

## Analisi 2023

- Questionari di Gradimento
- Recensioni
- Marketing piattaforme digitali e Gestione Reclami e Obbiettivi

## Contenuti

Analisi dei questionari di gradimento Anno 2023.....	2
Grafici per punto del questionario e suggerimenti .....	4
Gradimento Piattaforma Google .....	13
Recensioni.....	14
Marketing e campagne pubblicitarie Google, Facebook e Instagram e obbiettivi.....	17

## **Analisi dei questionari di gradimento anno 2023**

Come previsto nella Politica della Qualità, anche per il 2023 lo SMM si è prefissato l'obiettivo "di migliorare la percezione degli utenti per il servizio offerto", nel contempo l'utente è sia il destinatario finale dei servizi e sia una risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi ai bisogni reali.

In tale contesto, i sistemi di rilevazione della qualità funzionano quindi come sistemi strategici che permettono di:

- individuare le richieste del cliente;
- sulla base di esse di identificare e raccordare i diversi processi di cui si necessita
- realizzare in modo efficace ed efficiente un servizio rispondente alle richieste espresse;
- rilevare informazioni sulla soddisfazione dei clienti; trasformarle in nuove domande che ridefiniscono di nuovo l'organizzazione e tutto il sistema di processi di cui è costituita.

Nell' anno 2023 sono stati compilati e registrati totali 231 questionari di gradimento sulla piattaforma Google, con una riduzione rispetto al 2022 del 33,6%, quando erano raccolti in forma cartacea.

Il numero dei questionari permane molto basso rispetto all' alto numero degli accessi totali, che è stato di 94.788 (numero totale di tutte e tre le sedi), registrando quindi un aumento degli accessi di 3257 utenti, si potrebbe ritenere quindi la valutazione non molto efficace per la misurazione del grado di soddisfazione dei processi interno, delle azioni di miglioramento ed innovazione attuati ai servizi ed alle loro modalità di erogazione.

Come previsto, abbiamo effettuato l'implementazione del gestionale del front-office per la rilevazione della customer satisfaction, inserendo questionario online sul nostro sito e sui documenti di registrazione cartacea del Cliente, tramite QR Code.



**Ambulatorio Specialistico:**  
Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
E-mail [prenotazioni@studiomirafiori.it](mailto:prenotazioni@studiomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
Tel. 011.0124100  
E-mail [sanpaolo@studiomirafiori.it](mailto:sanpaolo@studiomirafiori.it)

**Fisiokinesiterapia:**  
Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
E-mail [fisioterapia@studiomirafiori.it](mailto:fisioterapia@studiomirafiori.it)

Questa attività ci ha consentito, dal 2023, di togliere i questionari cartacei, sostituendoli con il Modulo suggerimenti/reclami M8.3\_1, e non è stato implementato l'invio automatico del questionario di gradimento a coloro che hanno usufruito delle nostre prestazioni ed in possesso di email.

Nei punti di raccolta posti nelle varie sala di attesa, sono stati raccolti un totale di 20 moduli che hanno come tema più frequente i lunghi tempi di attesa e o la mancata risposta telefonica e i tempi di attesa per l'espletamento degli esami del sangue per gli utenti privati che trovano conferma in quelli registrati sulla piattaforma Google.

L'obiettivo di aumentare il tasso di risposta ad almeno il 5% rispetto gli accessi non è stato raggiunto (circa 4750 questionari).

Si continuerà ad incentivare la compilazione del questionario attraverso una costante sensibilizzazione da parte del personale dell'accettazione e del personale tecnico, infermieristico e fisioterapico.

Dall'analisi dei questionari estratti dalla piattaforma Google, si conferma che il maggior numero è stato compilato per la sede di strada basse (76,7%).

I valori dei diagrammi scaricati sono stati identificati come positivi: ottimo, buono, discreto; come valore negativo è stato identificato con lo scarso.

Risulta quindi che lo Studio Medico Mirafiori viene scelto con soddisfazione generale del servizio per l'83.50%, consigliando la nostra struttura per il 87,50% (il 9.5% con "Non so". Nel dettaglio i giudizi sono stati:

- l'accessibilità al servizio con valutazioni positive per l'91,60%
- il comportamento del personale amministrativo con valutazioni positive per il 94,30%
- il comportamento del personale sanitario, con valutazioni positive per il 93,50%
- per le informazioni fornite sull'esame o il referto, con valutazioni positive per l'93,50%
- per i tempi di attesa tra la prenotazione e la data di appuntamento con valutazioni positive per il 91,80%



**Ambulatorio Specialistico:**  
Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
E-mail prenotazioni@studiomirafiori.it

**Ambulatorio Specialistico:**  
C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
Tel. 011.0124100  
E-mail sanpaolo@studiomirafiori.it

**Fisiokinesiterapia:**  
Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
E-mail fisioterapia@studiomirafiori.it

- per i tempi di attesa tra l'arrivo in struttura e l'esecuzione della prestazione minore di 20 minuti per il 48,9 % e il 51,1% oltre i 20 minuti
- per i tempi tra l'esecuzione della prestazione e il ritiro del referto con valutazioni positive per il 93.10%
- per le condizioni dell'ambiente giudicate confortevoli e pulite per, rispettivamente, il 93.6% e il 97,30%, mentre per il dato negativo non è stato dato un riscontro scritto



**STUDIO MEDICO MIRAFIORI SRL**  
 Sede Legale: Piazza Gozzano, 1 - 10132 Torino  
 P.IVA/CF 01133860013 Cap. Soc. 41.317,00 € i.v.  
 Reg. Imp. / REA Torino 463561  
[www.studiomedicomirafiori.it](http://www.studiomedicomirafiori.it)

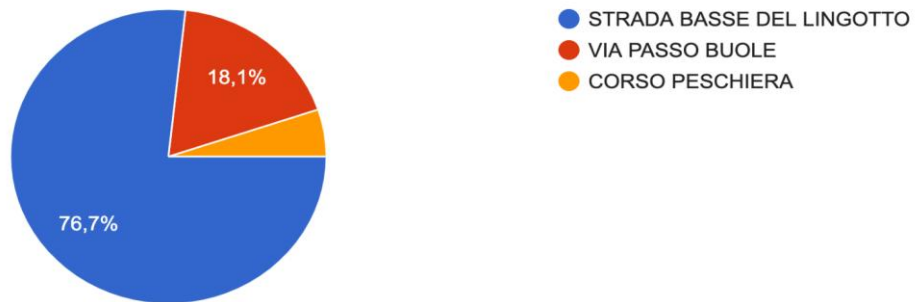
**Ambulatorio Specialistico:**  
 Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
 Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
 E-mail prenotazioni@studiomirafiori.it

**Ambulatorio Specialistico:**  
 C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
 Tel. 011.0124100  
 E-mail sanpaolo@studiomirafiori.it

