

# Rapporto di gestione 2017

Perché la salute è tutto

L'Organizzazione sanitaria SWICA, con quasi 1,4 milioni di assicurati e 27 300 aziende clienti è uno dei principali assicuratori di malattia e infortuni della Svizzera. La sua offerta, per una copertura assicurativa completa, è indirizzata a clienti privati e aziende.

SOMMARIO

## Rapporto di gestione 2017

Relazione sulla gestione	04
Fatti & cifre	08
Anno d'esercizio	10
La filosofia SWICA	14
Collaboratori	17

### IMPRESSUM

Il rapporto di gestione è pubblicato in tedesco, francese e in italiano (estratto).  
Determinante è la versione in lingua tedesca.

Editore: SWICA Organizzazione sanitaria,  
Römerstrasse 38, 8401 Winterthur

Redazione & traduzione: SWICA Organizzazione sanitaria  
Concetto, impostazione e realizzazione: Hej GmbH, Zurigo  
Fotografie: Lea Hepp, Zurigo  
Illustrazione: Christoph Frei, Berna  
Revisione: Stämpfli AG, Berna

L'anno del 25° è stato un anno di successo.

Restare in salute o ritrovare la salute: il nostro motto «Perché la salute è tutto» è valido per entrambe le situazioni. Ancora di più, ciò è importante per le persone che vogliono vivere bene nonostante una limitazione. In futuro, noi le vogliamo sostenere maggiormente. Le relative misure dovranno rientrare nelle nostre attività principali.



Dr. Reto Dahinden  
CEO

Dr. Carlo Conti  
Presidente del Consiglio d'amministrazione

Gentili signore, egregi signori

Siamo particolarmente lieti di potervi comunicare che l'esercizio 2017 — il 25° da quando esiste l'Organizzazione sanitaria SWICA nella sua forma attuale — può essere definito come pienamente riuscito. Le migliori valutazioni per la soddisfazione dei clienti e l'immagine, numerose nuove prestazioni di servizio per i nostri clienti e in definitiva anche una relativamente moderata evoluzione dei premi, ci hanno permesso di iniziare l'anno 2018 con 770 000 assicurati di base. Considerando la maggiore sensibilità degli assicurati per quanto riguarda i premi dell'assicurazione malattia, valutiamo la nostra crescita più che positiva.

Nel settore dei clienti aziendali, abbiamo coerentemente proseguito con la nostra strategia di premi orientati alle prestazioni e, nei casi di sviluppo delle prestazioni superiore alla media, siamo intervenuti con importanti adeguamenti dei premi.

Un risultato aziendale rallegrante, che ha superato i livelli dell'anno precedente e ci permette di continuare a garantire ai nostri assicurati la sicurezza finanziaria e proseguire con i nostri investimenti, per essere competitivi anche in futuro.

«Solo un finanziamento uniforme delle prestazioni ospedaliere garantisce la migliore soluzione per i pazienti.»

Carlo Conti  
Presidente del Consiglio d'amministrazione

Per i premi, che i nostri assicurati pagano, vogliamo consigliarli, assisterli ed assicurarli in modo ottimale. Indipendentemente dal fatto che i nostri assicurati siano sani, sulla via della guarigione o che debbano vivere con una limitazione permanente, essi non devono avere un'assistenza insufficiente ma neppure eccessiva. Noi ci preoccupiamo affinché essi possano sempre agire e decidere autonomamente.

Un esempio concreto, in questo senso, è la nostra offerta per le persone in caso di degenza ospedaliera, che da metà 2017 offriamo a tutti i pazienti con un'assicurazione ospedaliera per i reparti semiprivato e privato.

Questa offerta prevede un contatto personale o scritto prima dell'entrata in ospedale, con l'indicazione di una persona di contatto, chiaramente definita, che potrà occuparsi della mediazione di servizi quali un aiuto domiciliare, l'organizzazione del viaggio di andata e ritorno. Inoltre ci sarà un breve sondaggio dopo le dimissioni dall'ospedale per scoprire dove ci potrebbe essere un eventuale potenziale di miglioramento.

Pure le offerte della piattaforma della salute BENEVITA stimolano ad un comportamento responsabile e all'autogestione. Infatti, gli utenti BENEVITA possono ottenere gratuitamente la consulenza da parte del personale medico di sante24 su argomenti di attività fisica, alimentazione e benessere. La consulenza sull'alimentazione è la più richiesta. Naturalmente tutte le informazioni sono soggette al segreto professionale medico.

