



**Il nostro impegno,  
la tua salute.**

---

# **Risultati dell'indagine di soddisfazione sui servizi erogati**



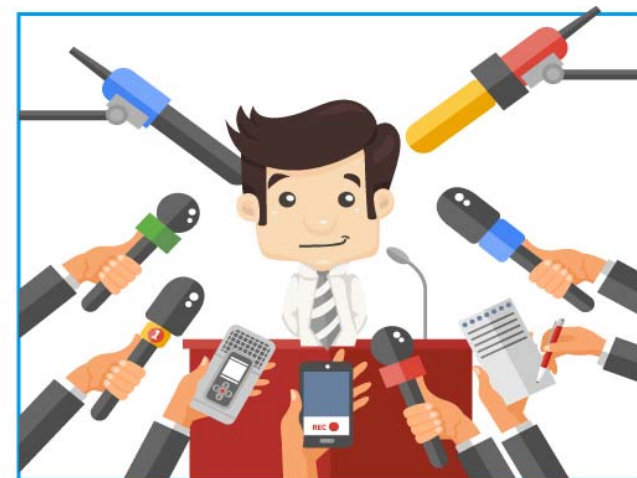
---

Ricerca e elaborazione dati a cura di Lexis Research srl

## La tua opinione per noi è importante

Gli scopi della ricerca:

- ▶ misurare il livello di soddisfazione in relazione ai singoli servizi erogati da Faschim e per le **singole aree di «interfaccia» con l'iscritto**
- ▶ misurare e monitorare nel tempo l'evoluzione della relazione tra Fondo/servizi erogati e assistiti, in modo da verificare le **performance e la raccomandabilità**;
- ▶ individuare i fattori di soddisfazione per i quali l'associato evidenzia carenze o positività al fine di **mettere a punto piani su cui eventualmente operare** per accrescere la soddisfazione;



## Processo



QUESTIONARIO  
ONLINE

- Un breve questionario di 12 domande da svolgere in circa 10 minuti. La ricerca è stata svolta dal 14 giugno al 27 giugno 2018



4000  
RISPOSTE

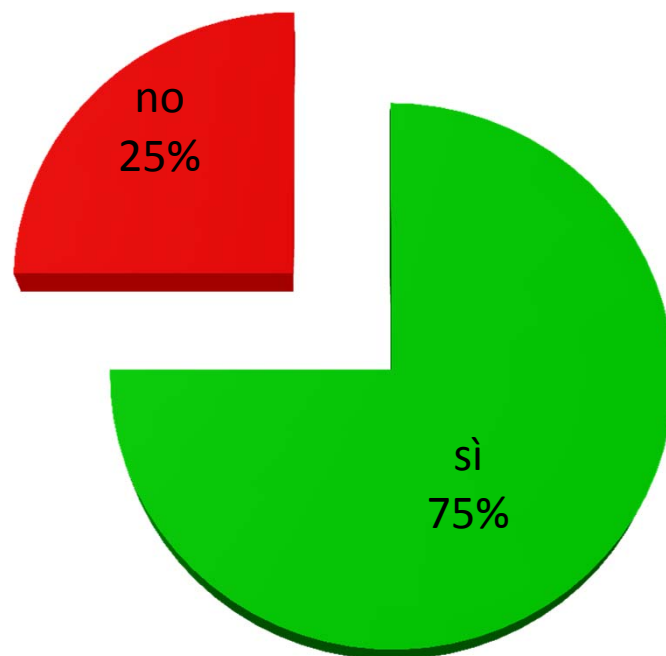
- I dati rilevati su 4.000 casi sono stati raccolti tra i circa 211.000 iscritti al fondo Faschim e permettono una lettura delle informazioni con un errore statistico molto basso pari ad un massimo del +/- 2% . Si tratta di un'ottima redemption che rende i risultati statisticamente credibili e affidabili

*Le attività sono state svolte da Lexis Ricerche che ha poi fornito i risultati al Fondo in forma anonima.*

Sezione 1

# RACCOMANDABILITA' DEL FONDO

## Hai consigliato a qualcuno di iscriversi?

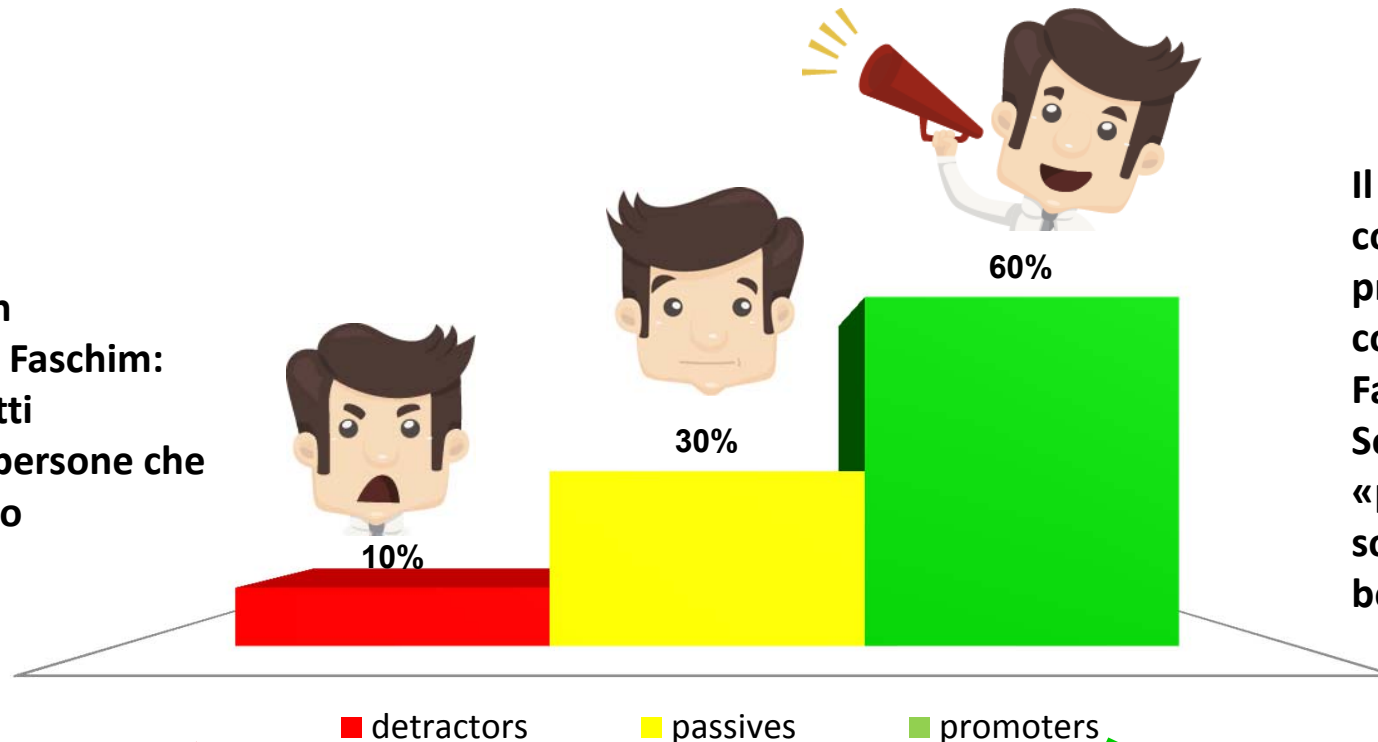


Il 75% del campione ha consigliato a qualcuno di iscriversi.

Nella ricerca effettuata nel 2014 questo dato era al 45%

## Raccomanderesti a qualcuno di iscriversi?

Solo il 10% non consiglierebbe Faschim: sono i cosiddetti «detractors», persone che non sono molto soddisfatte



Il 60% ha dichiarato che con una altissima probabilità consiglierebbe Faschim. Sono i nostri «promoters», le persone soddisfatte che parlano bene di noi.

