

# Fasco

Fondo di Assistenza Sanitaria

Consiglio di Amministrazione

11 luglio 2025

**FASCO SMS**

# RAPPORTO DI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION FASCO 2025

## PRESENTAZIONE INDAGINE

Nel corso del 2025 è stata realizzata una nuova indagine di *customer satisfaction* rivolta agli Iscritti FASCO per analizzare aspetti specifici relativi al SERVIZIO FASCO e UNISALUTE a livello generale e per singola tipologia di Polizza. E' stato somministrato un **questionario di valutazione in modalità anonima tramite form on line** che ha permesso di raccogliere dati sulla **qualità percepita da parte degli iscritti ai servizi generali di Fasco e Unisalute**, inclusa la valutazione sui **siti web utilizzati**, nonché di raccogliere ulteriori informazioni **sull'incidenza nell'utilizzo del Piano Sanitario**, sulla **tipologia di canali utilizzati**, sulla **qualità percepita** in relazione alle **strutture convenzionate** utilizzate e sulle **coperture ritenute più utili** dai soci.

Nello specifico le **caratteristiche del servizio esaminate** (articolate nel questionario in più *items*) sono le seguenti:

- Tempi di evasione delle richieste
- Correttezza delle risposte ricevute dal personale
- Cortesia ed educazione del personale
- Facilità d'uso sito e completezza delle informazioni dei siti web e sul numero VERDE di UNISALUTE

Il **grado di soddisfazione** è stato misurato attraverso **una scala di votazione "scolastica"** (da 1 a 10) per maggiore comprensione e facilità di compilazione del questionario, che è stato sottoposto in autosomministrazione su base volontaria; oltre a questo sono state richieste agli Iscritti, in relazione a ciascun indicatore monitorato, eventuali approfondimenti in caso di valutazioni negative (insufficienti).

Il questionario è stato inserito nel sito web con form on line in data 03.03.2025 e sono stati inviati agli Iscritti all'autocompilazione in forma anonima. Sono stati raccolti al 21.03.2025 **684 questionari**, che rappresentano circa il **20% dell'universo** di riferimento **composto da 3.347 iscritti**.

Per quanto concerne la rappresentatività dei risultati, considerando che la modalità di somministrazione del questionario è stata l'autocompilazione (su risposta volontaria), il risultato raggiunto è **molto positivo**: infatti un'incidenza pari al 20% come tasso di risposta è da considerarsi **statisticamente significativa** per questa tipologia di somministrazione del questionario. In letteratura indagini con caratteristiche analoghe (questionario anonimo, risposta spontanea, nessun "incentivo" per la compilazione) arrivare ad un tasso di risposta di almeno il 5% è considerato di norma accettabile. Per garantire inoltre la rappresentatività del campione normalmente si tende a raggiungere un tasso più alto tra il 5% e 10%, dunque il risultato raccolto pari al 20% può essere considerato ampiamente rappresentativo per l'universo degli iscritti.

## VALUTAZIONE SUI SERVIZI EROGATI DA FASCO

I grafici seguenti 1,2,3 riportano alcune informazioni di carattere generale sui rispondenti all'indagine relativi alla frequenza di contatto con Fasco nel 2024 ed alla percezione sulla differenza tra Fasco e Unisalute (se chiara per i rispondenti).

*Grafico 1*

Domanda 1 - Nel 2024 hai mai contattato FASCO?

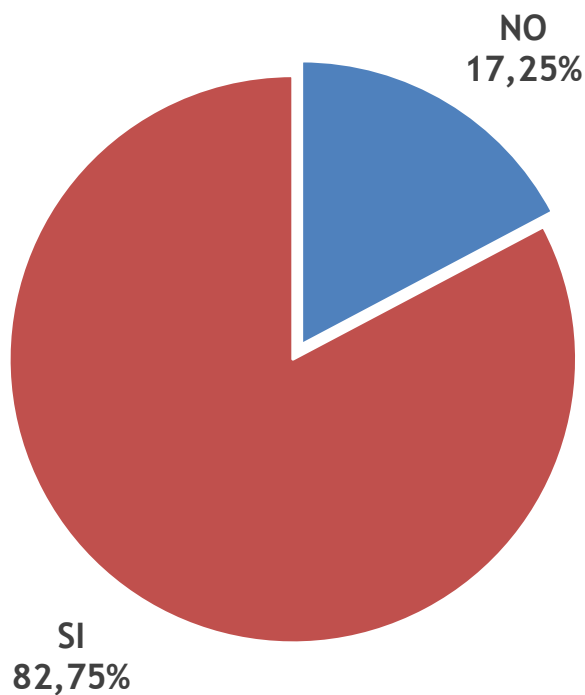
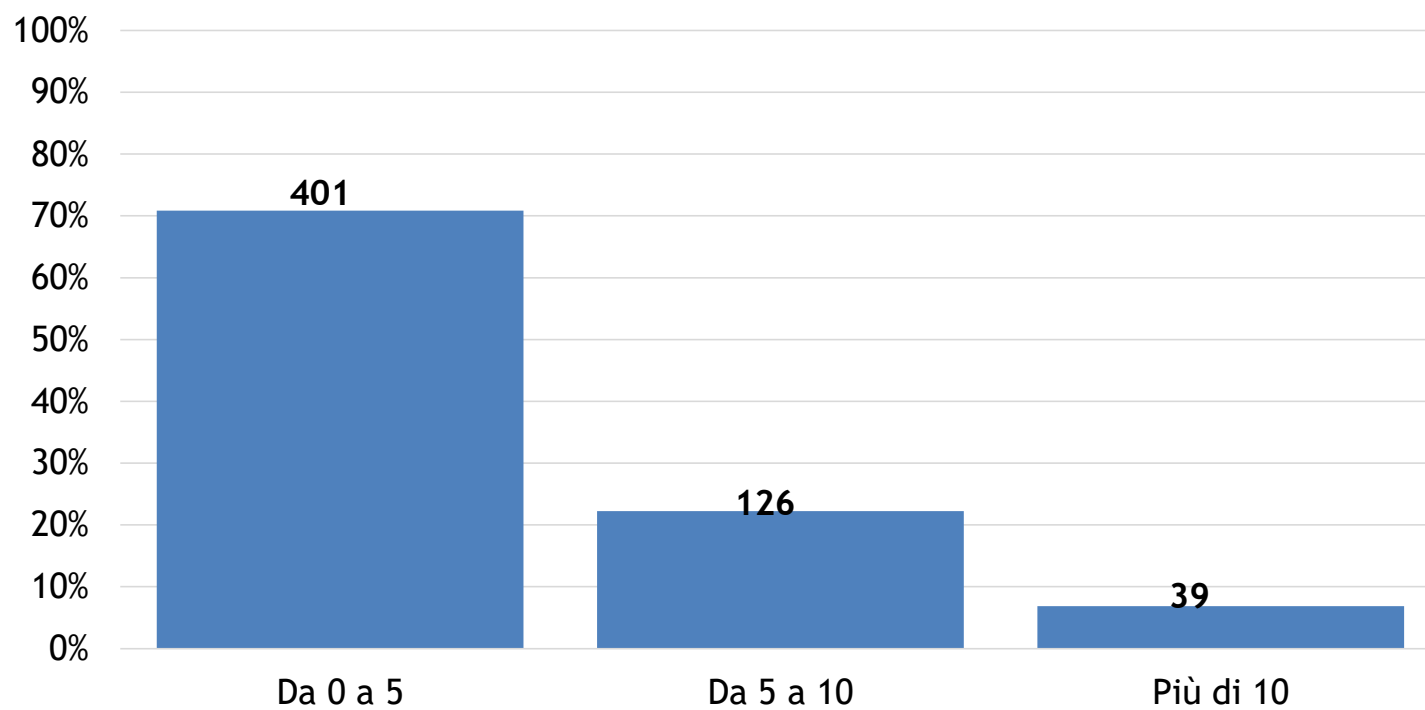


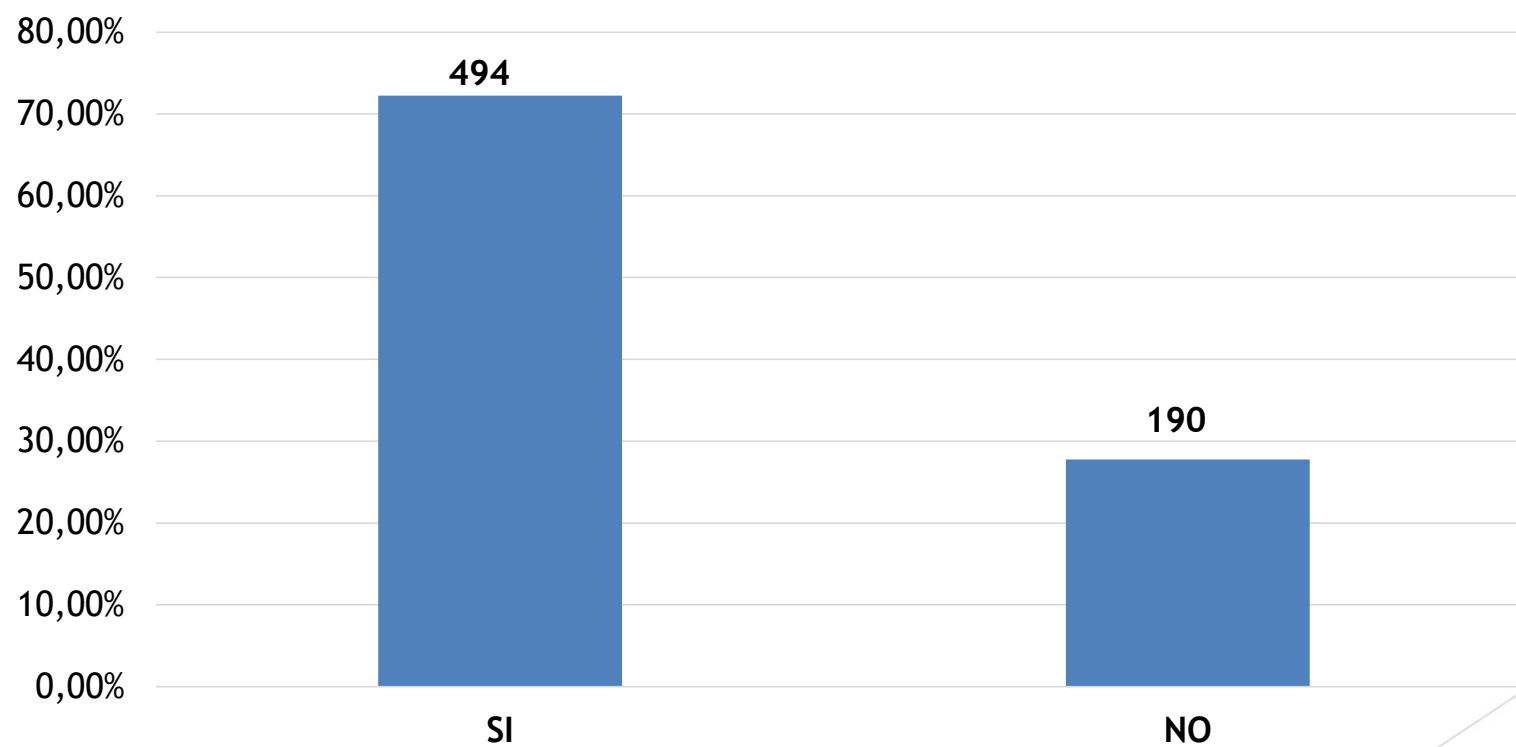
Grafico 2

Domanda 2 - Se hai risposto sì, quante volte?  
(rispondenti in valore assoluto)



*Grafico 3*

**Domanda 4 - Ti è chiara la differenza tra FASCO e UNISALUTE?**

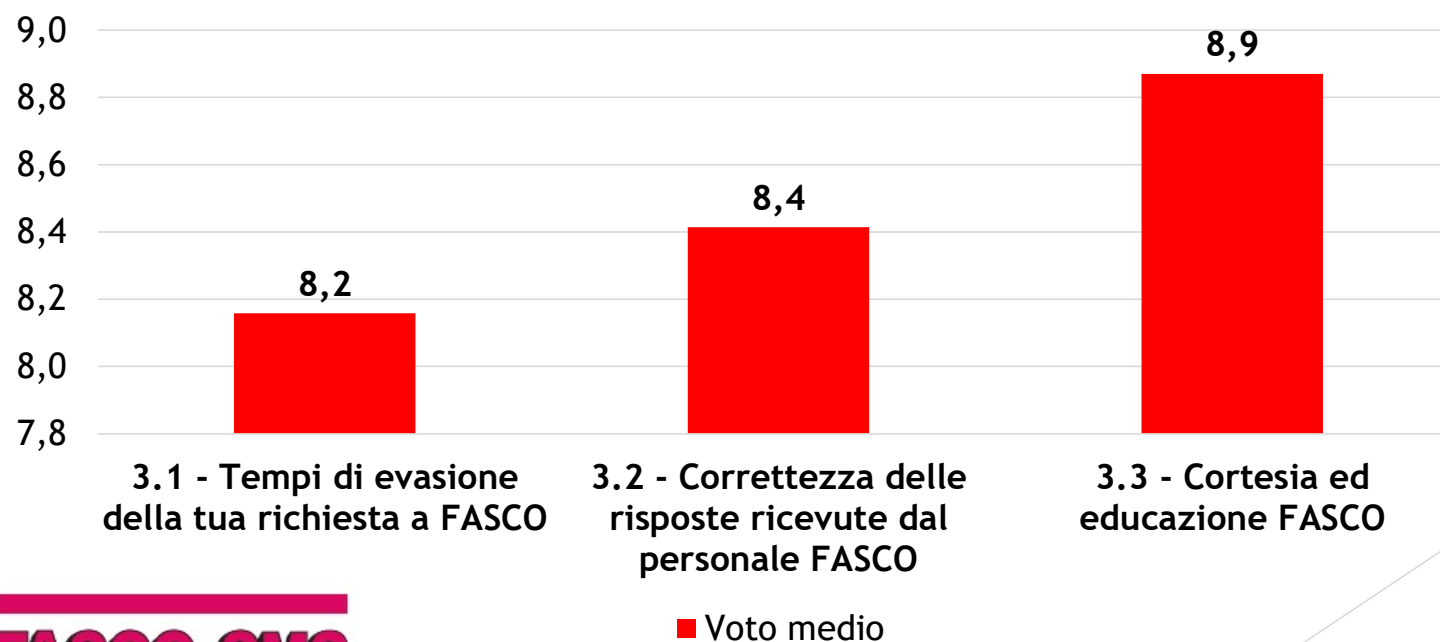


**FASCO SMS**

I grafici seguenti 4, 5 illustrano i risultati sulla qualità percepita in relazione ai servizi generali erogati da Fasco.