Oltre alle questioni relative alla nutrizione, molte persone si preoccupano per problemi di sonno. Per questo motivo, SWICA ha lanciato un nuovo programma di assistenza integrata, che sostiene in modo finalizzato gli interessati. Dal supporto telefonico (coaching call) ai programmi online, fino alla clinica per la medicina del sonno: una stretta collaborazione tra diversi partner favorisce una selezione ottimale, affinché i pazienti con disturbi del sonno possano trovare il più rapidamente possibile la sede giusta dove essere trattati in modo mirato.

Il riscontro alle nostre proposte, che fanno appello alla responsabilità individuale dei nostri clienti, ci indica che queste sono percepite positivamente. Sono in contrasto con questa tendenza i continui interventi politici e la crescente densità di regolamentazioni che vogliono limitare le possibilità di scelta degli assicurati e unificare i premi. Si proponeva — la proposta attualmente è stata rimandata — di unificare le regioni di premio per livellare i premi dell'assicurazione malattia per cantone.

Un altro oggetto di discussione è anche l'idea di permettere di cambiare l'ammontare della franchigia solo ogni tre anni. Ciò dovrebbe comportare una maggiore responsabilità personale. Ma d'altra parte, sapendo di non poter più cambiare franchigia per tre anni, gli assicurati prudenti o con una situazione finanziaria meno florida potrebbero essere spinti a rinunciare a franchigie elevate, ciò che avrebbe quale conseguenza un ulteriore livellamento.

«Poter sostenere in modo ottimale gli assicurati con una limitazione permanente, sarà un fattore determinante per il successo a lungo termine.»

Reto Dahinden  
CEO

Nella stessa direzione, le sempre più severe restrizioni delle autorità in merito alla concessione di ribassi sui premi per i modelli alternativi di assicurazione, che a nostro parere hanno un notevole influsso sull'evoluzione dei costi della sanità. Ci sono purtroppo numerosi interventi per limitare la libertà di scelta degli assicurati, libertà che la popolazione ha invece sempre rivendicato chiaramente nelle votazioni.

Il tema della libertà di scelta è anche nel dibattito sul finanziamento uniforme delle cure ambulatoriali e stazionarie (EFAS). In mancanza di un finanziamento uniforme, il crescente trasferimento da stazionario ad ambulatoriale — di principio auspicabile — comporterebbe un maggior onere finanziario per gli assicurati. La libertà di scelta deve essere intesa che la decisione sul tipo di trattamento, se ambulatoriale o stazionario, non deve essere influenzata da differenze di tariffa nell'assicurazione di base, ma deve poter essere scelta la migliore soluzione per il paziente. La decisione sul tipo di trattamento, se stazionario o ambulatoriale, deve essere presa in primo luogo secondo criteri medici — cosa che dovrebbe essere ovvia.

SWICA, come tutti gli assicuratori malattia, è attiva in un ambito estremamente competitivo, nel quale il successo imprenditoriale dipende dalla crescita dell'efficienza così come dalla costante ottimizzazione delle prestazioni di servizio e dei prodotti. Ulteriori ostacoli amministrativi e controlli comportano l'aumento dei costi della salute. Sono necessari la trasparenza e il coraggio per eliminare i conosciuti stimoli errati.



Dr. Reto Dahinden  
CEO



Dr. Carlo Conti  
Presidente del Consiglio d'amministrazione

# SWICA in cifre

Effettivo totale di assicurati

# 1 446 261

760 137 assicurati LAMal  
27 296 clienti aziendali

Risultato aziendale

# 94,1

milioni di CHF

Premi incassati



Su entrate di premi di CHF 4,3 miliardi sono stati assunti costi per CHF 3,7 miliardi

