujet.

Comme je l'ai aussi souligné à l'occasion d'interpellations antérieures, le service d'inspection de l'administration ne se cantonne pas à une fonction de certification. Il inscrit son action dans une démarche d'accompagnement actif pour amener les établissements défaillants à se conformer aux normes et à y satisfaire. Il est important de noter que cette démarche d'accompagnement actif participe au contrôle qualitatif et permet de faire évoluer les mentalités au sein des maisons de repos, deux thèmes que vous abordez dans votre interpellation. L'accompagnement actif des institutions est aussi apprécié par le secteur.

L'administration n'organise pas elle-même les formations du personnel des maisons de repos et des directions, mais elle les agréé. Dans le cadre de cet agrément, elle vérifie le respect du nombre d'heures de formation et leur répartition dans le temps. Elle vérifie également les thèmes abordés, comme la maltraitance, la qualité des soins, la diversité ou la participation des résidents et

ze van de website gedownload.

Volgens zijn activiteitenverslag 2016 heeft Unia voor zijn bijdrage aan het Europees netwerk negen woonzorgcentra bezocht, waarvan zeven in Vlaanderen, één in Brussel en één in Wallonië.

De kwaliteitscontroles behoren tot de opdrachten van de GGC-administratie. De normen zijn vastgelegd in de ordonnantie van 2008 en het uitvoeringsbesluit van 2009. Ze hebben betrekking op de staat van de lokalen, de hygiëne, het branddetectiesysteem, de facturatie, de veiligheid, enzovoort. De administratie kan die controles op eigen initiatief uitvoeren, bijvoorbeeld bij een verlengingsaanvraag, of naar aanleiding van een klacht. De inspectiedienst beperkt zich overigens niet tot het uitvoeren van controles, maar begeleidt ook de instellingen die niet in orde zijn om zich aan de normen aan te passen. De sector stelt die begeleiding bijzonder op prijs.

De administratie organiseert niet zelf de opleidingen van het personeel en de directieleden, maar ze is wel bevoegd voor de erkenning ervan. Ze onderzoekt of het aantal opleidingsuren wordt gerespecteerd en of de verschillende thema's aan bod komen, zoals mishandeling, kwaliteitszorg, diversiteit, participatie van de bewoners en hygiëne.

Ook de vzw Home-Info, die door de GGC wordt gesubsidieerd, draagt bij aan een betere kwaliteit van de rusthuizen en de aangeboden diensten.

In geval van een klacht voeren de GGC-inspecteurs onmiddellijk een controle ter plaatse uit en spreken ze met de beheerder of de directeur. We hebben voorzorgsmaatregelen genomen om de anonimiteit van de klager en de vertrouwelijkheid van de feiten te waarborgen. Het toezicht brengt het recht mee op elk ogenblik elke voorziening die bedoeld is voor de huisvesting of de opvang van bejaarden te bezoeken, met inachtneming van de onschendbaarheid van de woning, en ter plaatse kennis te nemen van alle documenten.

De klachten worden direct bij de administratie ingediend of via Home-Info. Er is een permanente samenwerking tussen beide instanties.

l'hygiène.

Entre alors en scène le secteur associatif, à savoir l'asbl Infor-Homes, subventionnée par la Cocom, qui joue évidemment un rôle important dans l'amélioration continue de la qualité de l'hébergement, mais aussi des services et des soins proposés. L'asbl organise plusieurs colloques qui poursuivent des objectifs de lutte contre la maltraitance et de sensibilisation.

En ce qui concerne le suivi des plaintes, l'administration applique l'article 9 lorsqu'une plainte est introduite auprès des ministres ou de l'administration. Les fonctionnaires procèdent sans délai au contrôle du bien-fondé de la plainte sur place, en entendant le gestionnaire ou le directeur. Toutes les précautions nécessaires sont prises afin de garantir l'anonymat du plaignant et la confidentialité des éléments qui la motivent. En outre, aux termes de l'article 27 de l'ordonnance de 2008, le contrôle comprend "le droit de visiter, à tout moment, dans le respect de l'inviolabilité du domicile, tout lieu ou établissement, quelle qu'en soit la dénomination, présenté comme destiné au logement ou à l'accueil des personnes âgées, fût-ce à titre provisoire, précaire ou gratuit, et de prendre connaissance, sans déplacement, de l'ensemble des pièces et documents".

