ISTITUTO FISIOTERAPICO B&B

CARTA DEI SERVIZI

(Rev 6 Del 26/06/2026)

ISTITUTO FISIOTERAPICO B&B

PREFAZIONE

La Carta dei Servizi dell'Istituto Fisioterapico B&B rappresenta uno degli strumenti attraverso i quali la Struttura rende trasparenti ai cittadini le proprie modalità organizzative, i servizi erogati, le modalità di accesso alle prestazioni e gli impegni assunti in materia di qualità, sicurezza e tutela della persona. La sua predisposizione si inserisce nel più ampio Sistema di Gestione adottato dall'Istituto e nel percorso di mantenimento dei requisiti previsti per l'accreditamento istituzionale, in coerenza con quanto stabilito dal **DCA della Regione Lazio n. U00469/2017** e con i principi di miglioramento continuo della qualità dell'assistenza. Attraverso la Carta dei Servizi, l'Istituto intende fornire agli utenti e ai loro familiari informazioni chiare e facilmente accessibili riguardo alle attività svolte, alle modalità di prenotazione e presa in carico, ai percorsi assistenziali, ai diritti e doveri degli utenti, agli strumenti di tutela e alle modalità attraverso le quali è possibile presentare osservazioni, suggerimenti o reclami. L'Istituto Fisioterapico B&B pone al centro della propria attività la persona assistita, perseguendo un modello di cura fondato sulla **professionalità degli operatori, sull'appropriatezza delle prestazioni, sulla sicurezza delle cure, sulla continuità assistenziale, sulla riservatezza e sul rispetto della dignità individuale**. Particolare attenzione viene dedicata all'ascolto dei bisogni dell'utente, alla corretta informazione, alla partecipazione consapevole al percorso di cura e alla creazione di un ambiente accogliente e accessibile, con specifica considerazione per le persone con disabilità, fragilità o particolari esigenze assistenziali. La qualità dei servizi viene costantemente monitorata attraverso specifici indicatori, l'analisi della soddisfazione degli utenti, la gestione delle segnalazioni e dei reclami, le attività di audit interno, il Riesame della Direzione e la definizione di periodiche azioni di miglioramento. In tale prospettiva, la Carta dei Servizi costituisce un documento dinamico, sottoposto ad aggiornamento in funzione dell'evoluzione normativa, organizzativa e assistenziale della Struttura.L'Istituto considera il coinvolgimento degli utenti, dei caregiver e del personale un elemento fondamentale per il miglioramento continuo dei servizi e si impegna a garantire comportamenti improntati a **equità, imparzialità, trasparenza, rispetto e attenzione alla persona**. Con la presente Carta dei Servizi, l'Istituto Fisioterapico B&B rinnova pertanto il proprio impegno a offrire prestazioni fisioterapiche e riabilitative orientate alla qualità, alla sicurezza e al miglioramento della qualità di vita delle persone assistite.

L'Amministratore unico e Legale rappresentante Egidio Bosizio



DESCRIZIONE DEL CENTRO

L'Istituto Fisioterapico B&B snc, di Bosizio Egidio-Boselli Maria, svolge la propria attività in Corso della Repubblica 80, 04100 Latina. P. IVA 00312500598

Presidio Sanitario Privato Accreditato A.S.L. con Decreto Regionale del Lazio n. 2182 del 06/10/1981

Tel.: 0773-695995

Sito web: www.istitutofisioterapicobb.com

E-mail: info@istitutofisioterapicobb.com

PEC: istitutofisbebsnc@pec.lapostacert.it

L'Istituto Fisioterapico B&B snc, è specializzato nel campo della riabilitazione dei Clienti/Utenti.

COME RAGGIUNGERCI

L'Istituto Fisioterapico B&B è situato in Corso della Repubblica 80, Latina, in posizione centrale e facilmente raggiungibile sia con mezzi privati sia con il trasporto pubblico. La Struttura si trova di fronte alla sede universitaria della Facoltà di Medicina di Latina, punto di riferimento facilmente riconoscibile.