Assicurati LAMal con un modello managed care



Combined ratio Gruppo SWICA

# 97,1

per cento

Combined ratio LAMal

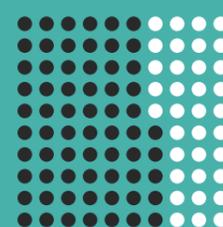
# 98,8

per cento

Assicurati LAMal con almeno un'assicurazione complementare



Collaboratori



# 1 777

1 155 donne  
622 uomini

Quota spese amministrative LAMal

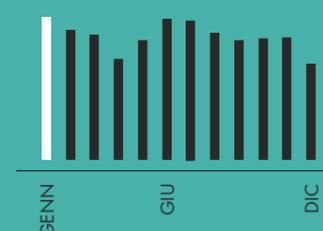


Prestazioni assicurative e risultato tecnico-assicurativo



Spese amministrative

Chiamate a sante24



# 518 000

di cui 49 700 chiamate in gennaio

Chiamate a 7x24 fuori dall'orario di lavoro

# 61 000



33 000 chiamate alla sera e di notte (nei giorni lavorativi)

28 000 chiamate nei fine settimana e giorni festivi

Le principali cifre in breve

Cifre in 1 000 CHF

INDICATORI CONTO ECONOMICO	2017	2016	Variazione	in %
Premi incassati	4 299 157	3 987 042	312 115	7,8
Prestazioni assicurative netto	3 672 665	3 508 010	164 655	3,6
Reddito di capitale netto	132 860	73 177	59 683	81,6
Risultato aziendale	94 127	80 021	14 106	17,6

INDICATORI DI BILANCIO	31.12.2017	31.12.2016	Variazione	in %
Cifra di bilancio	3 457 725	3 082 058	375 667	12,2
Capitale investito	2 723 509	2 426 564	296 945	12,2
Accantonamenti	2 257 638	2 045 256	212 382	10,4
Riserve/Capitale proprio	763 868	669 521	94 347	14,1

PARAMETRI STATISTICI	2017	2016	Variazione	in %
Persone assicurate	1 446 261	1 341 643	104 618	7,8
Collaboratori (FTE)	1 537	1 510	27	1,8

## Momenti salienti.

Un obiettivo, molte misure. Noi auspichiamo la più grande soddisfazione dei clienti. Molte piccole tessere di un puzzle contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo; eccone alcune:



GENNAIO

**BENEVITA ora anche quale App**

Dal 17 gennaio 2017, BENEVITA può essere scaricata anche quale App. La piattaforma della salute sostiene e motiva gli utenti nel raggiungere i loro obiettivi di salute e sportivi. Con l'App, tutti i contenuti possono essere visualizzati rapidamente e comodamente con lo smartphone o con il tablet. Fino alla fine del 2017, l'App è stata scaricata quasi 15 000 volte.

