

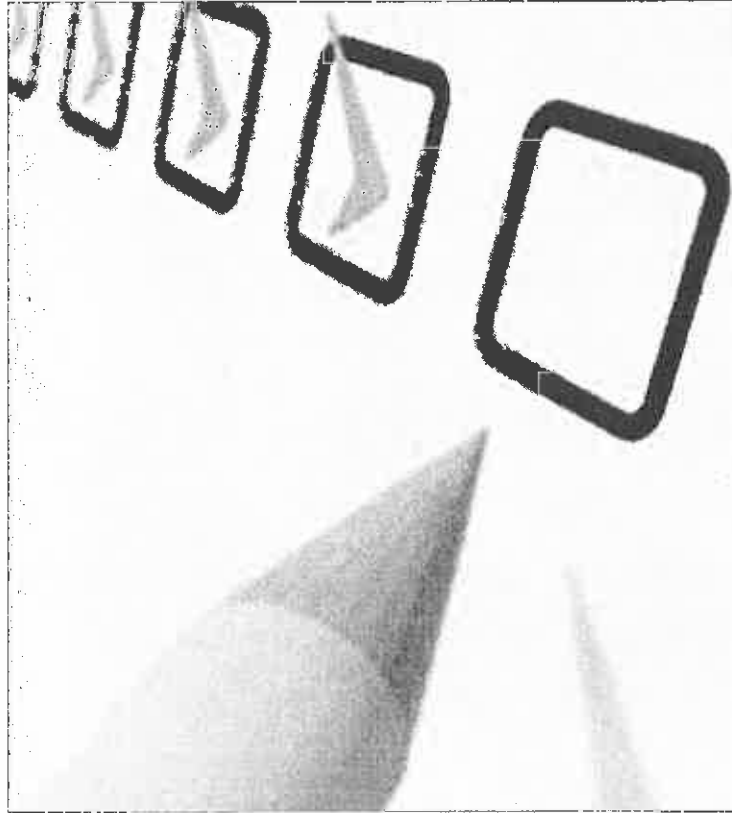
**OSSERVATORIO PARITETICO SULLA SANITÀ INTEGRATIVA DEL
PERSONALE NON DIRIGENTE DI POSTE ITALIANE SPA E DELLE
SOCIETÀ DEL GRUPPO POSTE ITALIANE**

20/09/2018



Posteitaliane





• LA FASE DI ISCRIZIONE

- GLI ISCRITTI
- I NON ISCRITTI
- L'UTILIZZO DEL FONDO

FASE DI ISCRIZIONE

PIANO DI COMUNICAZIONE

Piano di comunicazione

□ Timing

12 febbraio – 9 maggio

□ Azioni di comunicazione a supporto

- Comunicati al personale
- Box dipendenti poste.it
- Messaggio palmare portalettere e led a sportello
- Piano editoriale intranet: sezione e news
- Attività di caring attraverso la risposta ai commenti dall'account di comunicazione interna

FASE DI ISCRIZIONE

PIANO DI COMUNICAZIONE

- Timing - 12 febbraio – 9 maggio
- Azioni di comunicazione a supporto
 - Comunicati la personale
 - Box dipendenti poste.it
 - Messaggio palmare portalettere e led a sportello
- Piano editoriale intranet: sezione e news
- Attività di caring attraverso la risposta ai commenti dall'account di comunicazione interna

AZIONI DI COMUNICAZIONE	DATA PUBBLICAZIONE	CANALI
1^ Pubblicazione: lancio Fondo Sanitario con Comunicato e i seguenti documenti presenti nella sezione intranet: <ul style="list-style-type: none"> - Intervista a Claudio Raimondi - Guida al Piano Sanitario - Regolamento adesioni collettive - 1^ tranche FAQ 	12/02/2018	Intranet – Newsletter – Locandina – Mail a tutti i dipendenti – LED sportello – Palmare PTL – Comunicazione a tutti i dipendenti su spazio «Cedolino – comunicazioni» (mittente Comunicazione Interna) - link box dipendenti su Poste.it
2^ Pubblicazione: altri materiali/documenti: <ul style="list-style-type: none"> - Estratto condizioni di assicurazione - Statuto del Fondo Sanitario - Link di consultazione del network - Numero verde 	21/02/2018	Intranet: news e aggiornamento sezione dedicata
Invio modalità iscrizione al Piano Sanitario su spazio «Cedolino – comunicazioni»	27/02/2018	Mail su spazio «Cedolino – comunicazioni»- mittente: Amministrazione del Personale
3^ Pubblicazione: news di alert per consultazione bacheca dipendente e altri materiali/documenti: <ul style="list-style-type: none"> - Video tutorial - Guida operativa - FAQ complete 	27/02/2018	Intranet: news e aggiornamento sezione dedicata
4^ Pubblicazione: remind adesioni	28/03/2018	Intranet: news – LED sportello – Palmare PTL – Box dipendenti Poste.it - Mail ai referenti di CI territoriali di PI e Società del Gruppo
5^ Pubblicazione: alert scadenza prima fase di adesione 30 aprile	19/04/2018	Intranet: news – LED sportello – Palmare PTL – Box dipendenti Poste.it - Mail ai referenti di CI territoriali di PI e Società del Gruppo
6^ Pubblicazione: remind adesioni	02/05/2018	Intranet: news e aggiornamento sezione dedicata
7^ Pubblicazione: chiusura prima fase di adesione 30 aprile	09/05/2018	Intranet: news e aggiornamento sezione dedicata



