

La strategia aziendale di Villa Margherita di Arcugnano del Gruppo Kos Care 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 8/3/2017 n. 24, cd legge Gelli-Bianco: "sicurezza delle cure della persona assistita e responsabilità professionale".

| Fattore di qualità                                                    | Indicatore ed obiettivo                                                              | Risultati 2025                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Livello complessivo della Qualità percepita Riab. (scala da 1 a 5)    | Aspetti alberghieri (>3,5)<br>Assistenza medica (>3,5)<br>Gradimento generale (>3,5) | 3,7<br>4,4<br>4,1                                                            |
| Livello complessivo della Qualità percepita in Riab.                  | Customer Satisfaction Index (NPS>30)                                                 | 50                                                                           |
| N. reclami<br>(Adempimenti ex art. 2 comma 5)                         | N° segnalazioni Costante riduzione                                                   | 0                                                                            |
| tempo medio di risposta al reclamo<br>(Adempimenti ex art. 2 comma 5) | < 30 gg.                                                                             | Tutti < 30 gg                                                                |
| Tempo medio per la Copia della Cartella Clinica                       | < 30 gg.                                                                             | Psichiatria 27 gg<br>Neurologia 17 gg<br>Medicina Riab 16 gg                 |
| Cadute<br>(Adempimenti ex art. 2 comma 5)                             | N° pazienti caduti<br>Presidio in funzione della specialità                          | Medicina Riab. 65<br>Terapia Psichiatrica 20<br>Neurologia 67<br>C.T.R.P. 20 |
| Infezioni<br>(Adempimenti ex art. 2 comma 5)                          | Numero casi emocolture positive su totale utenti                                     | 0 %                                                                          |
| LDD                                                                   | Numero casi su totale utenti                                                         | 0,01 % (13 SU 800)                                                           |
| N° Sinistri liquidati<br>(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 rinnovo annuale e prevede un massimale di €1.500.000,00.

(Adempimenti ex art. 10 comma 4)