FEBBRAIO

**La direzione regionale di Zurigo trasloca alla stazione centrale**

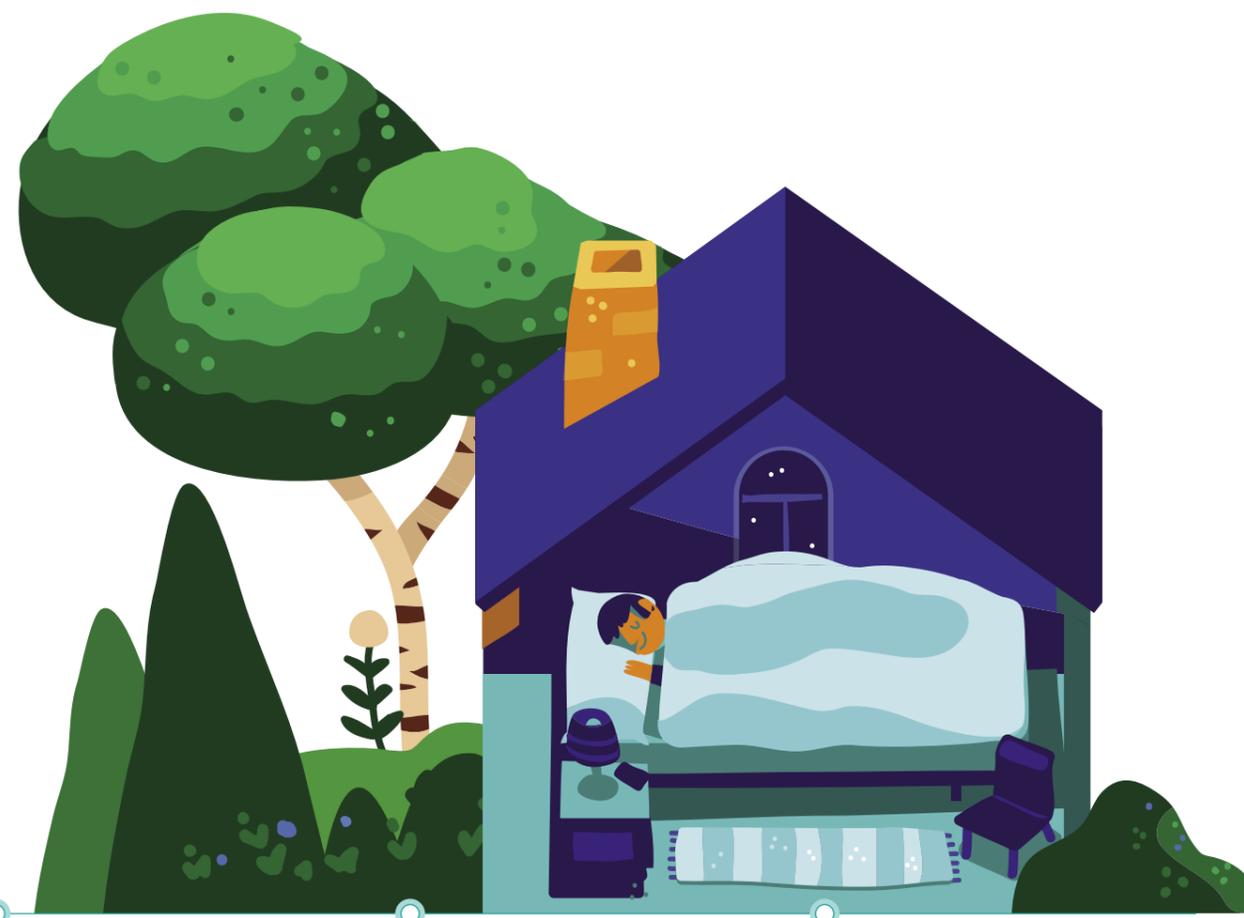
Il 27 febbraio 2017, i quasi 160 collaboratori della direzione regionale di Zurigo hanno occupato i nuovi e moderni spazi direttamente accanto alla stazione ferroviaria centrale. La posizione facilmente accessibile con i mezzi pubblici di trasporto è un vantaggio per la ricerca di specialisti altamente qualificati.



MARZO

**Coaching call soprattutto per questioni di alimentazione**

Un'analisi delle consulenze telefoniche offerte dall'ottobre 2016 da parte di specialisti paramedici per gli utenti di BENEVITA, mostra che l'accompagnamento (coaching) in più della metà dei colloqui è su questioni di alimentazione.



APRILE

**Nuovi contratti di lavoro per tutti i collaboratori**

A inizio aprile, SWICA ha introdotto un nuovo modello di remunerazione e ruoli, grazie al quale l'azienda si potrà posizionare anche in futuro quale azienda attraente, trasparente e corretta. Tutti i collaboratori ricevono, per quanto la diversità dei ruoli lo ammetta, contratti di lavoro unitari, che corrispondono alla situazione attuale. Essi sono ancora basati sul contratto collettivo di lavoro della Società degli impiegati di commercio.

MAGGIO

**SWICA sostiene la campagna sull'allattamento al seno**

Allattare al seno comporta per la madre e per il lattante molti vantaggi salutari e diminuisce il rischio di varie malattie. Per questo, SWICA è una delle poche assicurazioni malattia a rimborsare, dall'assicurazione complementare COMPLETA TOP, 200 franchi quale indennità per l'allattamento, se la madre allatta per almeno dieci settimane. Inoltre, SWICA partecipa dalle assicurazioni complementari COMPLETA PRAEVENTA e OPTIMA con un contributo fino a 800 franchi all'anno a corsi per madre e bambino, come ad es. corsi di preparazione al parto, massaggi per il neonato e nuoto per i bebè.

MAGGIO

**Programma per dormire meglio**

Un altro programma delle cure integrate è centrato sulle persone con problemi di sonno. Una stretta collaborazione con numerosi partner del settore sanitario permette una classificazione ottimale tra telemedicina, programma di coaching online, studi di medici di famiglia, medici specialisti e centri del sonno. Con il coinvolgimento e il sostegno dei medici di famiglia per la diagnosi e il trattamento, gli assicurati con sintomi meno gravi possono essere assistiti tempestivamente in modo professionale, ciò che allevia i centri del sonno, che possono di conseguenza concentrarsi maggiormente sulle persone con gravi disturbi del sonno e curare in modo mirato le malattie connesse o prevenirle.