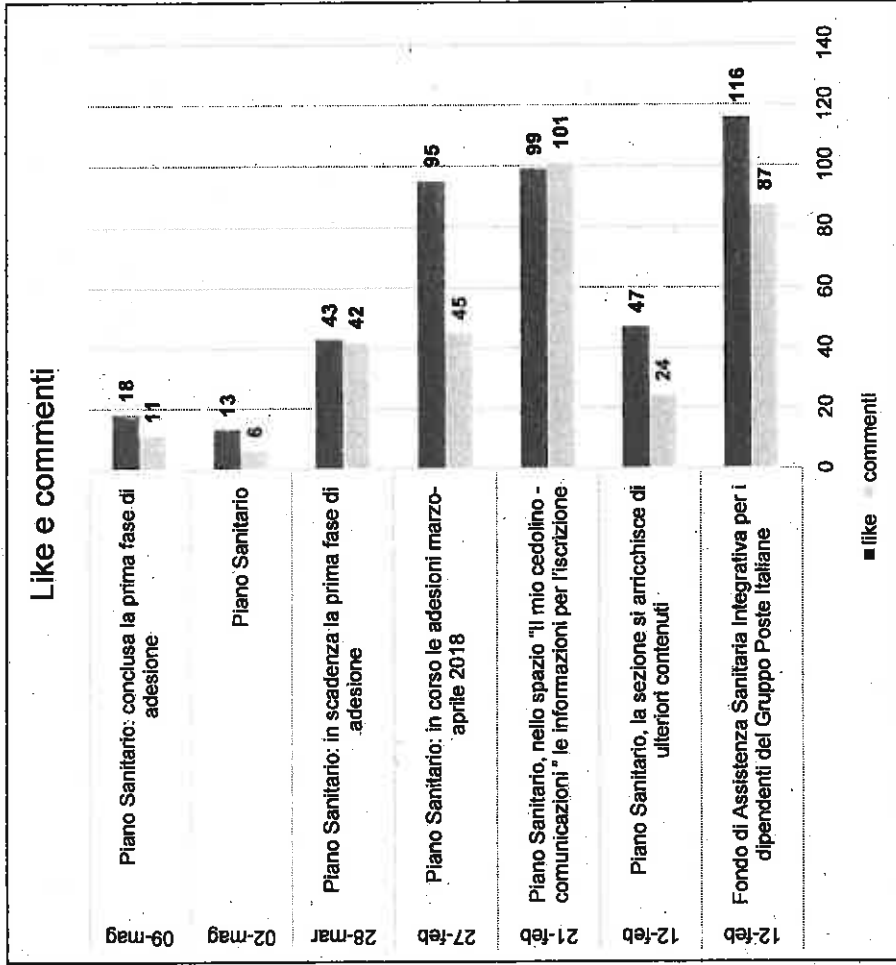
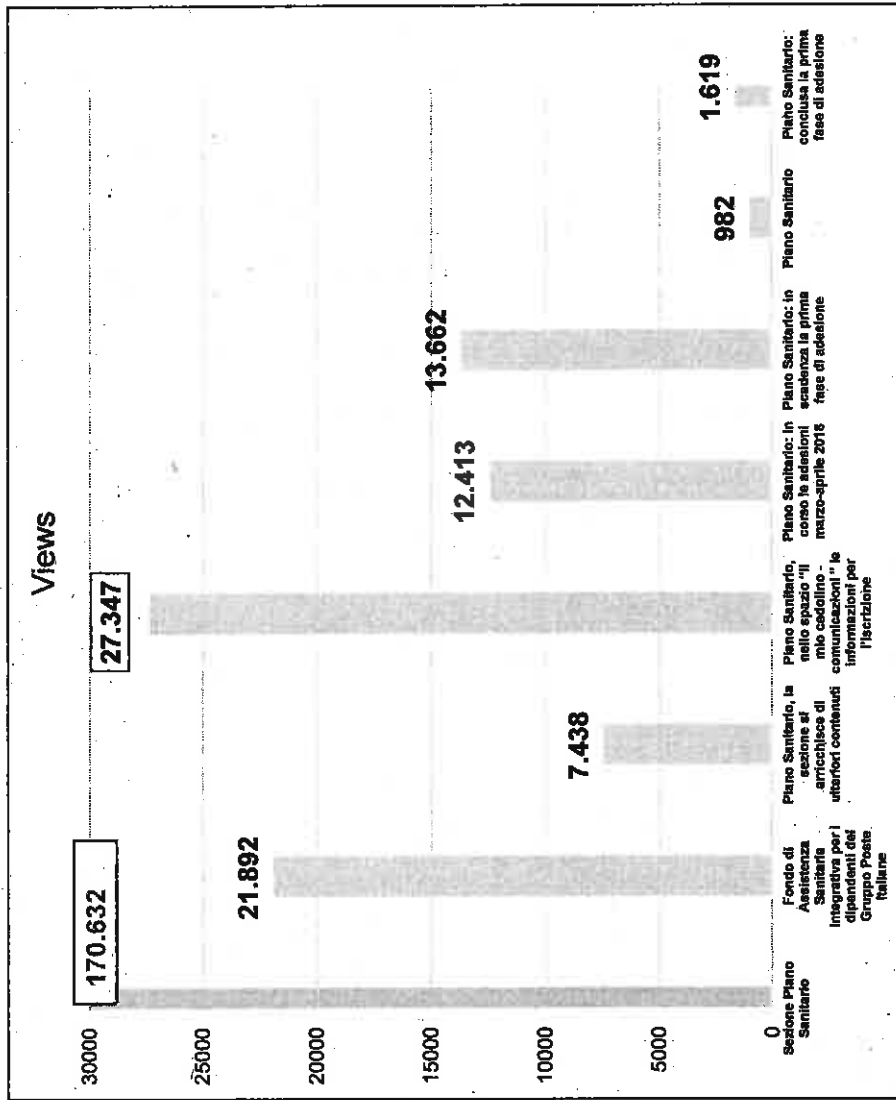
FASE DI ISCRIZIONE