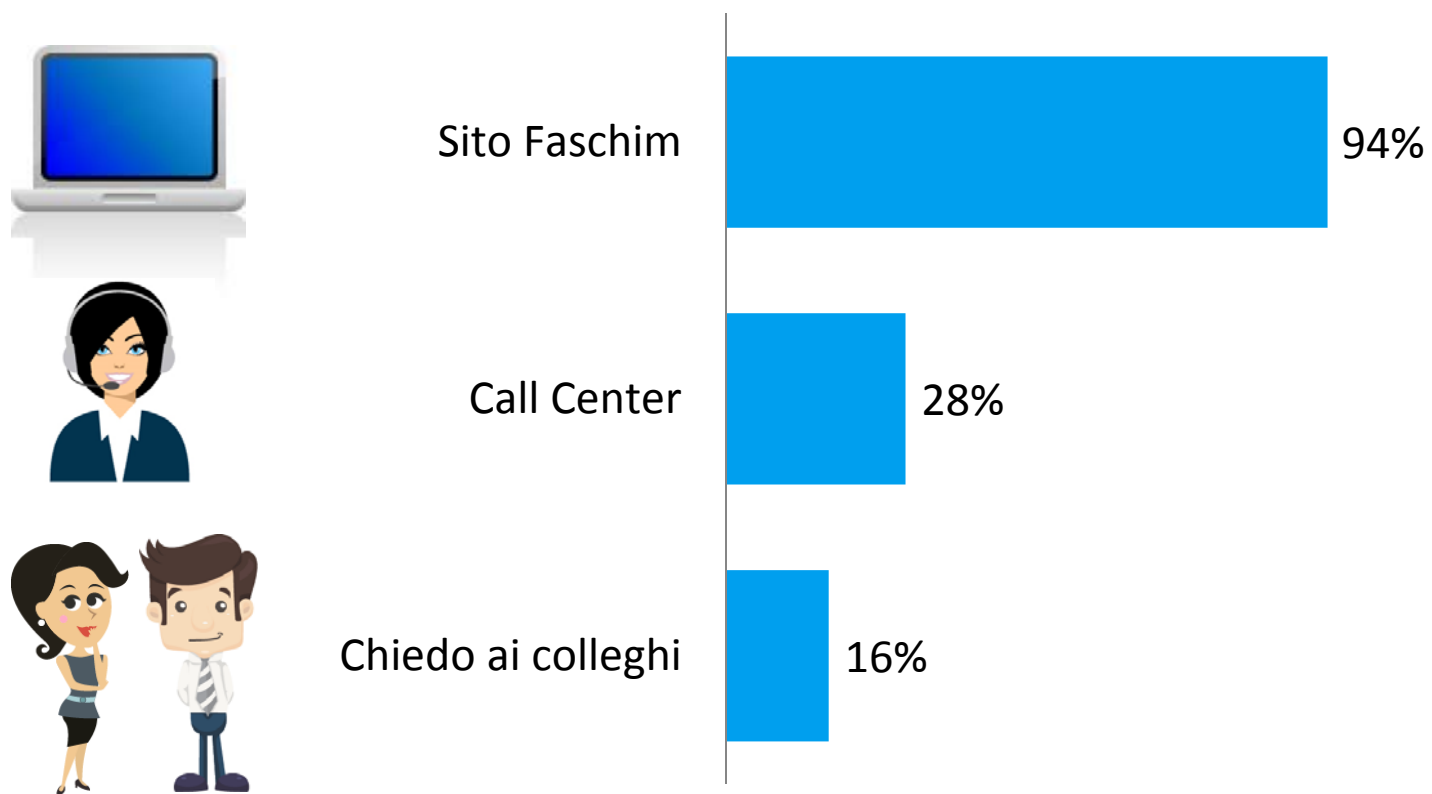
Chi sono?  
 -persone che non hanno ottenuto nessun rimborso dal fondo  
 -hanno 1 solo figlio iscritto  
 -trovano la procedura di rimborso complicata e i rimborsi bassi

Chi sono?  
 -Chi ha ottenuto un rimborso economico molto alto  
 -Chi è molto utilizzatore  
 -Chi ha effettuato pratiche con rimborso diretto

Sezione 2

# RICERCA DI INFORMAZIONI

## Dove cerchi le informazioni sul Fondo?



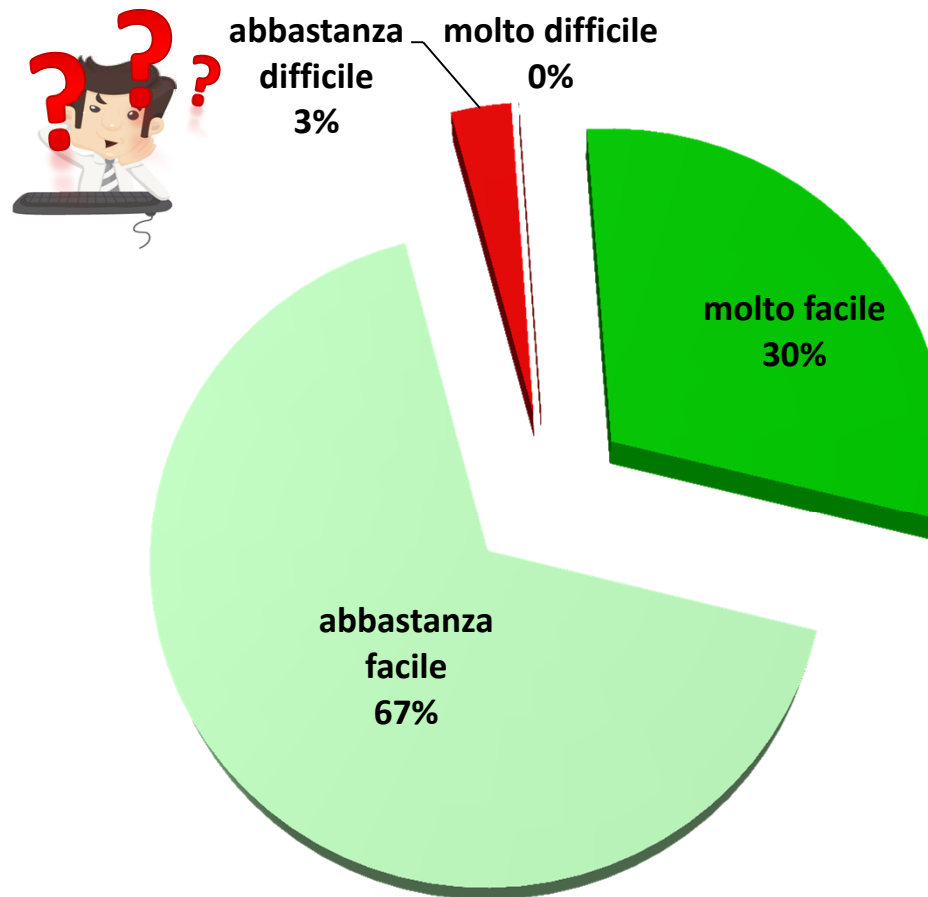
Soprattutto i più giovani (tra 18 e 34 anni)  
Chiedono consiglio ai propri colleghi



Sezione 3

# **IL SITO (AREA PUBBLICA E AREA RISERVATA)**

## Come giudichi il sito in termini di facilità di utilizzo?



I voti a disposizione erano da 1 a 4: il valore medio è stato 3,6.



## Quali di queste attività ti è capitato di effettuare attraverso il sito?

Il sito viene utilizzato soprattutto per le richieste online



utilizzo l'area riservata per le richieste online

96%

ricerco informazioni specifiche nell'area pubblica

50%

consulto l'area pubblica

37%

Sia chi usa molto il fondo sia chi lo usa poco, utilizza però il sito per le fare le richieste online. E non ci sono significative differenze di età in questo utilizzo