Per gli utenti provenienti da fuori città, la **Stazione ferroviaria** di Latina Scalo è collegata con il centro urbano mediante il servizio di trasporto pubblico locale; le linee percorrono anche Corso della Repubblica, facilitando il raggiungimento della Struttura.

Anche la Stazione **Autolinee** di Latina è collegata con il centro e rappresenta un comodo punto di arrivo per chi proviene dai comuni limitrofi o da altre località della provincia.

LA MISSION E LA VISION

La **missione** dell'Istituto Fisioterapico B&B è offrire servizi fisioterapici e riabilitativi di elevata qualità, anche in regime di **Accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale (SSR)**, assicurando percorsi di cura appropriati, sicuri e costruiti sulle specifiche esigenze della persona.

L'attività dell'Istituto è orientata al recupero e al mantenimento delle capacità funzionali, alla riduzione delle limitazioni nelle attività quotidiane e, più in generale, al miglioramento della qualità di vita dei pazienti. Tale obiettivo viene perseguito attraverso una presa in carico attenta e personalizzata, fondata sulla valutazione dei bisogni, sulla definizione di percorsi assistenziali coerenti con le indicazioni cliniche e sul monitoraggio dell'andamento del trattamento.

L'Istituto considera essenziali la **competenza e l'aggiornamento continuo dei professionisti**, la corretta integrazione tra le diverse figure coinvolte nel percorso assistenziale e l'utilizzo di **tecnologie e apparecchiature efficaci e adeguate alle prestazioni erogate**. Particolare attenzione viene inoltre

dedicata alla sicurezza delle cure, alla corretta gestione della documentazione sanitaria, alla tutela della riservatezza e al rispetto della dignità della persona.

La missione della Struttura si fonda anche su un rapporto con l'utente improntato all'ascolto, alla chiarezza delle informazioni e alla partecipazione consapevole al percorso di cura. Accoglienza, disponibilità e attenzione alle condizioni di fragilità rappresentano elementi centrali nell'organizzazione dei servizi e nell'erogazione delle prestazioni.

La **vision** dell'Istituto Fisioterapico B&B è consolidare nel tempo il proprio ruolo quale punto di riferimento per la fisioterapia e la riabilitazione sul territorio, attraverso un modello assistenziale capace di coniugare **qualità clinica, innovazione tecnologica, sicurezza, accessibilità e centralità della persona**.

L'Istituto intende sviluppare un'organizzazione sempre più orientata al miglioramento continuo, attraverso il monitoraggio dei risultati, l'analisi della soddisfazione degli utenti, la formazione del personale, la valutazione delle tecnologie e l'adozione di interventi finalizzati a rendere i percorsi assistenziali sempre più efficaci, appropriati e coerenti con l'evoluzione dei bisogni della popolazione. In tale prospettiva, l'Istituto si propone di mantenere un modello di assistenza moderno e responsabile, nel quale innovazione, professionalità e umanizzazione delle cure concorrano a garantire servizi riabilitativi affidabili, accessibili e orientati al benessere complessivo della persona.

I SERVIZI

L'Istituto eroga **prestazioni di fisioterapia e riabilitazione** secondo il Nomenclatore Tariffario Regionale. L'accesso ai cicli di terapia, singole o multiple, avviene **esclusivamente dietro presentazione di prescrizioni terapeutiche** rilasciate da medici di base o specialisti.

Per i clienti sprovvisti di documentazione sanitaria adeguata, è possibile usufruire di visite specialistiche in sede, previo appuntamento.