*Grafico 4*

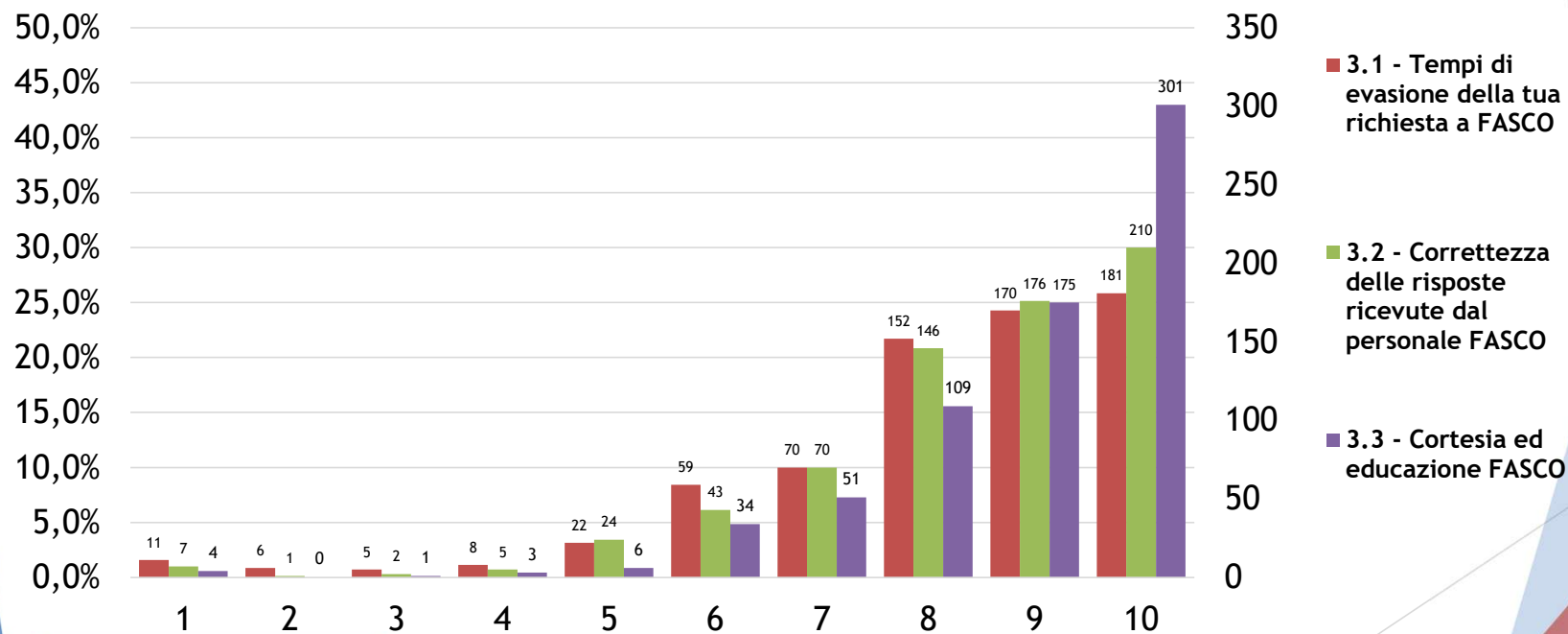
**Domanda 3: Esprimi un voto di gradimento (da 1 a 10 dove 1 è il minimo e 10 è il massimo) ai seguenti aspetti relativi ai servizi offerti da FASCO**



Il grafico 5 seguente illustra le distribuzioni di frequenza dei voti attribuiti ai tre indicatori di qualità del servizio FASCO (sopra esposti) in valore assoluto e in percentuale:

Grafico 5

### Domande 3- Distribuzione dei punteggi di gradimento servizi FASCO

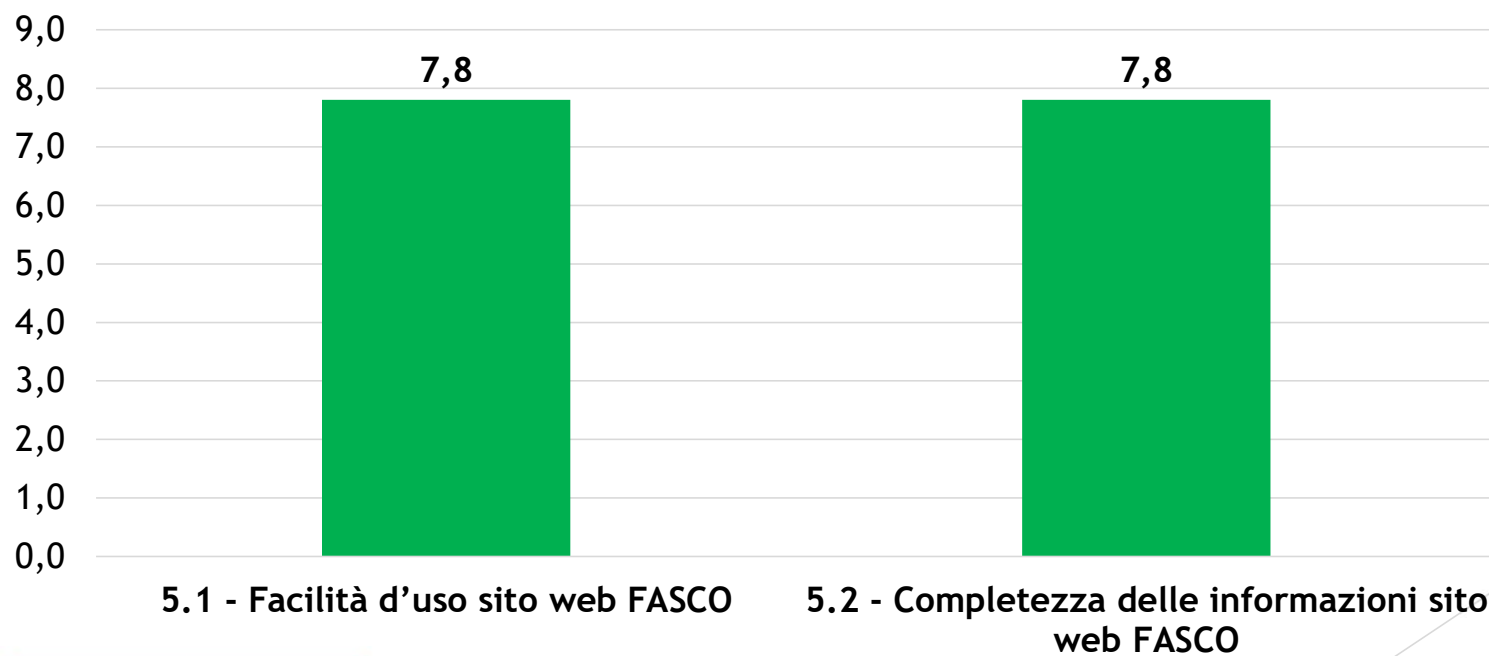


**FASCO SMS**

I seguenti grafici 6 e 7 illustrano la qualità percepita relativa al sito web di Fasco rispetto alla facilità d'uso e alla completezza delle informazioni.

Grafico 6

**Domanda 5: Esprimi un voto di gradimento (da 1 a 10 dove 1 è il minimo e 10 è il massimo) ai seguenti aspetti relativi al sito di FASCO**

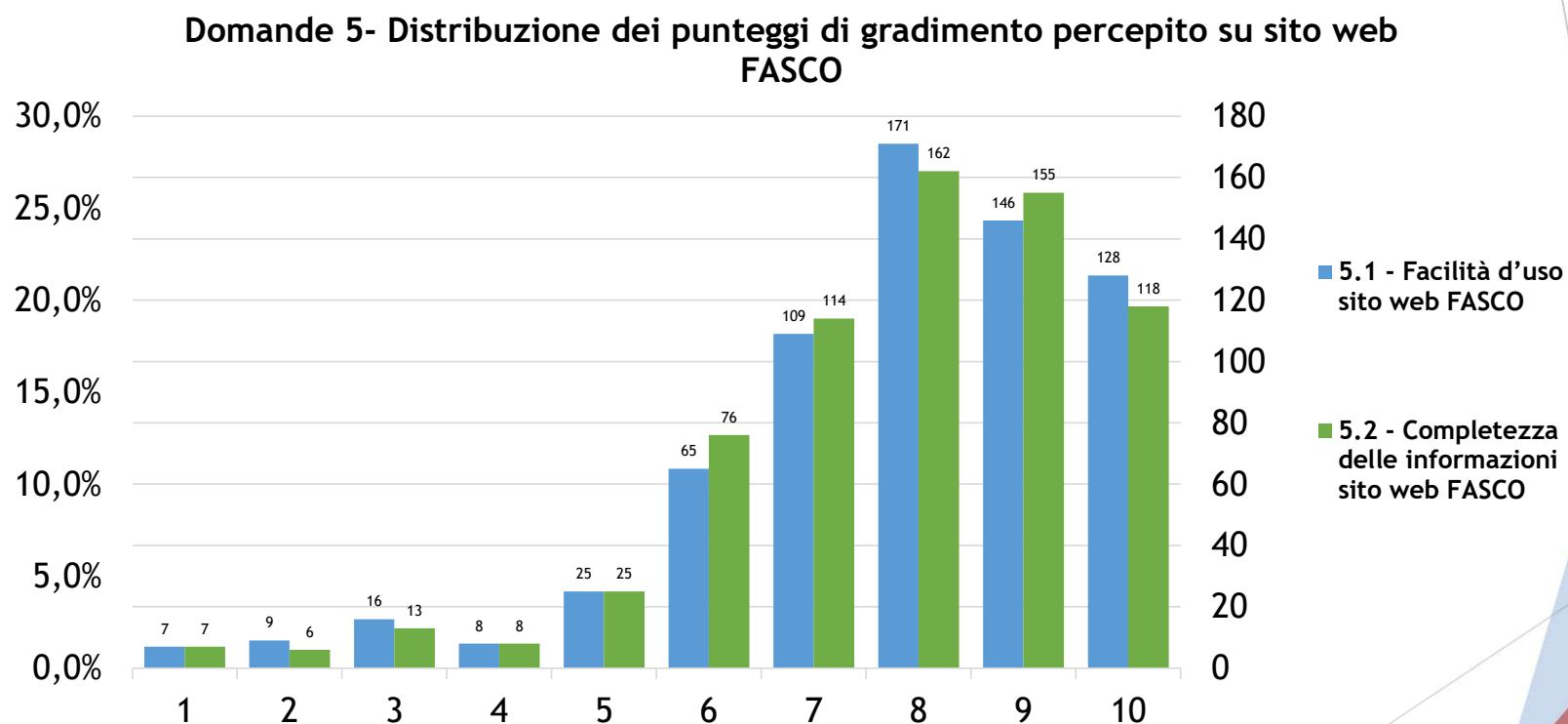


■ Voto medio

**FASCO SMS**

Il grafico 7 seguente illustra le **distribuzioni di frequenza dei voti attribuiti ai due indicatori di qualità** del sito web FASCO (sopra esposti) **in valore assoluto e in percentuale**.

*Grafico 7*



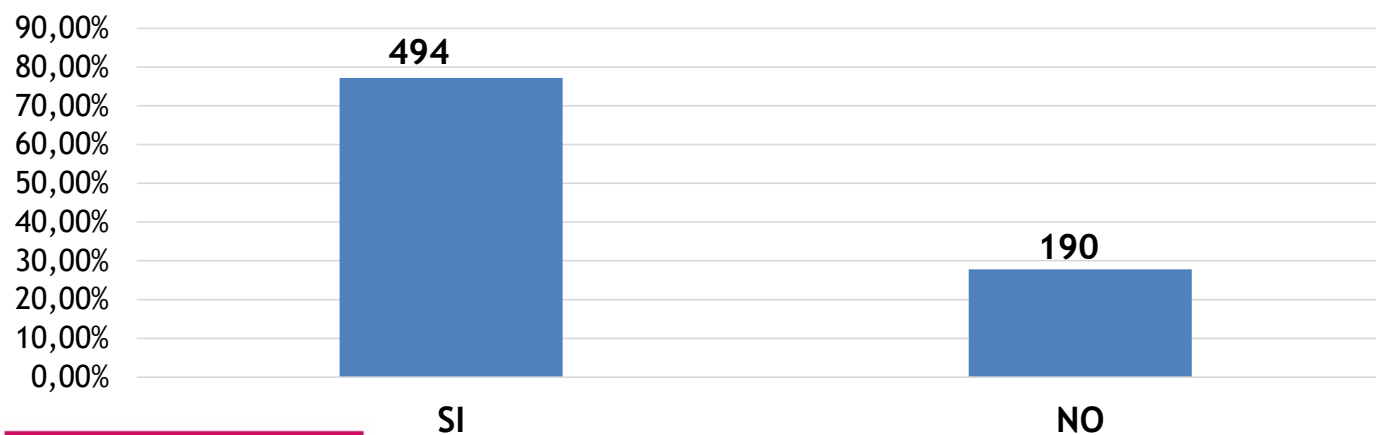
## VALUTAZIONE SUI SERVIZI EROGATI DA UNISALUTE

Questa sezione riporta nei grafici 8, 9, 10, 11 e 12 gli **esiti sulla valutazione della qualità percepita sui servizi di UNISALUTE** in relazione:

- al NUMERO VERDE (domanda 7 del questionario)
- al sito web (domande 10 del questionario)
- ai servizi generali di UNISALUTE (domande 12 del questionario).