INSIGHT CONTENUTI EDITORIALI 12 FEBBRAIO – 23 MAGGIO

Data di pubblicazione	Titolo News	views	commenti	like
12 febbraio	Sezione Piano Sanitario	170.632		
12 febbraio	Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa per i dipendenti del Gruppo Poste Italiane	21.892	87	116
21 febbraio	Piano Sanitario, la sezione si arricchisce di ulteriori contenuti	7.438	24	47
27 febbraio	Piano Sanitario, nello spazio "il mio cedolino - comunicazioni" le informazioni per l'iscrizione	27.347	101	99
28 marzo	Piano Sanitario in corso le adesioni marzo-aprile 2018	12.413	45	95
19 aprile	Piano Sanitario in scadenza la prima fase di adesione	13.662	42	43
2 maggio	Piano Sanitario	982	6	13
9 maggio	Piano Sanitario conclusa la prima fase di adesione	1.619	11	18
	Totale complessivo	255.985	316	431

FASE DI ISCRIZIONE DETTAGLIO INSIGHT CONTENUTI

La sezione dedicata ha raccolto oltre 170.000 visualizzazioni nel periodo di riferimento (12 febbraio- 23 maggio), a seguire la comunicazione relativa alle modalità di adesione inviate nello spazio CEDOLINO – COMUNICAZIONI che si posiziona al primo posto tra le news sia in termini di visualizzazioni con un totale di 27.347 views sia in termini di interazioni (oltre 100 commenti). La news di lancio del 12 febbraio resta la più apprezzata in termini di like (116).