**Fisiokinesiterapia:**  
 Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
 Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
 E-mail fisioterapia@studiomirafiori.it

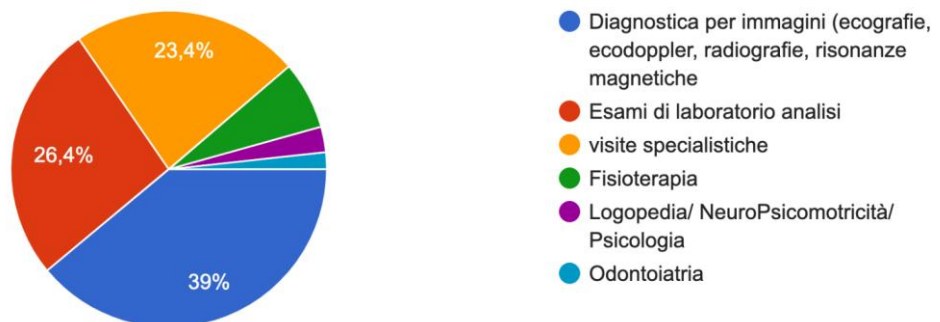
### SEDE PRESTAZIONE

116 risposte



### PRESTAZIONE ESEGUITA

231 risposte





**STUDIO MEDICO MIRAFIORI**  
**STUDIO MEDICO MIRAFIORI SRL**  
 Sede Legale: Piazza Gozzano, 1 - 10132 Torino  
 P.IVA/CF 01133860013 Cap. Soc. 41.317,00 € i.v.  
 Reg. Imp. / REA Torino 463561  
[www.studiomedicomirafiori.it](http://www.studiomedicomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
 Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
 Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
 E-mail prenotazioni@studiomirafiori.it

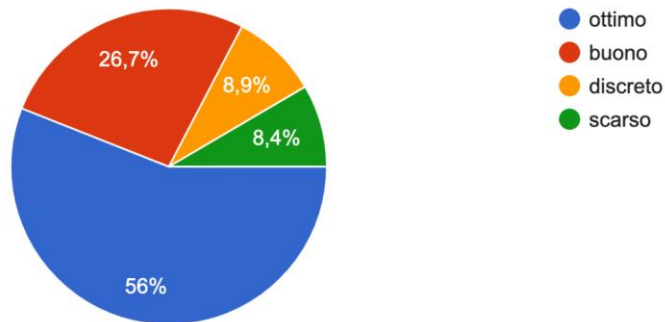
**Ambulatorio Specialistico:**  
 C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
 Tel. 011.0124100  
 E-mail sanpaolo@studiomirafiori.it

**Fisiokinesiterapia:**  
 Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
 Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
 E-mail fisioterapia@studiomirafiori.it

## ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

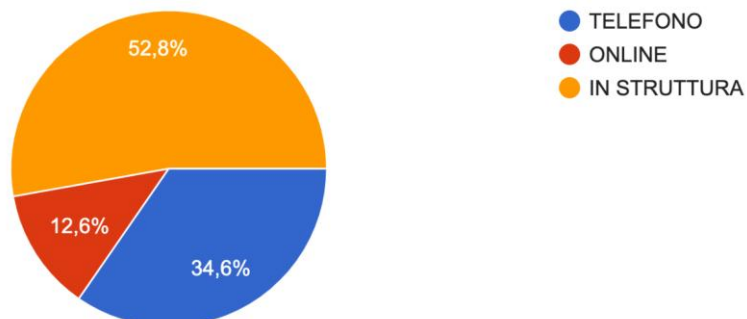
### Modalità di prenotazione

225 risposte



### canale utilizzato

231 risposte





**STUDIO MEDICO MIRAFIORI**  
**STUDIO MEDICO MIRAFIORI SRL**  
 Sede Legale: Piazza Gozzano, 1 - 10132 Torino  
 P.IVA/CF 01133860013 Cap. Soc. 41.317,00 € i.v.  
 Reg. Imp. / REA Torino 463561  
[www.studiomedicomirafiori.it](http://www.studiomedicomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
 Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
 Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
 E-mail prenotazioni@studiomirafiori.it

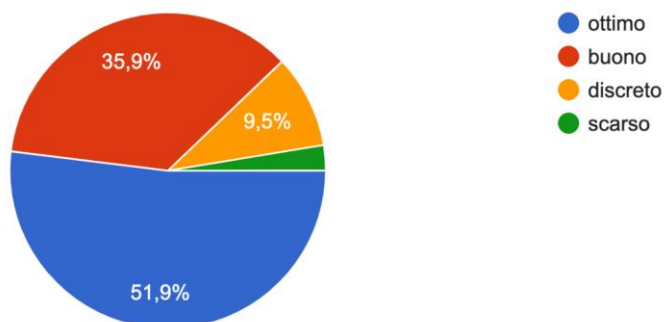
**Ambulatorio Specialistico:**  
 C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
 Tel. 011.0124100  
 E-mail sanpaolo@studiomirafiori.it

**Fisiokinesiterapia:**  
 Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
 Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
 E-mail fisioterapia@studiomirafiori.it

## CONDIZIONE DELL'AMBIENTE

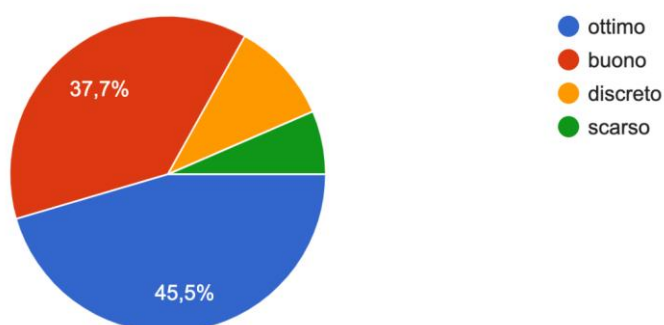
### Pulizia generale dei servizi

231 risposte



### Comfort dell'ambiente

231 risposte





**STUDIO MEDICO MIRAFIORI SRL**  
Sede Legale: Piazza Gozzano, 1 - 10132 Torino  
P.IVA/CF 01133860013 Cap. Soc. 41.317,00 € i.v.  
Reg. Imp. / REA Torino 463561  
[www.studiomedicomirafiori.it](http://www.studiomedicomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
E-mail [prenotazioni@studiomirafiori.it](mailto:prenotazioni@studiomirafiori.it)

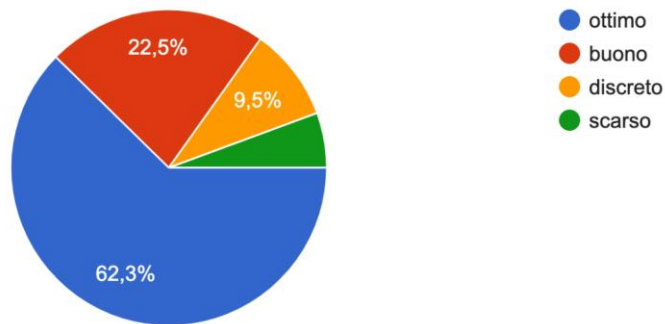
**Ambulatorio Specialistico:**  
C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
Tel. 011.0124100  
E-mail [sanpaolo@studiomirafiori.it](mailto:sanpaolo@studiomirafiori.it)