GIUGNO

santémed diventa Medbase

I centri della salute Medbase e santémed ricevono una nuova veste unitaria. Di conseguenza, in futuro tutti i 40 centri della salute saranno a disposizione degli assicurati SWICA sotto il nome di Medbase. Per gli assicurati non c'è alcun cambiamento nelle prestazioni.



GIUGNO

25 anni di SWICA

Il successo di SWICA è da attribuire a collaboratori impegnati, cordiali e competenti. La ricorrenza dei 25 anni dell'organizzazione sanitaria nella sua forma attuale è quindi stata celebrata soprattutto internamente. Oltre ad una colorita festa da strada, che si è tenuta il 30 giugno a Winterthur, è stato prodotto un video, per la realizzazione del quale hanno contribuito con entusiasmo collaboratori di ogni età e regione, come pure la direzione generale.



LUGLIO

Martin Wenk nuovo membro del Consiglio d'amministrazione

L'assemblea dei delegati dell'Organizzazione sanitaria SWICA ha eletto il 1° luglio Martin Wenk quale nuovo membro del Consiglio d'amministrazione. Egli succede a Rolf Engler, che nell'ambito di un graduale rinnovamento continuo, ha rinunciato alla sua rielezione. Tutti gli altri membri sono stati rieletti per un ulteriore periodo di carica di due anni.

OTTOBRE

CGA più semplici e precise

I clienti, che hanno stipulato un'assicurazione malattie obbligatoria (LAMal) presso SWICA, unitamente ai premi per il 2018, hanno ricevuto le nuove condizioni generali d'assicurazione (CGA) entrate in vigore dal gennaio 2018. Queste sono formulate in modo più semplice e preciso e sono state adeguate all'attuale pratica giuridica.

OTTOBRE

L'ambita App fatture

Alla fine d'ottobre 50 000 utenti avevano già scaricato l'App fatture di SWICA. Con questa applicazione, gli assicurati possono fotografare rapidamente, comodamente e in modo sicuro i loro documenti con lo smartphone o il tablet e trasmetterli a SWICA. Così risparmiano tempo e i costi del francobollo. L'applicazione può essere scaricata gratuitamente da App Store o Google Play.

NOVEMBRE

Aumento record delle chiamate fuori dagli orari d'ufficio

In novembre, con due giornate festive cantonali, abbiamo ricevuto quasi 7000 chiamate fuori dai normali orari d'ufficio. Un nuovo record per il servizio clienti telefonico 7x24. Dalla sua introduzione, all'inizio del 2016, le chiamate a questo servizio, offerto da SWICA quale unico assicuratore malattia, aumentano di numero mese dopo mese.

AGOSTO

Clienti soddisfatti, la migliore immagine

SWICA si rallegra di ben tre medaglie d'oro: nel sondaggio indipendente di amPuls, SWICA è stata riconosciuta quale assicurazione malattia che ha ottenuto la migliore soddisfazione dei clienti e con la migliore immagine. Nel sondaggio sulla soddisfazione dei clienti di comparis e di K-Tipp, SWICA ha pure ottenuto il primo posto.



DICEMBRE

Il programma di bonus BENEVITA conta 50 000 assicurati

A metà dicembre, erano già oltre 50 000 gli assicurati SWICA che avevano aderito al programma di bonus BENEVITA. Essi assumono le loro responsabilità, beneficiando dell'opportunità di influenzare i loro premi delle assicurazioni complementari COMPLETA TOP e HOSPITA con il loro stile di vita quotidiano, attivo e sano.

SETTEMBRE

SWICA sostiene «nastro rosa»

Il 24 settembre si è svolta la Pink Ribbon Charity Walk. Circa 5000 partecipanti hanno dimostrato la loro solidarietà alla lotta contro il tumore al seno. SWICA era presente quale sponsor. Il ricavato della tassa d'iscrizione alla camminata Pink Ribbon, alla quale SWICA ha partecipato quale sponsor, sarà versato alla Lega contro il cancro di Zurigo e sarà impiegato per la prevenzione e per il sostegno alle pazienti affette da cancro al seno.