Elenco Principali Terapie Erogate:

Fisiochinesiterapia convenzionata:

93.11.1	RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE
93.11.2	RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE IN DISABILITA' COMPLESSE CON USO DI TERAPIE FISICHE STRUMENTALI DI SUPPORTO
93.11.5	RIEDUCAZIONE MOTORIA DI GRUPPO
93.11.G	RIEDUCAZIONE MOTORIA MEDIANTE APPARECCHI DI ASSISTENZA ROBOTIZZATI AD ALTA TECNOLOGIA
93.11.H	RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE CON USO DI TERAPIE FISICHE STRUMENTALI DI SUPPORTO

93.15 MANIPOLAZIONE DELLA COLONNA VERTEBRALE

93.16 MOBILIZZAZIONI DI ALTRE ARTICOLAZIONI

93.39.6 ELETTROTERAPIA DI MUSCOLI DENERVATI

Elenco terapia non convenzionata:

- MAGNETOTERAPIA
- TECAR
- TENS - (CORRENTI DIADINAMICHE)
- ULTRASUONI
- ELETTROSTIMOLAZIONI
- IONOFORESI
- EVM (VIBRAZIONI)
- GINNASTICA CORRETTIVA E RIEDUCATIVA
- DIATERMIA
- LASER ALTA POTENZA

- ONDE D'URTO
- MASSOTERAPIA
- INFILTRAZIONI
- AGOPUNTURA
- VISITA ORTOPEDICA

L'ORGANIZZAZIONE

Amministratore unico e legale rappresentante: Egidio Bosizio.

Direttore tecnico-sanitario: Dott.ssa Claudia Bosizio (Medico Chirurgo, specialista in ortopedia e traumatologia, master di 2° livello in "Neuroriabilitazione").

RGQ (Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità), Responsabile Acquisti e Risorse Umane: Dott.ssa Claudia Bosizio

DPO (Data Protection Officer): Barbara Gardin

Responsabile Amministrazione: Omar Bosizio

Personale di Amministrazione e Accettazione:

- Tiziana Lusso

Fisioterapisti:

- Lorella Ciotti
- Barbara Gardin

Altro personale sanitario (Medico specialista e Fisioterapisti), in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione del programma riabilitativo

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

L'Istituto è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 12:00 e dalle ore 14:00 alle 17:00. Sabato chiuso.

I clienti possono eseguire la fisiochinesiterapia muniti di prescrizione compilata dal Medico di Medicina Generale, eventualmente su indicazione del Medico Specialista in Fisiatria e/o discipline equipollenti.

I Clienti devono essere muniti della tessera sanitaria, della carta di identità e del codice fiscale.

Le prestazioni possono essere prenotate direttamente presso la Sede (in segreteria) e tramite sito, previa compilazione del questionario di preaccettazione.

È possibile prenotare telefonicamente, al numero dell'Istituto 0773-695995.

L'Istituto informa sulle tariffe delle prestazioni fisioterapiche, degli eventuali ticket, anche mediante un tariffario messo a disposizione del cliente.

PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DELL'UTENTE

L'attività dell'Istituto Fisioterapico B&B snc si svolge nel rispetto dei principi fondamentali stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici dal DPCM del 19 Maggio 1995:

- **Imparzialità**: gli operatori seguiranno criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità**: l'Istituto assicura la regolarità e la continuità delle cure.
- **Eguaglianza**: ogni persona ha diritto all'assistenza e alle cure mediche senza discriminazione di razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche.
- **Libertà di scelta e partecipazione:** l'utente ha diritto a ricevere informazioni chiare e complete sul proprio percorso assistenziale e a partecipare consapevolmente alle decisioni relative alle cure, nel rispetto dell'appropriatezza clinica e delle indicazioni del professionista sanitario.
- **Partecipazione**: l'Istituto garantisce la partecipazione per mezzo di un'adeguata e completa informazione; inoltre è prevista la possibilità di esprimere una valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, con eventuali suggerimenti o reclami per il miglioramento del servizio.