Dans la pratique, les plaintes sont adressées à l'administration directement ou par l'intermédiaire d'Infor-Homes. La coopération entre Infor-Homes et le service d'inspection de la Cocom est permanente. Une plainte relayée par Infor-Homes donne donc systématiquement lieu à un contrôle sur place et, bien évidemment, à un suivi des mesures à prendre.

En ce qui concerne le nombre de plaintes reçues, les chiffres détaillés pour 2015 et 2016 ont été transmis dans le cadre d'une réponse à une question écrite. Ils sont publiés aux pages 80 et suivantes du Bulletin des questions et réponses écrites du 15 septembre 2017. La distinction entre secteurs non marchand et commercial n'y est pas faite. Je peux déjà vous dire que, pour l'année 2015, on note un total de 54 plaintes à l'encontre de 46 établissements, sachant qu'un même établissement peut faire l'objet de plusieurs

In 2015 werden er 54 klachten ingediend tegen 46 instellingen. In 2016 ging het om 25 klachten tegen 21 instellingen. De gedetailleerde cijfers vindt u terug in het bulletin van schriftelijke vragen en antwoorden van 15 september 2017.

Home-Info ontving 268 oproepen in 2014, 271 in 2015 en 236 in 2016. We hebben daarover een lang debat gehad in mei 2017. Voor meer details verwijst ik naar het verslag.

Ik heb al een aantal aanvragen gekregen om rusthuisbedden (ROB-bedden) om te zetten in rust- en verzorgingstehuisbedden (RVT-bedden). Ingevolge de ordonnantie van 2017, die een moratorium op het aantal bedden instelt, mogen de rusthuizen ROB-bedden omvormen tot RVT-bedden of kortverblijfbedden, met een maximum van 400 bijkomende RVT-bedden en 100 kortverblijfbedden, op basis van de volgende verdeelsleutel: 1 RVT-bed vanaf 1,5 rusthuisbed en 1 kortverblijfbed vanaf 1,2 rusthuisbed. Door die omschakeling zullen er meer zorgkundigen nodig zijn, maar dat is nog niet becijferd.

De erkennings- en financieringsnormen zijn aan elkaar gekoppeld. Om erkend te worden, moeten de instellingen de personeelsnormen naleven. De financieringsnormen zijn al meerdere jaren oud. Het zou nuttig zijn om na te gaan of ze nog voldoen aan de behoeften, maar we kunnen ze niet wijzigen voordat de bevoegdheid volledig wordt overdragen, aan het einde van de overgangperiode, op 1 januari 2019.

Bij elke inspectie wordt de naleving van de normen gecontroleerd op het vlak van het personeel, de dwangmiddelen, het leefproject, de bewonersraad en de maaltijduren. Die aspecten worden ook grondig onder de loep genomen bij een erkenningsaanvraag.

De roosters van de activiteiten, zorgprestaties en diensten worden opgenomen in de inspectieverslagen. Die informatie staat dus in elk dossier, maar de manier waarop ze wordt behandeld maakt het niet mogelijk om statistieken op te stellen.

U vraagt of het mogelijk is om de hygiëne- en

plaintes. Pour l'année 2016, le chiffre est nettement moins élevé, soit 25 plaintes introduites à l'encontre de 21 maisons de repos.

Quant aux chiffres relatifs aux appels à Infor-Homes, ils ont fait l'objet d'un long débat en mai 2017, au cours duquel j'ai donné toutes les informations voulues. Elles ont été publiées aux pages 13 et suivantes du compte rendu. Il y était précisé qu'avec 236 appels pour des situations nouvelles, le chiffre de 2016 était plus faible qu'en 2015 (271 situations nouvelles) ou qu'en 2014 (268 situations nouvelles).

En ce qui concerne la requalification annoncée des lits de maisons de repos pour personnes âgées (MRPA) en lits de maisons de repos et de soins (MRS), des demandes me parviennent de la part de gestionnaires de maisons de repos (MR), que je relaie aussi aux ministres de la Santé.

