



SWICA
7x24

Rapporto di gestione 2018

L'Organizzazione sanitaria SWICA, con quasi 1,5 milioni di assicurati e 27 000 aziende clienti è uno dei principali assicuratori di malattia e infortuni della Svizzera. Offre una copertura assicurativa completa rivolta a clienti privati e aziende.

L'attuale rapporto di gestione è disponibile su report.swica.ch

SOMMARIO

Rapporto di gestione 2018

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, in francese e in italiano (estratto).
Determinante è la versione in lingua tedesca.

Editore: SWICA Organizzazione sanitaria,
Römerstrasse 38, 8401 Winterthur

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

Massima soddisfazione.

Digitalizzazione! C'è poco da meravigliarsi che anche da SWICA ci si occupi molto di questo tema. È un tema importante, è vero, ma non il più importante — da noi al centro di tutto si trova la persona. Perché la salute è tutto — non la digitalizzazione. Il successo dell'esercizio 2018, dovuto in parte alle innovazioni digitali, e la soddisfazione dei nostri clienti sono la dimostrazione del nostro impegno.



Dr. Reto Dahinden
CEO

Dr. Carlo Conti
Presidente del Consiglio d'amministrazione

Gentili signore, egregi signori,

È soltanto un numero, ma siamo comunque orgogliosi di poter affermare che abbiamo iniziato il 2019 con un nuovo record di clienti dopo aver superato il traguardo degli 800 000 assicurati di base. L'effettivo totale di assicurati ammonta così a 1 458 392 persone. Questo nuovo, netto incremento nel numero dei clienti privati è causa di ancora più soddisfazione perché avendo contenuto a un livello in media moderato gli adeguamenti dei premi, il 1° gennaio 2019 ci si poteva aspettare poco dinamismo sul mercato. Il saldo positivo di 30 000 nuovi clienti deriva anche e principalmente da nuove sottoscrizioni e da un numero limitato di disdette.

Tra i motivi più frequenti citati per passare o tornare a SWICA vi sono l'ampiezza dell'offerta di prestazioni, il chiaro orientamento alla clientela e la disponibilità 7x24. Questo conferma l'uti-

lità della nostra attenzione sistematica al cliente in tutte le attività. Ricevere ancora una volta il massimo dei voti per la soddisfazione dei clienti e l'immagine conferma che è possibile trovare il giusto equilibrio tra progresso della digitalizzazione e contatto personale con i clienti. Un aspetto, quest'ultimo, su cui puntiamo più che mai.

Tra i clienti aziendali abbiamo riscontrato una propensione superiore alla media a cambiare assicurazione, manifestatasi in numerosi nuovi bandi e richieste di offerte. Tuttavia, la grande maggioranza degli operatori del mercato applica premi orientati alle prestazioni, e questo ha ridotto il numero di passaggi effettivamente compiuti. È una situazione che vediamo con favore, e che coincide con la strategia che perseguiamo da diversi anni.

«I singoli progetti relativi al finanziamento e alla gestione del numero di autorizzazioni vanno necessariamente osservati in un'ottica complessiva.»

Carlo Conti
Presidente del Consiglio d'amministrazione

Il nostro risultato aziendale ci riempie di soddisfazione. È superiore ai valori dell'anno precedente, soprattutto grazie a una richiesta di prestazioni inferiore a quella prevista. L'eccellente risultato aziendale ci permette di continuare a garantire ai nostri assicurati sicurezza finanziaria ed effettuare gli investimenti necessari per rimanere su questo percorso vincente.

In cambio dei premi pagati dai nostri assicurati vogliamo offrire loro consulenza, assicurazioni e assistenza nel migliore dei modi. Independentemente dal fatto che i nostri assicurati siano sani, sulla via della guarigione o debbano vivere con una limitazione permanente, non devono ricevere un'assistenza insufficiente ma neppure eccessiva. Noi facciamo in modo che possano sempre agire e decidere in maniera autonoma.