**Fisiokinesiterapia:**  
Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
E-mail [fisioterapia@studiomirafiori.it](mailto:fisioterapia@studiomirafiori.it)

## COMPORAMENTO DEL PERSONALE

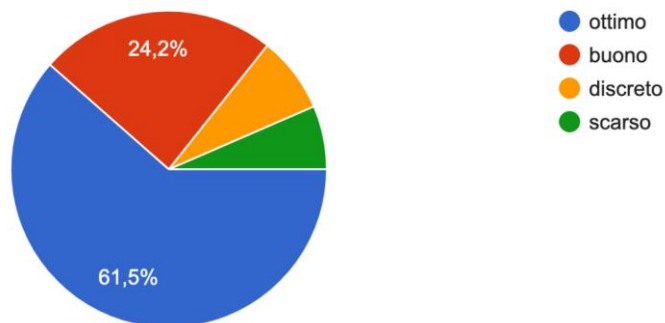
### Personale prenotazione/accettazione

231 risposte



### Personale Sanitario

231 risposte







**STUDIO MEDICO  
MIRAFIORI**

**STUDIO MEDICO MIRAFIORI SRL**  
Sede Legale: Piazza Gozzano, 1 - 10132 Torino  
P.IVA/CF 01133860013 Cap. Soc. 41.317,00 € i.v.  
Reg. Imp. / REA Torino 463561  
[www.studiomedicomirafiori.it](http://www.studiomedicomirafiori.it)

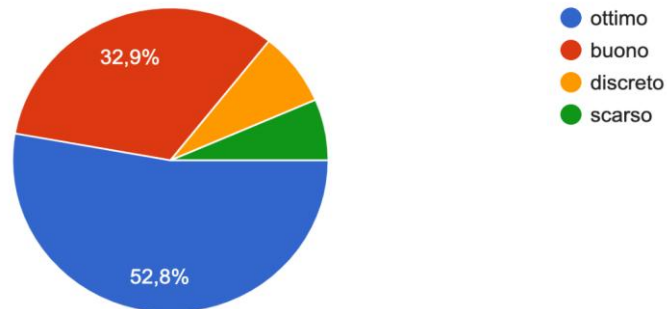
**Ambulatorio Specialistico:**  
Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
E-mail [prenotazioni@studiomirafiori.it](mailto:prenotazioni@studiomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
Tel. 011.0124100  
E-mail [sanpaolo@studiomirafiori.it](mailto:sanpaolo@studiomirafiori.it)

**Fisiokinesiterapia:**  
Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
E-mail [fisioterapia@studiomirafiori.it](mailto:fisioterapia@studiomirafiori.it)

### informazioni sull'esame/referto fornito

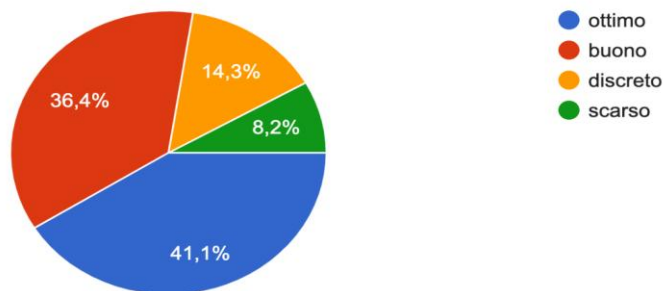
231 risposte



## TEMPI DI ATTESA TRA:

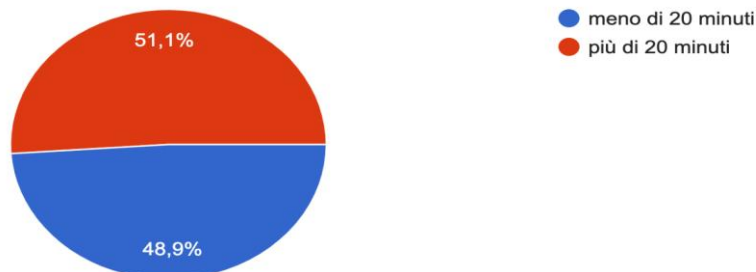
### Prenotazione e data di appuntamento

231 risposte



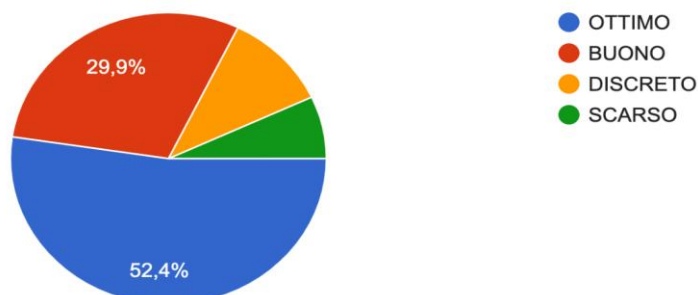
### Arrivo in struttura ed esecuzione della prestazione

231 risposte



### ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE E RITIRO REFERTO

231 risposte





**STUDIO MEDICO MIRAFIORI**  
**STUDIO MEDICO MIRAFIORI SRL**  
 Sede Legale: Piazza Gozzano, 1 - 10132 Torino  
 P.IVA/CF 01133860013 Cap. Soc. 41.317,00 € i.v.  
 Reg. Imp. / REA Torino 463561  
[www.studiomedicomirafiori.it](http://www.studiomedicomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
 Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
 Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
 E-mail prenotazioni@studiomirafiori.it

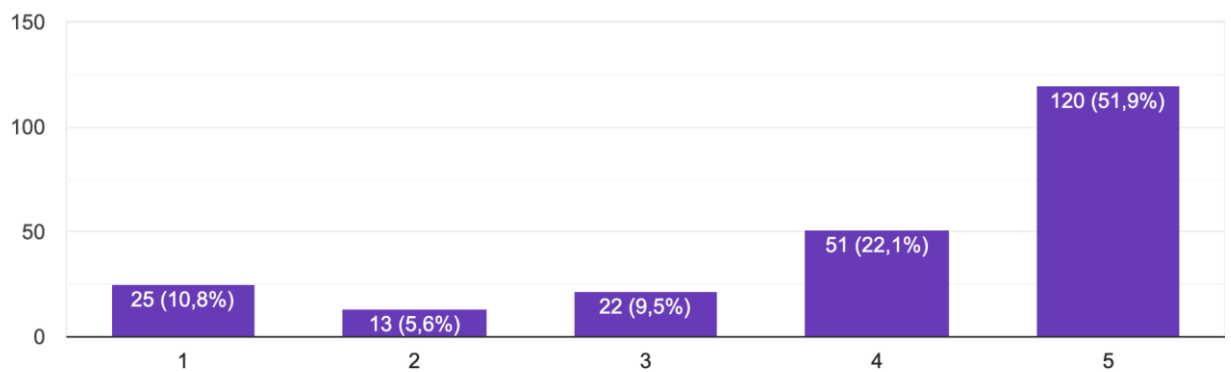
**Ambulatorio Specialistico:**  
 C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
 Tel. 011.0124100  
 E-mail sanpaolo@studiomirafiori.it