- **Efficienza ed efficacia**: il servizio è erogato in modo da ottemperare e garantire un rapporto ottimale tra attività svolte, risorse impiegate e risultati ottenuti.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

L'Istituto Fisioterapico B&B riconosce e tutela i diritti della persona assistita, garantendo che ogni utente possa accedere alle prestazioni in condizioni di rispetto, sicurezza, trasparenza e partecipazione. L'utente ha diritto a ricevere **informazioni chiare, complete e comprensibili** sul proprio percorso assistenziale, sulle prestazioni proposte e sulle modalità di erogazione delle cure, nonché a esprimere consapevolmente il proprio consenso ai trattamenti previsti. Durante tutte le fasi della presa in carico vengono garantiti il **rispetto della dignità della persona, la tutela della riservatezza e della privacy** e la possibilità di conoscere l'identità e il ruolo dei professionisti coinvolti nell'assistenza. L'utente ha inoltre diritto ad accedere alla documentazione sanitaria che lo riguarda secondo le modalità previste dalla Struttura, a ricevere le prestazioni nel rispetto dei tempi e delle modalità organizzative comunicate e a presentare **osservazioni, suggerimenti o reclami**, che saranno presi in carico e valutati secondo le procedure aziendali. Accanto ai diritti, l'utente è chiamato a collaborare con la Struttura affinché il percorso assistenziale possa svolgersi in modo efficace e sicuro. In particolare, è tenuto a fornire informazioni corrette e complete relative al proprio stato di salute, a rispettare gli appuntamenti concordati o a comunicare tempestivamente eventuali impossibilità a presentarsi, a mantenere un comportamento rispettoso nei confronti degli operatori e degli altri utenti e ad avere cura degli ambienti, delle attrezzature e degli spazi messi a disposizione dall'Istituto. Il rispetto reciproco, la corretta informazione e la collaborazione tra utente e professionisti rappresentano elementi essenziali per garantire la qualità e la sicurezza del percorso assistenziale.

PRIVACY E TUTELA DELLA RISERVATEZZA

L'Istituto Fisioterapico B&B garantisce la tutela dei dati personali e sanitari degli utenti nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Le informazioni acquisite durante il percorso assistenziale vengono trattate esclusivamente per le finalità connesse all'erogazione delle prestazioni e alla gestione dei servizi, adottando adeguate misure organizzative e tecniche finalizzate a garantirne la **riservatezza, l'integrità e la protezione da accessi non autorizzati, perdita, alterazione o diffusione indebita**. Particolare attenzione viene posta alla tutela della riservatezza durante tutte le fasi di accoglienza, presa in carico ed erogazione delle prestazioni, assicurando il rispetto della dignità della persona e limitando l'accesso alle informazioni sanitarie esclusivamente ai soggetti autorizzati. L'utente può inoltre rivolgersi alla Struttura per ricevere informazioni sulle modalità di trattamento dei propri dati e sull'esercizio dei diritti previsti dalla normativa vigente.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

L'utente ha diritto di ottenere copia della documentazione sanitaria che lo riguarda, nel rispetto delle modalità organizzative definite dall'Istituto e delle disposizioni vigenti in materia di tutela dei dati personali. La richiesta può essere presentata presso l'accettazione della Struttura o attraverso i recapiti messi a disposizione dall'Istituto. La consegna della documentazione avviene previa corretta identificazione del richiedente o dell'eventuale soggetto legittimato, nel rispetto della riservatezza e della sicurezza delle informazioni. L'Istituto assicura la corretta conservazione, reperibilità e tracciabilità della documentazione sanitaria e provvede al rilascio della stessa entro i termini previsti dalla normativa applicabile.

GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA

L'Istituto gestisce le prenotazioni e le liste d'attesa secondo modalità organizzative definite, trasparenti e coerenti con la tipologia delle prestazioni erogate. L'inserimento in lista d'attesa tiene conto delle indicazioni cliniche, delle eventuali priorità applicabili e della disponibilità organizzativa della Struttura, assicurando criteri uniformi nella gestione delle richieste. Al momento della prenotazione, l'utente riceve le informazioni relative alla data prevista per l'accesso alla prestazione e alle modalità per eventuali modifiche o disdette dell'appuntamento.