Nell'anno in esame si riscontra ancora una volta un aumento degli assicurati iscritti al programma di bonus BENEVITA, a conferma che i nostri clienti sono disposti a farsi carico della propria responsabilità individuale. Con un comportamento attivo e salutare ricevono un ribasso sui premi su determinate assicurazioni complementari. Il programma di bonus è ampio per consentire la partecipazione anche a chi può (o preferisce) praticare una quantità ridotta o nulla di attività sportive.

Agli assicurati che hanno problemi di salute vogliamo offrire il miglior accesso possibile a una consulenza e al trattamento. Per questo motivo a maggio abbiamo creato un ulteriore canale digitale facilmente accessibile: con l'app medica BENEcura, infatti, gli assicurati SWICA possono eseguire un controllo digitale dei sintomi (SymptomCheck) e ricevere consigli su come comportarsi. In caso di contatto con santé24, il cliente decide di volta in volta se fornire a santé24 l'accesso alle informazioni sul suo stato di salute presenti nel SymptomCheck.

L'autodeterminazione e la responsabilità individuale svolgono un ruolo centrale anche nel nuovo campo d'azione strategico che abbiamo lanciato nel 2017: «Vivere bene con una limitazione». Nell'anno in esame abbiamo ampliato i nostri programmi di Disease Management, tutti realizzati in stretta collaborazione tra SWICA e diverse reti di medici partner. Oggi i pazienti affetti da malattie croniche possono contare su sei programmi relativi a diabete, BPCO, ipertensione e malattie cardiache coronariche. Al paziente viene affidato un interlocutore specializzato che conosce la sua cartella medica, gli fa assumere un ruolo attivo nel processo decisionale e lo affianca nel percorso di trattamento rispettando le sue esigenze.

Da parte degli assicurati riscontriamo la volontà di assumersi una maggiore responsabilità individuale, ma a questa si contrappongono diverse limitazioni e disposizioni delle autorità di sorveglianza che vincolano le risorse personali e finanziarie e facilitano — piuttosto che frenare — l'aumento delle spese amministrative.

Oltre a questo, vengono portate avanti singole politiche in materia di salute che si possono ritenere soltanto come «parti del tutto». Ad esempio, per quanto riguarda la gestione del numero di autorizzazioni è positivo che i cantoni abbiano la possibilità di intervenire in caso di aumento eccessivo delle spese (nel loro complesso o in riferimento a una specifica categoria di medici).

«Sfruttiamo i vantaggi offerti dal progresso della digitalizzazione e puntiamo più che mai sul contatto personale con i clienti.»

Reto Dahinden
CEO

Resta però discutibile il livello di interesse dei cantoni a gestire l'offerta fintantoché non sono tenuti a partecipare alle conseguenze finanziarie. Le prestazioni ambulatoriali sono tuttora finanziate interamente dalle assicurazioni malattia attraverso i premi incassati. Pertanto andrebbero potenziate le possibilità di collaborazione degli assicuratori malattia, perché questi sono tenuti ad applicare agli assicurati premi che siano economici e adeguati.

Nell'anno in esame sono entrate in vigore, in diverse località, le liste delle cure ospedaliere da effettuare ambulatorialmente. Il principio «ambulatoriale prima di stazionario» va accolto con favore, ma senza il finanziamento uniforme delle cure ambulatoriali e stazionarie (EFAS) comporta comunque un aggravio per gli assicurati. Sfortunatamente il dibattito sull'EFAS non ha ancora portato ad alcuna soluzione.

SWICA è favorevole al finanziamento uniforme delle cure ambulatoriali e stazionarie e promuove l'applicazione del metodo basato sul rischio con un importo forfettario per persona assicurata. Come già indicato, i singoli progetti relativi al finanziamento e alla gestione del numero di autorizzazioni vanno osservati in un'ottica complessiva. La decisione sull'eventuale necessità di intervenire e sulle relative modalità non dovrà dipendere da considerazioni di natura politica o finanziaria, ma esclusivamente da valutazioni di carattere medico. Solo in questo modo si porrà il paziente al centro dell'attenzione. È per questo che ci impegniamo oggi e ci impegneremo anche in futuro — perché la salute è tutto.