**Fisiokinesiterapia:**  
 Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
 Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
 E-mail fisioterapia@studiomirafiori.it

## GIUDIZIO COMPLESSIVO

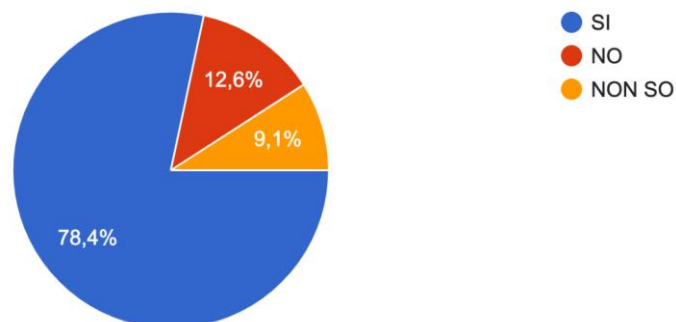
### Soddisfazione del servizio

231 risposte



### Consiglierebbe ad altri questa struttura?

231 risposte



## SUGGERIMENTI

1. Da raccomandare
2. Sono rimasta molto soddisfatta della visita del dott. Bagnasco.
3. Troppa attesa
4. ORTOPEDIA - ORGANIZZARE MEGLIO GLI APPUNTAMENTI ATTESA OLTRE I 50 MINUTI. INCONCEPIBILE PER UN'INFILTRAZIONE E PER IL FATTO CHE SI ARRIVA ANCHE DA FUORI
5. Molto soddisfatta
6. Quando si telefonata si viene messo in coda, partenza dalla 10 posizione arrivato alla 1, viene richiesto di lasciare una mail e cade la linea, pessimo sistema
7. Sugerirei all'oculista che oggi ha visitato mia madre, meno alterigia nel rispondere ai visitatori e soprattutto di non atteggiarsi come se i suddetti avessero sei anni.
8. Tempi di attesa per un prelievo, e per il rilascio del referto, troppo lunghi.
9. Dare più possibilità nelle risposte. Non Solo una casella. Ma niente di negativo. Complimenti a tutti
10. Indecente nella telefonia.... piuttosto staccate in telefono se non siete in grado di rispondere
11. Difficile scaricarli online
12. Si continui sempre con questo sistema
13. Complimenti per la professionalità e la gentilezza di tutti, ma proprio tutti gli operatori.
14. Nulla super efficienti
15. Molto professionali
16. Alcuni dottori dovrebbero avere meno superbia
17. La Resp ISO ACCREDITAMENTO Imma Castaldo è una professionista molto competente e GENTILE.
18. diminuire le code in accettazione ma non togliendo i numeri
19. Spesso è difficile contattare telefonicamente per il resto tutto ok
20. Rispettare i tempi di prenotazione o se non è possibile fare questo, rendere trasparente sulla prenotazione che la visita sarà effettuata dopo un'ora e mezza e non all'ora prenotata.
21. gli spogliatoi uomini sono penosi, porte rotte in lamierino apribile con un cacciavite, voi ci lascereste qualcosa lì dentro?
22. Aumentare personale in accettazione

23. L'ecografista non rispetta orari di appuntamento e non è la prima volta...troppa attesa tra un paziente e l'altro....cambiatelo,date spazio ai giovani..... ..
24. Non ho visto macchinetta d'acqua e caffè
25. Un ora e mezza di attesa !!!! Tempi di attesa improponibili nel 2023 !!! Ha dell'incredibile dopo l'organizzazione covid che la sanità italiana è stata capace di attuare!!!
26. Occorre lavorare sul rispetto degli orari di prenotazione. Per ortopedia bisogna mettere in conto 40/60 minuti di ritardo rispetto all'orario prenotato, a prescindere che si arrivi con SSN o con visita privata a pagamento
27. Nulla da dichiarare
28. non fate la differenza tra chi paga e chi no
29. Tutto abbastanza bene
30. No serve un numero meglio chiamare per il cognome
31. Migliorare prenotazioni telefoniche
32. Prenotazione alle 11 passati dopo le 12:20
33. Avere la Vs applicazione da scaricare al cellulare con pleystore x prenotare online.buona giornata
34. La persona in accettazione, nonostante la giovane età e stata scortese ed arrogante e per nulla ben disposta nei confronti dell'utente . Grazie
35. Arrivo in struttura 20 minuti prima, ho aspettato ancora 45 minuti per fare i raggi, durata 5 minuti!!!!
36. Ho detto al medico: come mai questo ritardo? Lui: avevo altro da fare , io: ha fatto passare pazienti con orari dopo di me .Neanche una scusa. Pazienza!!! Altre volte non è mai capitato un ritardo del genere.
37. Terapisti preparati , miglioramenti visibili
38. Buongiorno , sono Gianpaolo Gusella e con mio figlio Samuel sono andato a fare un Eco tess sottocutaneo dalla Dottoressa Andretta. Peccato che trattandosi di diagnosi di pubalgia non era la

**Dottoressa Andretta ma il dottor Bricarello a dover fare l'esame. Per cui dobbiamo tornare il 21.  
Trovo**

**imbarazzante la cosa , considerando che io ho dovuto perdere delle ore di lavoro ,che dubito,  
nessuno mi pagherà , mio figlio delle ore di scuola . Non ho parole . Buona giornata**

**39. Un po' lunga l'attesa al tel quando devi prenotare al tel**

**40. Nessun suggerimento tutto funzionante**

**41. Troppa attesa per fare visita. Arrivata alle ore 10:45 per appuntamento ore 11:00. Chiamata per  
visita ore 12:45**

**42. Organizzare le prenotazioni, migliorare i professionisti, e migliorare l'igiene dei locali**

**43. Migliorare prenotazione telefonica, via mail, purtroppo non rispondete ,pessimo servizio**

**44. 12**

**45. Gestire meglio i pazienti con ssn e non prediligere quelli privati . Almeno dare accesso nell'ordine  
di arrivo, tarare meglio il numeratore .**

**46. Molto soddisfatta, personale gentilissimo. Grazie**

**47. La gentilezza con il pubblico è fondamentale. Sono stati scorbutici, e non disponibili.**

**48. Migliorare l'accettazione**

**49. L otorino una dottoressa molto molto antipatica anche con chi è in attesa non solo durante la  
visita. Non ricordo il nome.**



