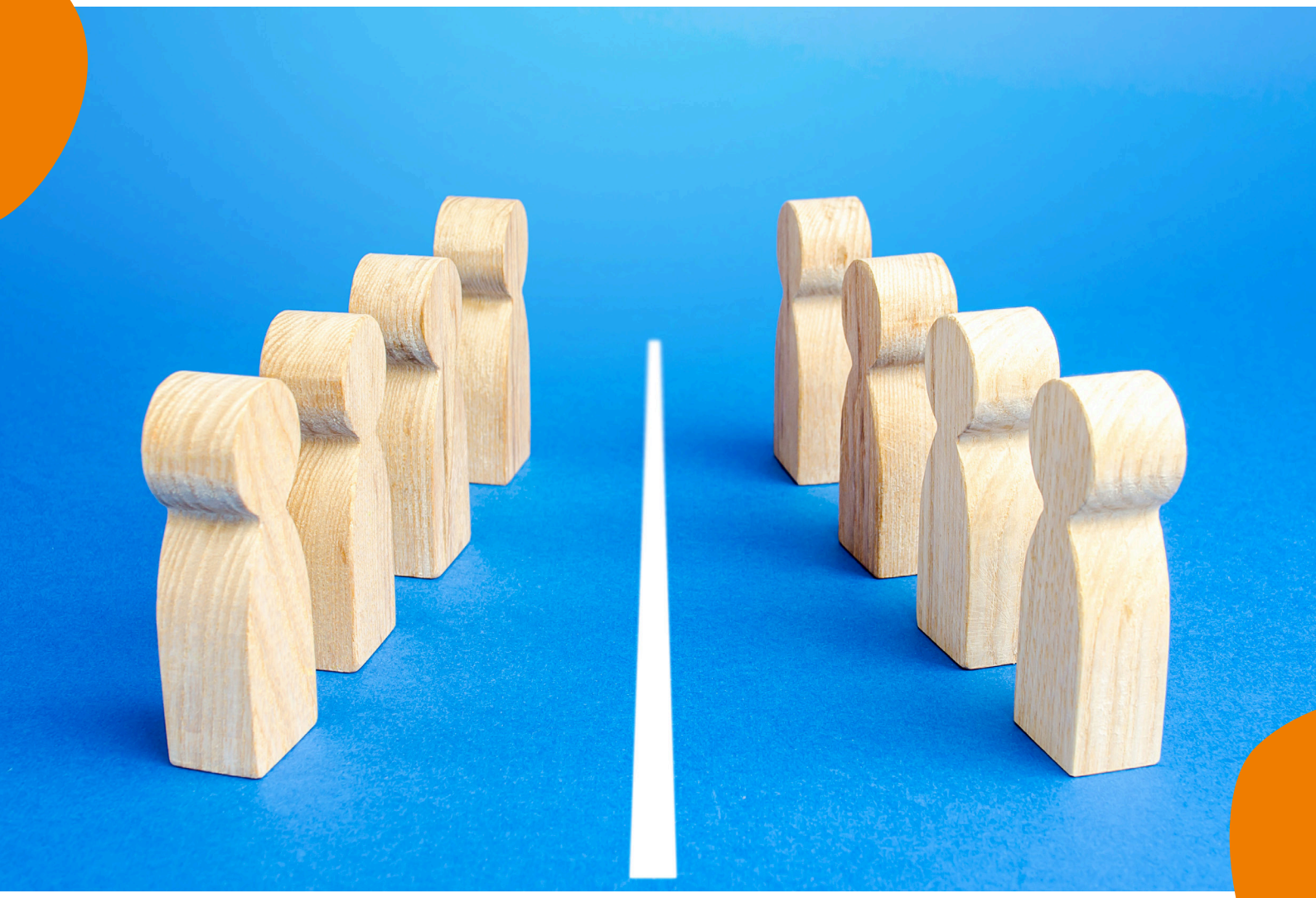
Carta della mediazione



KORIAN

Indice

PREMESSA ..... P 2

ARTICOLO1
DEFINIZIONE E REGIME DELLA MEDIAZIONE ..... P 3

ARTICOLO 2
NOMINA DEL MEDIATORE - STATUTO - MANDATO ..... P 3

ARTICOLO 3
MISSIONE DEL MEDIATORE ..... P 4

ARTICOLO 4
CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA MEDIAZIONE ..... P 4

