

La strategia aziendale della Casa di Cura Privata Villa Margherita si prefigge di raggiungere e mantenere una posizione competitiva sul mercato, che garantisca prospettive di lungo termine all'azienda ed al suo personale.

La qualità dei servizi erogati è un punto essenziale di tale strategia

A tal fine la Casa di cura ha avviato dal 2001 un percorso di miglioramento continuo dei processi ed una analisi sulla qualità del servizio percepito secondo quanto previsto dalla Norma UNI EN ISO 9001.

Nella tabella seguente sono riportati i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard ritenuti più significativi per l'utenza

Fattore di qualità	Indicatore ed obiettivo	Risultati 2018
Livello di partecipazione dell'Utente, interazione tra Utente e Casa di Cura	% raccolta dei questionari di soddisfazione dell'Utente. Maggiore del 25%	36 %
Livello complessivo della Qualità percepita (scala da 1 a 7)	Media delle valutazioni superiore a 5	6,6
Livello della Qualità percepita: assistenza sanitaria (scala da 1 a 7)	Media delle valutazioni superiore a 5	6,7
Livello della Qualità percepita Servizi alberghieri (scala da 1 a 7)	Media delle valutazioni superiore a 5	6,5
N. reclami	Costante riduzione	2
tempo medio di risposta al reclamo	< 30gg.	Entro 30 giorni
Cadute	% cadute di pazienti ricoverati, sul totale ricoveri.	8%
Infezioni	Numero casi sul totale utenti (presidio in funzione delle specialità)	Zero