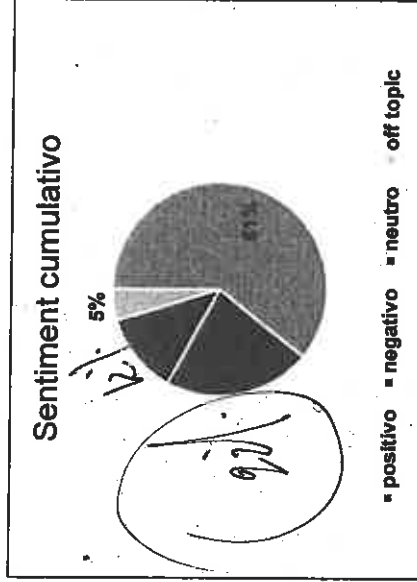


FASE DI ISCRIZIONE

REPORT SENTIMENT CUMULATIVO 12 FEBBRAIO – 23 MAGGIO

Dall'analisi emerge un sentiment prevalentemente positivo (61%), i colleghi apprezzano l'opportunità offerta e si mostrano attivi nella richiesta di informazioni nel canale intranet. Nella prima fase chiedono informazioni generiche sul Piano Sanitario, successivamente si concentrano su domande specifiche relative all'ambito personale. Nei commenti classificati come neutri (12%) emerge l'interesse verso l'iniziativa, ma anche un tono interlocutorio che fa pensare a un pensiero scettico seppure non esplicito. I commenti classificati come negativi (22%) dei invece sono di chi non è soddisfatto dell'offerta e/o trova complesso l'utilizzo effettivo della piattaforma e delle prestazioni sanitarie.

Like totali	431
Commenti totali	316
Commenti pubblicati	313



Commenti rappresentativi del sentiment
Positivo *Ottima iniziativa aziendale a favore dei dipendenti, continuiamo così...*
Negativo *regolamento troppo complesso...*

FASE DI ISCRIZIONE CALL CENTER (POSTE ITALIANE)

- L'assistenza dedicata è stata avviata il 20 febbraio sui Contact Center assicurativi interni di Roma, Cagliari e Bari.

- Il call center ha risposto al **97,7%** delle chiamate.
- Ad oltre il **93%** delle chiamate è stata fornita risposta entro **30 sec.**

Fondo Sanitario - Totale chiamate			
Data	Ricevute	Risposte LDS	% risposte entro 30 sec.
al 30/04/2018	18.319*	17.307**	93,4%

Accesso da demo - anomalia tecnica	866
Accesso da demo - cf non abilitato	60
Errore	2131
Informazioni piani sanitari	6873
Informazioni specialistiche sul fondo	384
Informazioni su polizze o altri prodotti pi	58
Modalità di accesso alle prestazioni dirette e indirette	87
Modalità di rimborso alle prestazioni dirette e indirette	71
Network	169
Processo di adesione	4961
Richiesta modifica dati	1714
Totale complessivo	17374*

Tra le richieste di info pervenute:

- Il **68%** hanno interessato informazioni sui piano sanitario e sul processo di adesione.

* Comprensive di una quota di chiamate impropriamente pervenute in fase iniziale a PWS

** Lo scarto tra le chiamate gestite dal numero dedicato al Fondo (17.307) e le richieste tracciate (17.374) è dovuto al fatto che alcuni dipendenti hanno chiamato, per info sul Fondo, anche i numeri dedicati PV/PA.