*Grafico 8*

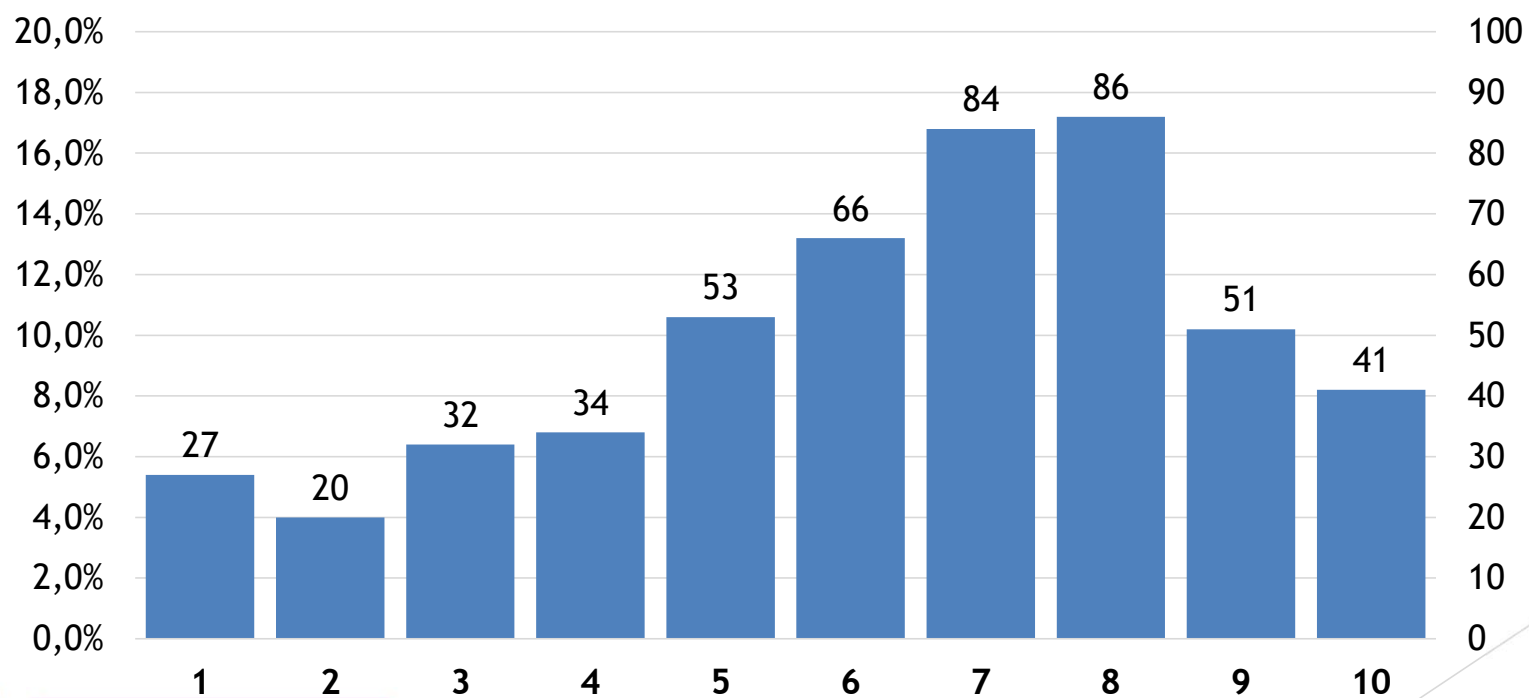
**Domanda 7 - Ti è mai capitato di contattare UNISALUTE attraverso il numero verde?**



Il seguente grafico 9 illustra le distribuzioni di frequenza dei voti attribuiti al numero VERDE di UNISALUTE (domanda 7.1 del questionario) **in valore assoluto e percentuale**:

*Grafico 9*

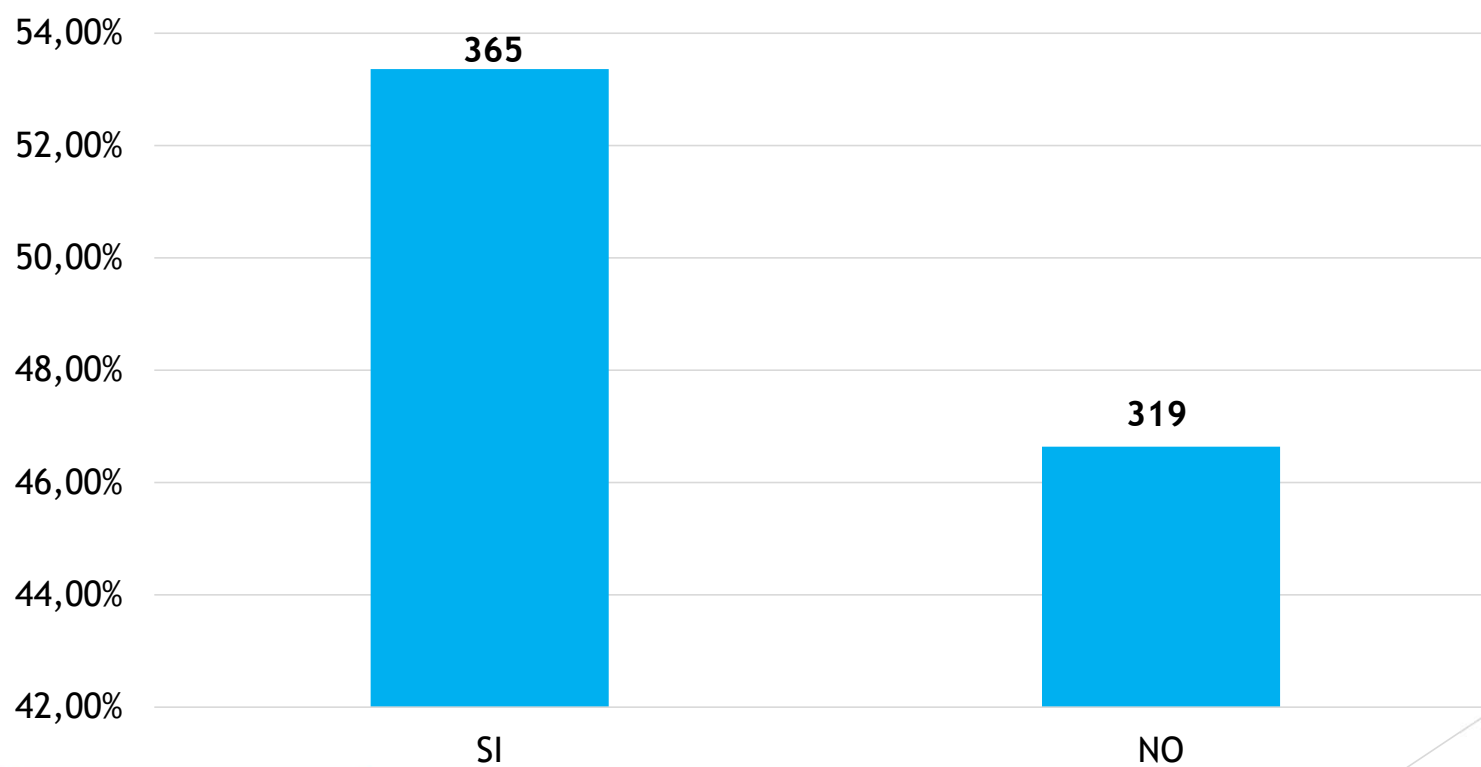
**Domanda 7.1- Distribuzione dei punteggi di gradimento al numero verde  
UNISALUTE**



**FASCO SMS**

Grafico 10

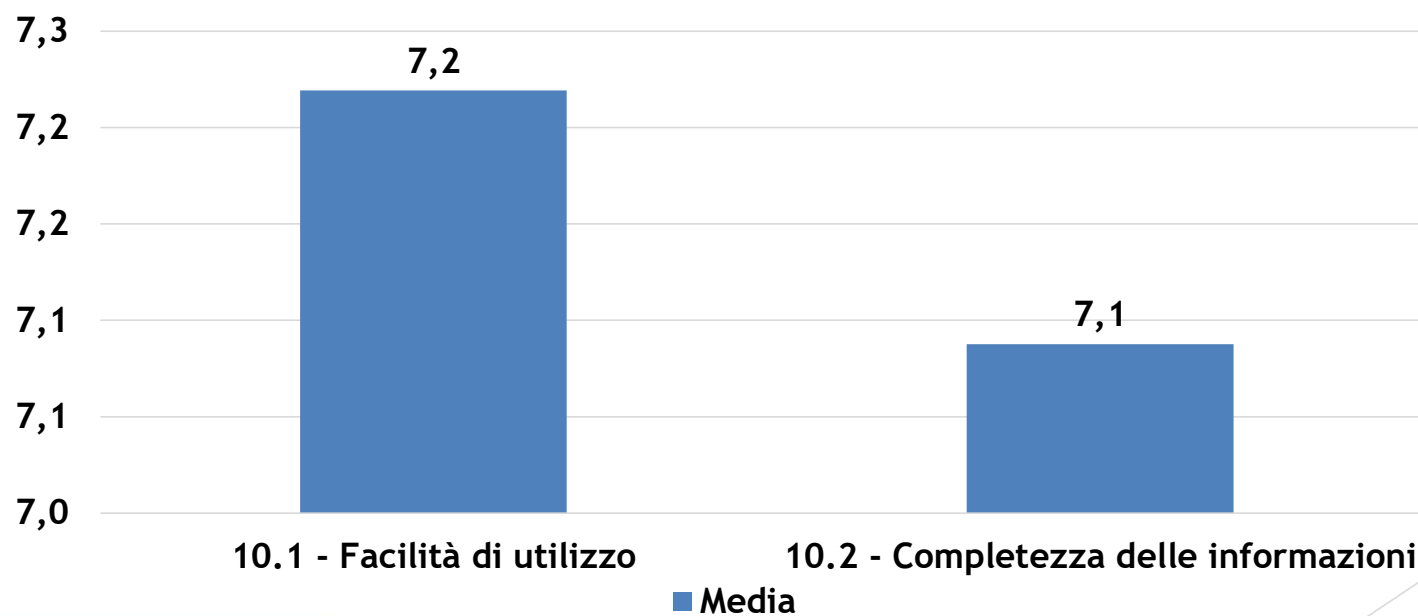
Domanda 9 - Ti è mai capitato di contattare UNISALUTE attraverso le pagine web dedicate?



I seguenti grafici 11 e 12 illustrano la qualità percepita relativa al sito web di UNISALUTE rispetto alla facilità d'uso e alla completezza delle informazioni.

*Grafico 11*

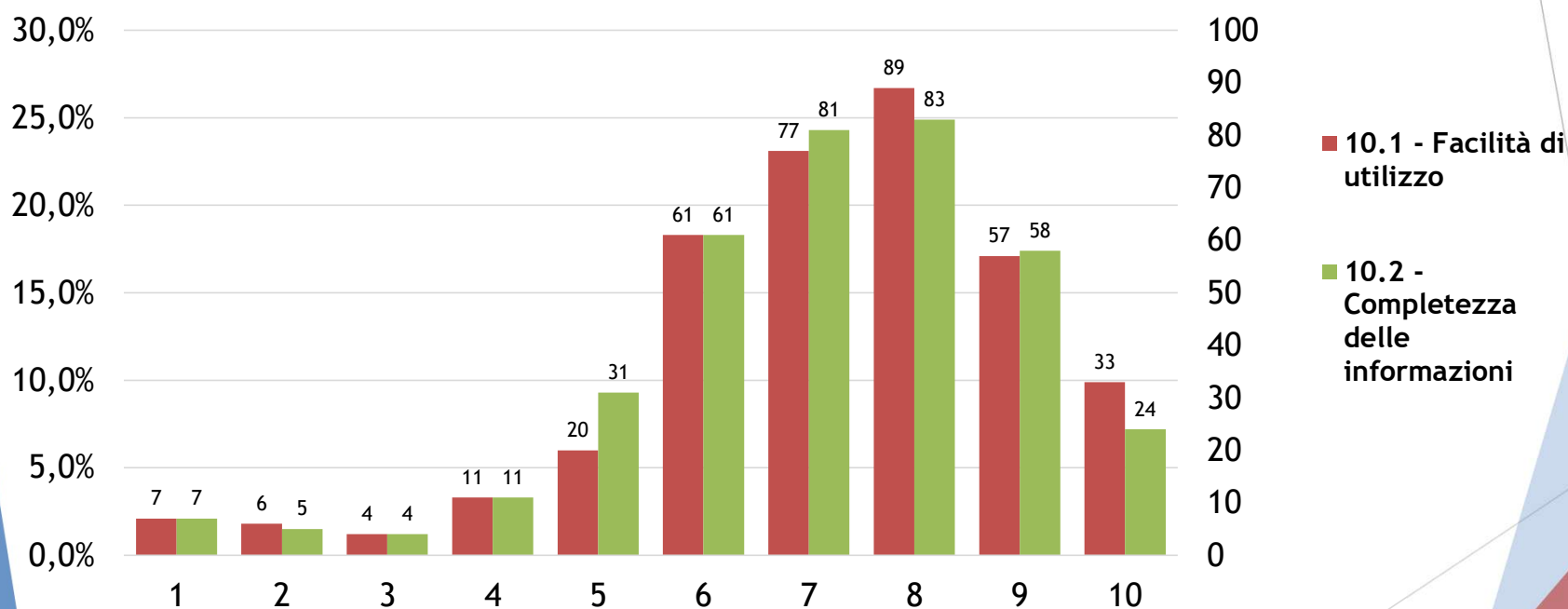
### Domande 10 - Distribuzione dei punteggi di gradimento sito web UNISALUTE



Il grafico 11 seguente illustra le distribuzioni di frequenza dei voti attribuiti al **servizio web di UNISALUTE** (domande 10.1 e 10.2 del questionario) in valore assoluto e percentuale:

Grafico 12

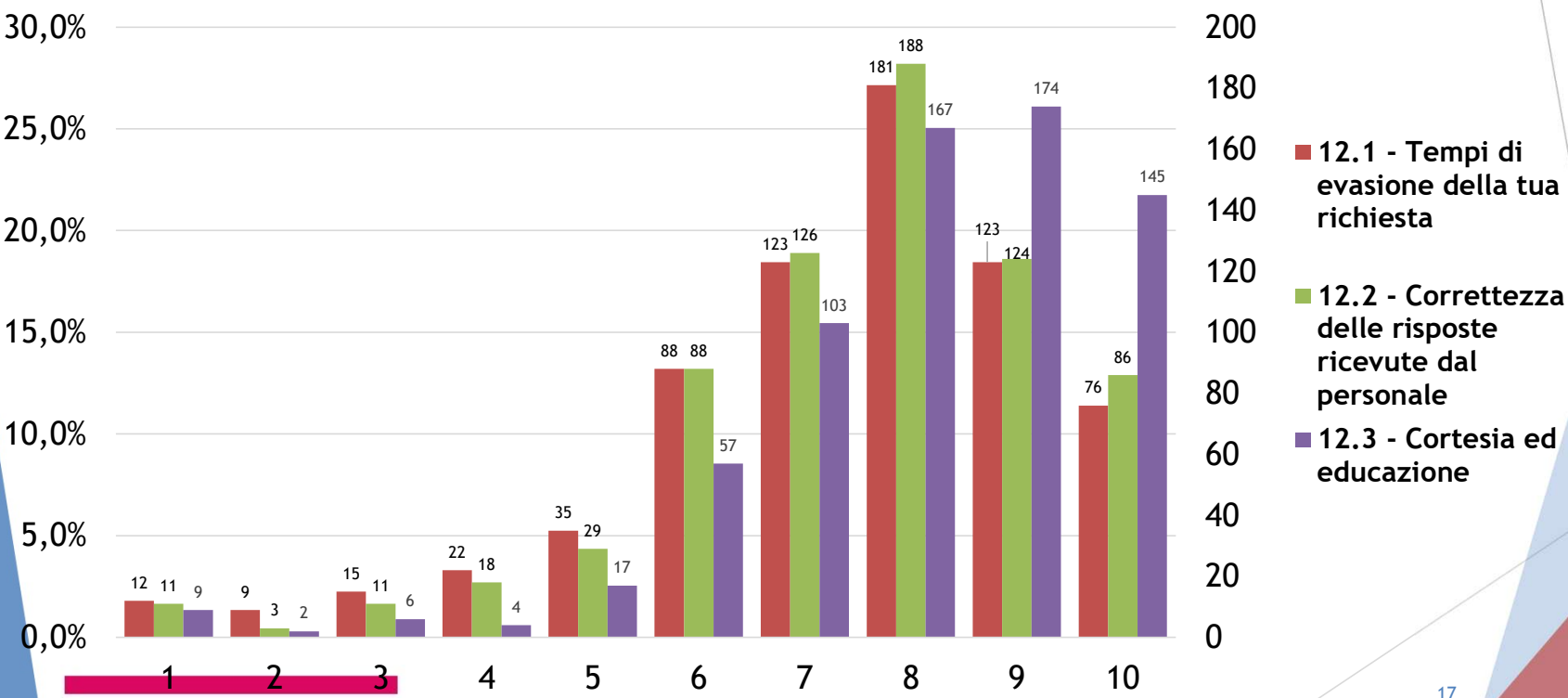
Domande 10 - Distribuzione dei punteggi di gradimento sito web UNISALUTE



Il grafico 12 seguente illustra le distribuzioni di frequenza dei voti attribuiti al **servizio generale di UNISALUTE** (*domande 12.1, 12.2 e 12.3 del questionario*) in **valore assoluto e percentuale**:

Grafico 13

Domande 12 -Distribuzione dei punteggi di gradimento servizi UNISALUTE



## ANALISI SU COPERTURA DEL PIANO SANITARIO E UTILIZZO DELLE STRUTTURE (CONVENZIONATE O MENO)

Al fine di identificare in maniera più approfondita i rispondenti (anonimi) sono state inserite nel questionario alcune domande relative alla *frequenza nell'utilizzo delle coperture del Piano, sull'utilizzo o meno delle strutture convenzionate, sulla distanza di tali strutture rispetto alla residenza e sulla distribuzione geografica dei rispondenti.*

A seguire i grafici 13,14, 15 e 16 del questionario relativi a queste informazioni.