Dr. Carlo Conti
Presidente del Consiglio
d'amministrazione



Dr. Reto Dahinden
CEO

SWICA in cifre

Effettivo totale di assicurati

1 458 392

796 769 assicurati LAMal
26 980 clienti aziendali

Risultato aziendale

86,5

milioni di CHF

Premi incassati



A fronte di CHF 4,6 miliardi di premi incassati sono stati assunti costi per CHF 3,7 miliardi

Assicurati LAMal con un modello managed care



Combined ratio Gruppo SWICA

94,9

per cento

Combined ratio LAMal

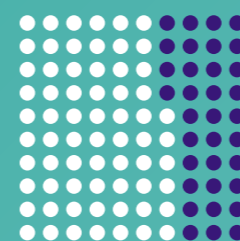
96,1

per cento

Assicurati LAMal con almeno un'assicurazione complementare



Collaboratori



1843

1216 donne
627 uomini

Quota spese amministrative LAMal

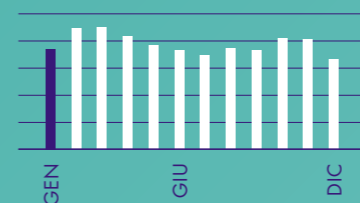


Prestazioni assicurative e risultato tecnico-assicurativo



Spese amministrative

Chiamate a santé24



350 000

di cui 37 000 chiamate in gennaio

Chiamate a 7x24 fuori dall'orario di lavoro

96 000



53 500 chiamate alla sera e di notte (nei giorni lavorativi)

42 500 chiamate nei fine settimana e giorni festivi

Le principali cifre in breve

Cifre in 1000 CHF

INDICATORI CONTO ECONOMICO	2018	2017	Variazione	in %
Premi incassati	4 625 013	4 299 157	325 856	7,6
Prestazioni assicurative netto	3 744 800	3 672 665	72 135	2,8
Reddito di capitale netto	-26 361	132 860	-159 221	-119,8
Risultato aziendale	86 512	94 127	-7 615	-8,1

INDICATORI DI BILANCIO	31.12.2018	31.12.2017	Variazione	in %
Cifra di bilancio	3 853 891	3 457 725	396 166	11,5
Capitale investito	2 935 092	2 723 509	211 583	7,8
Accantonamenti	2 447 456	2 257 638	189 818	8,4
Riserve/Capitale proprio	850 380	763 868	86 512	11,3

PARAMETRI STATISTICI	2018	2017	Variazione	in %
Persone assicurate	1 458 392	1 446 261	12 131	0,8
Collaboratori (FTE)	1 596	1 537	59	3,8

Momenti salienti.

La digitalizzazione è la chiave di volta o comunque un elemento importante di numerosi progetti. Al centro di tutte le attività, tuttavia, si trovano sempre i nostri clienti e la loro soddisfazione.



FEBBRAIO

APRILE

Simposio SWICA sui disturbi del sonno

Il 1° febbraio 2018 si è tenuto a Berna il primo simposio SWICA sul tema «Disturbi del sonno e salute: gestione interprofessionale nelle cure di base». Lo scopo è stato contribuire alla collaborazione interprofessionale e al rafforzamento delle cure integrate. Sotto il patrocinio di mfe (Medici di famiglia e dell'infanzia Svizzera) e pharma-Suisse (associazione dei farmacisti), l'evento ha visto la partecipazione di oltre 100 persone.

Blog SWICA per i clienti aziendali

Da metà aprile è online il Business Blog per clienti aziendali e broker. Vengono pubblicate notizie di attualità, articoli di approfondimento e informazioni utili sul settore assicurativo. Tra i principali temi trattati vi sono la gestione della salute in azienda, l'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia e quella contro gli infortuni, così come le soluzioni assicurative per il settore della ristorazione.