ADESIONI FONDO SANITARIO

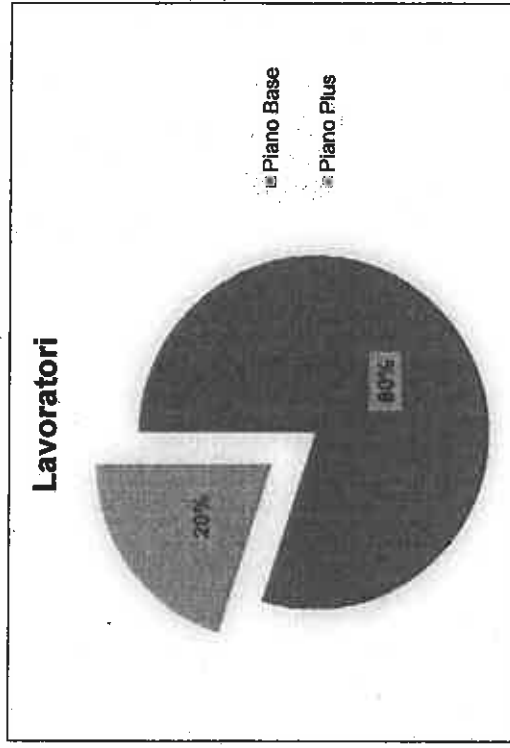
SITUAZIONE A GIUGNO 2018

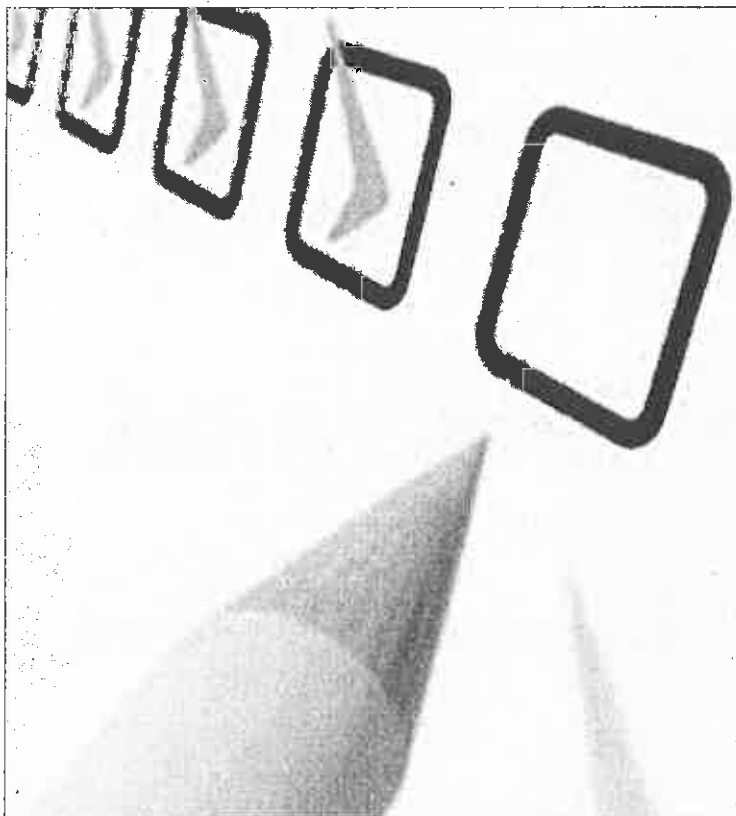
- Al Fondo Sanitario ha aderito il 75% dei dipendenti aventi diritto.

Categoria Lavorativa	Inclusioni	Esclusioni	Totale Soggetti assicurati
DIPENDENTI SINGLE BASE	73.055	5	73.050
DIPENDENTI SINGLE PLUS	15.093	13	15.080
DIPENDENTI NUCLEO BASE	6.766	158	6.608
DIPENDENTI NUCLEO PLUS	5.070	15	5.055
Totale	99.984	191	99.793

- Oltre 123 mila assistiti considerando anche i familiari.

- Il piano base senza estensione al nucleo risulta essere la scelta più frequente in fase di adesione al fondo (73%)
- Il piano plus è stato scelto dal 20% degli aderenti





- LA FASE DI ISCRIZIONE
- **GLI ISCRITTI**
- I NON ISCRITTI
- L'UTILIZZO DEL FONDO

ISCRITTI

DISTRIBUZIONE PER AREA GEOGRAFICA ED ENTE ADERENTE

Regione	Familiare	Intestatarib	Totale
ABRUZZO	827	2.950	3.777
BASILICATA	145	1.024	1.169
CALABRIA	792	3.774	4.566
CAMPANIA	1.838	8.083	9.921
EMILIA ROMAGNA	866	6.207	7.073
FRIULI V.G.	340	1.885	2.225
LAZIO	6.395	15.063	21.458
LIGURIA	601	3.067	3.668
LOMBARDIA	2.339	12.753	15.092
MARCHE	556	2.747	3.303
MOLISE	222	783	1.005
PIEMONTE	1.374	6.786	8.160
PUGLIA	1.359	6.784	8.143
SARDEGNA	708	2.746	3.454
SICILIA	1.669	8.159	9.828
TOSCANA	1.588	7.082	8.670
TRENTINO A.A.	179	1.322	1.501
UMBRIA	340	1.641	1.981
VALLE D'AOSTA	69	175	244
VENETO	1.090	6.756	7.846

Azienda	Familiare	Intestatarib	Totale
ADDRESS SOFTWARE S.R.L.	0	8	8
BANCOPOSTA FONDI SPA SGR	16	45	61
EUROPA GESTIONI IMMOB.SPA	25	26	51
FONDOPOSTE	2	10	12
POSTE ASSICURAZIONE S.P.A.	35	55	90
POSTE ITALIANE S.P.A.	22.405	98.271	120.676
POSTE TRIBUTI S.C.P.A.	0	1	1
POSTE VITA S.P.A.	306	349	655
POSTEL S.P.A.	369	845	1.214
POSTEMOBILE S.P.A.	139	177	316