*Grafico 14*

**Domanda 13 - Quante volte durante l'anno hai utilizzato le coperture previste dal Suo piano sanitario?**

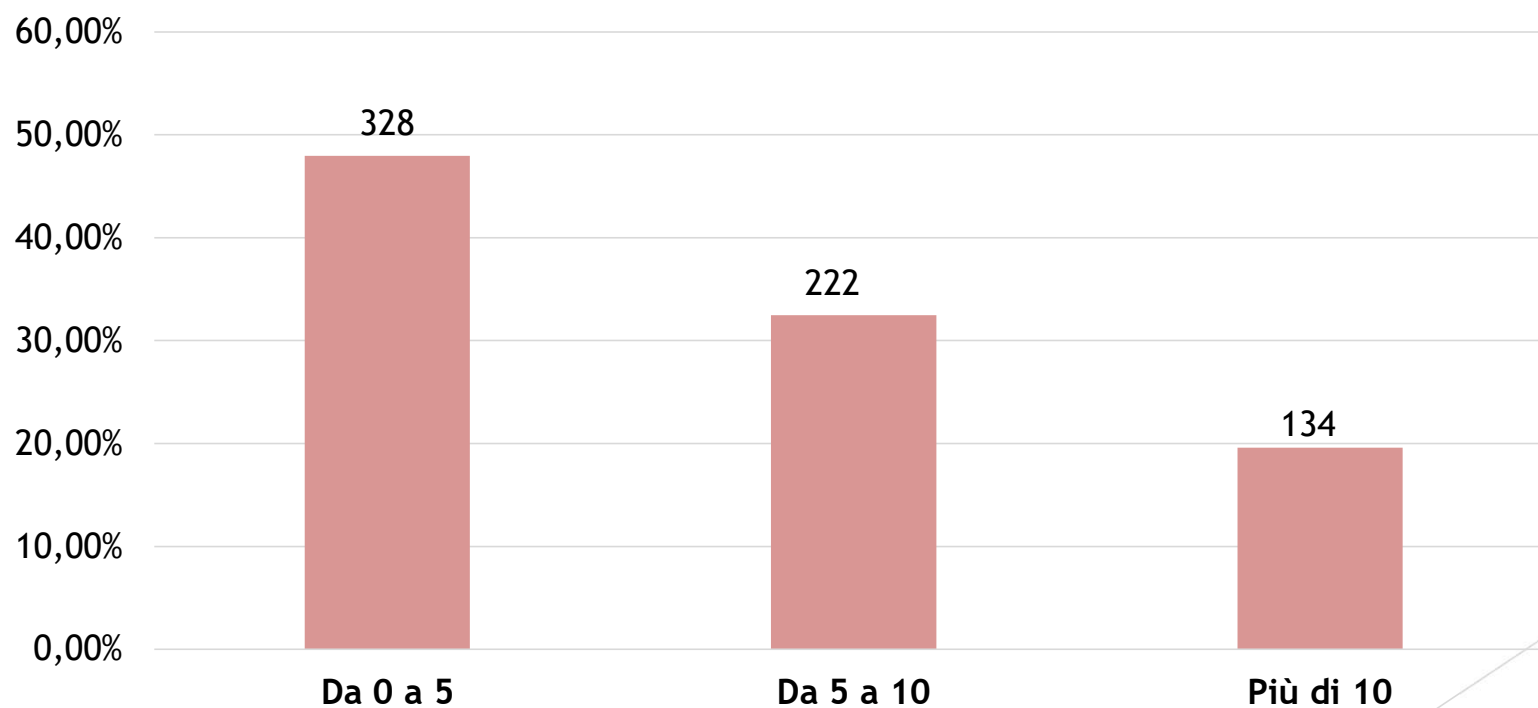
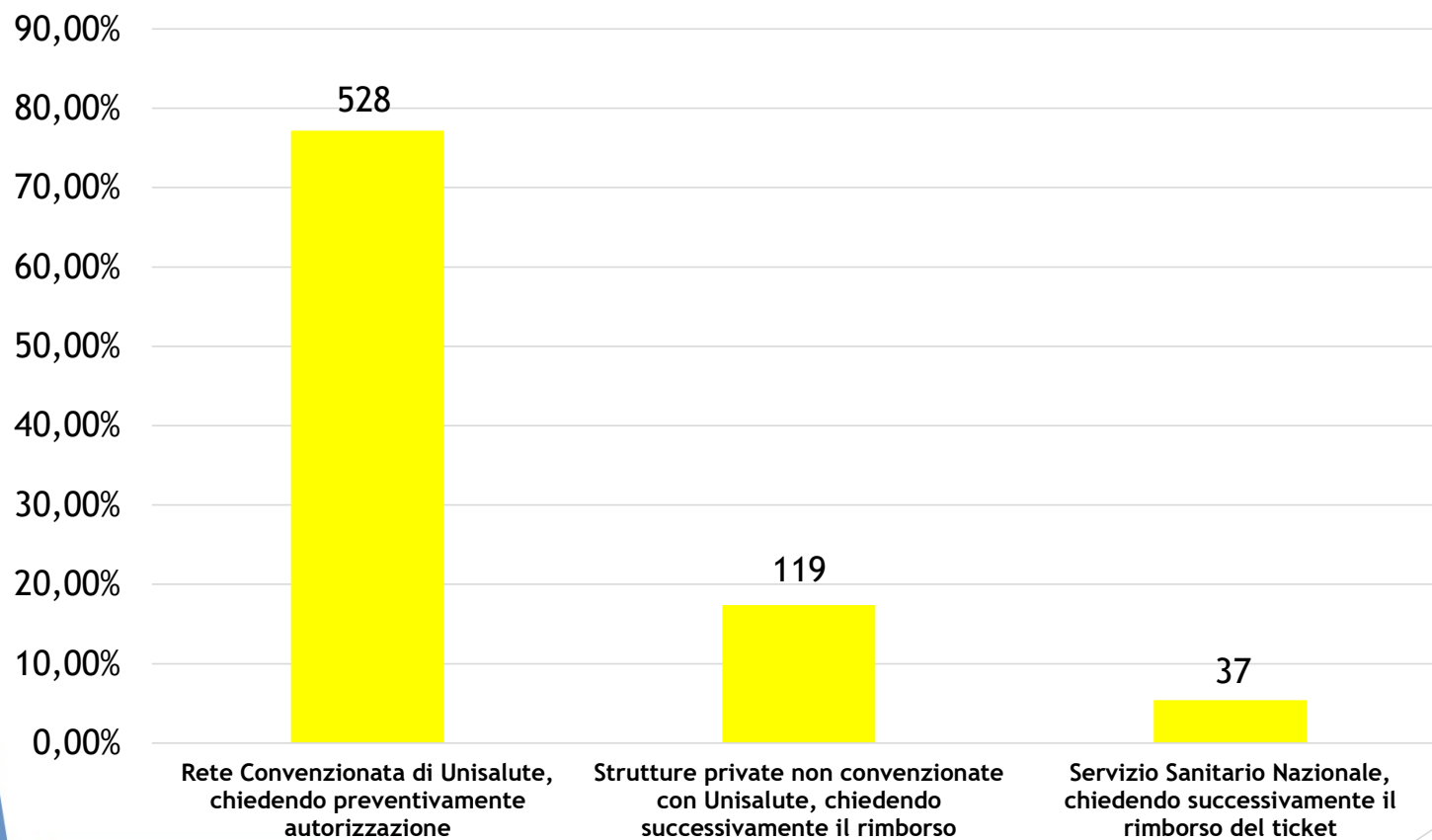


Grafico 15

Domanda 14 - Quali canali utilizzati maggiormente?



Le risposte riportate nei due grafici successivi 15 e 16 sono fornite da questa tipologia di rispondenti.

*Grafico 16*

**Domanda 15 - In caso di utilizzo di strutture convenzionate, indica la Regione dove effettui le prestazioni?**

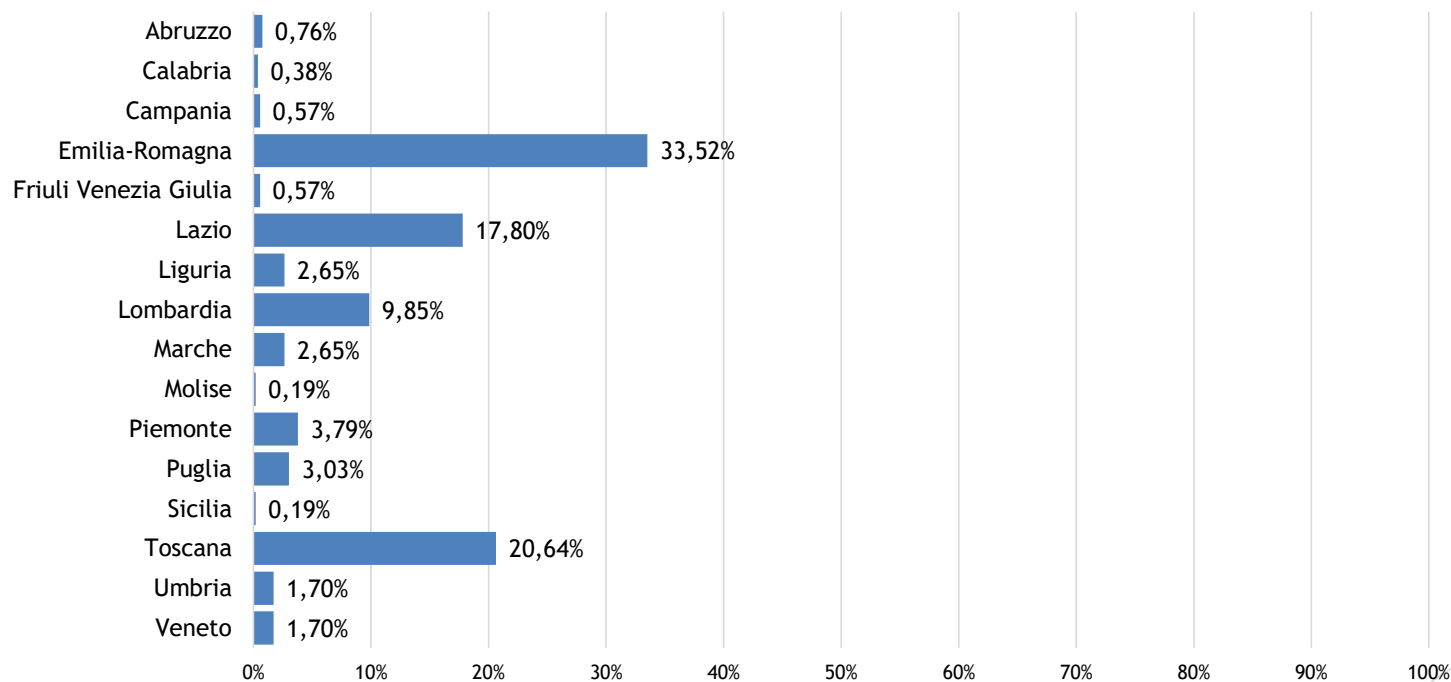
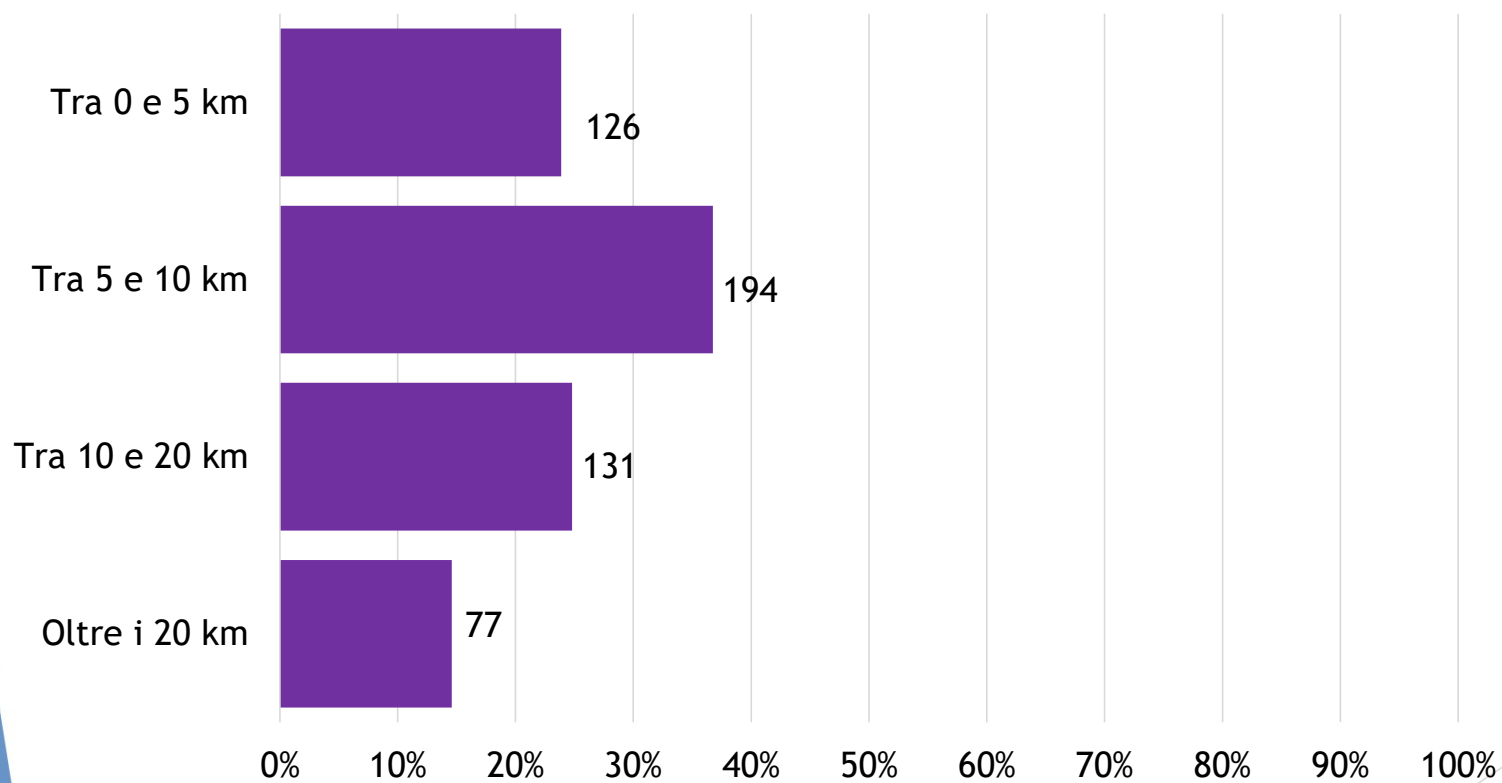