**Ambulatorio Specialistico:**  
Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
E-mail [prenotazioni@studiomirafiori.it](mailto:prenotazioni@studiomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
Tel. 011.0124100  
E-mail [sanpaolo@studiomirafiori.it](mailto:sanpaolo@studiomirafiori.it)

**Fisiokinesiterapia:**  
Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
E-mail [fisioterapia@studiomirafiori.it](mailto:fisioterapia@studiomirafiori.it)



**STUDIO MEDICO MIRAFIORI**  
**STUDIO MEDICO MIRAFIORI SRL**  
 Sede Legale: Piazza Gozzano, 1 - 10132 Torino  
 P.IVA/CF 01133860013 Cap. Soc. 41.317.00 € i.v.  
 Reg. Imp. / REA Torino 463561  
[www.studiomedicomirafiori.it](http://www.studiomedicomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
 Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
 Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
 E-mail prenotazioni@studiomirafiori.it

**Ambulatorio Specialistico:**  
 C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
 Tel. 011.0124100  
 E-mail sanpaolo@studiomirafiori.it

**Fisiokinesiterapia:**  
 Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
 Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
 E-mail fisioterapia@studiomirafiori.it

- **Gradimento Piattaforma GOOGLE**

Strada Bassa del Lingotto 19/A Torino



### Studio Medico Mirafiori

Sito web   Indicazioni   Salva   Chiama

2,9 ★★★★★ 323 recensioni Google ⓘ

Laboratorio medico a Torino

Via Passo Buole 167 Torino



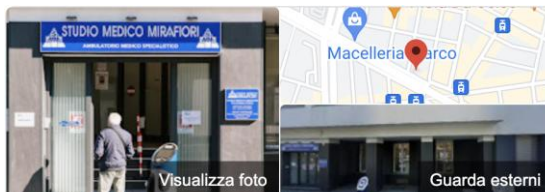
### Studio Medico Mirafiori

3,4 ★★★★★ 28 recensioni ⓘ ⋮

Studio medico a Torino

Sito web   Indicazioni   Salva   Chiama

Corso Peschiera 180 Torino



### Studio Medico Mirafiori

Sito web   Indicazioni   Salva   Chiama

4,8 ★★★★★ 16 recensioni ⓘ

Ambulatorio medico a Torino



**Ambulatorio Specialistico:**  
Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
E-mail prenotazioni@studiomirafiori.it

**Ambulatorio Specialistico:**  
C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
Tel. 011.0124100  
E-mail sanpaolo@studiomirafiori.it

**Fisiokinesiterapia:**  
Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
E-mail fisioterapia@studiomirafiori.it

## Recensioni

Le recensioni sui social media sono diventate sempre più importanti, non solo per promuovere i servizi offerti dalle aziende, ma soprattutto per consolidare la percezione della qualità degli stessi attraverso commenti di Clienti che si sentano completamente liberi di esprimere le loro critiche e suggerimenti. In quest' ottica è stata aperta anche una pagina Facebook e una Instagram sulle quali pubblichiamo regolarmente dei brevi video e post che pubblicizzano i nostri servizi piuttosto che i nostri macchinari

Proprio per la sua intrinseca qualità di strumento libero, destrutturato, e che permette l'interazione tra utenti, se da un lato l'immagine e la promozione dell' attività può trarvi giovamento in quando a fronte di recensioni positive gli utenti che esprimono la loro soddisfazione e ne diventano anche promotori, vi è anche il rischio che le recensioni possano essere usate da entità concorrenti o più semplicemente da persone superficiali o negative a priori per tentare di intaccare il patrimonio di credibilità acquisito in molto tempo.

Questo è tanto più importante quanto l'utente che cerca nello strumento delle recensioni un indicazione di massima è un nuovo Cliente che deve scegliere tra varie alternative.

E' pertanto necessario dedicare la giusta attenzione a seguire le recensioni, rispondendo puntualmente alle critiche e tenendo conto dei suggerimenti non dimenticando di bloccare sul nascere gli attacchi gratuiti o strumentali a tutela della rispettabilità della struttura.

La prima parte dell'analisi è andata a verificare le recensioni di natura dubbia essendo scritte da clienti non presenti nei nostri archivi.

La media complessiva attuale permane affetta dalle vecchie recensioni negative vecchie (6 anni), infatti come per i due anni precedenti la media per la sede di strada basse del lingotto 19/a resta di 2,9 stelle, per la sede di via passo buole per il 2022 era 3,3 ora è di 3,4 stelle, per la sede di corso Peschiera era di 5 adesso è di 4,9 stelle.

Le recensioni si gestiscono usualmente in giornata e sono quelle che presentano i requisiti di identificabilità del Cliente e dettaglio con veloce e puntuale risposta al fine di migliorare anche la percezione dei Clienti in quanto attenzione riguardo alle loro opinioni.

A tal proposito, vista l'elevata discrepanza tra le recensioni ed i risultati dei questionari di gradimento, con il nuovo gestionale permane la prospettiva di pubblicare sul sito della struttura, in forma più sintetica e di facile lettura (per. es. scala qualitativa espressa in stelle), i questionari raccolti sulla piattaforma Google.





**Ambulatorio Specialistico:**  
 Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
 Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
 E-mail prenotazioni@studiomirafiori.it

**Ambulatorio Specialistico:**  
 C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
 Tel. 011.0124100  
 E-mail sanpaolo@studiomirafiori.it

**Fisiokinesiterapia:**  
 Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
 Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
 E-mail fisioterapia@studiomirafiori.it

Considerando che le recensioni Google rappresentano uno strumento utilizzato soprattutto da chi non conosce lo SMM per avere una prima impressione della qualità del servizio, si vuole di seguito comunicare come, dal momento della presa in carico della gestione delle risposte, è cambiata la valutazione complessiva.

Si consideri che, oltre che la puntuale risposta agli utenti che hanno lasciato risposte negative, doverosa a tutela della struttura e della clientela, la numerosità delle recensioni gioca un ruolo determinante in termini di affidabilità del valore complessivo.

Infatti quando lo strumento non era ancora gestito in tal senso, le recensioni erano poche e quasi tutte negative. La replica puntuale e tempestiva alla clientela insoddisfatta incentiva a lasciare ulteriori recensioni poiché il Cliente ha la certezza che saranno attentamente considerate.

Un'altra considerazione relativa al valore consuntivato, che viene rappresentato dal numero di "stelle" con valore massimo di 5, è che questo rappresenta un valore cumulativo medio, e quindi i periodi di mancata gestione con poche recensioni e soprattutto negative hanno avuto un peso importante sul risultato medio attuale.

Come si evince dalla seguente tabella le recensioni continuano ad essere in aumento.

Sono state considerate negative le recensioni con una o due stelle, e positive le recensioni con 3-4-5 stelle.