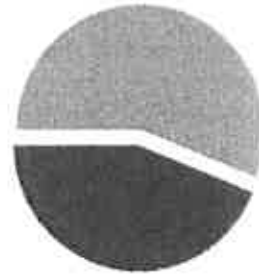
ISCRITTI

COMPOSIZIONE PER ETÀ E GENERE

Fascia Età	Familiare	Intestatario	Totale
0/20	0	2	2
21/24	2	107	109
25/29	108	1.844	1.952
30/34	980	5.598	6.578
35/39	3.092	8.744	11.836
40/44	4.883	13.129	18.012
45/49	4.427	13.475	17.902
50/54	3.676	13.741	17.417
55/59	4.445	27.697	32.142
60/100	1.684	15.450	17.134

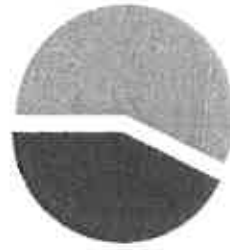
Sesso	Familiare	Intestatario	Totale
F	11.930	57.034	68.964
M	11.967	42.703	54.670

Totale



Femmine ■ Maschi

Intestatario



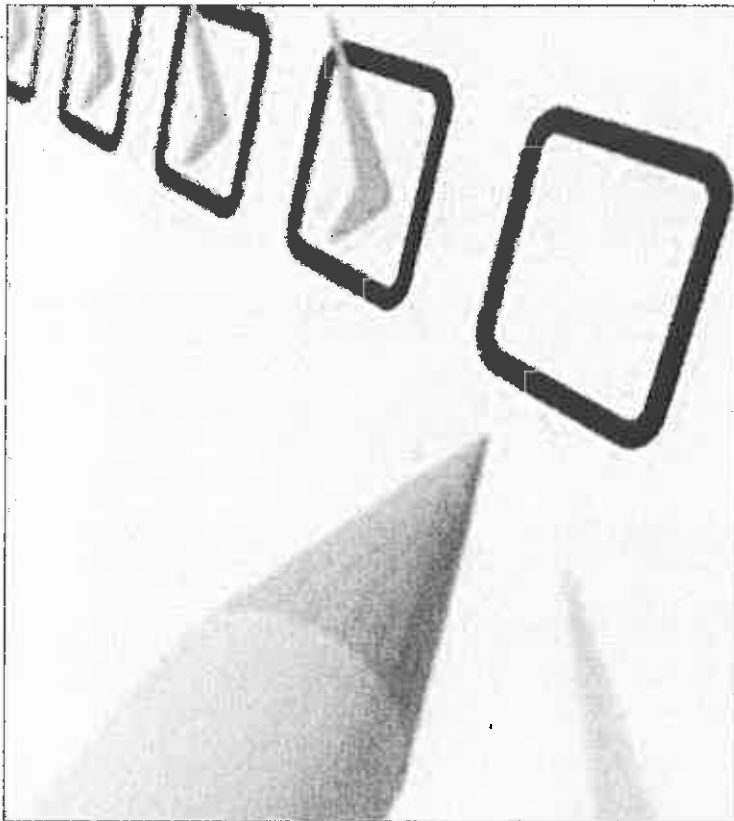
Femmine ■ Maschi

Familiare



Femmine ■ Maschi

AGENDA



- LA FASE DI ISCRIZIONE
- GLI ISCRITTI
- I NON ISCRITTI
- L'UTILIZZO DEL FONDO

NON ISCRITTI

ANALISI PER ENTE ADERENTE / DIVISIONE

Società	Tipo Funzione	Numero persone
Bancoposta Fondi SGR	Bancoposta Fondi SGR	4
Europa Gestioni Immobiliari	Europa Gestioni Immobiliari	1
Indabox	Indabox	2
Poste Assicura	Poste Assicura	3
Poste Italiane	ACQUISTI	33
Poste Italiane	AFF REGOLAMENTARI E RAPP CON AUTHORITY	6
Poste Italiane	AFFARI LEGALI	78
Poste Italiane	AFFARI SOCIETARI	9
Poste Italiane	AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO	149
Poste Italiane	BANCOPOSTA	197
Poste Italiane	CHIEF OPERATING OFFICE	1
Poste Italiane	COMUNICAZIONE	26
Poste Italiane	CONTROLLO INTERNO	40
Poste Italiane	CORPORATE AFFAIRS	1
Poste Italiane	FILATELIA	26
Poste Italiane	GOVERNO DEI RISCHI DI GRUPPO	67
Poste Italiane	HOLDING	8
Poste Italiane	IMMOBILIARE	81
Poste Italiane	MARKETING STRATEGICO	4
Poste Italiane	MERCATO BUSINESS E P.A.	87
Poste Italiane	MERCATO PRIVATI	9612
Poste Italiane	PAGAMENTI, MOBILE E DIGITAL	7
Poste Italiane	POSTA, COMUNICAZIONE E LOGISTICA	1574
Poste Italiane	RELAZIONI ISTITUZIONALI	4
Poste Italiane	RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	229
Poste Italiane	SERV. ASSISTENZA CLIENTI	356
Poste Italiane	SERV. BACK OFFICE	528
Poste Italiane	SISTEMI INFORMATIVI	129
Poste Italiane	TUTELE AZIENDALE	190
Poste Mobile	Poste Mobile	10
Poste Vita	Poste Vita	16

