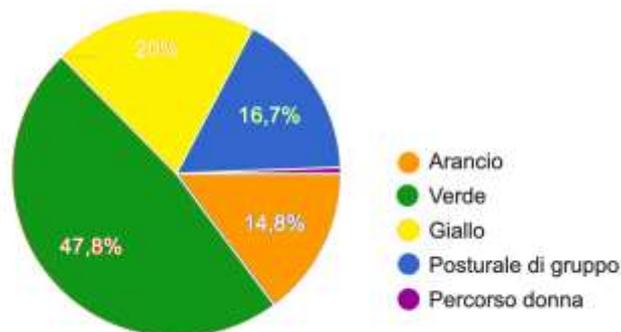


Esercizio Vita ha introdotto nella routine anche l'analisi dei dati volti a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti con l'obiettivo di identificare i punti di forza e quelli di debolezza in ottica di miglioramento continuo.

La rilevazione è avvenuta tramite la somministrazione di un questionario di soddisfazione dell'utente, sottoposto in forma digitale, rivolto ai clienti che risultavano iscritti e frequentati il centro, nell'arco dell'anno 2022. al questionario hanno risposto 540 clienti, da cui è risultato che il 63,5% di utenza è di sesso femminile, mentre si evince che nel totale dell'utenza, la scolarità dei nostri utenti con istruzione superiore è pari al 48,3%, i pazienti che hanno conseguito la laurea è pari al 35,3% del totale ed il 15,6% dell'utenza ha il diploma di scuola media inferiore.

La distribuzione del tipo di servizio usufruito, su 485 risposte è la seguente:



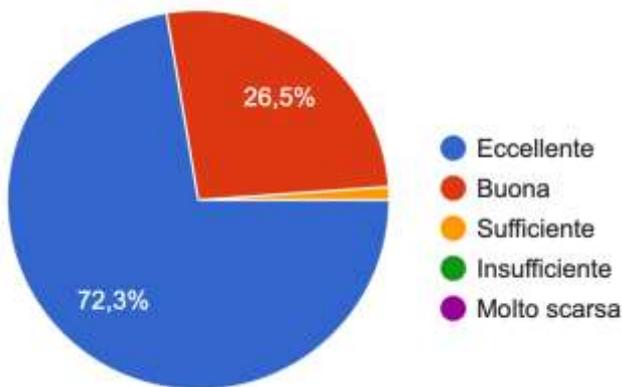
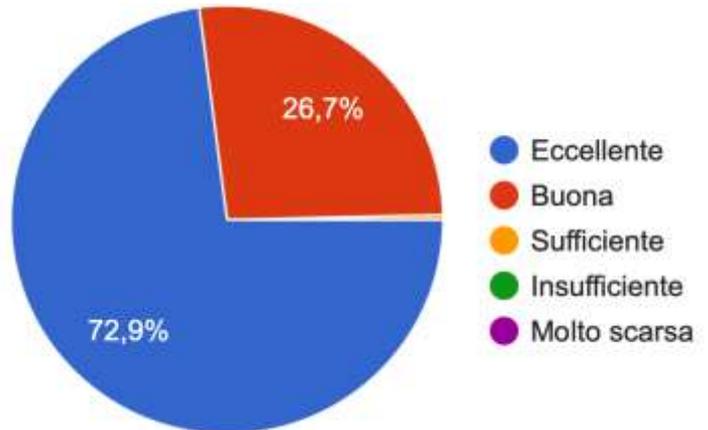
Tutti i dati raccolti hanno avuto come finalità quello di acquisire informazioni relative all'intera utenza della palestra per ottimizzare la qualità del servizio e rispondere in maniera sempre più idonea alle esigenze e ai bisogni della stessa. I risultati emersi in rapporto ai questionari somministrati, risultano essere in rapporto alle prospettive future della nostra struttura.

Dopo questa rilevazione possiamo affermare che tutti gli aspetti indagati hanno ottenuto un punteggio tra l'eccellente e il buono quindi certificando che al momento il centro e i servizi sono apprezzati in tutti i suoi risvolti.

Si sono evidenziate alcune segnalazioni specifiche relative al sistema di appuntamenti che crea qualche difficoltà di accesso alla struttura. Da segnalare che questo aspetto è imm modificabile poiché garantisce ai clienti sicurezza del metodo applicato evitando l'improvvisazione. Lo spazio per i Caregiver in attesa è stato tempestivamente creato e quindi il reclamo risulta risolto. Per quando riguarda la supervisione da parte dei chinesologi si è provveduto ad organizzare riunioni interne per sottolineare alcuni aspetti legati all'attenzione nei confronti dei pazienti.

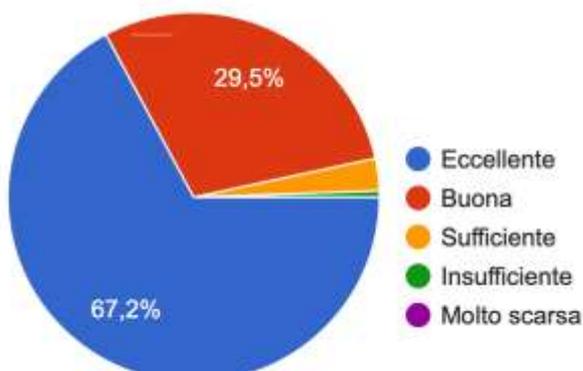
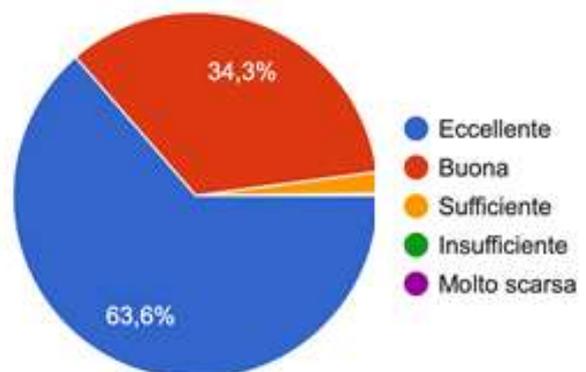
Su 533 quesiti somministrati i risultati sono i seguenti:

