

## Statuti dell'Ufficio di mediazione della Fondazione svizzera per paraplegici

1. La Fondazione svizzera per paraplegici (FSP) dispone di un ufficio di consulenza e querela imparziale al quale le persone para e tetraplegiche e i loro familiari possono rivolgersi qualora non fossero soddisfatti di una prestazione della Fondazione o di una delle società a essa affiliate oppure qualora una richiesta da loro presentata non fosse stata evasa in modo soddisfacente. L'Ufficio di mediazione effettuerà un esame fattuale delle circostanze ed entro un periodo di tempo ragionevole sottoporrà una proposta risolutiva. La consulenza è gratuita.
2. L'Ufficio di mediazione esamina il comportamento contestato riguardo alla sua legittimità e adeguatezza, proporzionalità, correttezza ed equità.
3. Questo servizio di consulenza e querela viene diretto dal mediatore della FSP, una persona imparziale che esercita la propria attività in maniera indipendente dalla FSP.
4. Poiché l'Ufficio di mediazione non rappresenta un'autorità giudiziaria, il mediatore non detiene alcun potere decisionale. Ciò significa che egli non può annullare o correggere la sentenza di un tribunale. A tale scopo si ha invece la possibilità di adire le vie legali. Appellarsi all'Ufficio di mediazione né interromperà né sospenderà eventuali scadenze relative a procedimenti giudiziari o processuali in corso. Avendo il mediatore una posizione obiettiva e neutrale, egli non può rappresentare alcuna parte in mediazione.
5. Il Consiglio di fondazione della FSP nomina il mediatore per un mandato di quattro anni. La rielezione è possibile. Di fronte a motivi importanti il Consiglio di fondazione della FSP o il mediatore possono interrompere la collaborazione prima della scadenza del mandato.
6. A patto che siano collegate alle attività della FSP e delle sue società affiliate, il mediatore interviene nelle querele di persone para e tetraplegiche e dei loro familiari assumendo una funzione di consulenza, mediazione e risoluzione dei conflitti.
7. Le richieste possono essere presentate per iscritto o di persona. Il mediatore può richiedere alla FSP e alle società ad essa affiliate di rilasciare prese di posizione e informazioni, può fare sopralluoghi per valutare una situazione oppure condurre dei colloqui a scopo di chiarimento.
8. Il mediatore è tenuto a salvaguardare il segreto su tutte le informazioni di cui entra in possesso nel quadro della sua attività per la FSP e le società ad essa affiliate, a prescindere dal fatto che si tratti di informazioni inerenti la FSP o le società affiliate stesse, le loro relazioni commerciali o i pazienti. L'obbligo di segretezza è valido anche dopo lo scioglimento del contratto che lo lega alla FSP.
9. Il mediatore conserva debitamente tutti i documenti aziendali e d'esercizio messi a sua disposizione e in particolare si accerta che terzi non possano prenderne visione. Durante il mandato la documentazione messa a disposizione deve essere restituita su richiesta alla FSP e/o alle società ad essa affiliate, mentre allo scadere del mandato essa va restituita spontaneamente.
10. Il mediatore documenta la propria attività redigendo dei brevi appunti scritti per ogni singolo caso seguito.
11. Il mediatore percepisce un equo indennizzo in modo da coprire costi e prestazioni erogate. La collaborazione verrà definita per iscritto in un contratto separato.
12. Alla fine di ogni anno civile, il mediatore informa il Consiglio di fondazione della FSP in merito alla propria attività.

I presenti statuti sono stati approvati dal Consiglio di fondazione in occasione della riunione del 27 maggio 2020 ed entrano in vigore da subito.

Dr. sc. tech. Daniel Joggi  
Consiglio di fondazione  
Fondazione svizzera per paraplegici

Dr. iur. Joseph Hofstetter  
Direttore  
Fondazione svizzera per paraplegici