Grafico 17

**Domanda 16 - In caso di utilizzo di strutture convenzionate, indica la distanza delle strutture convenzionate dalla tua residenza?**

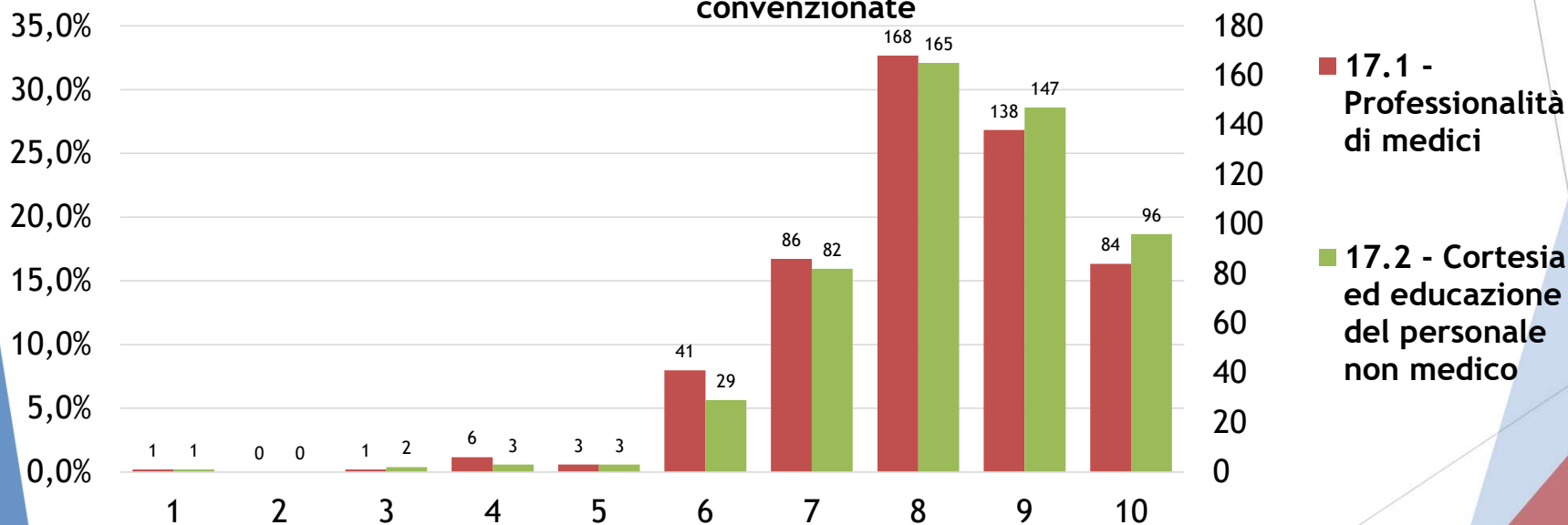


## VALUTAZIONE SULLE STRUTTURE CONVENZIONATE UTILIZZATE

Il grafico 18 seguente illustra le distribuzioni di frequenza dei voti attribuiti dai rispondenti che utilizzano le strutture convenzionate relativamente alla **professionalità dei medici** ed alla **cortesìa/educazione del personale non medico** (domande 17.1 e 17.2 del questionario) in valore assoluto e percentuale:

Grafico 18

Domande 17\_ Distribuzione dei punteggi di gradimento utilizzo strutture convenzionate



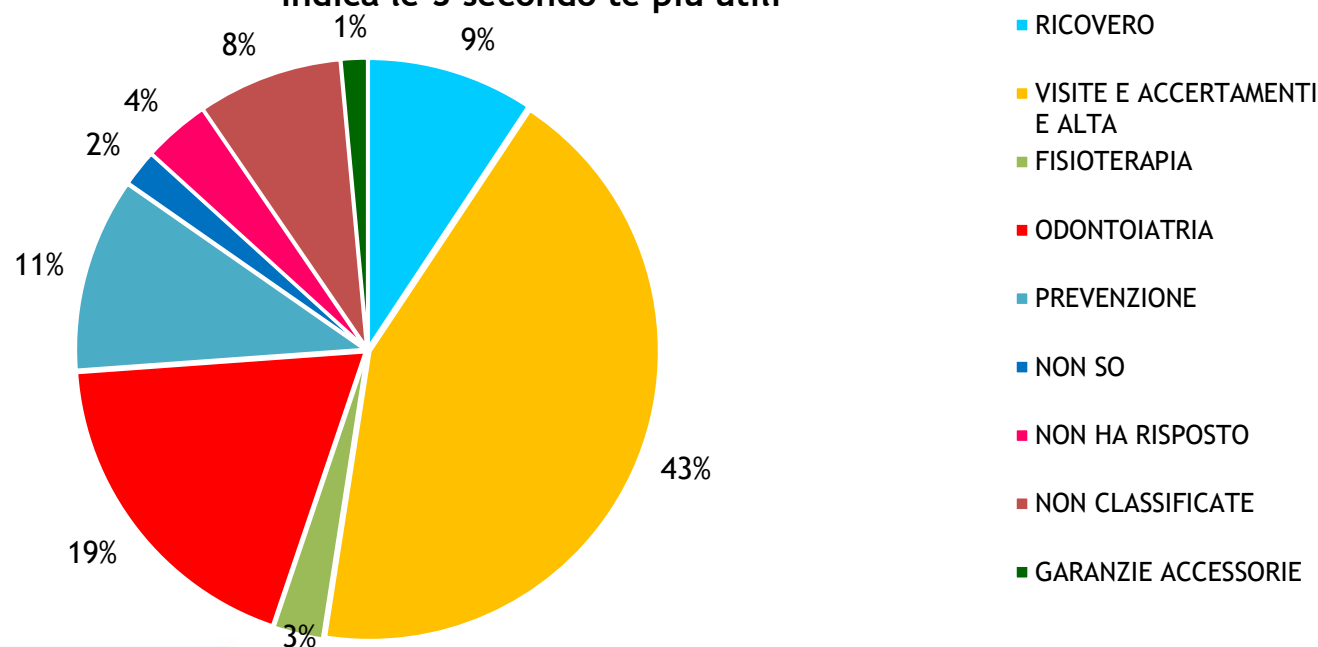
In merito al gradimento sull' utilizzo delle strutture convenzionate si riporta nella tabella seguente la **qualità percepita media per Regione dei rispondenti**:

| Regioni               | 17.1 - Professionalità di medici | 17.2 - Cortesia ed educazione del personale non medico |
|-----------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Abruzzo               | 7,50                             | 7,75                                                   |
| Calabria              | 7,00                             | 8,00                                                   |
| Campania              | 8,00                             | 8,00                                                   |
| Emilia-Romagna        | 7,97                             | 8,16                                                   |
| Friuli Venezia Giulia | 7,33                             | 7,67                                                   |
| <b>Lazio</b>          | <b>8,62</b>                      | <b>8,63</b>                                            |
| Liguria               | 8,07                             | 7,93                                                   |
| Lombardia             | 8,17                             | 8,33                                                   |
| Marche                | 7,79                             | 8,21                                                   |
| Molise                | 8,00                             | 8,00                                                   |
| Piemonte              | 8,25                             | 8,45                                                   |
| Puglia                | 8,13                             | 8,38                                                   |
| Sicilia               | 8,00                             | 8,00                                                   |
| Toscana               | 8,24                             | 8,29                                                   |
| Umbria                | 8,11                             | 8,44                                                   |
| Veneto                | 8,56                             | 8,56                                                   |
| Totale complessivo    | 8,18                             | 8,30                                                   |

Come ultima domanda è stato chiesto a tutti i rispondenti di **indicare le 3 coperture più utili previste dal proprio Piano sanitario**. Questa domanda aperta ha portato ad oltre 2000 risposte che sono state aggregate e rielaborate in diverse categorie; la distribuzione percentuale delle risposte si evince dal grafico 18 seguente:

*Grafico 19*

**Domanda 18: In merito alle coperture previste dal tuo piano sanitario, indica le 3 secondo te più utili**



## VALUTAZIONE SUI SERVIZI EROGATI DA FASCO PER POLIZZA

Tutte le variabili esaminate nell'indagine sono state rielaborate per tipologia di Polizza. Le risposte fornite da parte dei 684 rispondenti iniziali sono state elaborate per le tipologie di Polizza prevalenti quali:

- Dirigenti attivi
- Dirigenti in pensione
- Integrativo EST
- Quadri

e sono state tolte da questa analisi stratificata 25 iscritti a polizze diverse in quanto poco significative in una elaborazione stratificata per Polizza in termini di numerosità

L'analisi che segue riguarda pertanto **659 rispondenti**.

Il grafico 20 seguente riporta i valori percentuali delle risposte fornite dagli iscritti delle varie Polizze alla domanda se nel 2024 avevano contattato Fasco:

Grafico 20

Domanda 1- Nel 2024 hai mai contattato FASCO?

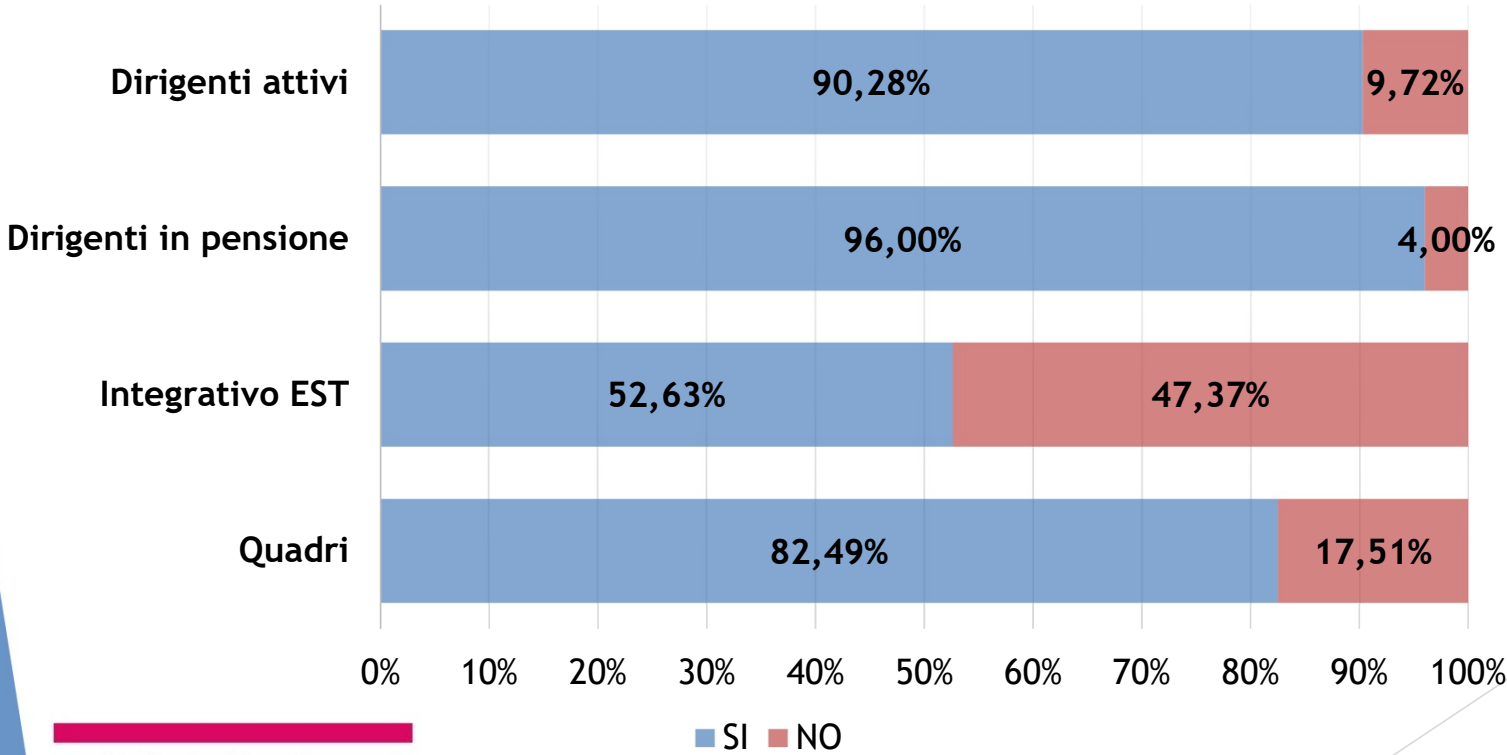


Grafico 21

Domanda 2 - Se hai risposto sì, quante volte?

