

La strategia aziendale della Casa di Cura Privata Villa Margherita di Arcugnano 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 standard ritenuti più significativi per l'utenza e gli indicatori previsti dalla legge dell'8 marzo 2017 n. 24, "Sicurezza delle cure della persona assistita e responsabilità professionale".

Fattore di qualità	Indicatore ed obiettivo	Risultati 2023
Livello complessivo della Qualità percepita Riab. (scala da 1 a 5)	Aspetti alberghieri (>3,5)	4,7/5
	Professionalità percepita (>3,5)	4,8/5
	Stile della casa - umanizzazione delle cure (>3,5)	4,9/5
Livello complessivo della Qualità percepita in Riab.	Customer Satisfaction Index	90,04
N. reclami (Adempimenti ex art. 2 comma 5)	N° segnalazioni Costante riduzione	2
tempo medio di risposta al reclamo (Adempimenti ex art. 2 comma 5)	< 30 gg.	20 gg
Tempo medio per la Copia della Cartella Clinica	< 30 gg.	Psichiatria 20 gg DCA 21 gg Neurologia 20 gg Medicina Riab 29 gg
Cadute (Adempimenti ex art. 2 comma 5)	N° pazienti caduti Presidio in funzione della specialità	Medicina Riab. 43 Terapia Psichiatrica 15 Neurologia 96 Riab. Psiconutrizionale 5
Infezioni (Adempimenti ex art. 2 comma 5)	Numero casi emocolture positive su totale utenti	0,2%
LDD	Numero casi su totale utenti	0,5%
N° Sinistri liquidati (Adempimenti ex art. 4 comma 3)	0	0

La Casa di Cura è assicurata per la RCT/RCO con "Generali Italia Spa"; la polizza vigente n. 361253833 con scadenza al 31/12/2023 con rinnovo annuale e prevede un massimale di €1.500.000,00 .