- Prenotazione; orari di apertura attesa al telefono, front office, cortesia degli operatori, informazioni ricevute

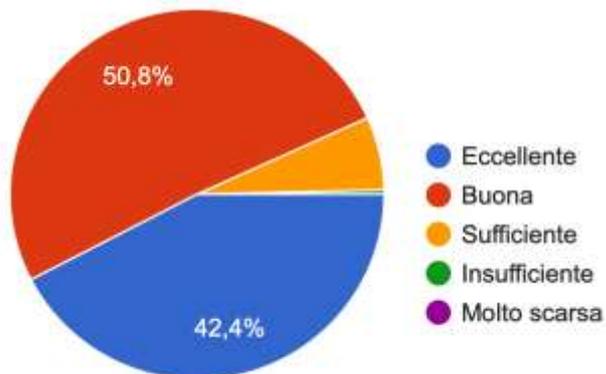


- Servizio di accettazione amministrativa e pagamento dei servizi; orario di apertura, attesa al telefono o allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute

- Qualità dei servizi ricevuti; accuratezza, chiarezza delle informazioni

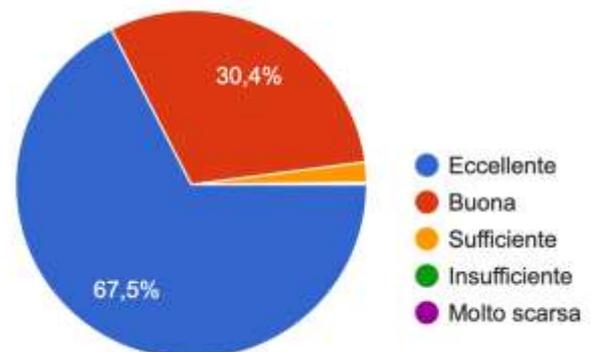


- Come giudica l'attenzione da parte dei tecnici deputati alla supervisione degli esercizi

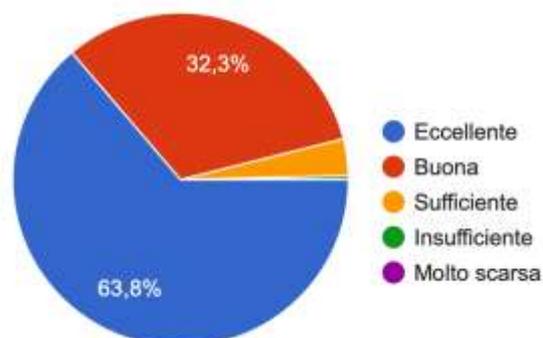


- Accessibilità comfort e pulizia ambienti; sala d'attesa, spogliatoi, palestra

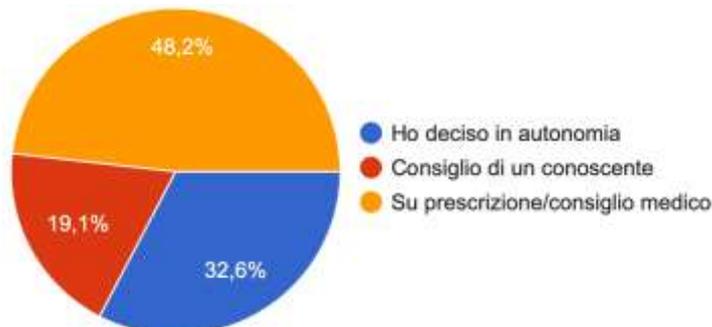
- Come definisce le competenze dei tecnici



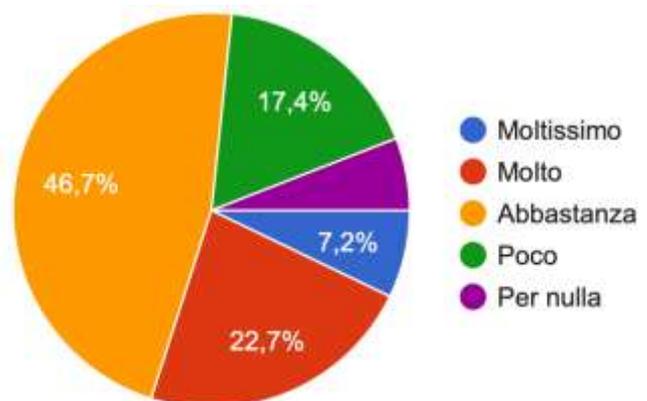
- Il personale riconosce e affronta efficacemente le esigenze dei clienti



- La motivazione per cui ha iniziato un percorso presso esercizio vita è?



- Il programma di esercizi (percorso) che sta frequentando ha migliorato le sue prestazioni e le sue abilità?



- Partecipare alle attività proposte da esercizio vita le ha fornito l'opportunità di socializzare?