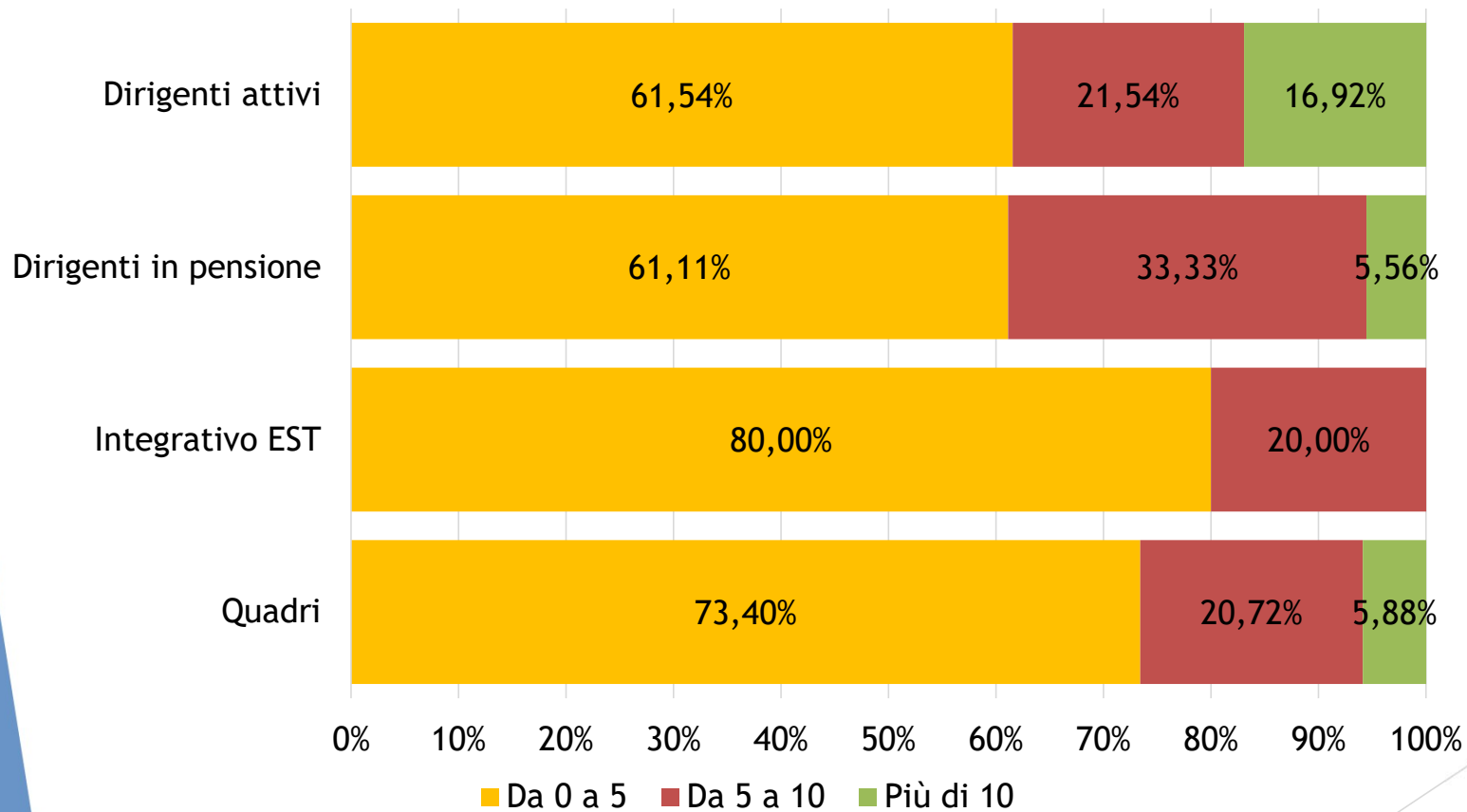


Grafico 22

**Domande 3 - Gradimento servizi FASCO  
(voti medi)**

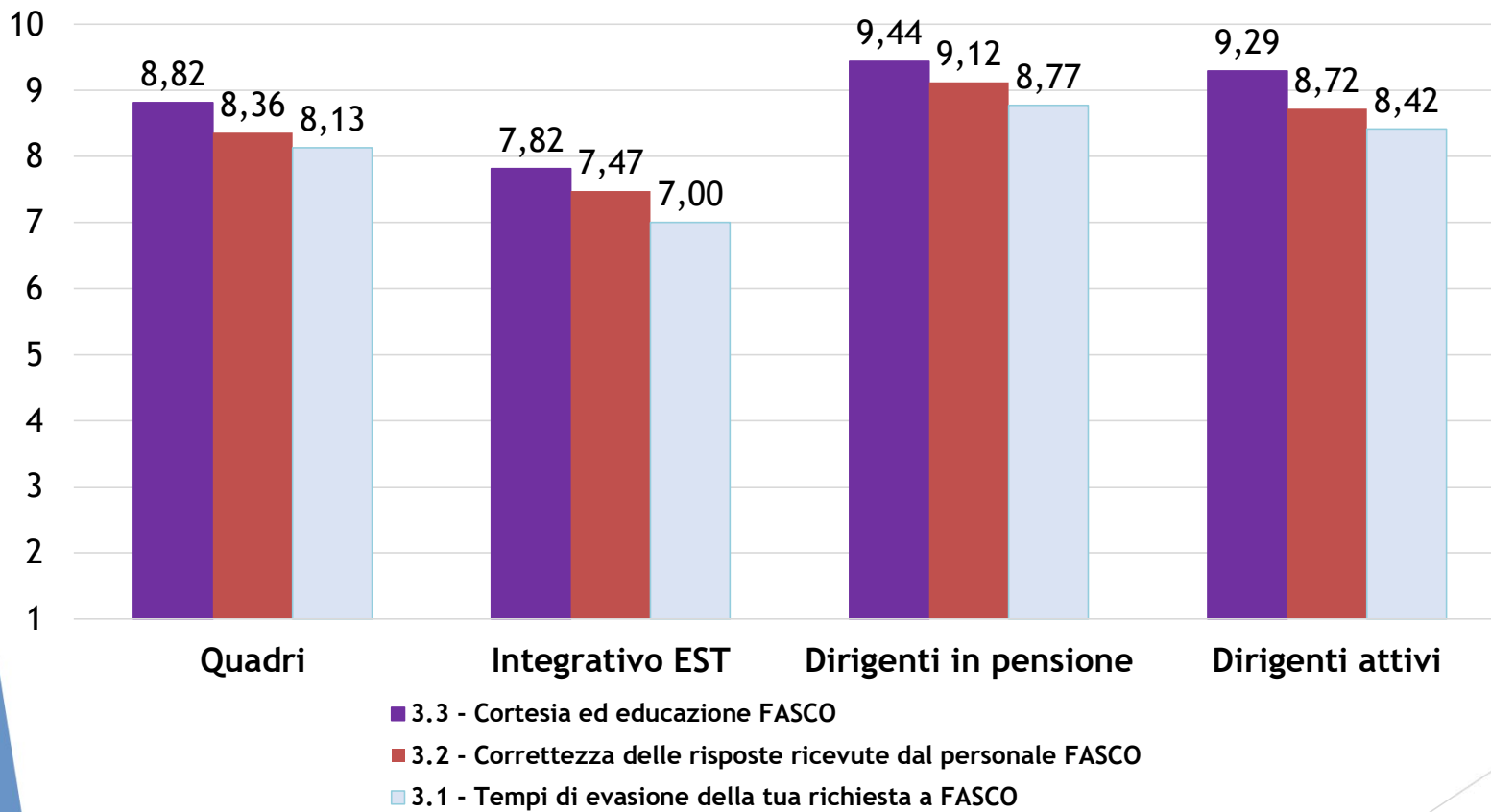


Grafico 23

Domanda 4 - Ti è chiara la differenza tra FASCO e UNISALUTE?

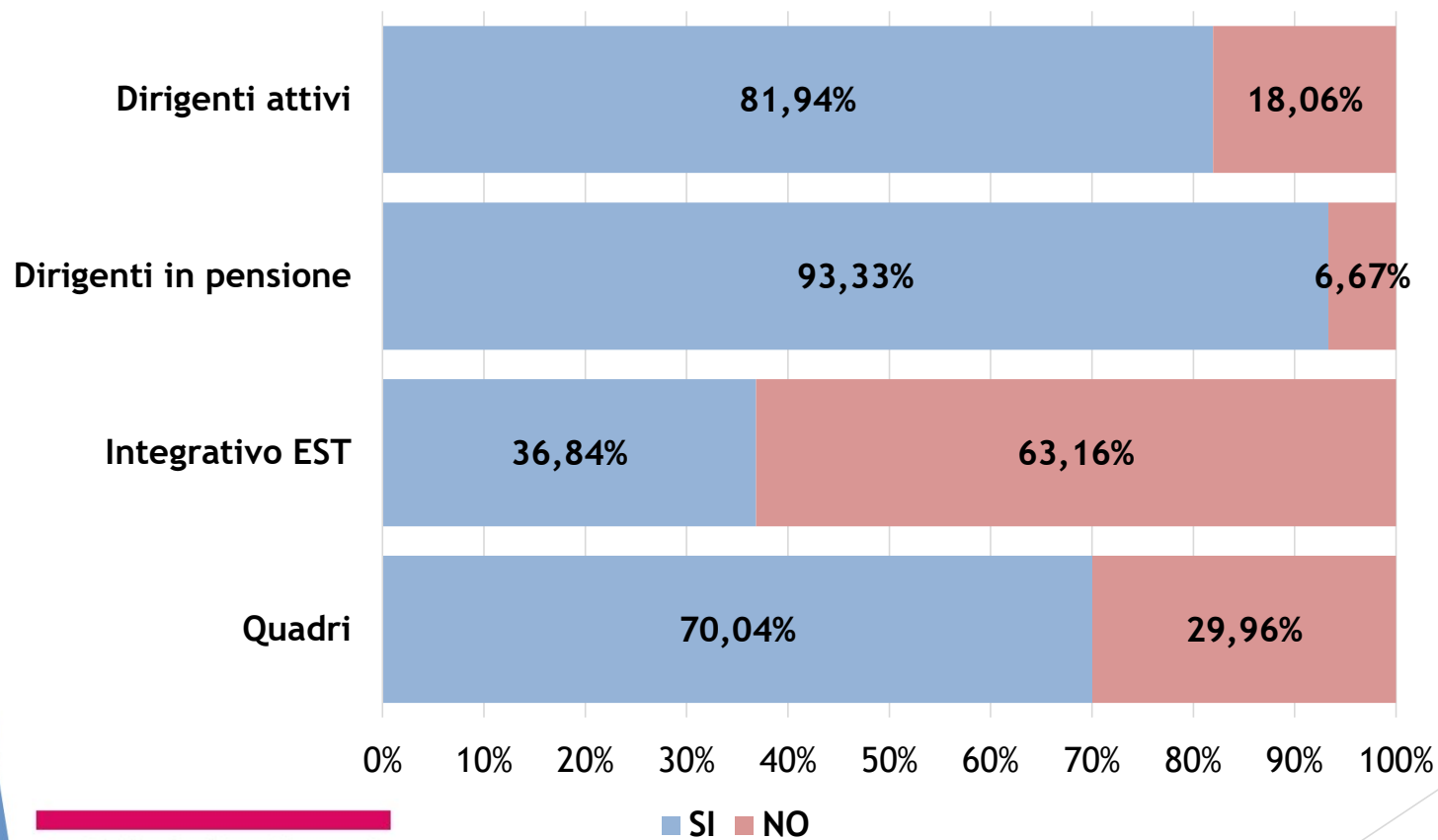
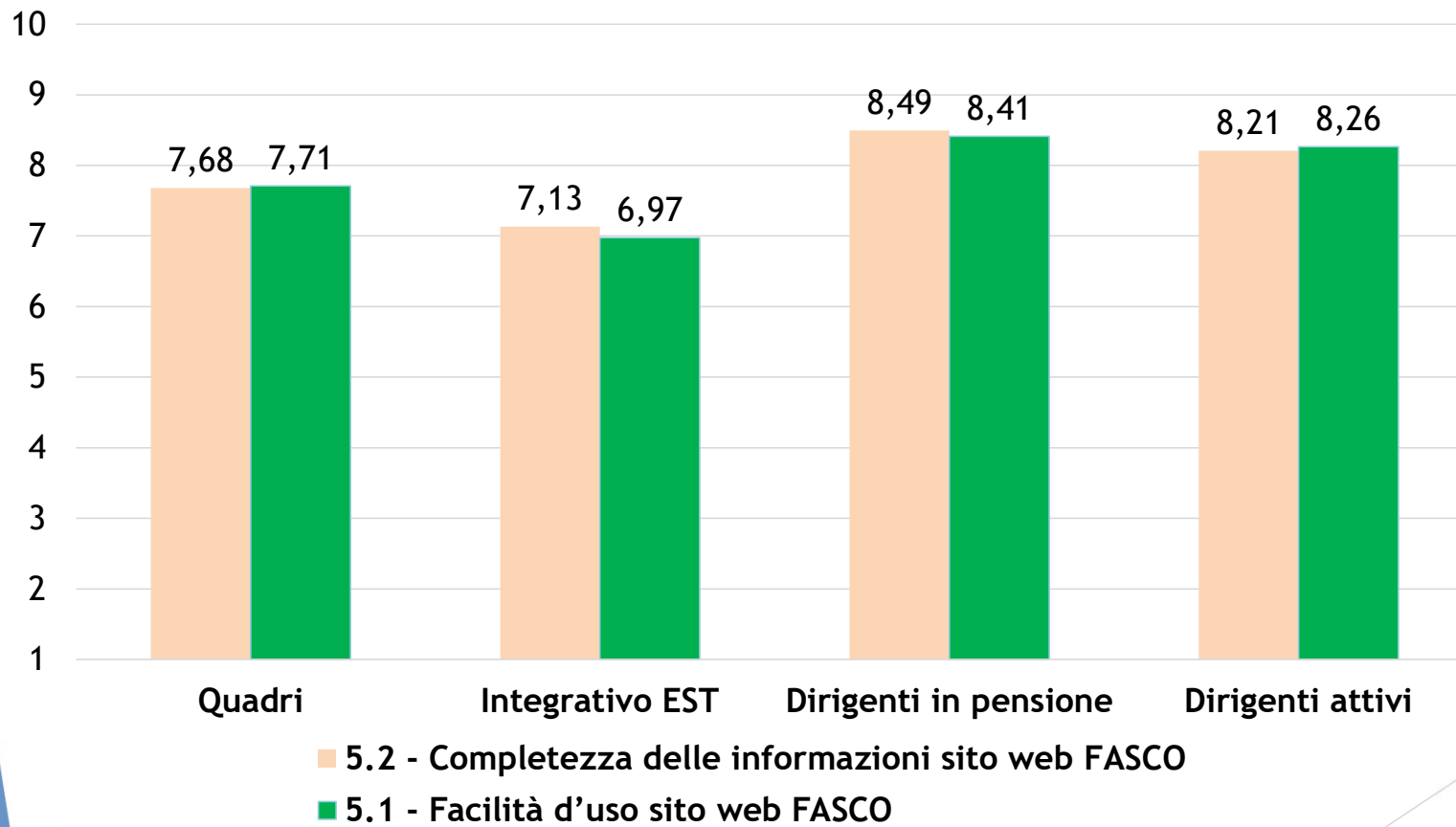


Grafico 24

**Domande 5 - Gradimento sito web FASCO  
(voti medi)**



## VALUTAZIONE SUI SERVIZI EROGATI DA UNISALUTE PER POLIZZA

Grafico 25

Domanda 7 - Ti è mai capitato di contattare UNISALUTE attraverso il numero verde?