Progettazione della nuova sede centrale a Winterthur

Per seguire la sua crescita costante, SWICA sta progettando una nuova sede centrale in Römerstrasse. Il nuovo edificio sarà realizzato entro il 2022 e offrirà ai collaboratori un ambiente di lavoro moderno. Per quella data, inoltre, la direzione regionale di Winterthur e alcuni collaboratori dell'attuale sede centrale si trasferiranno nel nuovo centro urbano «Lokstadt», nelle immediate vicinanze della stazione di Winterthur.



MAGGIO

Campagna sull'allattamento al seno 2018

«Le madri che allattano possono dare ai loro bambini, sempre e ovunque, latte con la giusta composizione e alla giusta temperatura.» Questo è stato il messaggio chiave della campagna sull'allattamento al seno 2018 sostenuta anche quest'anno da SWICA. SWICA è una delle poche assicurazioni malattia a rimborsare, dall'assicurazione complementare COMPLETA TOP, 200 franchi se la madre allatta per almeno dieci settimane. Inoltre, con le assicurazioni complementari COMPLETA PRAEVENTA e OPTIMA SWICA partecipa con un contributo fino a 800 franchi all'anno a corsi ad es. di preparazione al parto, massaggi per il neonato e nuoto per i bebè.

App SymptomCheck piuttosto che Dottor Google

SWICA è la prima assicurazione malattia svizzera a lanciare un'app medica sviluppata da un gruppo di medici. L'app BENEcura permette agli assicurati di eseguire un controllo digitale dei sintomi (SymptomCheck) e ricevere consigli su come comportarsi. In caso di contatto con santé24, il cliente decide di volta in volta se fornire a santé24 l'accesso alle informazioni sul suo stato di salute presenti nel SymptomCheck.

Seconda sede per santé24

La digitalizzazione si fa notare anche da santé24. Per migliorare la gestione delle Coaching Call per BENEVITA e delle consulenze legate a un SymptomCheck, e soprattutto per sostenere il programma di potenziamento della telemedicina, alle attuali postazioni di lavoro a Winterthur si aggiunge una seconda sede di santé24 a Basilea. La vicinanza alla Francia permette di trovare più facilmente specialisti medici che parlano un ottimo francese o sono di lingua madre francese.

LUGLIO

Serie di test con un chatbot

A luglio e poi di nuovo a ottobre vengono realizzati per diversi giorni alcuni test con un chatbot. I clienti e chi è interessato vengono invitati a «disturbarlo» con tante domande. I test forniscono le auspicate indicazioni di come il chatbot viene utilizzato e degli ambiti che richiedono un approfondimento delle sue abilità. Dopo le opportune migliorie il chatbot verrà integrato come ulteriore elemento nella digitalizzazione e verso la raggiungibilità 24 ore su 24.

AGOSTO

Impegno nell'ambito della cefalea

L'uso eccessivo degli analgesici può rendere cronico il mal di testa. In collaborazione con la Società svizzera per lo studio delle cefalee SWICA avvia un progetto pilota volto a ottimizzare lo scambio tra reti di medici di famiglia e farmacisti, specialisti e terapisti del movimento. Lo scopo è accelerare l'accesso dei pazienti alla terapia più promettente. Il simposio SWICA 2019 tratta anche il tema delle cefalee.

Sviluppo del Disease Management

La stretta collaborazione tra SWICA e diverse reti di medici partner offre ai pazienti affetti da malattie croniche sei programmi di Disease Management relativi a diabete, BPCO, ipertensione e malattie cardiache coronariche. Al paziente viene affidato un interlocutore specializzato che conosce la sua cartella medica, gli fa assumere un ruolo attivo nel processo decisionale e lo affianca nel percorso di trattamento rispettando le sue esigenze.

SETTEMBRE

Di nuovo tre medaglie d'oro per SWICA

Anche nel 2018 SWICA si afferma al primo posto nei tre sondaggi sulla soddisfazione dei clienti realizzati da amPuls, K-Tipp e comparis. Nel sondaggio di amPuls, SWICA è stata riconosciuta quale assicurazione malattia con i migliori livelli di soddisfazione dei clienti e la migliore immagine. Anche nei sondaggi di comparis e K-Tipp SWICA si è classificata in cima al podio.

