

Chambre des représentants

Kamer van volksvertegenwoordigers

Question Parlementaire

Parlementaire Vraag

Document : 54 2016201715793

Session / zitting :

20162017 (SO)

20162017 (GZ)

Dépôt / Geregistreerd : 19/04/2017

Auteur : JADIN Katrin

Départements interrogés Bevraagde departementen	N° de question Vraagnummer	Fin délai Einde termijn
7 M. Sociale Zaken en Volksgezondheid M. Affaires sociales et Santé publique	1525	23/05/2017

Les postes de garde de médecine générale.

Je me réjouis de l'avancement de la réforme de la garde qui a pu débuter le 6 janvier 2017 en Communauté Germanophone et qui vise la création d'un système de garde intégré sur l'ensemble de l'arrondissement de Verviers.

En dépit de quelques difficultés survenues avec le retard de connexion des communes germanophones au numéro 1733 et la surcharge du central téléphonique, la mise en oeuvre de cette réforme est prometteuse.

Il me revient que certains efforts seront néanmoins nécessaires pour une mise en oeuvre exhaustive et efficace. Je pense notamment à la nécessité de continuer à améliorer l'accueil téléphonique par les standardistes, et ce, tant en allemand qu'en français. Je pense aussi à la mise en place du numéro national unique 1733 et la mise en place d'un accueil trilingue qui accuse un léger retard et délégué, par conséquent, la gestion des appels au central téléphonique de Verviers.

1. Où en est l'avancement de la réforme? Pensez-vous savoir quand le numéro unique sera pleinement opérationnel?
 2. Quelles sont les garanties d'un service parfaitement trilingue?
-

Réponse à la question parlementaire n° K1525 du 19/04/2017 de madame Jadin

1.

Le déploiement du numéro d'appel 1733 se poursuit. Mon cabinet et mon administration se chargent conjointement de l'accompagnement de ce déploiement.

Une note a été rédigée à l'attention des centrales d'urgence. L'objectif de cette note est de garantir un service et des protocoles relatifs au 1733 qui soient uniformes pour les quatre centrales sélectionnées (Mons, Arlon, Bruges et Louvain). Ce service et protocoles devraient être finalisés dans le courant de 2018.

Les nouveaux postes de garde devant être créés devront immédiatement se conformer au système uniformisé tandis que les postes de garde existants qui ont déjà adhéré au 1733 bénéficieront d'une période de transition avant de devoir passer au système uniformisé. Les postes de garde qui ne font pas encore partie du 1733 et qui utilisent un propre système d'alarme devront également passer au système 1733 uniformisé, et ce, dans des délais relativement brefs. De mêmes pour les services de garde qui ne disposent pas encore d'un poste de garde mais qui utilisent déjà le 1733 ; ils devront aussi se conformer aux procédures du système 1733 uniformisé.

Mon cabinet et mon administration mettront tout en œuvre pour réaliser le déploiement opérationnel du 1733 pour le service de garde des médecins généralistes d'ici fin 2018.

2.

Les collaborateurs des 4 centrales sélectionnées sont en mesure de répondre aux appels dans les trois langues nationales ainsi qu'en anglais. Des systèmes de transfert d'appel ainsi que le soutien nécessaire à cet effet ont été prévus.