La Struttura provvede inoltre al monitoraggio periodico delle liste d'attesa, al fine di verificare i tempi di accesso alle prestazioni e individuare eventuali criticità o necessità di miglioramento organizzativo.

UMANIZZAZIONE, ACCESSIBILITÀ E PERSONE CON FRAGILITÀ

L'Istituto Fisioterapico B&B pone particolare attenzione alla persona in tutte le fasi del percorso assistenziale, promuovendo modalità di accoglienza e assistenza improntate al rispetto, all'ascolto, alla riservatezza e alla tutela della dignità dell'utente. Gli ambienti e l'organizzazione dei servizi sono orientati a favorire condizioni di comfort, accessibilità e facilità di fruizione delle prestazioni, con particolare riguardo alle esigenze delle persone con disabilità, fragilità o specifiche necessità assistenziali. Al fine di agevolare ulteriormente l'accesso alla Struttura, l'Istituto dispone inoltre di un garage dal quale è possibile raggiungere direttamente l'ascensore collegato ai locali del Centro. Tale soluzione consente un accesso più agevole e protetto, risultando particolarmente utile per le persone con difficoltà motorie, ridotta mobilità o altre condizioni di fragilità, nonché per gli utenti che necessitano di maggiore assistenza negli spostamenti. La Struttura si impegna inoltre a mantenere un rapporto improntato alla cortesia, alla disponibilità e alla corretta informazione, favorendo la partecipazione dell'utente al proprio percorso di cura e ponendo attenzione agli eventuali bisogni individuali che possano emergere durante l'assistenza.

SICUREZZA E QUALITÀ DELLE CURE

L'Istituto promuove la sicurezza e la qualità delle prestazioni attraverso l'applicazione di procedure organizzative e assistenziali, l'utilizzo di linee guida e buone pratiche, la corretta gestione del consenso informato e il monitoraggio dei principali rischi connessi all'attività sanitaria. Particolare attenzione viene dedicata alla manutenzione e al controllo delle attrezzature e degli elettromedicali, alla formazione e all'aggiornamento del personale, alla corretta gestione della documentazione sanitaria e alla segnalazione di eventuali eventi avversi, near miss o situazioni potenzialmente rischiose. Le eventuali criticità rilevate vengono analizzate al fine di individuare le cause, adottare le opportune azioni correttive e preventive e contribuire al miglioramento continuo della sicurezza delle cure e della qualità dei servizi erogati.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

L'Istituto Fisioterapico B&B garantisce la tutela dell'utente anche attraverso la possibilità di presentare **reclami, segnalazioni e suggerimenti** relativi ai servizi erogati, alle modalità organizzative o ad eventuali disservizi riscontrati.

Le segnalazioni possono essere presentate direttamente presso l'accettazione della Struttura, in forma orale o scritta, oppure attraverso i recapiti telefonici e di posta elettronica messi a disposizione dall'Istituto. Presso l'accettazione sono inoltre disponibili appositi moduli per la presentazione di reclami, osservazioni e suggerimenti, nonché i questionari di soddisfazione attraverso i quali gli utenti possono esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi ricevuti. Ogni reclamo o segnalazione viene registrato, esaminato e valutato dal personale responsabile, con il coinvolgimento, ove necessario, delle funzioni aziendali interessate. L'obiettivo è individuare tempestivamente le cause della criticità segnalata e adottare le opportune azioni correttive o di miglioramento.

La gestione dei reclami e delle segnalazioni comprende in particolare le seguenti fasi:

1. ricezione e registrazione della segnalazione;
2. analisi della problematica evidenziata;
3. individuazione delle eventuali cause e delle azioni necessarie;
4. attuazione delle eventuali azioni correttive o di miglioramento;
5. riscontro all'utente, quando previsto;
6. monitoraggio periodico delle segnalazioni ricevute e analisi dei dati ai fini del miglioramento continuo.