Posteitaliane

Totale complessivo



NON ISCRITTI

ANALISI PER ENTE ADERENTE E DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA

Società	MAT	RegAS	Conteggio di C.I.D.
Bancoposta Fondi SGR	Bancoposta Fondi SGR	LAZIO	3
Bancoposta Fondi SGR	Bancoposta Fondi SGR	LOMBARDIA	1
Europa Gestioni Immobiliari	Europa Gestioni Immobiliari	LAZIO	1
Indabox	Indabox	LOMBARDIA	2
Poste Assicura	Poste Assicura	LAZIO	3
Poste Italiane	CENTRO	ABRUZZO	798
Poste Italiane	CENTRO	LAZIO	3015
Poste Italiane	CENTRO	MOLISE	111
Poste Italiane	CENTRO	SARDEGNA	591
Poste Italiane	CENTRO NORD	EMILIA ROMAGNA	1856
Poste Italiane	CENTRO NORD	MARCHE	697
Poste Italiane	CENTRO NORD	TOSCANA	1475
Poste Italiane	CENTRO NORD	UMBRIA	371
Poste Italiane	NORD EST	FRIULI VENEZIA GIULI	615
Poste Italiane	NORD EST	TRENTINO ALTO ADIGE	556
Poste Italiane	NORD EST	VENETO	2025
Poste Italiane	NORD OVEST	LIGURIA	987
Poste Italiane	NORD OVEST	LOMBARDIA	4087
Poste Italiane	NORD OVEST	PIEMONTE	2050
Poste Italiane	NORD OVEST	VALLE D'AOSTA	75
Poste Italiane	SICILIA	SICILIA	1864
Poste Italiane	Strutture Centrali	LAZIO	567
Poste Italiane	SUD	BASILICATA	264
Poste Italiane	SUD	CALABRIA	986
Poste Italiane	SUD	CAMPANIA	3029
Poste Italiane	SUD	PUGLIA	1591
Poste Mobile	Poste Mobile	LAZIO	9
Poste Mobile	Poste Mobile	LOMBARDIA	1
Poste Vita	Poste Vita	LAZIO	16