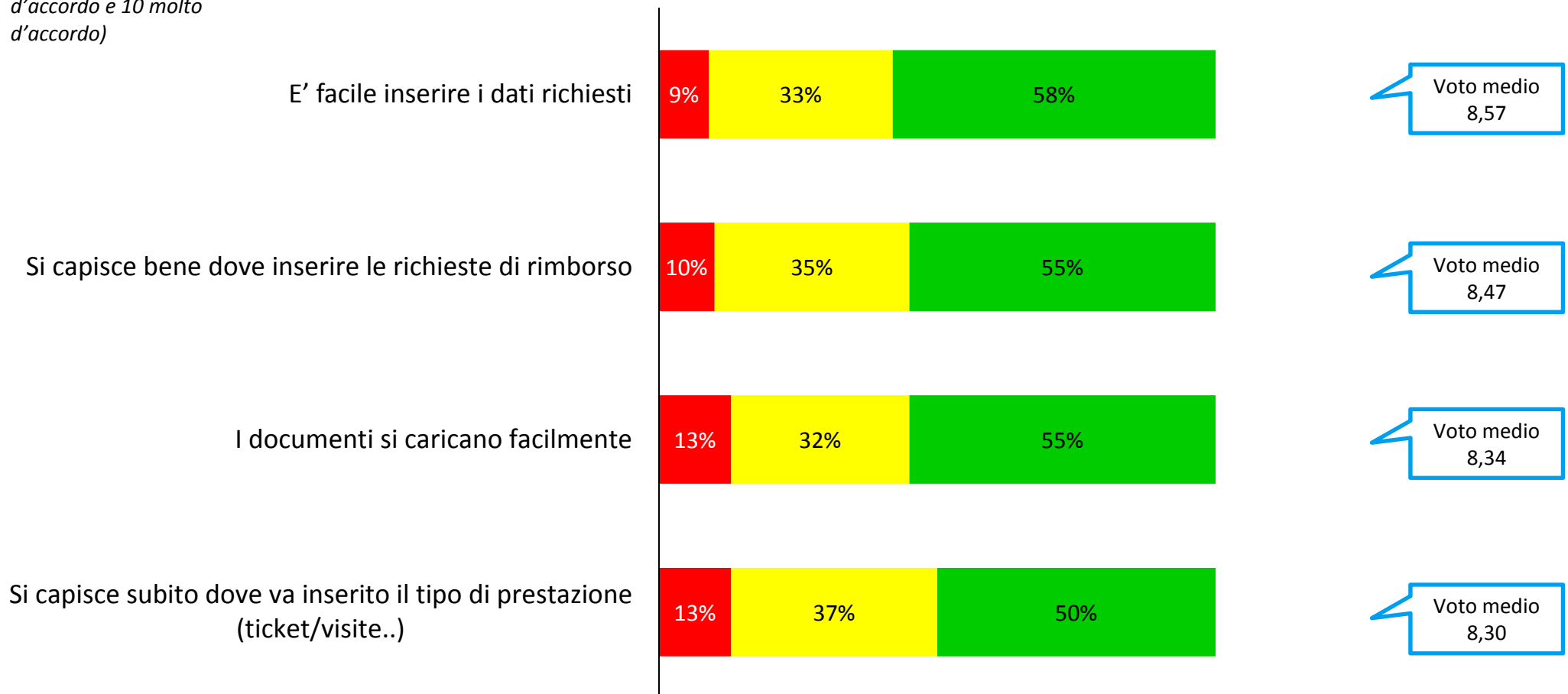
Si evidenzia che soprattutto chi è nella fascia di età tra 18 e 34 anni cerca informazioni sul sito nell'area pubblica

Chi invia molte richieste di rimborso ha una maggiore dimestichezza con l'area pubblica utilizza il sito in consultazione

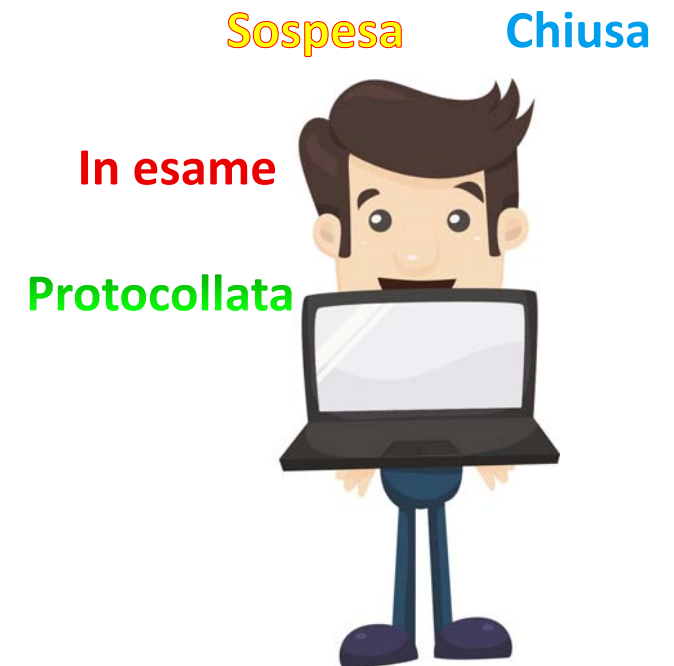
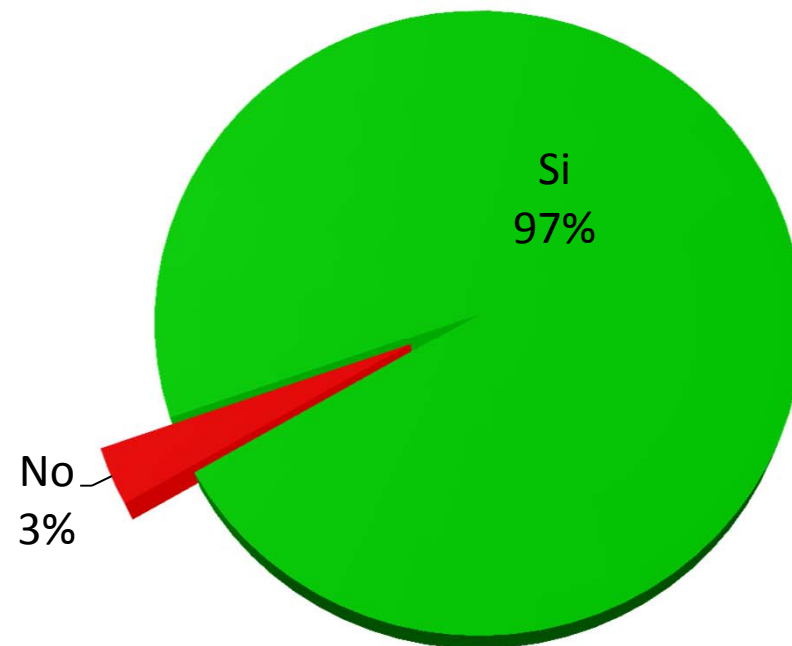
## A proposito dell'area riservata per le richieste online sul sito, come giudichi le seguenti funzionalità

su una scala da 1 a 10  
(dove 1 significa per niente  
d'accordo e 10 molto  
d'accordo)