En vertu de l'ordonnance de 2017 instaurant un moratoire sur le nombre de lits, les MR pourront reconverter les lits MRPA en lits MRS ou en lits de court séjour, avec un maximum de 400 lits MRS supplémentaires et de 100 lits de court séjour. Cette requalification se fera selon deux clefs de reconversion : 1 lit MRS à partir de 1,5 lit MRPA, et 1 lit de court séjour à partir de 1,2 lit MRPA. La reconversion entraînera certainement une augmentation du personnel soignant, dans une proportion qui reste encore à définir.

Quant à votre question sur le déficit en personnel de soins au regard des normes de financement de l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (Inami), les normes d'agrément et de financement sont liées. Pour être agréé, un établissement accueillant ou hébergeant des personnes âgées doit respecter les normes de personnel basées sur celles de l'Inami, dans les MRPA comme les MRS, à quelques rares exceptions près.

Il n'existe, à ce jour, aucune étude sur la suffisance des normes dans une optique de qualité. Les normes de financement ont été fixées historiquement. La suffisance et l'adéquation de celles-ci aux besoins fait l'objet d'une concertation avec le secteur. Il n'est toutefois pas possible de les modifier avant la reprise effective de la compétence, qui surviendra à la fin de la période

veiligheidsnormen te versoepelen om bijvoorbeeld pannenkoeken met eieren van eigen kippen te kunnen bakken of waterfonteintjes te kunnen plaatsen. De rusthuizen worden door meerdere instanties gecontroleerd, onder meer door het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV) voor de hygiëne en voeding en door de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg voor de arbeidsplaats. Bovendien moeten de beheerders bepaalde verplichtingen nakomen in het kader van de verzekeringscontracten. De instelling is verantwoordelijk voor de bewoners, aangezien die zorgbehoevend en kwetsbaar zijn. Clausules in het huishoudelijk reglement of de huisvestingsovereenkomst waarin de instelling haar verantwoordelijkheid afwijst, hebben geen juridische waarde. In geval van een probleem moet de rechtbank uitspraak doen.

De levenskwaliteit van de rusthuisbewoners, die onder meer wordt bepaald door de uurroosters of de beslissingsvrijheid van de bewoners met betrekking tot hun dagelijkse leven, hangt sterk af van het geweten en de verantwoordelijkheidszin van de rusthuisdirecteurs. We zouden samen met een aantal instellingen een charter voor de levenskwaliteit in rusthuizen kunnen opstellen. Ik zal daar de komende maanden werk van trachten te maken.

transitoire, soit au 1^{er} janvier 2019.

En ce qui concerne le contrôle de l'usage des moyens de contention et des projets de vie, chaque inspection implique des vérifications de l'application des normes en matière de personnel, du bon usage des moyens de contention, quant au projet de vie, au conseil participatif des résidents et aux heures des repas. Les membres des sections chargées des personnes âgées au Conseil consultatif sont particulièrement attentifs à cet aspect lors de l'examen d'une demande d'agrément.

Les horaires des activités, des soins et des services, comme les repas, sont indiqués dans les rapports de l'inspection. Ces informations figurent dans chaque dossier et la manière dont elles sont traitées ne permet pas d'en tirer des statistiques en tant que telles.

Concernant vos questions sur l'assouplissement des normes d'hygiène et de sécurité pour permettre la préparation des crêpes avec les œufs du poulailler ou l'utilisation d'une fontaine d'eau, j'attire votre attention sur le fait que les MR sont contrôlées par d'autres organismes, comme l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (Afsca) pour ce qui est de l'hygiène et de l'alimentation, et par le Service public fédéral (SPF) Emploi, Travail et Concertation sociale pour ce qui est du contrôle du lieu de travail. Il ne faut pas perdre de vue les contraintes que les gestionnaires doivent respecter dans le cadre des contrats d'assurance, notamment en ce qui concerne leurs responsabilités extralégales, sachant que les résidents sont des personnes plus dépendantes et plus vulnérables. Toujours en matière de responsabilité, que ce soit dans le règlement d'ordre intérieur ou la convention d'hébergement, toute clause déchargeant l'établissement de ses responsabilités n'a aucune valeur juridique. En cas de problème, il appartient au tribunal de trancher ce type de litige.