<b>Anno</b>	<b>Recensioni Positive</b>	<b>Recensioni Negative</b>
2023	62	52
2022	58	35
2021	42	41
2020	33	11
2019	16	12
2018	5	13
2017	6	9
2016	6	8
2015	2	1
2014	0	1



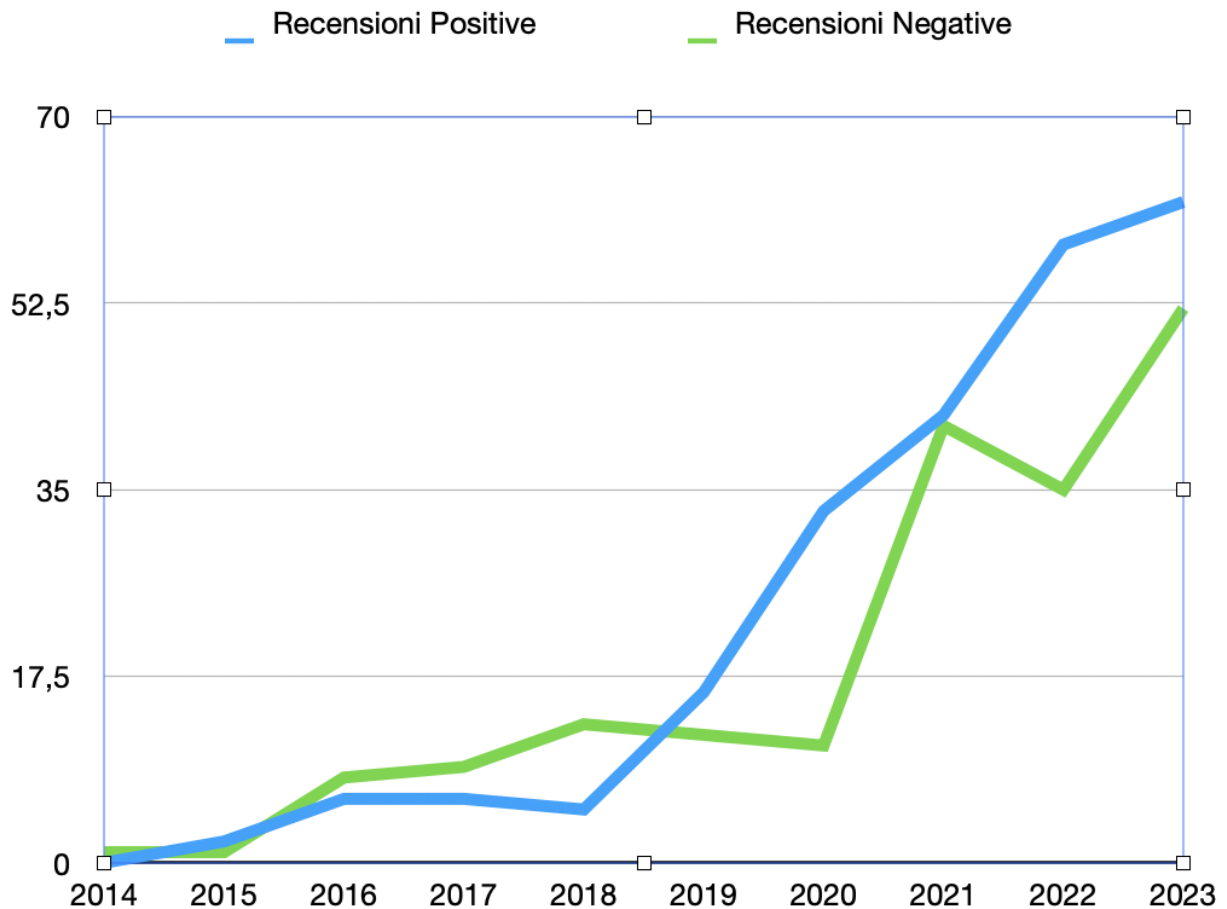
**Ambulatorio Specialistico:**  
 Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
 Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
 E-mail prenotazioni@studiomirafiori.it

**Ambulatorio Specialistico:**  
 C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
 Tel. 011.0124100  
 E-mail sanpaolo@studiomirafiori.it

**Fisiokinesiterapia:**  
 Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
 Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
 E-mail fisioterapia@studiomirafiori.it

## 2023 – TOTALE RECENSIONI

	Recensioni Positive	Recensioni Negative
<b>Poli</b>	54	49
<b>Fisio</b>	8	3
<b>San Paolo</b>	0	1





**Ambulatorio Specialistico:**  
Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
E-mail prenotazioni@studiomirafiori.it

**Ambulatorio Specialistico:**  
C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
Tel. 011.0124100  
E-mail sanpaolo@studiomirafiori.it

**Fisiokinesiterapia:**  
Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
E-mail fisioterapia@studiomirafiori.it

- **Marketing e campagne pubblicitarie Google, Facebook e Instagram**

Anche per il 2023 si conferma la risorsa individuata nel corso dell'anno precedente e le modalità di campagne pubblicitarie proposte con una media di circa una al mese, solitamente suddivise con una pubblicazione generale, senza costi, con lo scopo di farsi trovare attivi dai follower ed promuovere recettività su alcuni argomenti così da risultare propedeutici alla campagna vera e propria con un investimento preciso per ogni singola campagna pubblicitaria.

Le campagne hanno richiesto un investimento medio di 38 euro suddiviso nel periodo di pubblicazione in oggetto.

Il post relativo alla "Polisonnografia" è quello che ha performato meglio raggiungendo 28.312 visualizzazioni, con 762 interazioni con azioni eseguite tra le persone e l'inserzione. riuscendo a raggiungere 513 clic sul link "chiama ora" e 198 like, a fronte di un investimento sostenuto di 75 €.

Il numero delle pubblicazioni è stato limitato dalla ricerca senza costi di immagini fruibili sia dal punto di vista del gradimento che dalla fattibilità in termini di violazioni di diritti e di Policy delle piattaforme utilizzate.

Sono aumentati il numero di followers del 23.42% su Facebook e del 29.22% su Instagram

Perseguendo la volontà della Direzione dello Studio Medico Mirafiori di aumentare sempre di più la clientela passando anche attraverso i social, anche nel 2023 ha sollecitato tutto il personale amministrativo all'attività di raccolta e archiviazione degli indirizzi di posta elettronica con l'esplicito consenso del cliente all'invio di nostro materiale pubblicitario. Dal punto di vista commerciale ritenuto strategico così da poter inviare newsletter e promozioni periodiche sulle nostre attività creando così un database di indirizzi di posta che rappresentano per noi un potenziale vasto bacino di utenza privata così da sviluppare in modo vigoroso i ricavi.