ARTICOLO 5
ASSEGNAZIONE AL MEDIATORE ..... P 5

ARTICOLO 6
CARATTERISTICHE DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE ..... P 6

ARTICOLO 7
CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE ..... P 7

ARTICOLO 8
BUDGET ..... P 7

ARTICOLO 9
RAPPORTO ANNUALE E RACCOMANDAZIONI DEL MEDIATORE ..... P 8

ARTICOLO 10
DURATA DELLA CARTA ..... P 8

Premessa

Fedele allo spirito della "cura totale", il Gruppo Korian ha una precisa missione: accompagnare le persone anziane e i soggetti fragili, averne cura e contribuire alla qualità della loro vita e al rispetto della loro dignità. A tale scopo, nel condurre le proprie attività quotidiane, privilegia l'etica e il saper-fare.
Questo approccio, sintetizzato nella formula del «Positive Care», è ciò che distingue Korian nell'universo della sanità europea e nella cura delle Persone anziane e fragili.
Sempre in questo spirito, Korian ha scelto di perseguire una metodologia più idonea e umana anche per la risoluzione delle controversie che possono insorgere presso le sue strutture con le persone che queste accolgono.
Ha istituito perciò un servizio di mediazione che permetta agli Ospiti, ai Pazienti, e alle loro famiglie, ma anche alle strutture, di risolvere amichevolmente i problemi in cui possano incorrere, scegliendo il dialogo e l'ascolto reciproco quale fondamento delle loro relazioni.

La mediazione è uno strumento di gestione dei rapporti molto efficace ai fini della pacificazione, soprattutto all'interno di strutture in cui il contesto umano è particolarmente sensibile.

Nella presente Carta, le espressioni "Persone interessate", "Strutture" e "Operatore" rivestono il significato che segue:

- "Persona/e interessata/e" sono gli Ospiti, i Pazienti, i loro rappresentanti legali, la loro famiglia o le loro persone di fiducia;
- "Struttura/e": designa ciascuna delle strutture Korian presenti nel territorio che aderiscono a questa Carta, a prescindere dal loro specifico settore di attività, così come riportate nell'allegato;
- "Operatore": designa le diverse entità di Korian.

Il ricorso alla mediazione non contravviene al regime di gestione dei reclami già applicabile e non esclude in alcun modo la gestione della segnalazione da parte del Customer Care.

La presente Carta si pone pertanto lo scopo di definire le modalità di applicazione del procedimento di mediazione poste in essere.

Articolo 1 Definizione e regime della mediazione

Per mediazione si intende il procedimento condotto da una persona terza che, in possesso delle qualifiche necessarie e con piena imparzialità, offre alle parti di una controversia la possibilità di pervenire, per libero consenso, a un accordo volto alla pacificazione delle loro relazioni presenti e future.

Articolo 2 Nomina del Mediatore - Statuto - Mandato

2.1 L'attività del Mediatore è soggetta a svariate condizioni, nello specifico:

- requisito di probità;
- requisito di capacità, vale a dire:
- possedere le qualifiche necessarie rispetto alla natura della controversia, per avere esercitato tale attività nel passato o nel presente;
- possedere una formazione o un'esperienza idonea alla pratica della mediazione;
- requisito di indipendenza

Il Mediatore è persona qualificata, esterna all'azienda, autonoma nello svolgimento del proprio incarico.

2.2 Il Mediatore è una persona estranea all'azienda e indipendente da Korian, con il quale non ha pertanto alcun rapporto né gerarchico né funzionale. Non essendo remunerato dalle strutture del Gruppo, è chiaramente autonomo rispetto ai suoi organi operativi.

Il Mediatore non potrà in alcun caso ricevere istruzioni. I principi di indipendenza e imparzialità gli sono garantiti dal Gruppo Korian.

In caso di evento tale da condizionare la sua indipendenza o la sua imparzialità, o ancora di generare un conflitto di interessi nell'esame della controversia di cui è incaricato, il Mediatore deve informarne immediatamente le parti. Se una di queste rifiuta di proseguire la mediazione, la missione del Mediatore viene immediatamente interrotta.

2.3 La durata del mandato del Mediatore è fissata in tre (3) anni rinnovabili. Al termine del suo mandato, il Mediatore ha divieto di lavorare per almeno tre (3) anni per conto dell'Operatore con cui ha collaborato.