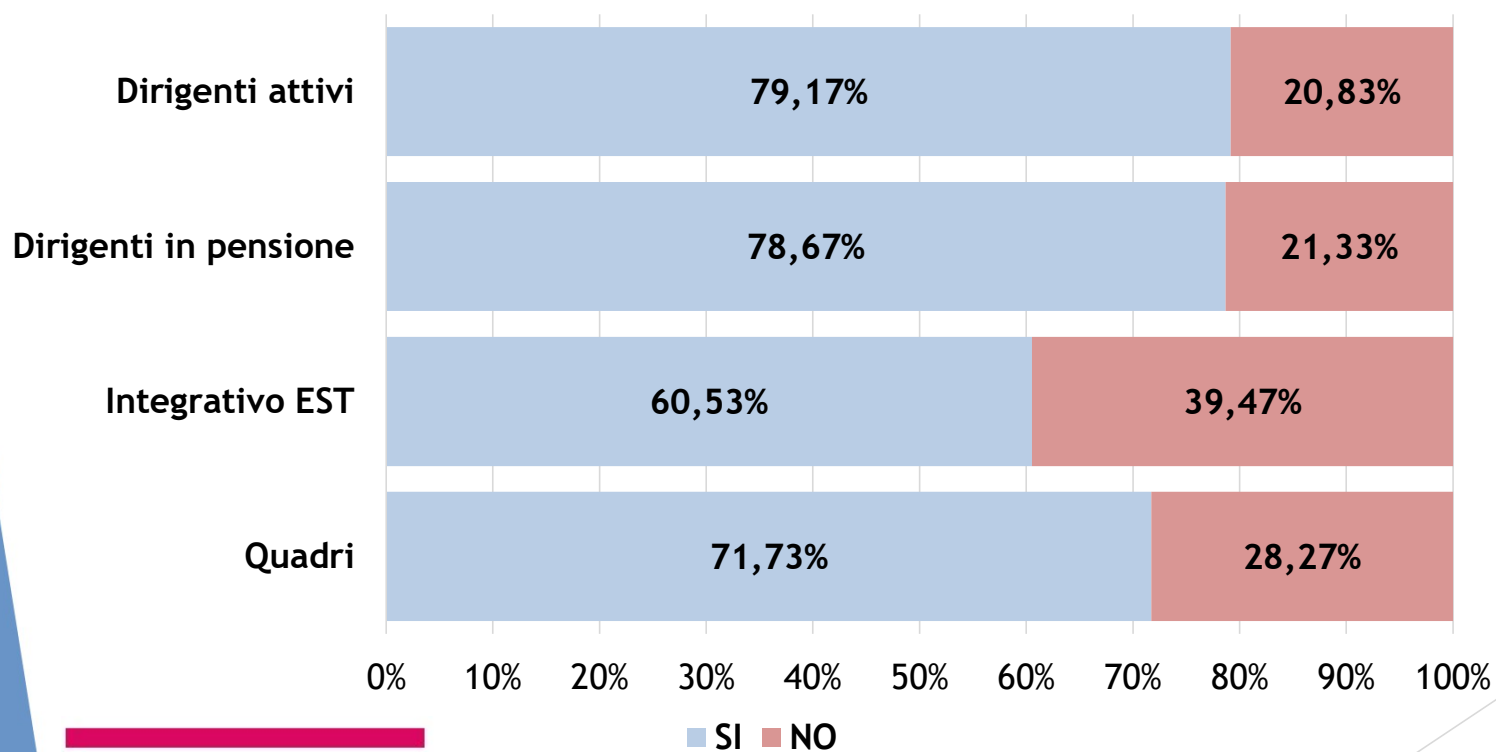


Grafico 26

**Domanda 7.1 - Numero verde UNISALUTE: gradimento  
(voti medi)**

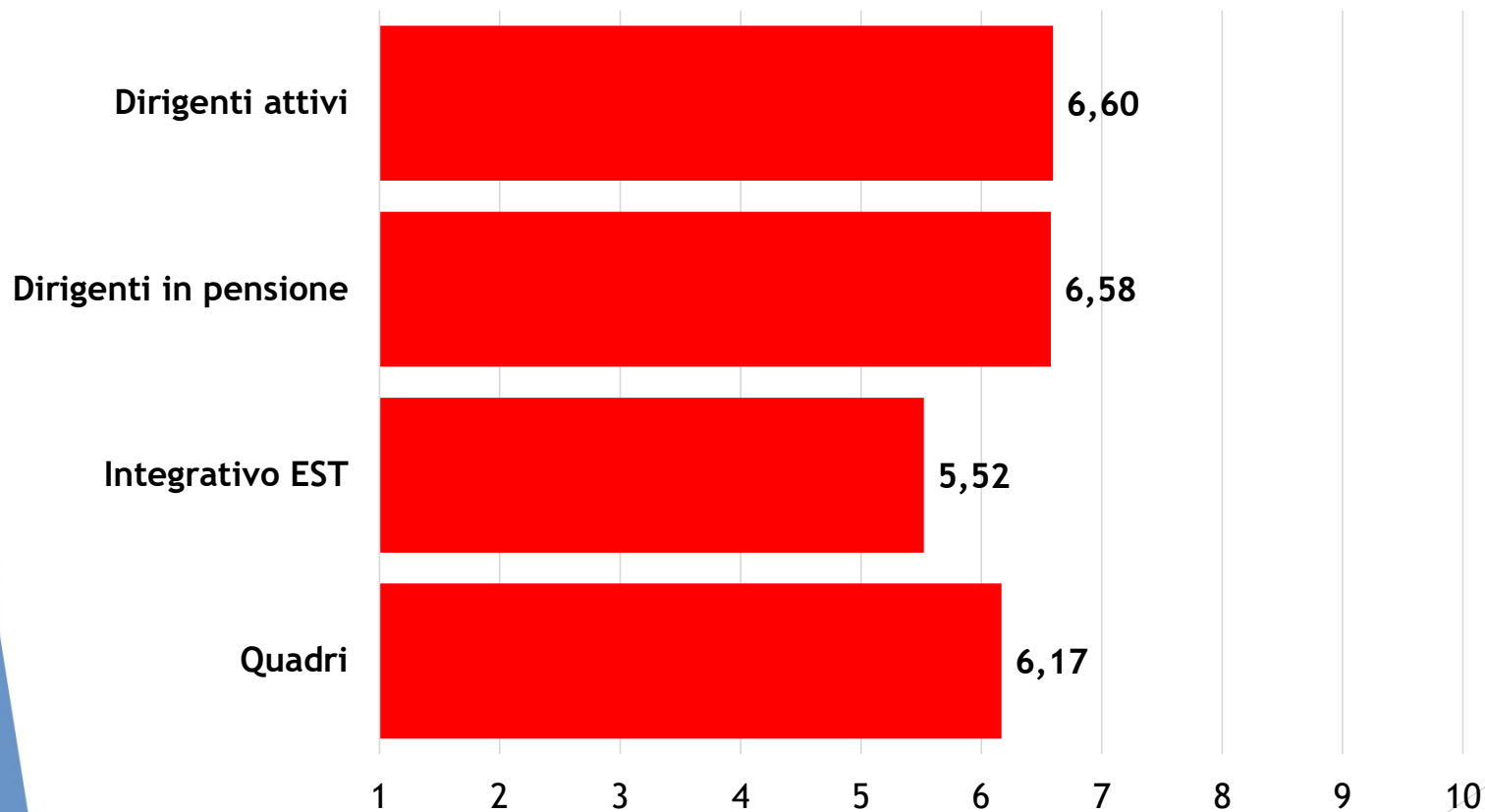


Grafico 27

Domanda 9 - Ti è mai capitato di contattare UNISALUTE attraverso le pagine web dedicate?

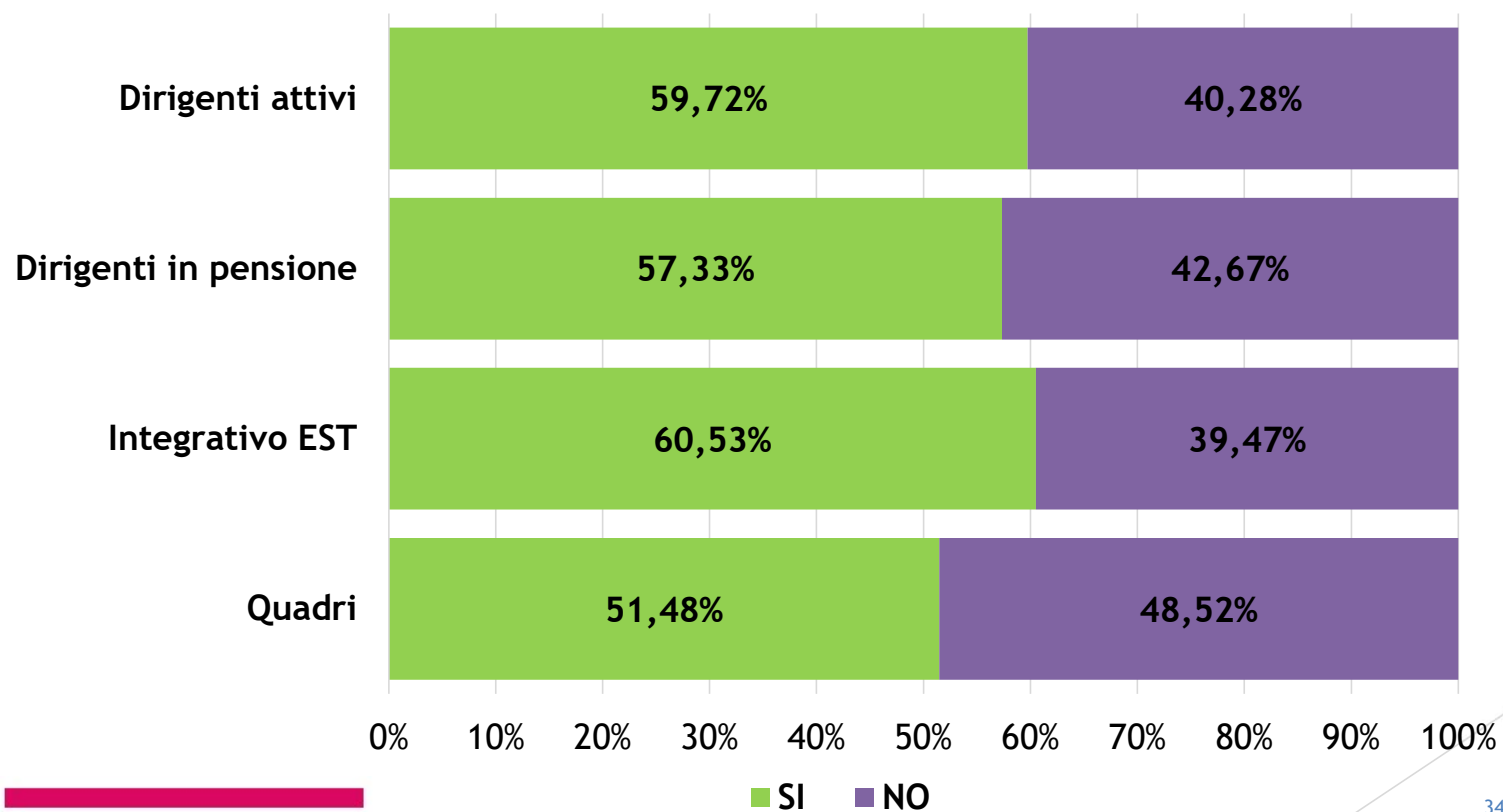


Grafico 28

**Domande 10 - Gradimento sito web UNISALUTE  
(voti medi)**

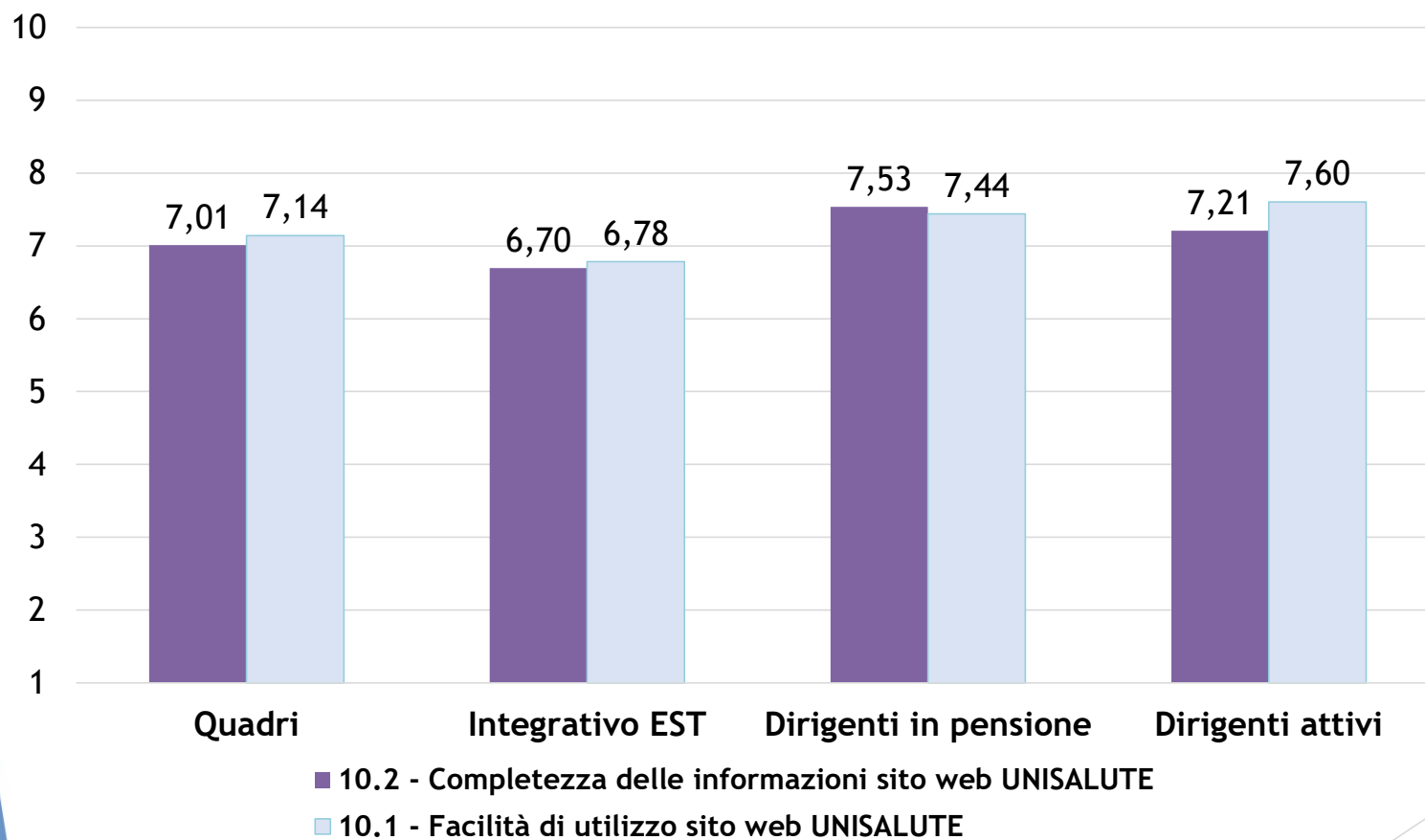
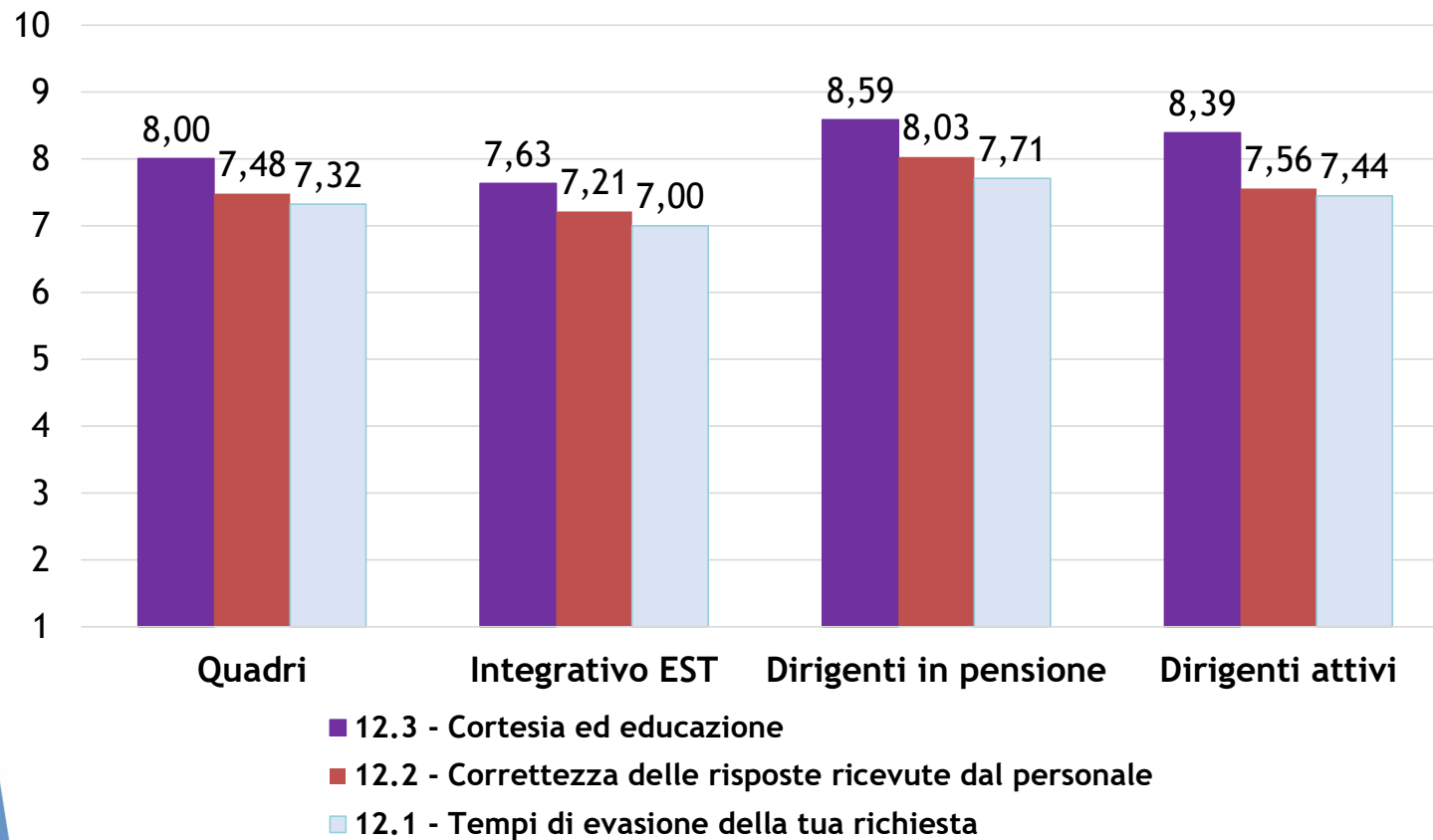