Per il 2024 si prevede così di continuare le campagne pubblicitarie a pagamento, attivando un'abbonamento su di una Applicazione dedicata ad immagini e brevi video da utilizzare esclusivamente su pubblicazioni social (esempio Canva), e con una maggiore frequenza settimanale, puntando a quella giornaliera, aumentando così sempre di più il bacino di utenza fissa, che ora conta 621 persone che ci seguono in Facebook e 199 in Instagram, e sfruttando il bagaglio di oltre 902 indirizzi di posta elettronica che si sta continuando a campionare con la verifica dell'effettiva corrispondenza con l'avvenuta autorizzazione da parte del cliente.

Nel perseguire quelli che sono gli obiettivi dello SMM, individuando le richieste e la soddisfazione sempre maggiore del cliente, la Direzione dello Studio Medico Mirafiori ha tra



**Ambulatorio Specialistico:**  
Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
E-mail [prenotazioni@studiomirafiori.it](mailto:prenotazioni@studiomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
Tel. 011.0124100  
E-mail [sanpaolo@studiomirafiori.it](mailto:sanpaolo@studiomirafiori.it)

**Fisiokinesiterapia:**  
Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
E-mail [fisioterapia@studiomirafiori.it](mailto:fisioterapia@studiomirafiori.it)

l'altro organizzato il corso dedicato alla formazione di tutto il personale Amministrativo e Sanitario, denominato "Comunicazione Efficace".

E' stato implementato, a partire dall' ultimo trimestre del 2023, il servizio di Chat on line, che permette al cliente di scrivere direttamente ad un nostro operatore.

E' stato inserito un form sulla pagina internet dello SMM che consente al cliente in modo più veloce di effettuare una disdetta.

Come obiettivo per il 2024 ha individuato l' ulteriore ottimizzazione del servizio telefonico organizzando la fascia oraria dedicata per tipo di prestazione, prevedendo l' indirizzamento delle chiamate ad interni precisi in base al servizio (esempio 527 per i privati), e diversificando le mail sulla base della richiesta (esempio [radiologia@studiomirafiori.it](mailto:radiologia@studiomirafiori.it)).

Ulteriori obiettivi individuati per il 2024:

- \_ monitorare la risposta telefonica
- \_ ridurre il numero di telefonate non risposte
- \_ monitorare la risposta telefonica
- \_ monitorare il livello di pulizia
- \_ strutturare i moduli su Google in modo da rendere più distinguibili le sedi interessate dal dato (ad esempio: "tempi prenotazione e data di appuntamento" diversificare il tipo di prestazione privata/servizio sanitario nazionale)
- \_ il giudizio negativo raccolto nei questionari dovrà essere inferiore al 5% per tutti i punti



**STUDIO MEDICO MIRAFIORI**  
**STUDIO MEDICO MIRAFIORI SRL**  
 Sede Legale: Piazza Gozzano, 1 - 10132 Torino  
 P.IVA/CF 01133860013 Cap. Soc. 41.317,00 € i.v.  
 Reg. Imp. / REA Torino 463561  
[www.studiomedicomirafiori.it](http://www.studiomedicomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
 Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
 Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
 E-mail prenotazioni@studiomirafiori.it

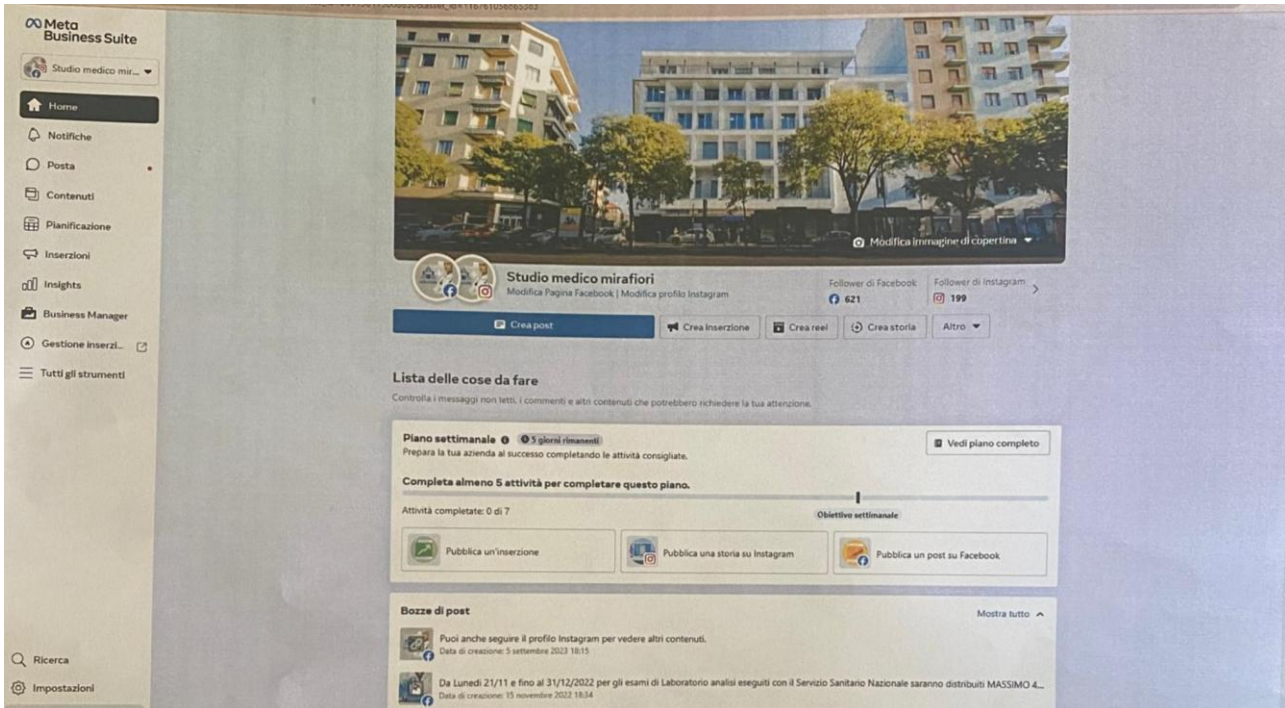
**Ambulatorio Specialistico:**  
 C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
 Tel. 011.0124100  
 E-mail sanpaolo@studiomirafiori.it

**Fisiokinesiterapia:**  
 Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
 Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
 E-mail fisioterapia@studiomirafiori.it

Publicazione effettuata X Cerca e filtra Cancellala 1 gen 2023 - 31 dic 2023

Tabella pivot Ragggruppa i dettagli Reimposta la larghezza delle colonne Formato Personalizza