Articolo 3 Missione del Mediatore

Il ruolo del Mediatore incaricato è volto al ristabilimento delle relazioni e alla risoluzione amichevole delle controversie insorte fra le Persone interessate e la Struttura.
In tale quadro il Mediatore è tenuto a condurre la propria missione con diligenza, rispettando scrupolosamente gli obblighi deontologici che regolano la sua funzione.

Egli è chiamato a esercitarla in completa autonomia, con misura e nel rispetto delle persone, con imparzialità e neutralità. Veglierà inoltre, salvo accordo contrario delle parti, affinché si mantenga la più stretta confidenzialità degli scambi e delle informazioni di cui venga a conoscenza nel corso del procedimento di mediazione.

Il Mediatore raccoglierà il punto di vista di ognuno dei protagonisti in sede di incontri individuali o collettivi, vegliando sulla loro libertà di espressione e sull'equilibrio del linguaggio, e si applicherà affinché essi elaborino soluzioni pacifiche e ragionevoli per risolvere il problema in questione.

Incaricato della mediazione, il Mediatore può decidere liberamente, in qualsiasi momento, di non intervenire. Sarà suo dovere in tal caso dare spiegazione della propria astensione.

Articolo 4 Campo d'applicazione della mediazione

Il Mediatore può essere incaricato direttamente nel momento in cui le misure preliminari volte a comporre una controversia presso l'Operatore non abbiano avuto esito favorevole.

Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- la prestazione di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- problemi di vicinato fra una Struttura e persone fisiche o giuridiche insediate in sua prossimità;
- malfunzionamenti nell'organizzazione interna della Struttura.

Sono escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti fra dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

La mediazione può avere luogo, a seconda delle circostanze, sia in caso di avvio di una procedura civile, sia in caso di deposito di denuncia penale.

Articolo 5 Assegnazione del Mediatore

5.1 – Condizione preliminare

Tutte le Persone interessate hanno facoltà di ricorrere al Mediatore.

L'istanza di mediazione è tuttavia subordinata da un lato al previo invio di un reclamo alla Struttura o alla sede Korian e, dall'altro, alla mancanza di esiti favorevoli della controversia che la giustifica.

Il reclamo è effettuato al più presto dalla Persona interessata.

Qualora non siano rispettate queste condizioni, il Mediatore può reindirizzare la pratica, pervenutogli prematuramente, invitando il richiedente a formalizzare un reclamo.

Nel caso eccezionale in cui il reclamo giungesse direttamente alla sede dell'azienda, si considererà effettuata la fase di comunicazione al direttore della Struttura. A quel punto si potrà procedere all'assegnazione al Mediatore.

5.2 – Ricevibilità dell'istanza di mediazione

Per essere ricevibile, l'istanza di mediazione deve essere fondata e priva di qualsiasi carattere improprio.
È ricevibile inoltre qualora il reclamo indirizzato alla Struttura non abbia permesso di risolvere la controversia e persistano le difficoltà che ne derivano.

La ricevibilità avviene per diritto qualora il direttore della Struttura richieda egli stesso, giudicandolo necessario, l'intervento del Mediatore.

In mancanza di risposta da parte della Persona interessata alla proposta di mediazione formulata dal Mediatore nei quindici (15) giorni successivi a quest'ultima, il silenzio sarà considerato quale rifiuto di partecipare al procedimento di mediazione.

5.3 - Modalità di incarico al Mediatore

L'assegnazione della pratica al Mediatore deve essere effettuata a mezzo posta a:

Korian, Viale Cassala 22, 20143 Milano
C.A. : Mediatore

Può essere effettuata anche per mezzo del modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore: https://gruppo.korian.it

A tale scopo i riferimenti del Mediatore sono riportati nel sito, sezione dedicata, e nella documentazione disponibile presso le strutture del Gruppo.

Articolo 6 Caratteristiche del procedimento di mediazione

6.1 - LIBERTÀ

La mediazione possiede tutte le caratteristiche di un procedimento volontario e personale. È quindi subordinata all'adesione dei protagonisti al procedimento.

Le parti entrate in mediazione possono ritirarsi in qualsiasi momento. Per porre fine al procedimento intrapreso, la parte che lo desidera deve formalizzare la propria volontà in forma scritta, sia nel corso della mediazione stessa, sia al di fuori di questa.