■ voti da 1 a 6    ■ voti 7 e 8    ■ voti 9 e 10

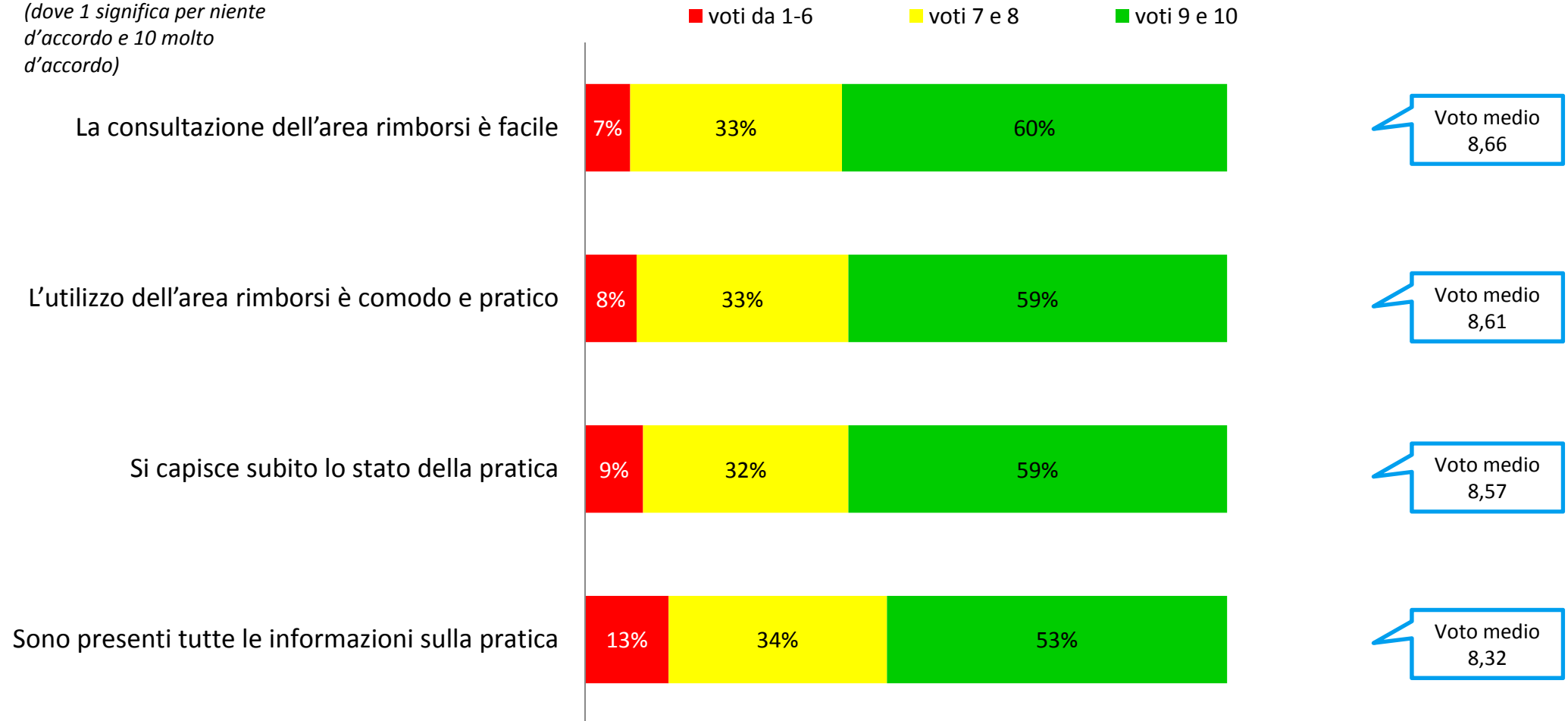


## Hai mai utilizzato l'area personale (rimborsi) per seguire la pratica?



## A proposito dell'area rimborsi sul sito, come giudichi le seguenti funzionalità

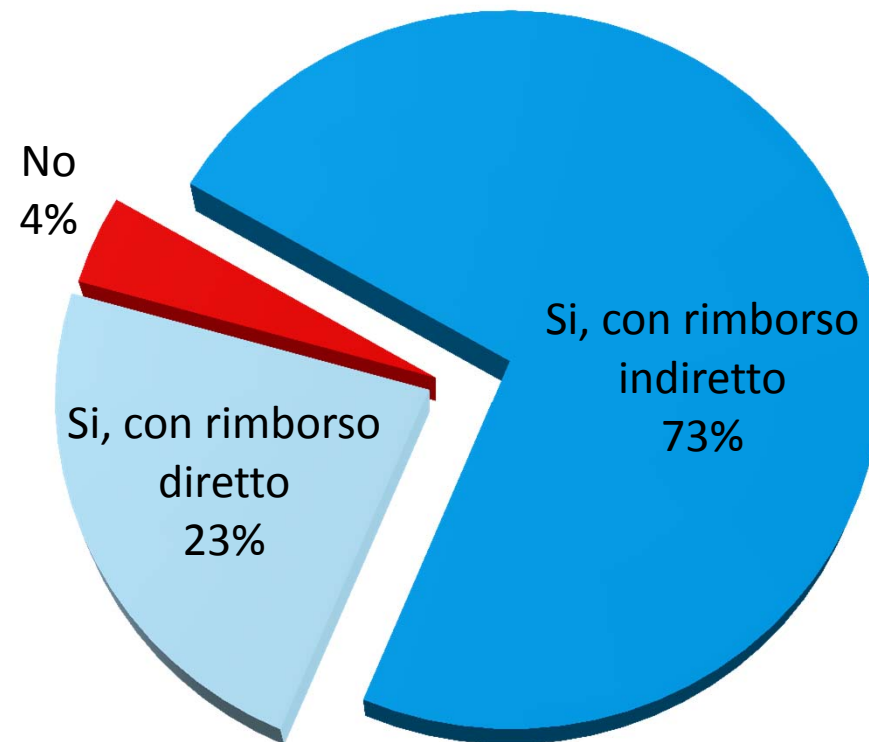
su una scala da 1 a 10  
(dove 1 significa per niente  
d'accordo e 10 molto  
d'accordo)



Sezione 4

# PRATICHE E PRESTAZIONI

Nell'ultimo anno e mezzo (da gennaio 2017) ti è capitato di effettuare delle richieste di rimborso?





# Come giudichi le seguenti procedure attinenti le pratiche di rimborso?

su una scala da 1 a 10  
(dove 1 significa per niente  
d'accordo e 10 molto  
d'accordo)

Le attività di controllo sulle fatture sono necessarie

È facile chiedere rimborsi

La documentazione richiesta dal fondo è quella corretta

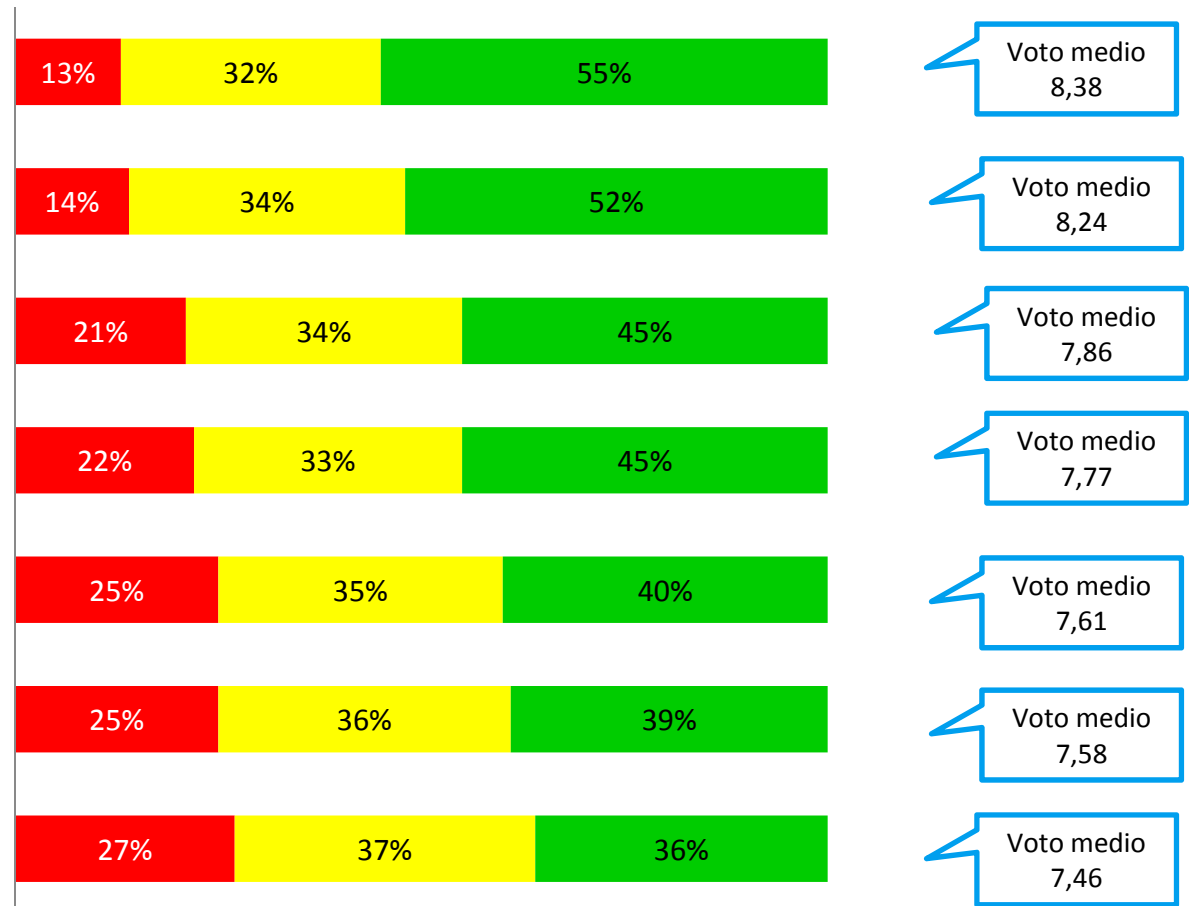
Le comunicazioni che il fondo invia relativamente ai rimborsi (sospensione e liquidazione) sono chiare