SETTEMBRE

Nuovo campo strategico d'attività

Il Consiglio d'amministrazione ha approvato il principio di gestire in futuro il campo d'attività «Vivere bene con limitazione» quale pilastro autonomo e di dargli maggior peso. Questo, perché gli assicurati con delle limitazioni hanno altre preoccupazioni rispetto agli assicurati che sono sani e, che dopo una malattia o un infortunio, si rimettono completamente.

DICEMBRE

25 000 nuovi clienti acquisiti per il 1° gennaio 2018

SWICA ha nuovamente potuto convincere numerosi nuovi clienti dei vantaggi di SWICA e acquisirli. L'organizzazione sanitaria inizia l'anno 2018 con 770 000 assicurati di base.



## La filosofia SWICA — La salute della persona al centro.

Noi non ci consideriamo unicamente assicuratori, bensì un'organizzazione sanitaria. Assicuriamo in modo esauriente e c'impegniamo affinché i nostri clienti possano restare in salute, ritrovare rapidamente la salute e anche vivere bene con delle limitazioni.

### Noi assicuriamo clienti privati e aziendali

SWICA è uno degli assicuratori di malattia e infortuni leader della Svizzera. Noi offriamo un'ampia copertura assicurativa per i costi di cura come pure per la perdita di salario in caso di malattia o d'infortunio. Nell'assicurazione di base, i clienti privati possono scegliere tra il modello definito standard secondo la legge, parecchi modelli alternativi di assicurazione e franchigie opzionali individuali. L'assicurazione di base può essere completata, in funzione

delle esigenze, con assicurazioni complementari. Anche per le assicurazioni ospedaliere, per ogni situazione della vita abbiamo a disposizione la variante assicurativa adeguata. I clienti aziendali possono stipulare da SWICA assicurazioni per l'indennità giornaliera e assicurazioni contro gli infortuni. Ciò che accomuna tutte le offerte e le prestazioni di servizio è il nostro impegno finalizzato alla soluzione con una qualità dei servizi offerti superiore alla media.

### Restare in salute: noi motiviamo a farlo

Quale organizzazione sanitaria, per noi la persona è al centro dell'attenzione e non una malattia o un infortunio. Il nostro obiettivo è la salute dei nostri clienti — perché la salute è tutto. Quanto maggiore è la responsabilità personale, tanto più bassi sono i premi. Oltre a ciò motiviamo i nostri assicurati a investire regolarmente per la loro salute e l'efficienza fisica e sosteniamo le attività corrispondenti con contributi fino a 800 franchi all'anno.

Quali pionieri nel campo della promozione della salute e della prevenzione, proponiamo inoltre la piattaforma della salute BENEVITA. Essa contribuisce ad ampliare le competenze nel campo della salute. Chi, nel programma di bonus integrato, raccoglie punti grazie ad attività a promozione della salute, li può convertire in un ribasso sui premi di determinate assicurazioni complementari.

Per promuovere le competenze nel campo della salute dei collaboratori dei nostri clienti aziendali, noi consigliamo e sosteniamo le aziende nella realizzazione o nello sviluppo di programmi professionali a favore della salute in azienda (GSA), come pure nella pianificazione e nell'attuazione di misure efficaci a promozione della salute sul posto di lavoro. Oltre a ciò offriamo ai nostri clienti aziendali contratti collettivi, affinché i loro collaboratori possano beneficiare, per la loro assicurazione malattia privata, delle vantaggiose condizioni dell'ampia offerta SWICA e dei nostri servizi di elevata qualità.

Prevenzione e sostegno sono offerti anche dalla consulenza telefonica sulla salute sante24. Medici e personale paramedico specializzato consigliano 24 ore su 24; ad esempio in merito ad un sensato check-up medico, che potrà essere eseguito nei Centri Medbase Medical o negli studi medici della rete SWICA.

### Ritrovare la salute: noi vi sosteniamo

Le persone ammalate o che hanno subito un infortunio possono beneficiare delle cure della medicina classica o della medicina complementare. Perché una combinazione ottimale di questi due orientamenti rientra da sempre nella filosofia di SWICA. Chi deve sottoporsi a esami o interventi medici, dovrebbe poter confidare nel fatto che il trattamento si basi su un approccio olistico e duraturo. Noi siamo convinti che la qualità di un trattamento aumenti se la terapia di un paziente avviene in modo coordinato e sappiamo per esperienza che ciò permette di evitare costi inutili (ad es. per doppie analisi).

