



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 e di un sistema di segnalazione (Ufficio di mediazione) per le richieste delle persone para e tetraplegiche e dei loro familiari nonché dei collaboratori del Gruppo svizzero per paraplegici (GSP).
 - a. Le persone para e tetraplegiche e i loro familiari possono rivolgersi all'Ufficio di mediazione qualora non fossero soddisfatti di una prestazione delle Fondazione o di una delle società ad essa affiliate oppure qualora una richiesta da loro presentata non fosse stata evasa in modo soddisfacente.
 - b. L'Ufficio di mediazione funge anche da mediatore in caso di richieste e informazioni da parte dei collaboratori del GSP a patto che queste siano collegate alle loro attività presso la GSP e i collaboratori non vogliano o possano rivolgersi ai loro superiori o specialisti interni (ad esempio Psicologia, Consulenza sociale, Servizio giuridico, Risorse umane).

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. Per le richieste delle persone para e tetraplegiche o dei loro familiari, l'Ufficio di mediazione esamina il comportamento contestato riguardo alla sua legittimità e adeguatezza, proporzionalità, correttezza ed equità. Per le richieste dei collaboratori del GSP, l'Ufficio di mediazione esamina i fatti del caso, consiglia i collaboratori, funge da mediatore, li indirizza all'ufficio giusto o segue le indicazioni di cattiva condotta.
3. Il servizio di consulenza, querela e segnalazione viene diretto da un mediatore e da una mediatrice della FSP. È imparziale ed esercita la propria attività in maniera indipendente dalla FSP e delle sue società del Gruppo.
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 i mediatori una posizione obiettiva e neutrale, essi non possono rappresentare alcuna parte in mediazione. L'Ufficio di mediazione assume una funzione di consulenza, mediazione e risoluzione dei conflitti.
5. Il Consiglio di fondazione della FSP nomina i mediatori per un mandato di quattro anni. La rielezione è possibile. Di fronte a motivi importanti il Consiglio di fondazione della FSP o i mediatori possono interrompere la collaborazione prima della scadenza del mandato.
6. Le richieste possono essere presentate per iscritto o di persona all'Ufficio di mediazione. 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.
7. I mediatori sono tenuti a salvaguardare il segreto su tutte le informazioni di cui entrano in possesso nel quadro della loro attività per la FSP e le società ad essa affiliate, a prescindere dal fatto che si tratti di informazioni inerenti alla 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.
8. I mediatori conservano debitamente tutti i documenti aziendali e d'esercizio messi a loro disposizione e in particolare si accertano 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.

9. I mediatori documentano la propria attività redigendo dei brevi appunti scritti per ogni singolo caso seguito.
10. I mediatori percepiscono un equo indennizzo in modo da coprire costi e prestazioni erogate. La collaborazione verrà definita per iscritto in un contratto separato.
11. Alla fine di ogni anno civile, i mediatori informano 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 11.11.2024 e sostituiscono gli statuti del 27 maggio 2020 ed entrano in vigore da subito.



Heidi Hanselmann

Presidente del
Consiglio di fondazione



Dr. iur. Joseph Hofstetter

Direttore