I tempi di rimborso sono giusti

E' facile sapere cosa devi mandare al fondo per i rimborsi

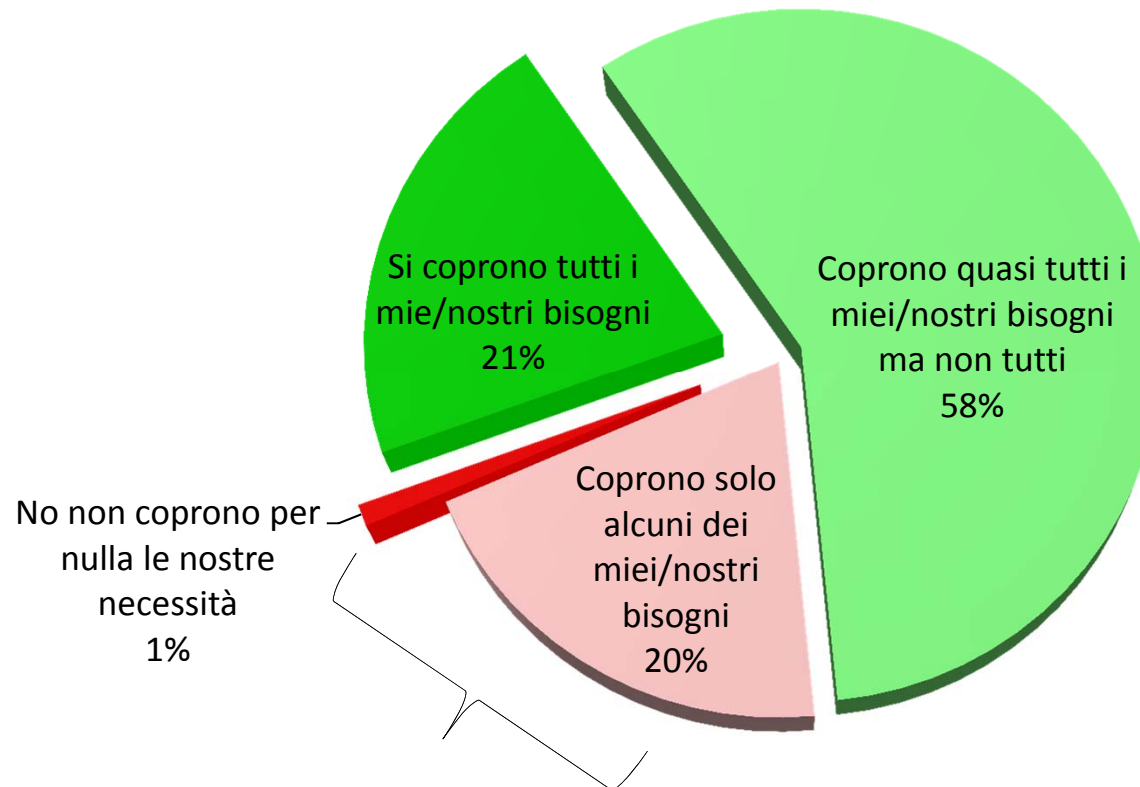
Nella gestione delle pratiche complicate ricevo il giusto supporto

■ voto da 1 a 6   ■ voto 7 e 8   ■ voto 9 e 10



Chi utilizza molto il fondo ha dato valori medi più bassi. Rispetto a chi utilizza poco il fondo ha quindi una visione più critica, anche se i risultati medi sono sempre superiori al voto 7 quindi sono comunque voti positivi.

## Le prestazioni offerte da Faschim coprono i tuoi bisogni, sono cioè quelle necessarie a te e alla tua famiglia?



Questa risposta (data da 842 persone su 4000)

viene motivata indicando soprattutto:

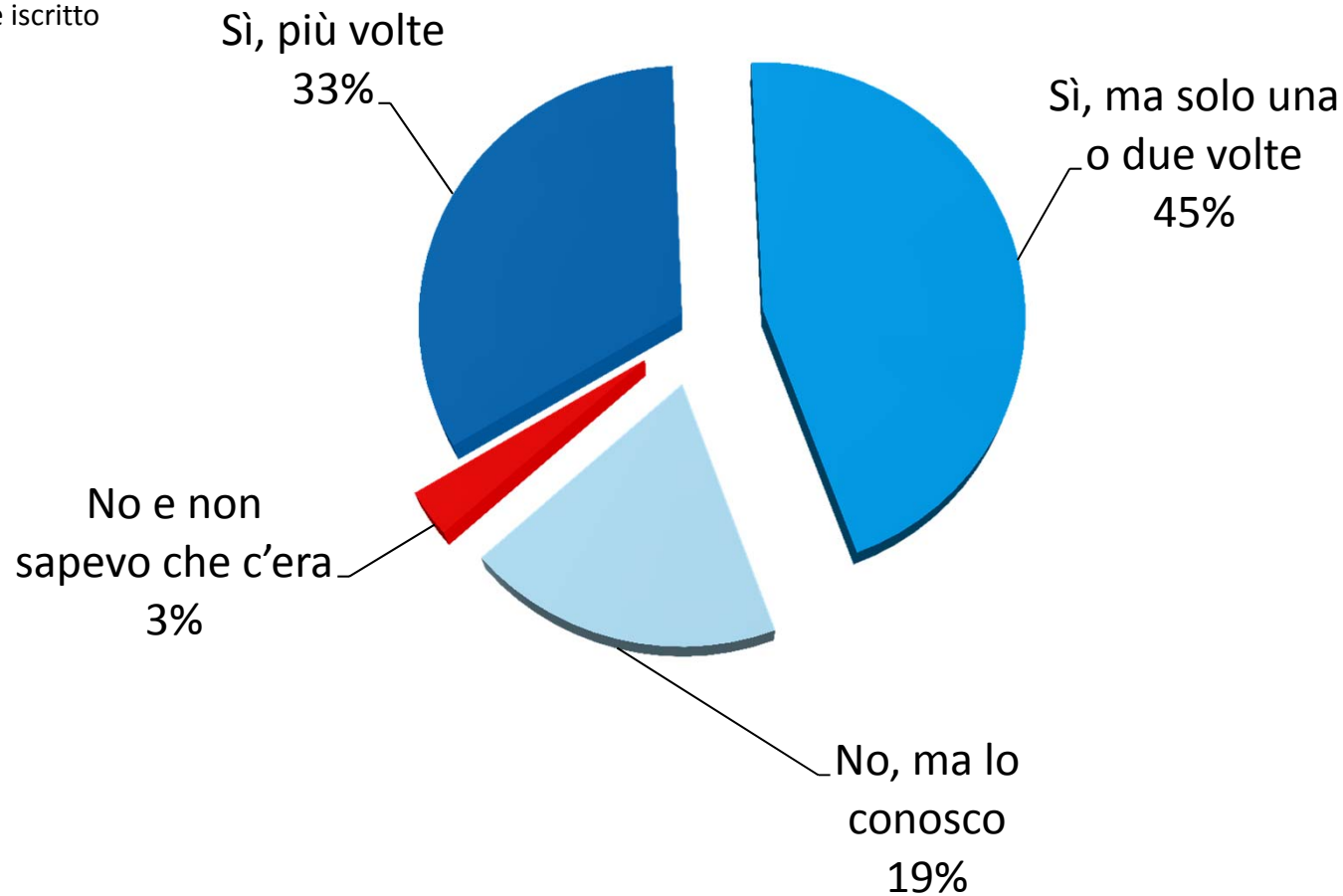
- Limiti/Rimborsi non previsti per alcune prestazioni
- Rimborso basso e/o parziale