Grafico 29

**Domande 12 - Gradimento servizi UNISALUTE  
(voti medi)**



## ANALISI SU COPERTURA DEL PIANO SANITARIO E UTILIZZO DELLE STRUTTURE (CONVENZIONATE O MENO) PER POLIZZA

A seguire i grafici 29, 30, 31 relativi alla *frequenza nell'utilizzo delle coperture del Piano, sull'utilizzo o meno delle strutture convenzionate, sulla distanza di tali strutture rispetto alla residenza per tipologia di Polizza.*

Grafico 30

**Domanda 13 - Quante volte durante l'anno hai utilizzato le coperture previste dal Suo piano sanitario?**

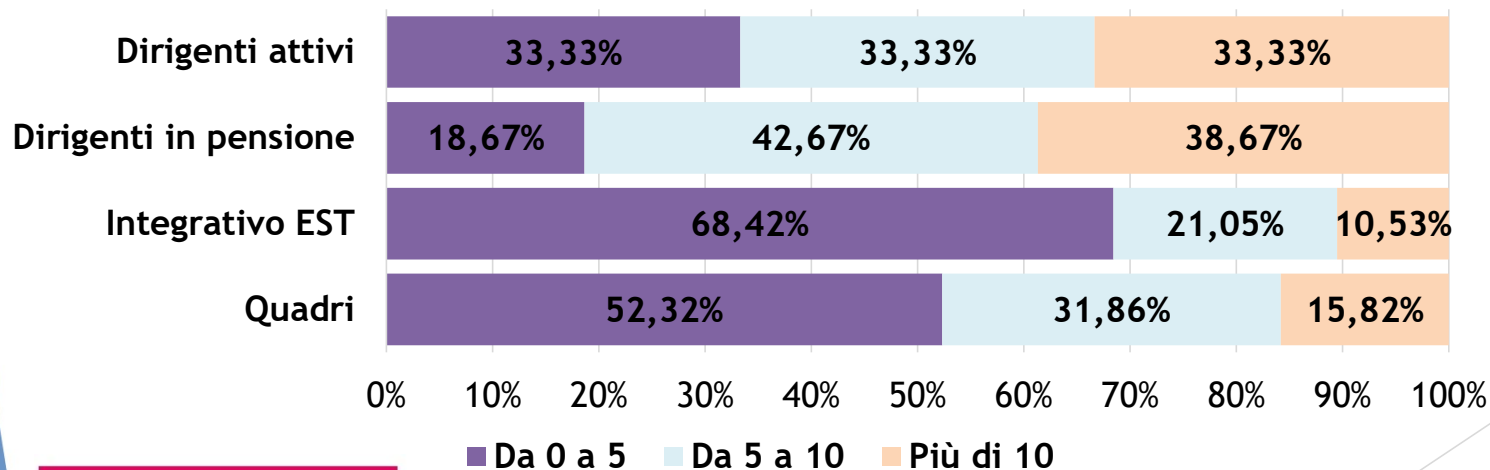


Grafico 31

Domanda 14 - Quali canali utilizzati maggiormente?

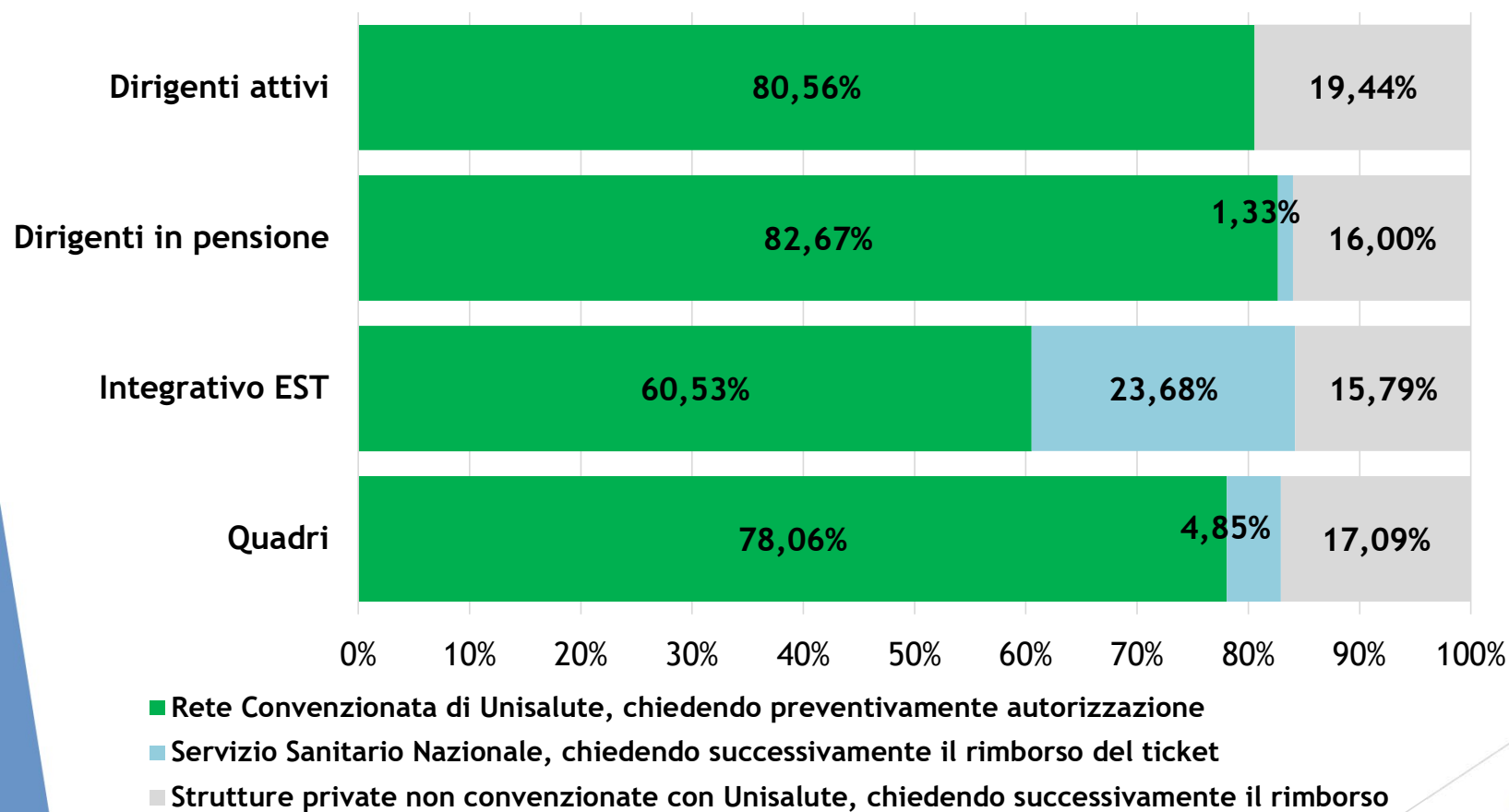
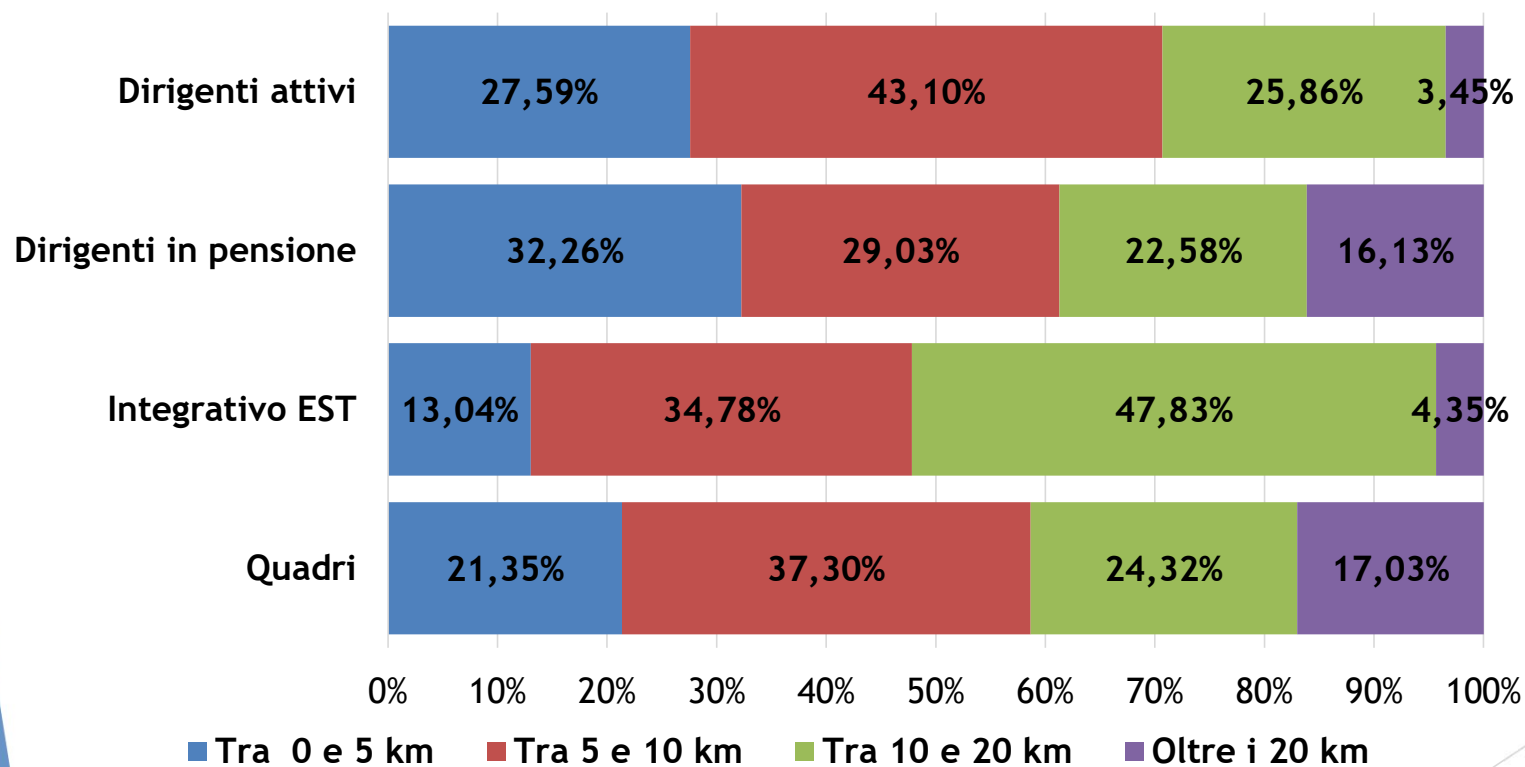


Grafico 32

Domanda 16 - In caso di utilizzo di strutture convenzionate, indica la distanza delle strutture convenzionate dalla tua residenza?

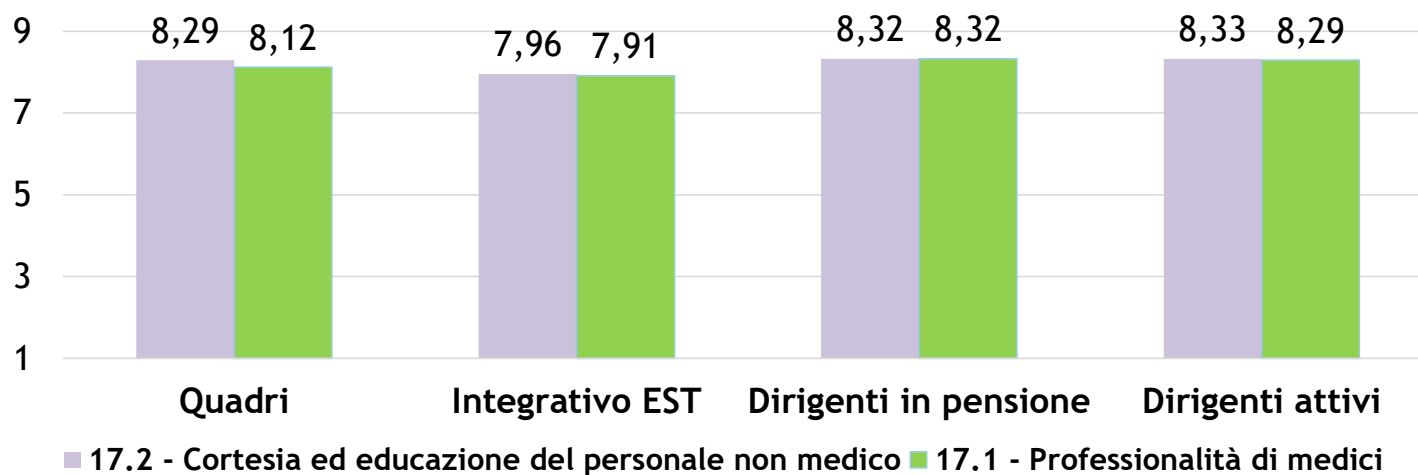


## VALUTAZIONE SULLE STRUTTURE CONVENZIONATE UTILIZZATE PER POLIZZA

Chi usufruisce delle strutture convenzionate UNISALUTE ha attribuito un voto di qualità percepita su tali strutture in relazione alla *professionalità dei medici* e alla *cortesia/educazione del personale non medico*.

Grafico 33

Domande 17 - Gradimento strutture convenzionate  
(voti medi)



*Grazie  
per  
l'attenzione*

**FASCO SMS**