Je vous livre ici une réponse technique concernant les agréments et les contrôles, mais la qualité de vie des personnes âgées dans les MR, émanant d'éléments aussi essentiels que les horaires appliqués ou la liberté de décision du résident à

l'égard de son quotidien, relèvent forcément de la responsabilité et de la conscience des directeurs de MR.

Nous pourrions envisager l'élaboration d'une charte de qualité de vie au sein des MR avec la collaboration de différentes institutions qui, à mon avis, devraient y contribuer spontanément, ce qui garantirait un engagement, ne fût-ce que moral, de la MR en faveur de ces conditions de vie. Bien que des contrôles y soient exercés, le quotidien dans les MR n'est pas toujours aisé. Personne ne peut nier qu'à certains moments, des différenciations s'y opèrent. Si nous voulons intervenir en dehors de la structure légale, puisqu'on touche au côté humain, essentiel, ce sera par la mise en place d'une charte à élaborer au sein des établissements. Je travaillerai sur cette piste dans les mois qui viennent.

Mme la présidente.- La parole est à Mme Plovie.

Mme Magali Plovie (Ecolo).- C'est en effet cette dernière partie qui est la plus intéressante. Il va de soi que des législations existent, mais les normes en matière de personnel restent toutefois insuffisantes. J'entends que vous ne disposez pas d'une analyse qui permettrait de le déterminer, mais ces dernières années, il est question d'un déficit de 27% à 30% de personnel en MRS.

Mme Céline Fremault, membre du Collège réuni.- Je vous propose de m'envoyer une question écrite à ce sujet.

Mme Magali Plovie (Ecolo).- C'est un constat, et il faut améliorer la situation. Si le personnel est en plus grand nombre, il est moins fatigué et plus disponible pour l'aspect humain de ses tâches.

La coopération entre Infor-Homes et l'administration qui s'est développée ces dernières années est fondamentale pour ce travail en commun. En effet, on sait que certaines fermetures de MR ont été très compliquées.

Il serait intéressant de rencontrer des représentants d'Unia et du REINDH afin que la commission puisse profiter de leur expertise, notamment dans

Mevrouw de voorzitter.- Mevrouw Plovie heeft het woord.

Mevrouw Magali Plovie (Ecolo) (in het Frans).- *Uiteraard bestaat er wetgeving, maar de normen met betrekking tot het personeel blijven ontoereikend. Blijkbaar beschikt u niet over een analyse van de cijfers. De laatste jaren is er sprake van een personeelstekort in de RVT's van 27 tot 30%.*

Mevrouw Céline Fremault, lid van het Verenigd College (in het Frans).- *U kunt mij hierover een schriftelijke vraag stellen.*

Mevrouw Magali Plovie (Ecolo) (in het Frans).- *U moet daar wat aan doen. Als er voldoende personeel is, kunnen de personeelsleden meer aandacht besteden aan de menselijke kant van hun taak.*

De samenwerking tussen Home-Info en de administratie is zeer belangrijk. De sluiting van sommige rustoorden verliep bijvoorbeeld zeer moeilijk.

Het zou goed zijn als de commissie, in het kader van een charter voor de levenskwaliteit in rusthuizen, zou kunnen steunen op de expertise

la perspective d'une charte pour une vie de qualité en maison de repos. D'un côté, des normes existent pour régler la vie en commun, mais de l'autre, il ne faut pas oublier que c'est la dernière maison des personnes âgées.

La thématique est complexe et une véritable réflexion doit être menée avec le secteur. Nous pouvons agir à notre niveau, en commençant par la présentation du rapport du REINDH et d'Unia.

Nous espérons que vous poursuivrez cette réflexion pour qu'au-delà des normes soient instaurées des garanties de qualité dans les méthodes et la vie journalière en MR.

- *L'incident est clos.*

van Unia en het ENNHRI.

Het gaat om een complexe thematiek. Het Verenigd College moet ervoor zorgen dat er naast normen ook kwaliteitsgaranties voor de aanpak en het dagelijks leven in rusthuizen komen.

- *Het incident is gesloten.*