Sezione 5

# CALL CENTER

## Hai chiamato il call center?

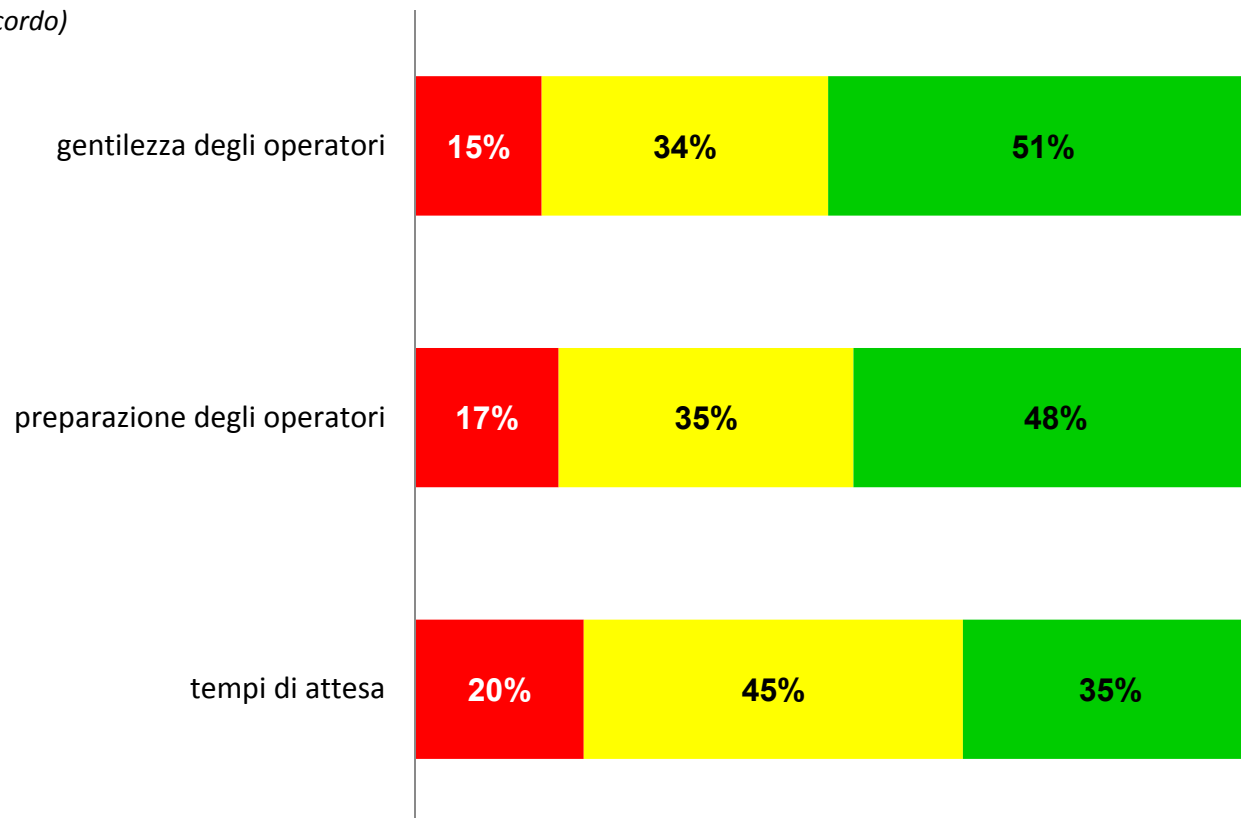
Chi ha ottenuto un rimborso economico molto alto  
Chi è molto utilizzatore  
Chi ha più figli iscritti  
Chi ha il nucleo familiare iscritto



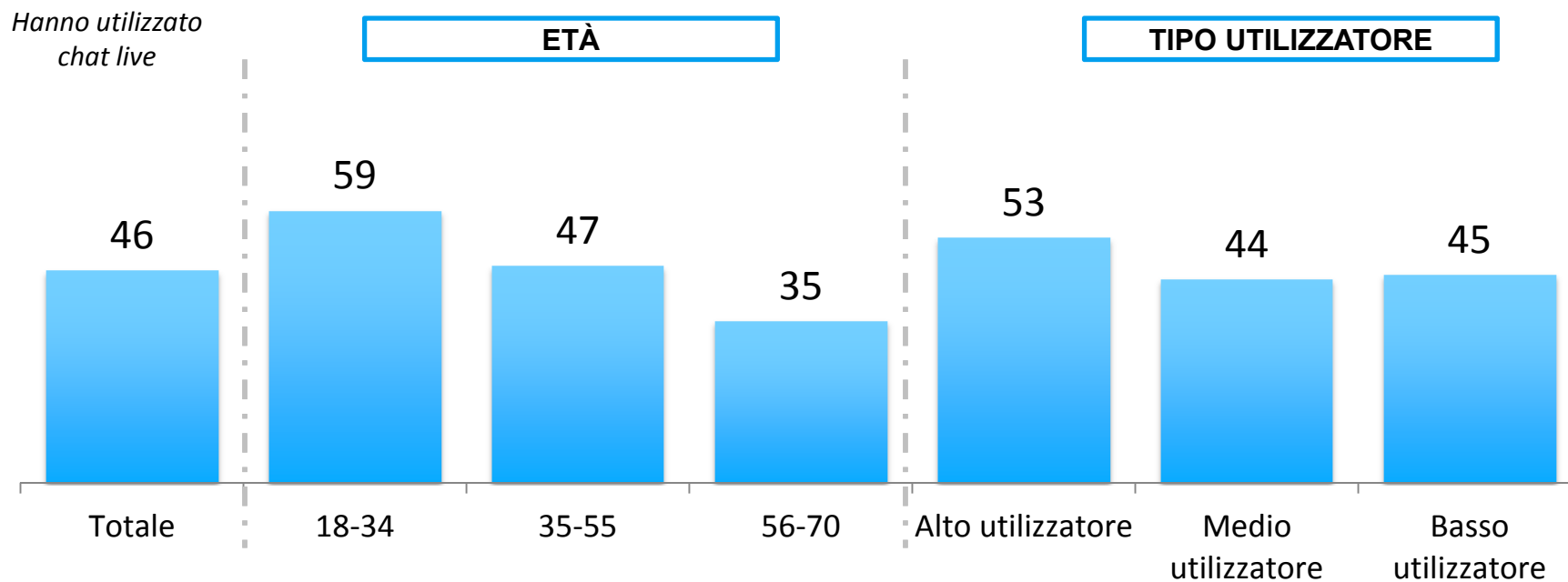
## Che voto daresti al call center per quanto riguarda:

su una scala da 1 a 10  
(dove 1 significa per niente  
d'accordo e 10 molto  
d'accordo)

■ voti da 1 a 6    ■ voti 7 e 8    ■ voti 9 e 10

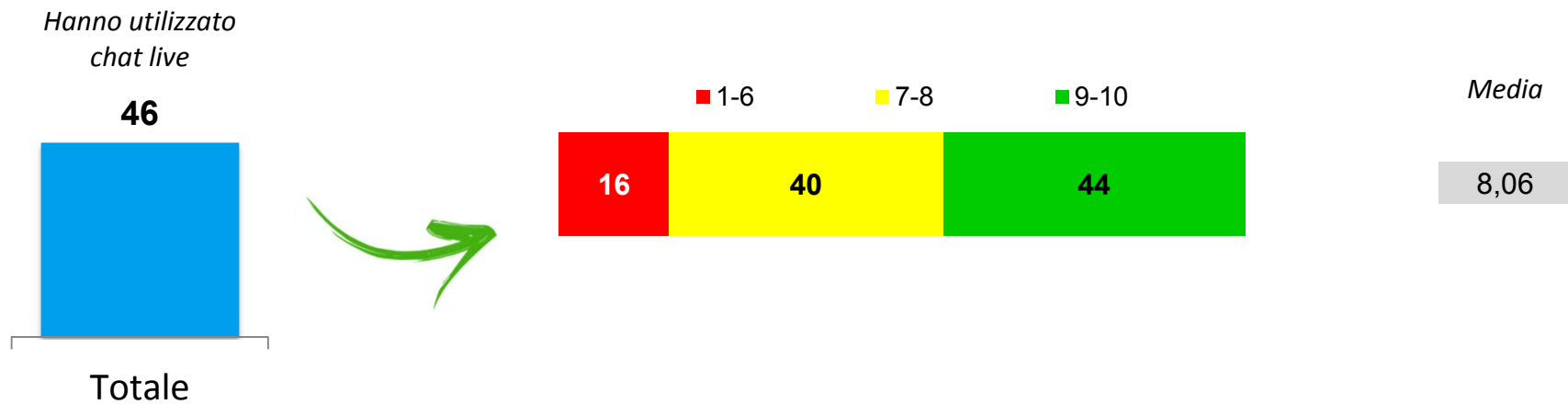


## Domanda non su Faschim: ti è mai capitato di richiedere informazioni attraverso una chat live?



## Come hai giudicato l'esperienza?

su una scala da 1 a 10  
(dove 1 significa per niente  
d'accordo e 10 molto  
d'accordo)



## In conclusione

L'indagine ha evidenziato un **buon livello di soddisfazione tra gli assistiti Faschim**, ed in particolare:

**Un'alta percentuale di 'promotori'**, ossia persone che si fanno 'promotrici' attive del servizio, invitando altri ad iscriversi attraverso un passaparola positivo. Tale percentuale di *promoters* cresce in particolare presso:

- ✓ Il target di *alto utilizzatore*
- ✓ Chi ha ottenuto un rimborso economico molto alto e in forma diretta.