I Centri Medbase Medical e gli studi medici della rete SWICA rappresentano un importante pilastro di alta qualità dell'offerta complessiva di SWICA. Essi offrono agli assicurati SWICA l'accesso a una rete di medici e terapisti. In maggior parte questi centri e studi medici sono situati in posizioni centrali e mantengono una stretta collaborazione tra medici di famiglia e gli specialisti.

Un'assistenza intensa è riservata anche ai collaboratori dei nostri clienti aziendali che si ammalano o subiscono un infortunio, in quanto sono accompagnati dai nostri care manager fino alla guarigione e al reinserimento nella quotidianità professionale.

### Vivere bene con limitazioni: non c'è contraddizione

Malattie e infortuni possono avere conseguenze e non tutto può ritornare di nuovo come prima — mai più. Per questi assicurati, la salute diventa, più che per tutti gli altri, un compito esistenziale. Noi siamo a loro disposizione per informarli ed assisterli, affinché possano vivere il più possibile autonomamente, grazie anche ai nostri programmi nell'ambito delle cure integrate. Integriamo telemedicina, programmi di coaching online, farmacie, medici di famiglia o specialisti per un'assistenza professionale, il meno possibile onerosa. Per le persone con delle limitazioni, che necessitano, in determinate circostanze, di un'assistenza medica regolare, è ancora più importante se noi possiamo offrire loro un'assistenza ottimale adeguata alla loro situazione.

### Noi creiamo le condizioni per la solidarietà

Motivando un comportamento a promozione della salute e aiutando le persone ammalate o che hanno subito un infortunio a ritrovare rapidamente la salute e le persone con limitazioni ad ottenere il massimo nella qualità esistenziale, noi creiamo le condizioni e i mezzi per la solidarietà tra sani e ammalati, tra donne e uomini, tra giovani e anziani.

Queste condizioni le creiamo anche orientando il nostro agire sull'efficacia e l'efficienza, in modo di tenere i costi amministrativi il più contenuti possibile; amministrando in modo responsabile il nostro capitale investito, facendo investimenti che ci permettono di migliorare ancora, sviluppando utili cooperazioni, digitalizzando ciò che non è necessario fare a mano e promuovendo costantemente le conoscenze tecniche e le competenze dei nostri collaboratori. Con questo contribuiamo al successo della Sanità svizzera e ad un contenimento dei costi.

## Collaboratori.

«In ogni caso, facciamo di più per voi.»  
Grazie a collaboratori soddisfatti, competenti ed impegnati, noi possiamo mantenere questa promessa.

Da anni, SWICA ottiene le migliori valutazioni nei diversi sondaggi sulla soddisfazione dei clienti. Questo successo è merito dei nostri collaboratori.

### Collaboratori soddisfatti, clienti soddisfatti

Noi promettiamo ai clienti: «In ogni caso, facciamo di più per voi». Per poter mantenere questa promessa, occorre l'impegno di ogni collaboratrice e ogni collaboratore. Siamo convinti che dei collaboratori soddisfatti siano un presupposto indispensabile per le migliori valutazioni nei sondaggi sull'immagine e la soddisfazione dei clienti. Per questo motivo eseguiamo ogni tre anni un sondaggio S-Tool e sfruttiamo gli anni intermedi per approfondire i singoli risultati attraverso sondaggi supplementari. I collaboratori, nell'ambito dei cosiddetti circoli BGM@SWICA, che esistono in ogni direzione regionale e presso la direzione generale, elaborano proposte di misure, per eliminare le carenze rilevate. Nell'anno in esame, sono state presentate oltre 100 proposte di ottimizzazione; alcune di queste sono già state applicate.

### Formazione e perfezionamento globali

Ai collaboratori SWICA si chiede molto; in cambio essi hanno a disposizione una vasta gamma di corsi di formazione professionale. Per ottenere un elevato livello di soddisfazione è tuttavia altrettanto importante l'equilibrio. Recentemente è stato aggiunto al programma un corso che si focalizza sulle risorse. Con questo, s'intende offrire un contributo verso la competenza professionale e sociale, per diventare più consapevoli e quindi affrontare meglio le nuove sfide. Il numero crescente di assicurati di lingua inglese viene anche affrontato con un numero crescente di corsi di formazione finalizzati per l'inglese.