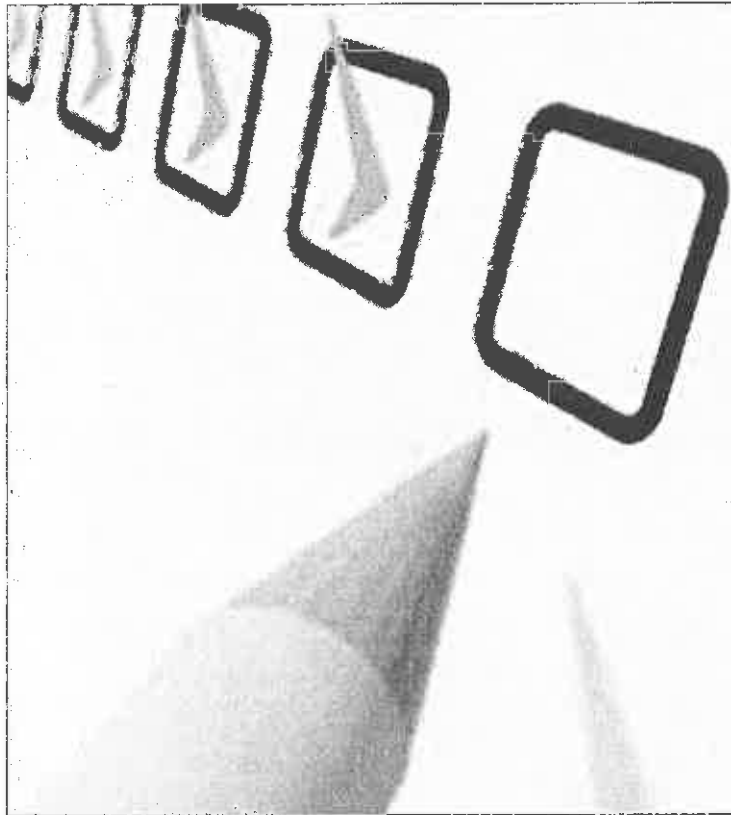
Totale complessivo

Posteitaliane

646



AGENDA



- LA FASE DI ISCRIZIONE
- GLI ISCRITTI
- I NON ISCRITTI
- L'UTILIZZO DEL FONDO

UTILIZZO DEL FONDO I NETWORK A DISPOSIZIONE DEGLI ASSISTITI

PosteProtezione

STRUTTURE SANITARIE:

Case di Cura e Ospedali (Ricoveri, Chirurgia, Diagnostica strumentale, Visite, Fisioterapia) **304**
Centri Poliambulatoriali e solo Fisioterapici **1.542**
Centri e Professionisti accessibili tramite Reti Partner (Fisioterapia e Assistenza Domiciliare) **176**

ALTRI MEDICI SPECIALISTI:

Medici Specialisti (non Odontoiatri) **15.000**



Odontoiatri:

6288

UTILIZZO DEL FONDO CONFRONTO NETWORK ODONTOIATRICI PER REGIONE

CONFRONTO ODONTOIATRI IN CONVENZIONE
ODONTOIATRI CON TUTTE LE ANAGRAFICHE PRESENTI

REGIONE	POSTEPROTEZIONE	SI SALUTE
ABRUZZO	99 ↑	141
BASILICATA	22 ↑	38
CALABRIA	71 ↑	103
CAMPANIA	233 ↑	390
EMILIA ROMAGNA	351 ↑	429
FRIULI VENEZIA GIULIA	45 ↑	111
LAZIO	746 ↑	1043
LIGURIA	212 ↑	232
LOMBARDIA	1332 ↑	1389
MARCHE	106 ↑	157
MOLISE	29 ↑	33
PIEMONTE	431 ↑	440
PUGLIA	182 ↑	308
SARDEGNA	70 ↑	88
SICILIA	212 ↑	381
TOSCANA	321 ↑	440
TRENTINO ALTO ADIGE	17 ↑	55
UMBRIA	51 ↑	111
VALLE D'AOSTA	4 ↑	7
VENETO	300 ↑	393
Totale complessivo	4.834	6.289

UTILIZZO DEL FONDO TELEFONATE (NUMERO VERDE FONDO) – RICHIESTE DI PRESTAZIONI DIRETTE

Assistenza telefonica

Contact Center tel. 800 186 035

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00



Aprile	8.692
Maggio	8.538
Giugno	5.810
Luglio	5.632
Agosto	4.218
	<hr/>
	32.890

UTILIZZO DEL FONDO - SINISTRI

FREQUENZE ATTESE E VERIFICATE

ACCEDI
all'area riservata

Tipo Visita

Codice

Password

ENTRA

GARANZIA - PRESTAZIONI		FQ	FQ al 31/6/18
GRANDI INTERVENTI CHIRURGICI	Ricovero	0,18%	0,16%
	Indennità sostitutiva (SSN)	0,26%	0,15%
ALTA SPECIALIZZAZIONE	Altra Diagnostica	11,73%	5,19%
		48,37%	11,40%
VISITE SPECIALISTICHE	Ecografie	1,55%	0,41%
	Indennità sostitutiva ricovero parto (SSN)	0,87%	0
	Correzione di malformazioni congenite	0,01%	0
PREVENZIONE	Cardiovascolare Oncologica	21,45%	0,25%
ODONTOIATRIA	diagn, emerg, conserv	55,00%	7,19%

Periodo di osservazione al 31/08/18



UTILIZZO DEL FONDO - RECLAMI

PERIODO DI OSSERVAZIONE AL 31/08/18

Sono pervenuti complessivamente 125 di cui:

- 67 accolti,
- 51 respinti
- 7 in istruttoria

$$\frac{\text{Reclami Totali}}{\text{Aderenti Principali}} = \frac{125}{99.984} = 1,3\text{‰}$$

$$\frac{\text{Reclami su liquidazione sinistri}}{\text{Sinistri Denunciati}} = \frac{85}{17.026} = 4,9\text{‰}$$

CASISTICA DI DETTAGLIO