Un dato positivo confermato anche dal numero di coloro che hanno effettivamente consigliato l'iscrizione, 75% un dato significativamente più elevato rispetto a quanto registrato nel 2014 (45%).

Una **buona valutazione del sito internet** (canale più utilizzato per la ricerca di informazioni Faschim), in termini di usability, ed in particolare:

- ✓ **Un'ottima performance dell'area richieste online** (utilizzata dal 96% del campione), specialmente grazie alla facilità di inserimento dei dati richiesti e alla facilità di individuare dove inserire la richiesta di rimborso
- ✓ **Un'ottima performance dell'area rimborsi**, grazie alla facilità e praticità di consultazione e all'intuitività dello stato di avanzamento della pratica



## In conclusione

**Buoni risultati anche in termini di gestione delle pratiche**, effettuate da oltre il 95% degli iscritti.

**Il miglior giudizio concerne la correttezza dell'attività di controllo sulle fatture e la facilità nella richiesta di rimborsi.**

E' possibile migliorare nel supporto nella gestione delle pratiche più complesse.

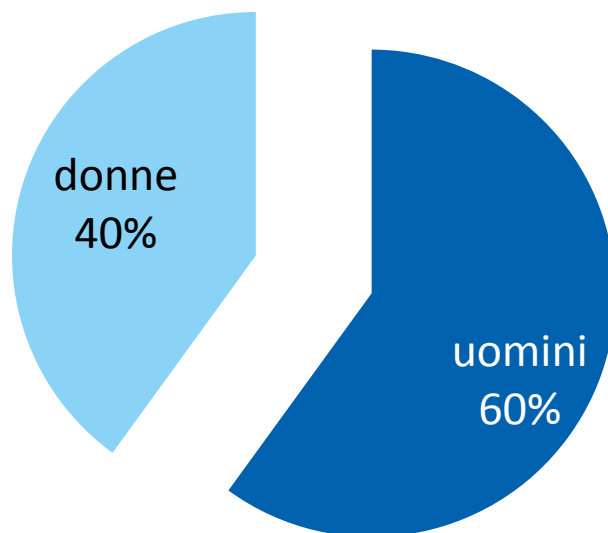
In termini di adeguatezza dalla copertura si registra **un'alta percentuale di soddisfatti** (quasi l'80%) ma anche una **minoranza di insoddisfatti** (circa 20%) che lamentano in particolare una bassa (o assente) copertura di alcune spese/prestazioni sanitarie, specialmente private e specialistiche.

Si registra infine una **buona performance del call center** (conosciuto dalla quasi totalità del campione e utilizzato da quasi l'80%), grazie alla gentilezza e alla preparazione degli operatori.

