



LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DE L'IRMA

Les représentants des usagers agissent en qualité de bénévoles au sein d'une association de santé agréée. Ils ont pour responsabilité de relayer les besoins des patients et d'exercer leur droit de regard au sein de l'établissement.

LISTE ET COORDONNÉES DES MEMBRES DE LA COMMISSIONS DES USAGERS

Représentant légal de l'établissement		
Nicolas TOUCHON	Directeur général Vice-Président CDU	Tél : 01 45 10 80 82
Médiateurs médicaux		
Dr Brice LAVRARD	Médecin Chef d'Etablissement & président CME Médiateur médical titulaire CDU	Tél : 01 45 10 84 83
Dr Gauthier BESSON	Médecin Chef de service - Hospitalisation complète Médiateur médical suppléant CDU	Tél : 01 45 10 80 94
Médiateurs non-médical		
Caroline VOIRY	Cadre rééducateur Médiateur non-médical titulaire CDU	Tél : 01 45 10 80 80
Sandrine CREMOUX	Directrice générale adjointe - RH - RSE Médiateur non médical suppléant CDU	Tél : 01 45 10 80 80
Chargé des relations avec les usagers		
Faraja KAHUKULA	Responsable qualité et DPO	Tél : 01 45 10 80 74
Représentants des usagers		
Annie PÉLISSIER	Association ARGOS 2001 Présidente CDU - Titulaire	Tél : Disponible à l'accueil Mail : usagers@irma-valenton.fr
Bruno WOZNIAK	Association APF - France Handicap Titulaire CDU	
Catherine ORY	Association Défense et Études des Personnes Amputées Suppléant CDU	
Germain BETAULAT	APF – France Handicap Suppléant CDU	

PRÉSENTATIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS



Annie PELISSIER
Présidente - Titulaire CDU

Association ARGOS 2001



Bruno WOZNIAK
Titulaire CDU

Association APF
France Handicap



ORY Catherine
Suppléante CDU

Association Défense et Etudes des
personnes Amputées (ADEPA)



Germain BETAULAT
Suppléant CDU

Association APF
France Handicap

Selon les articles R1112-91 et suivants du Code de la Santé Publique

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.