La mancata presenza ingiustificata a una seduta di mediazione è assimilata alla volontà di porre fine al procedimento.

6.2 - GRATUITÀ

La procedura di mediazione è gratuita per le parti, fatta esclusione per le procedure intraprese da loro stesse (spese postali, assistenza da parte di un consiglio ecc.).

6.3 - CONFIDENZIALITÀ

Il procedimento di mediazione è soggetto al principio fondamentale di confidenzialità.

Le dichiarazioni delle parti e le constatazioni effettuate nel corso della mediazione non possono essere divulgate né a terzi né nell'ambito di un'istanza giudiziaria o arbitrale. Un'eventuale deroga è soggetta al previo accordo espresso delle parti.

6.4 - RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Il Mediatore ha facoltà di richiedere alle parti della mediazione qualsiasi documento possa risultare utile per l'adempimento della sua missione. La disposizione non si applica tuttavia ai documenti protetti da segreto professionale, in particolare di carattere medico.

Esclusi questi ultimi, le parti sono tenute a trasmettere al Mediatore le informazioni e i documenti che questi abbia eventualmente richiesto.

6.5 - VERIFICA DEI DATI

Non appena ricevuta l'istanza di mediazione per via elettronica o postale, il Mediatore ne accusa ricevuta.

Le parti sono tenute ad accertarsi dell'esattezza dei dati trasmessigli.

6.6 - REDAZIONE DELL'ACCORDO

In caso di accordo, le parti si impegnano a redigerlo di propria mano.

6.7 - DEONTOLOGIA DEL MEDIATORE

Il Mediatore e il suo team si impegnano ad agire nel rispetto delle regole etiche e deontologiche della mediazione contenute nel Codice europeo di condotta per i mediatori e nel Codice nazionale di deontologia del Mediatore al 5 febbraio 2009.

Articolo 7 Conclusione del procedimento di mediazione

Il procedimento di mediazione si conclude:

- in caso di accordo fra le parti;
- in caso di disaccordo persistente fra le parti;
- in caso di rifiuto di una o più parti a proseguire la mediazione;
- in caso di assenza alla seduta di mediazione di una o più parti e/o di mancata ris posta alla sollecitazione del Mediatore.

All'occorrenza il Mediatore trasmette alle parti un documento che attesta la conclusione della mediazione a prescindere dall'esito di quest'ultima.

Articolo 8 Budget

Oltre che dell'indipendenza personale, il Mediatore gode dell'autonomia di budget garantitagli da un budget annuale distinto e sufficiente per l'adempimento delle sue missioni, dietro autorizzazione dell'ufficio legale.

Articolo 9 Rapporto annuale e raccomandazioni del Mediatore

Al termine di ogni anno il Mediatore redige un rapporto annuale della propria attività.

Il rapporto non deve pregiudicare il segreto professionale, in particolare di carattere medico, né quello degli affari.

Il rapporto delle attività del Mediatore conterrà le informazioni seguenti:

- numero delle controversie di cui il Mediatore è stato incaricato e il loro oggetto;
- percentuale delle controversie risolte amichevolmente;
- durata media di risoluzione delle controversie;
- questioni che ha incontrato con maggiore frequenza nelle controversie che gli sono state sottoposte;
- proporzione di controversie che ha rifiutato di trattare e percentuale dei diversi motivi di rifiuto;
- percentuale delle mediazioni interrotte e i motivi principali di questi incidenti;
- percentuale delle mediazioni condotte a buon fine, se nota.

Il rapporto conterrà inoltre le raccomandazioni formulate dal Mediatore, sulla base dei dati sopra menzionati, allo scopo di migliorare le pratiche ed evitare l'insorgere di tensioni.

Il Mediatore può comunque, senza necessariamente attendere il rapporto annuale, emettere raccomandazioni mirate a rimediare a una disfunzione significativa che egli abbia potuto constatare al momento dell'esame della controversia.

Articolo 10 Durata della Carta

La presente Carta entra in vigore per un periodo di tre (3) anni.
Al termine del periodo iniziale sarà rinnovata di anno in anno
per tacito consenso.

La presente Carta è in vigore a partire dalla data riportata nel seguito.

KORIAN