Partner della Pink Ribbon Charity Walk

Anche quest'anno SWICA sostiene la Pink Ribbon Charity Walk presso lo stadio Letzigrund di Zurigo, a favore della prevenzione del cancro al seno e della solidarietà con le donne colpite. SWICA copre la tassa d'iscrizione per tutti i collaboratori che partecipano alla camminata Pink Ribbon. Inoltre, per tutti i partecipanti che si registrano sul sito SWICA vengono versati 30 franchi all'organizzazione Pink Ribbon Svizzera, la quale trasmette il ricavato della tassa d'iscrizione — 90 000 franchi nell'anno in esame — alla Lega contro il cancro di Zurigo.

NOVEMBRE

santé24 introduce la consulenza sulle vaccinazioni infantili

Le malattie infettive possono avere conseguenze gravi, e i vaccini sono il metodo più efficace per proteggere i bambini. Per rispondere ai dubbi di molti genitori riguardo alle vaccinazioni di neonati e bambini, a novembre santé24 introduce un servizio fisso settimanale di consulenza. Per queste consulenze gratuite — disponibili inizialmente in tedesco — si può fissare un appuntamento ogni mercoledì pomeriggio tra le ore 12:30 e le 14:30.



NOVEMBRE

Premio 2018 per la creazione di nuovi posti di lavoro

Nonostante la maggiore efficienza, nell'anno in esame la crescita continua e numerosi progetti di digitalizzazione hanno portato a un'espansione dei posti di lavoro. Per questo il 23 novembre SWICA viene insignita del premio per la creazione di nuovi posti di lavoro nella categoria «Crescita assoluta di posti di lavoro» in occasione del Forum PMI di Winterthur. Sono stati assunti principalmente specialisti. SWICA si impegna a favore della Svizzera e della regione di Winterthur.

DICEMBRE

500 000 giustificativi presentati in digitale

A dicembre viene fotografato e presentato attraverso l'app per le fatture per smartphone e tablet il 500 000° documento giustificativo. Questa procedura digitale fa risparmiare ai clienti le spese di spedizione e accelera il rimborso. Con l'introduzione del portale clienti, l'anno prossimo l'app per le fatture lanciata nel 2016 verrà integrata nell'app complessiva mySWICA.

Forte interesse per i temi di BENEVITA

A fine anno la piattaforma della salute BENEVITA conta più di 75 000 iscritti interessati ai temi del movimento, dell'alimentazione o del benessere. Poco meno di 70 000 di essi partecipano anche al programma di bonus e beneficiano così di ribassi sui premi di determinate assicurazioni complementari. Per le Coaching Call di santé24, la consulenza alimentare è di gran lunga il tema più richiesto.

Il 2019 si apre con 800 000 assicurati di base

Il soddisfacente afflusso di nuovi clienti continua, tanto che al 1° gennaio 2019 SWICA supera per la prima volta il traguardo degli 800 000 assicurati di base. Tra i motivi più frequenti citati per passare o tornare a SWICA vi sono l'ampiezza dell'offerta di prestazioni, il chiaro orientamento alla clientela e la disponibilità 7x24.



La filosofia SWICA — la salute della persona al centro.

Noi non ci consideriamo soltanto assicuratori ma piuttosto un'organizzazione sanitaria. Offriamo assicurazioni complete e ci impegniamo affinché i nostri clienti restino in salute, ritrovino rapidamente la salute o vivano bene con una limitazione.

Assicuriamo clienti privati e aziendali

SWICA è uno degli assicuratori di malattia e infortuni leader in Svizzera. Offriamo un'ampia copertura assicurativa per i costi di cura come pure per la perdita di salario in caso di malattia o infortunio. Nell'assicurazione di base, i clienti privati possono scegliere tra il modello standard definito a norma di legge, diversi modelli alternativi di assicurazione e franchigie opzionali individuali. L'assicurazione di base può essere integrata, in funzione delle esigenze, con

assicurazioni complementari. Anche per le assicurazioni ospedaliere abbiamo a disposizione la variante assicurativa giusta per ogni situazione della vita. I clienti aziendali possono stipulare con 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 orientato alle soluzioni, con una qualità dei servizi offerti superiore alla media.