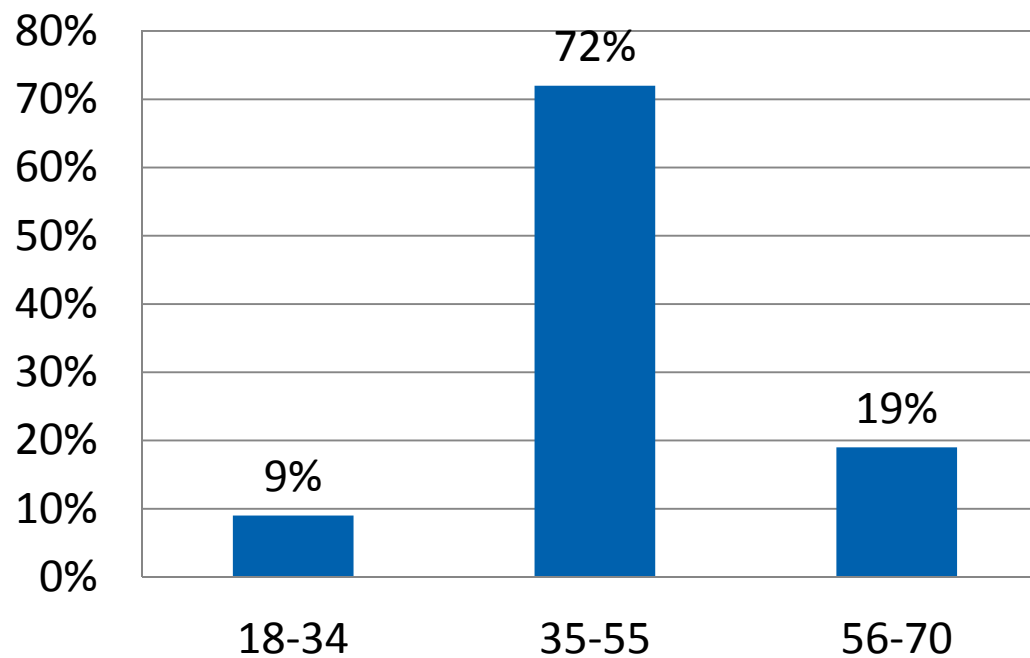
Appendice

# **CHI SONO GLI ASSOCIATI CHE CI HANNO RISPOSTO**

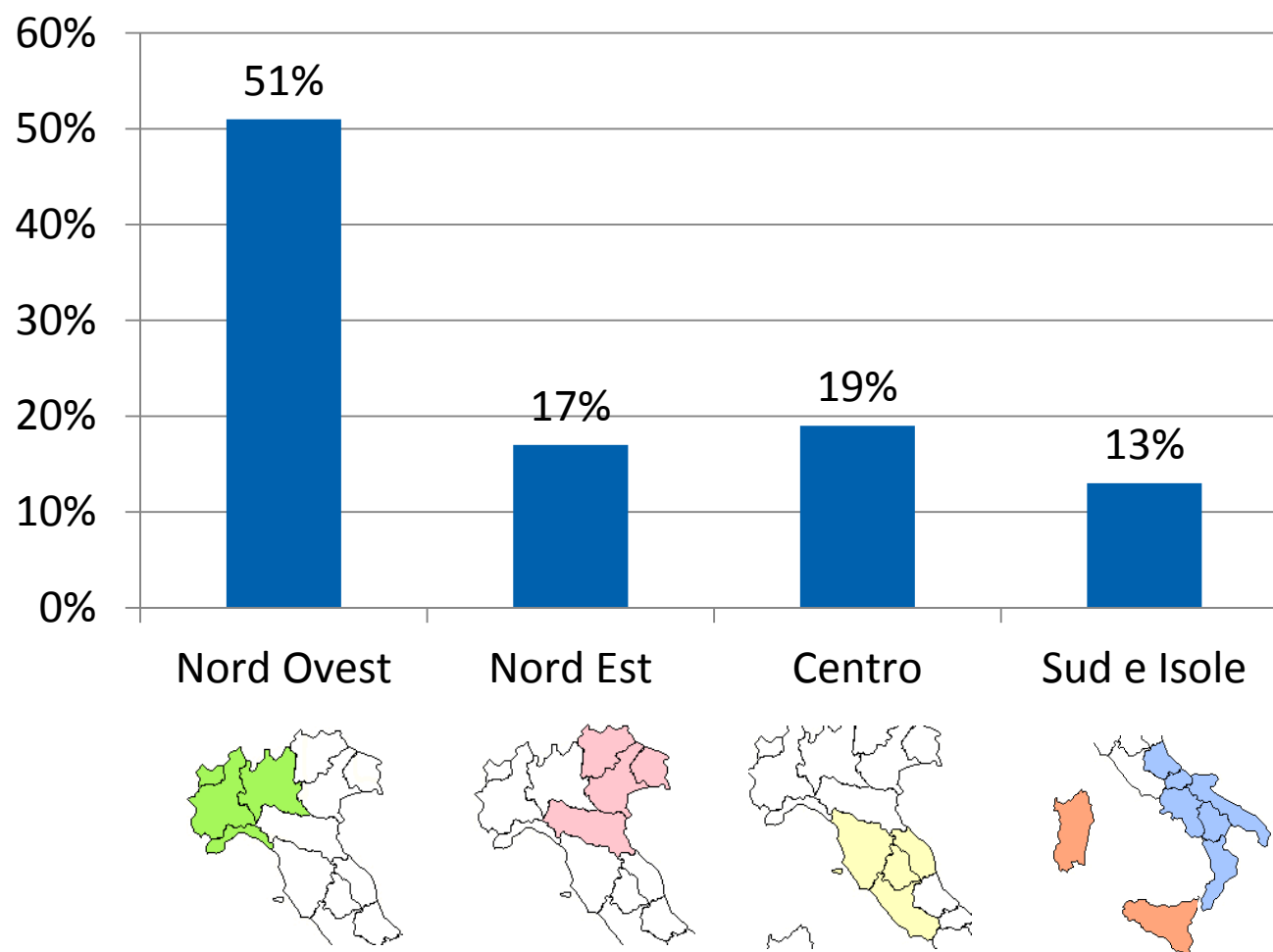
## Genere



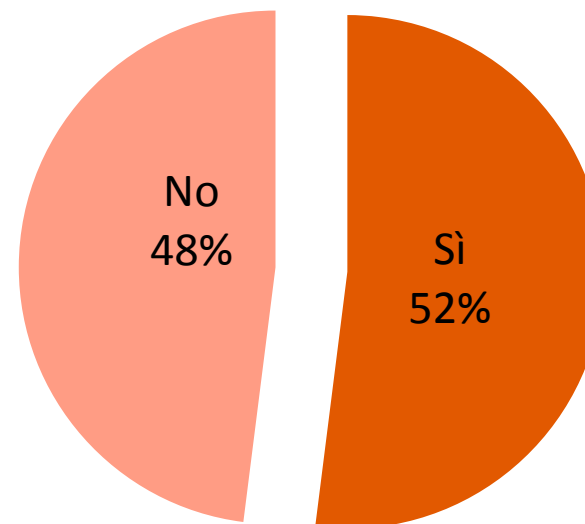
## Età



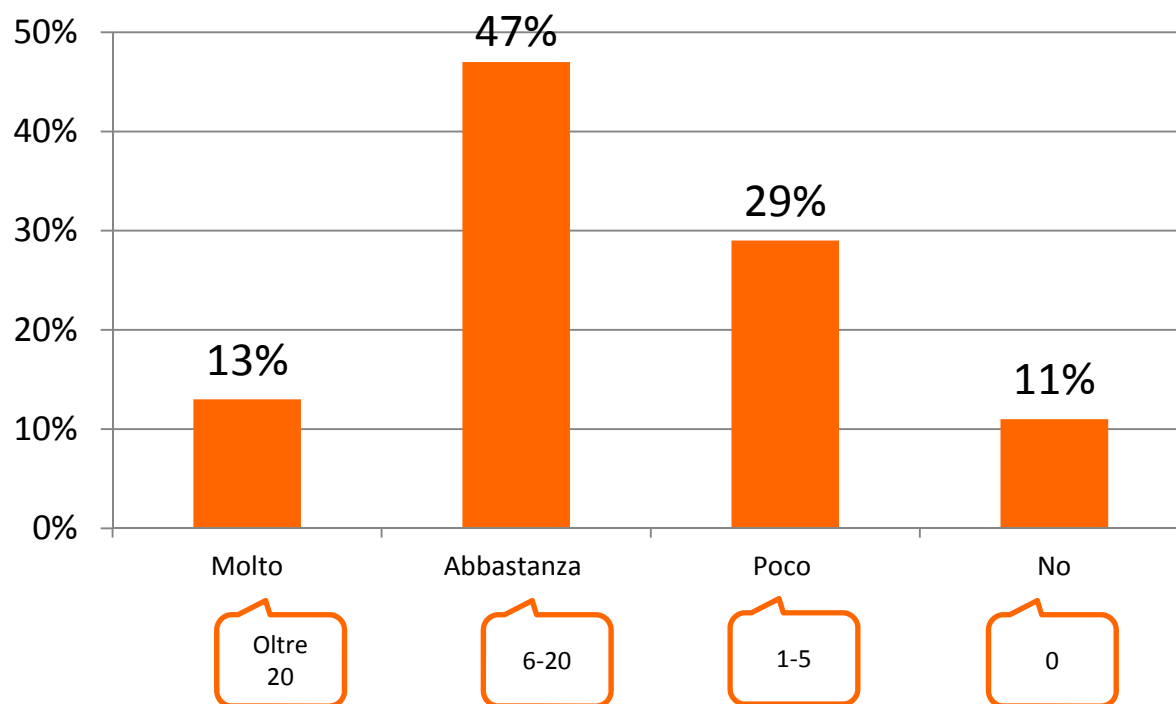
## Zona geografica



## Nucleo familiare iscritto

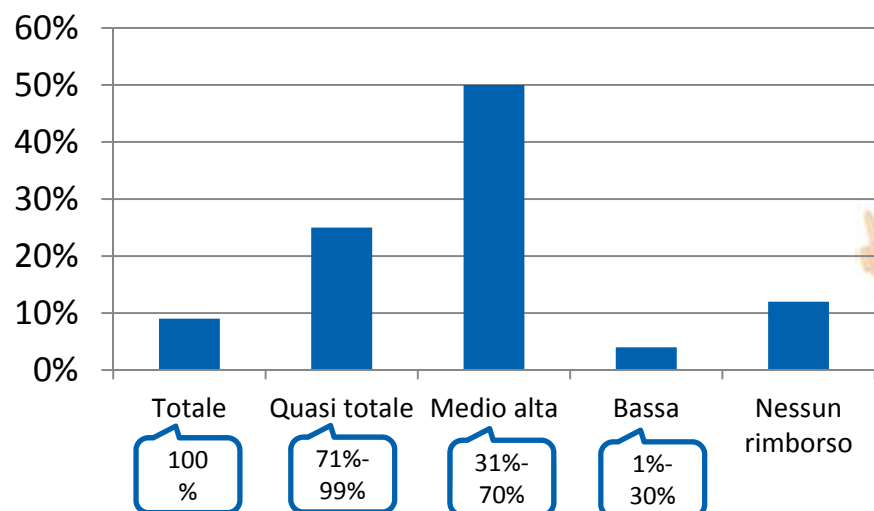


## Quanto usa il fondo (n° richieste inviate nel 2017)

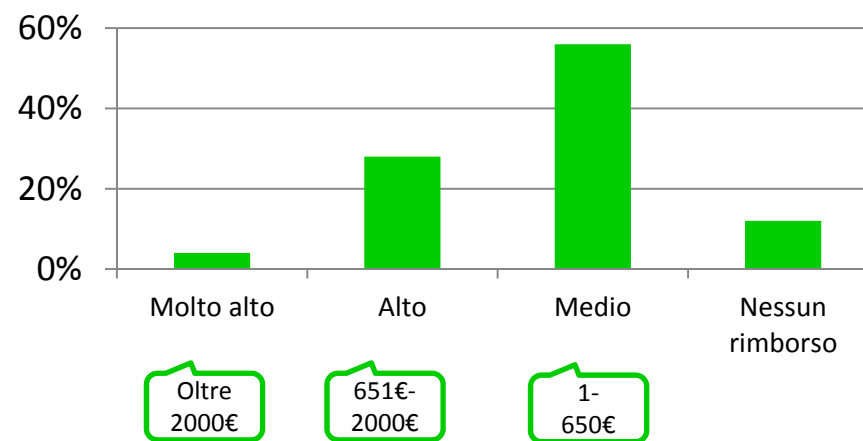


## Rimborso ottenuto

% rimborso ottenuto sul richiesto



valore economico rimborsato





**Grazie a tutti gli associati che  
hanno partecipato a questa  
ricerca**