

Statuts du service de médiation de la Fondation suisse pour paraplégiques

1. La Fondation suisse pour paraplégiques (FSP) dispose d'un service de conseil et de réclamation neutre pour les demandes adressées par les personnes touchées et leurs proches. Elles peuvent le contacter lorsqu'elles ne sont pas satisfaites des prestations de la Fondation et de ses filiales et qu'elles n'ont pas reçu de réponse satisfaisante à leur demande. Le service de médiation examine les faits et soumet une proposition dans un délai raisonnable. La consultation est gratuite.
2. Le service de médiation examine alors le comportement remis en cause selon les principes d'utilité, de pertinence, d'exactitude et d'équité.
3. Le service de conseil et de réclamation est dirigé par le médiateur de la FSP. Il est neutre et indépendant de la FSP.
4. Le service de médiation n'est pas une juridiction. C'est pourquoi le médiateur n'a pas de pouvoir de décision. Cela signifie qu'il ne peut pas annuler ou corriger le jugement d'un tribunal. Dans ce cas-là, il faut recourir à la voie juridique. Les éventuels délais des procédures juridiques ne sont pas interrompus ni suspendus suite à l'implication du service de médiation. Étant donné que le médiateur est neutre et objectif, il ne représente aucun parti.
5. Le médiateur est élu par le Conseil de fondation FSP pour une période de quatre ans. Il peut se présenter à sa propre succession. Le Conseil de fondation FSP ou le médiateur peut mettre fin à la collaboration avant l'échéance s'il y a des raisons pertinentes.
6. Le médiateur sert d'intermédiaire en cas de réclamations adressées par les personnes touchées et leurs proches à condition que la réclamation ait un lien avec les activités de la FSP ou ses filiales. Il a une fonction de conseiller, d'intermédiaire et de conciliateur.
7. Le médiateur reçoit les demandes par écrit ou personnellement. Il peut demander des prises de position et des renseignements auprès de la FSP et ses filiales, évaluer la situation sur place ou organiser des discussions de médiation.
8. Le médiateur s'engage à respecter la confidentialité de toutes les informations qui lui sont transférées dans le cadre de son travail pour la FSP et ses filiales, qu'il s'agisse de la FSP ou ses filiales, leurs rapports commerciaux ou des informations concernant des patient-es. Cette obligation de confidentialité est maintenue après la fin du contrat.
9. Le médiateur conserve en bonne et due forme tous les documents commerciaux et d'exploitation qui sont mis à sa disposition, il veille notamment à ce que des personnes tierces n'aient pas accès à ces documents. Les documents mis à disposition doivent être rendus à la FSP et/ou ses filiales sur demande pendant la durée du mandat ou automatiquement à la fin du mandat.
10. Le médiateur note brièvement ses activités dans chaque affaire.
11. Le médiateur touche des dédommagements appropriés pour ses activités afin de couvrir ses frais. La collaboration est fixée par un contrat par écrit séparé.
12. Le médiateur informe le Conseil de fondation FSP de ses activités à la fin de l'année civile.

Les présents statuts ont été approuvés par le Conseil de fondation au cours de sa réunion du 27 mai 2020 et entrent en vigueur avec effet immédiat.

D^r ès sc. tech. Daniel Joggi
Président du Conseil de fondation
Fondation suisse pour paraplégiques

D^r jur. Joseph Hofstetter
Directeur
Fondation suisse pour paraplégiques