Le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti raccolti vengono pertanto utilizzati non soltanto per la gestione del singolo episodio, ma anche come strumento di valutazione della qualità percepita e di individuazione di eventuali opportunità di miglioramento dei servizi offerti.

Tel.: 0773-695995 – e-mail: info@istitutofisioterapicobb.com

STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto Fisioterapico B&B orienta la propria attività al mantenimento di elevati standard di qualità, ponendo particolare attenzione alla sicurezza delle cure, all'appropriatezza delle prestazioni, alla professionalità degli operatori, all'efficienza organizzativa e alla soddisfazione degli utenti. La qualità dei servizi viene perseguita attraverso una gestione strutturata dei principali processi aziendali, distinguendo le attività assistenziali dai processi di supporto e assicurando per ciascuno di essi adeguate modalità di pianificazione, controllo e monitoraggio. Il Sistema di Gestione viene periodicamente riesaminato e aggiornato in coerenza con i requisiti della UNI EN ISO 9001:2015 e del DCA 469/2017 della Regione Lazio.

Particolare attenzione viene dedicata alla **qualità dell'assistenza**, attraverso la corretta pianificazione delle attività, la chiara definizione delle responsabilità, la tutela delle informazioni, la gestione delle eventuali non conformità e il monitoraggio dei servizi erogati. Gli eventuali disservizi, reclami o segnalazioni vengono analizzati al fine di individuare tempestivamente le criticità e adottare le opportune azioni correttive o di miglioramento.

L'Istituto assicura inoltre il mantenimento dell'**idoneità degli ambienti, delle attrezzature e degli elettromedicali**, attraverso attività programmate di manutenzione, verifica e controllo. La corretta gestione delle apparecchiature rappresenta un elemento essenziale per garantire continuità, affidabilità e sicurezza nell'erogazione delle prestazioni.

Un ulteriore elemento fondamentale è rappresentato dalla **competenza e dall'aggiornamento del personale**. La Struttura promuove la formazione continua degli operatori, il rispetto degli obblighi ECM applicabili, la formazione specifica sui processi assistenziali, sulla sicurezza, sulla qualità e sulla privacy, nonché l'adeguato inserimento e tutoraggio del personale neoassunto.

La qualità viene valutata anche attraverso il rapporto con gli utenti e il monitoraggio della loro soddisfazione. L'Istituto favorisce la comunicazione, l'ascolto e la partecipazione dei pazienti e dei caregiver, raccogliendo periodicamente questionari di soddisfazione, reclami e suggerimenti. Tra gli obiettivi individuati dal Sistema rientra il mantenimento di un livello di soddisfazione degli utenti superiore all'80%, utilizzando i risultati delle rilevazioni per orientare eventuali interventi di miglioramento.

La Struttura pone inoltre particolare attenzione alla **sicurezza dell'attività assistenziale**, promuovendo l'applicazione di protocolli e linee guida basati sulle evidenze scientifiche, la gestione del rischio clinico e il monitoraggio degli eventuali eventi avversi. Parallelamente, viene perseguita

l'umanizzazione dell'assistenza, attraverso l'impegno a mantenere ambienti accoglienti e modalità organizzative rispettose delle esigenze, della dignità e della riservatezza della persona.

Il raggiungimento e il mantenimento degli standard di qualità vengono verificati mediante **audit interni, analisi degli indicatori, valutazione dei risultati, Riesame della Direzione e definizione di specifiche azioni di miglioramento**. In questo modo l'Istituto assicura un monitoraggio continuo delle proprie prestazioni e orienta il proprio Sistema di Gestione verso il miglioramento costante della qualità, della sicurezza e dell'efficacia dei servizi offerti.

L'Istituto Fisioterapico B&B rinnova il proprio impegno a porre la persona al centro di ogni percorso di cura, promuovendo ogni giorno qualità, sicurezza, professionalità e attenzione ai bisogni dell'utente."