Restare in salute: vi motiviamo a farlo

Quale organizzazione sanitaria, al centro della nostra attenzione si trova la persona, non una malattia o un infortunio. Il nostro obiettivo è la salute dei nostri clienti — perché la salute è tutto. Quanto maggiore è il grado di responsabilità individuale dimostrato, tanto più bassi sono i premi. Infatti, motiviamo i nostri assicurati a investire regolarmente nella loro salute e nel fitness e sosteniamo le attività corrispondenti nelle assicurazioni complementari 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, il cui scopo è contribuire ad ampliare le competenze nel campo della salute. Con il programma di bonus integrato si possono raccogliere punti svolgendo attività di promozione della salute, e convertirli poi in un ribasso sui premi di determinate assicurazioni complementari.

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

Prevenzione e sostegno sono offerti anche dalla consulenza telefonica sulla salute santé24. Medici e personale medico specializzato offrono consulenza 24 ore su 24,

consigliando ad esempio quali siano i check-up medici più opportuni che potranno essere eseguiti nei centri della salute Medbase o negli studi medici partner della rete SWICA.

Ritrovare la salute: vi sosteniamo

Le persone ammalate o che hanno subito un infortunio possono beneficiare delle cure della medicina classica o della medicina complementare. Una combinazione ottimale di questi due orientamenti, infatti, rientra da sempre nella filosofia di SWICA. Chi deve sottoporsi a esami o interventi medici dovrebbe poter contare su un trattamento che si basi su un approccio olistico e duraturo. 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).

Con l'app medica BENEcura, gli assicurati SWICA possono inoltre eseguire un controllo digitale dei sintomi (SymptomCheck) e ricevere consigli su come comportarsi. In caso di contatto con santé24, il cliente decide di volta in volta se fornire a santé24 l'accesso alle informazioni sul suo stato di salute presenti nel SymptomCheck.

I centri della salute Medbase e gli studi medici della rete SWICA rappresentano un importante pilastro di alta qualità dell'offerta complessiva di SWICA, in quanto permettono ai nostri assicurati di accedere a una rete di medici e terapisti qualificati. La maggior parte di questi centri e studi medici partner è situata in posizioni centrali e opera in stretta collaborazione con medici di famiglia e specialisti.

Un'assistenza approfondita 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 una limitazione: non c'è contraddizione

Malattie e infortuni possono avere conseguenze irreversibili — è possibile che non tutto sia mai più come prima. Per questi assicurati, più che per tutti gli altri, la salute diventa un compito esistenziale. Noi siamo a loro disposizione per informarli e assisterli, affinché possano vivere con la massima autonomia possibile, grazie anche ai nostri programmi di assistenza integrata. Integriamo telemedicina, programmi di coaching online, farmacie, medici di famiglia o specialisti per un'assistenza professionale, il meno possibile onerosa. Per le persone con una limitazione, che in determinate circostanze hanno bisogno di un'assistenza medica regolare, è ancora più importante ricevere un'assistenza ottimale adeguata alla loro situazione.

Creiamo le condizioni per la solidarietà

Promuovendo un comportamento che giovi alla salute e aiutando le persone ammalate o che hanno subito un infortunio a ritrovare rapidamente la salute e le persone con una limitazione a ottenere il massimo nella qualità della vita, creiamo le condizioni e i mezzi per la solidarietà tra sani e malati, tra donne e uomini, tra giovani e anziani.

Queste condizioni le creiamo anche orientando ogni nostra azione all'efficacia e all'efficienza, in modo da contenere al massimo le spese amministrative; gestendo con responsabilità il nostro capitale investito, facendo investimenti che ci permettono di migliorare ancora di più, 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 del settore sanitario svizzero e a un contenimento dei costi.