Ad name	Creatività dell'inserzione	Impostazione di attribuzione	Risultati	Copertura	Impressioni	Costo per risultato	Importo speso
Post: "Il Disbiosi test è mol...	Il Disbiosi test è molto utile anche nel caso di obesità e sovrappeso, per identificare l... In uso 1 inserzione	7 giorni dal clic o 1 giorni ...	—	8242	20.440	—	€ 75,00
Post: "Fai fatica a dormire ...	<b>Studio medico mirafiori</b> Fai fatica a dormire e ti svegli più volte in piena notte? 😴👉Da oggi allo SMM è arriva... In uso 1 inserzione	7 giorni dal clic o 1 giorni ...	762 Interazioni co...	28.312	73.971	€ 0,10 Interazione con il ...	€ 75,00
Post: "Soffri anche tu di se...	Soffri anche tu di secchezza e irritazione, prurito intimo, dolore durante i rapporti e h... In uso 1 inserzione	7 giorni dal clic o 1 giorni ...	—	2434	6181	—	€ 42,00
Post: "Fai fatica a dormire ...	<b>Studio medico mirafiori</b> Fai fatica a dormire e ti svegli più volte in piena notte? 😴👉Da oggi allo SMM è arriva... In uso 1 inserzione	7 giorni dal clic o 1 giorni ...	57 Clic sul link	2992	13.468	€ 0,61 Clic sul link	€ 35,00
Post di Instagram: Fai fati...	<b>STUDIO MEDICO MIRAFIORI (@studiomedicomirafiori) • Instagram photos and vide...</b> Fai fatica a dormire? Al mattino ti svegli stanco e vorresti tornare a letto?👉 Da oggi ... In uso 1 inserzione	7 giorni dal clic o 1 giorni ...	—	6096	9035	—	€ 34,97
Post: "Tutti parlano del tes...	Tutti parlano del test del microbiota intestinale! Allo SMM con un semplice esame d... In uso 1 inserzione	7 giorni dal clic o 1 giorni ...	—	1718	4528	—	€ 25,00
Post di Instagram: Tutti pa...	<b>STUDIO MEDICO MIRAFIORI (@studiomedicomirafiori) • Instagram photos and vide...</b> Tutti parlano del test del microbiota intestinale! Allo SMM con un semplice esame d... In uso 1 inserzione	7 giorni dal clic o 1 giorni ...	65 Clic sul link	4160	10.280	€ 0,32 Clic sul link	€ 20,95
Post: "Vuoi combattere ins...	Vuoi combattere insonnia, disturbi intestinali, invecchiamento precoce? 🍷 Produci tr... In uso 1 inserzione	7 giorni dal clic o 1 giorni ...	—	908	1969	—	€ 14,00
Post di Instagram: Soffri a...	<b>STUDIO MEDICO MIRAFIORI (@studiomedicomirafiori)   Instagram</b> Soffri anche tu di secchezza e irritazione, prurito intimo, dolore durante i rapporti e h... In uso 1 inserzione	7 giorni dal clic o 1 giorni ...	—	1978	2852	—	€ 13,87
<b>Risultati totali</b> 9/9 righe visualizzate		7 giorni dal clic o 1 giorni ...	— Piu conversio...	<b>52.928</b> account del Centro...	<b>142.724</b> totali	— Piu conversioni	<b>€ 335,79</b> Spese totale



**Meta Business Suite**  
 Studio medico mirafiori

Home  
 Notifiche  
 Posta  
 Contenuti  
 Pianificazione  
 Inserzioni  
 Insights  
 Business Manager  
 Gestione inserz...  
 Tutti gli strumenti

**Studio medico mirafiori**  
 Modifica Pagina Facebook | Modifica profilo Instagram  
 Follower di Facebook: 621 | Follower di Instagram: 199

Crea post | Crea inserzione | Crea reel | Crea storia | Altro

**Lista delle cose da fare**  
 Controlla i messaggi non letti, i commenti e altri contenuti che potrebbero richiedere la tua attenzione.

**Piano settimanale** 5 giorni rimanenti  
 Prepara la tua azienda al successo completando le attività consigliate. [Vedi piano completo](#)

Completa almeno 5 attività per completare questo piano.

Attività completate: 0 di 7 **Obiettivo settimanale**

Publica un'inserzione | Publica una storia su Instagram | Publica un post su Facebook

**Bozze di post** Mostra tutto

Puoi anche seguire il profilo Instagram per vedere altri contenuti.  
 Data di creazione: 5 settembre 2022 18:55

Da Lunedì 21/11 e fino al 31/12/2022 per gli esami di Laboratorio analisi eseguiti con il Servizio Sanitario Nazionale saranno distribuiti MASSIMO 4...  
 Data di creazione: 13 novembre 2022 18:34



**STUDIO MEDICO MIRAFIORI SRL**  
Sede Legale: Piazza Gozzano, 1 - 10132 Torino  
P.IVA/CF 01133860013 Cap. Soc. 41.317,00 € i.v.  
Reg. Imp. / REA Torino 463561  
[www.studiomedicomirafiori.it](http://www.studiomedicomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
E-mail [prenotazioni@studiomirafiori.it](mailto:prenotazioni@studiomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
Tel. 011.0124100  
E-mail [sanpaolo@studiomirafiori.it](mailto:sanpaolo@studiomirafiori.it)

**Fisiokinesiterapia:**  
Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
E-mail [fisioterapia@studiomirafiori.it](mailto:fisioterapia@studiomirafiori.it)



Promozione Serv. Polisonnografia



Promozione servizio biologia nutrizionale



Promozione pacchetti lab analisi



Prom. Disbiosi Test



Prom Disbiosi Test



Prom Terapia Caress Flow



**STUDIO MEDICO MIRAFIORI SRL**  
Sede Legale: Piazza Gozzano, 1 - 10132 Torino  
P.IVA/CF 01133860013 Cap. Soc. 41.317,00 € i.v.  
Reg. Imp. / REA Torino 463561  
[www.studiomedicomirafiori.it](http://www.studiomedicomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
E-mail [prenotazioni@studiomirafiori.it](mailto:prenotazioni@studiomirafiori.it)

**Ambulatorio Specialistico:**  
C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
Tel. 011.0124100  
E-mail [sanpaolo@studiomirafiori.it](mailto:sanpaolo@studiomirafiori.it)

**Fisiokinesiterapia:**  
Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
E-mail [fisioterapia@studiomirafiori.it](mailto:fisioterapia@studiomirafiori.it)



Prom Sede Corso Peschiera



Prom Terapia Caresse Flow



Prom Terapia Caresse Flow





**Ambulatorio Specialistico:**  
Str. Basse del Lingotto 19/A - 10127 Torino  
Tel. 011.6195511 - Fax 011.6195531  
E-mail prenotazioni@studiomirafiori.it

**Ambulatorio Specialistico:**  
C.so Peschiera 180 - 10138 Torino  
Tel. 011.0124100  
E-mail sanpaolo@studiomirafiori.it

**Fisiokinesiterapia:**  
Via Passo Buole 167 - 10135 Torino  
Tel. 011.6177911 - Fax 011.6177933  
E-mail fisioterapia@studiomirafiori.it

**DATA 01/03/2024**

**Stesura Resp. URP e Marketing**

---

**Approvazione DIREZIONE**

---

---