SWICA è un formatore leader per i giovani in formazione. Un posto altrettanto solido nella nostra azienda è riservato ai collaboratori di lunga data e anche a nuovi arrivati con più di 50 anni, perché noi crediamo al valore aggiunto di team composti in modo variato. Con il corso «Pensionamento/la fase della vita dopo la professione» vogliamo sostenere i collaboratori prossimi al pensionamento, preparandoli per rispondere alle problematiche di questa nuova fase della vita.

### Coinvolgimento in nuovi progetti e servizi

Molti dei nostri collaboratori sono quotidianamente a contatto con i clienti e conoscono meglio le loro preoccupazioni e le loro esigenze. Per questo, nei grandi progetti coinvolgiamo sempre collaboratori che hanno contatto con i clienti. I nostri collaboratori partecipano pure ai test intesi a verificare le nuove offerte in una fase pilota, prima che possano essere lanciati ufficialmente. In questo modo facciamo tesoro della vasta e grande esperienza dei nostri collaboratori.

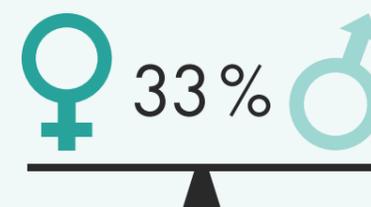
### Il nuovo modello di remunerazione e ruoli

A inizio aprile 2017, SWICA ha introdotto un nuovo modello di remunerazione e ruoli. Con questo vogliamo contribuire affinché SWICA si possa posizionare, anche in futuro, quale azienda attraente, trasparente e corretta. Tutti i collaboratori hanno ricevuto un nuovo contratto di lavoro che corrisponde alla prassi giuridica attualmente in vigore. I nuovi contratti di lavoro sono ancora basati sul contratto collettivo di lavoro della Società degli impiegati di commercio.

### «Friendly Work Space»

Delle ampie prestazioni di servizio che SWICA offre ai suoi clienti aziendali nella gestione della salute, ne beneficiano anche i nostri collaboratori. Oltre alle svariate offerte nel campo dell'attività fisica, dell'alimentazione e del benessere, viene anche messo a disposizione dei collaboratori un servizio sociale gratuito, esterno all'azienda. Inoltre, in caso di malattia o infortunio, sono sostenuti da un care management professionale. Già fin dal 2009, SWICA è stata insignita del label «Friendly Work Space».

### Pari opportunità: quota femminile tra i quadri



Il principio delle pari opportunità e della parità salariale fra donne e uomini è per SWICA una cosa ovvia.

### 500 franchi per il perfezionamento esterno



Per ogni tempo pieno investiamo 500 franchi all'anno in corsi esterni di perfezionamento.

### Il 22% dei collaboratori è di età superiore ai 50 anni



L'esperienza pluriennale è una risorsa apprezzata da SWICA.

### Formatore leader



Il 60 per cento degli apprendisti che termina la formazione professionale sceglie e ottiene la possibilità di continuare a lavorare per SWICA.

### Il 97% di rientri



Quasi tutte le collaboratrici ritornano da SWICA dopo una pausa maternità.

### 65 moduli di specializzazione



SWICA attribuisce grande importanza alla competenza professionale. L'offerta di corsi di perfezionamento diversi assicura know-how nell'ambito delle assicurazioni sociali e malattie.

### Datore di lavoro eccellente



SWICA punta su una gestione sistematica della salute in azienda ed è insignita del label «Friendly Work Space».

### Sondaggio S-Tool



Con un indice di stress da lavoro correlato di 51, il rapporto di forza tra le risorse e gli stressori risulta alla pari per i collaboratori di SWICA.

### Il 36% dei collaboratori lavora a tempo parziale



Presso SWICA oltre un terzo dei collaboratori svolge un impiego a tempo parziale, tra l'altro per meglio conciliare lavoro e famiglia.

**Organizzazione sanitaria SWICA**

Perché la salute è tutto

Telefono 0800 80 90 80 (7x24 h), [swica.ch](http://swica.ch)