Collaboratori.

«In ogni caso, facciamo di più per voi.»
Grazie a collaboratori soddisfatti, competenti e impegnati siamo in grado di mantenere questa promessa.

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

Collaboratori soddisfatti, clienti soddisfatti

La nostra promessa ai clienti è questa: «In ogni caso, facciamo di più per voi». Per poterla mantenere, occorre l'impegno di ogni collaboratrice e ogni collaboratore. Siamo convinti che dei collaboratori soddisfatti siano un presupposto indispensabile per ottenere pieni voti sull'immagine di SWICA e la soddisfazione dei clienti. Per questo motivo eseguiamo ogni tre anni un sondaggio S-Tool e sfruttiamo gli anni intermedi per elaborare e attuare provvedimenti basati sui risultati del sondaggio, così come per condurre sondaggi supplementari.

Sondaggio icommit

Tra ottobre e novembre 2018 icommit è stata incaricata da SWICA di realizzare un sondaggio online fra tutti i collaboratori per rilevare il loro grado di soddisfazione nonché il loro legame e livello di identificazione con l'azienda. Il periodo del sondaggio è stato fissato volutamente in una stagione di lavoro intenso per ottenere risposte che riflettessero un carico di lavoro pesante.

Oltre all'elevato tasso di risposta (86 per cento), è fonte di particolare soddisfazione che in tutte e tre le dimensioni «soddisfazione in generale», «commitment» e «datore di lavoro interessante» si siano registrati valori superiori alla media delle imprese che impiegano più di mille persone; il distacco più netto si è visto nella dimensione «datore di lavoro interessante». A metà gennaio 2019 sono stati avviati dei workshop di riflessione in ogni regione e dipartimento. Faranno seguito dei workshop d'équipe, con lo scopo di definire eventuali provvedimenti da attuare. Possiamo migliorare ancora di più, e vogliamo farlo.

Datore di lavoro apprezzato

La rivista economica svizzera «Bilanz» ha individuato i 250 datori di lavoro più apprezzati in Svizzera. Nella classifica complessiva per il 2018 SWICA si è collocata al 18° posto, mentre nella categoria «assicurazioni e casse malattia» si è aggiudicata la medaglia d'argento. Il criterio principale è stato questo: gli intervistati consiglierebbero il loro datore di lavoro ad altre persone?

Un'offerta completa di formazione e perfezionamento

Ai collaboratori SWICA si chiede molto. Per questo viene messa a loro disposizione una vasta gamma di corsi di formazione professionale. Non di minore importanza sono le risorse personali dei nostri collaboratori. Per questo motivo, in aggiunta ai corsi di questo tipo ne è stato avviato un altro volto a potenziare e migliorare la loro resistenza e la capacità di autogestione. Una novità è anche il corso «Comunicare senza frasi vuote», che insegna ai partecipanti a trasmettere agli assicurati in modo semplice e comprensibile contenuti che spesso si rivelano complessi. Anche in questo modo si contribuisce alla soddisfazione dei clienti, e il minor numero di richieste di chiarimenti riduce il carico di lavoro per i collaboratori.

Il successo dei team misti

SWICA è un formatore leader per le giovani persone in formazione e offre un posto di tirocinio a più di 50 giovani. Nell'anno in esame tutte e 14 le persone all'ultimo anno formativo hanno concluso il percorso con successo; la maggior parte è rimasta a lavorare per SWICA. 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 crediamo nel valore aggiunto dei team eterogenei.

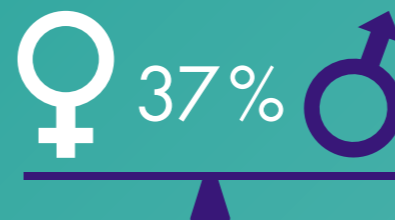
Coinvolgimento in nuovi progetti e servizi

Molti dei nostri collaboratori sono quotidianamente a contatto con i clienti e conoscono alla perfezione le loro preoccupazioni e le loro esigenze. Per questo, nei grandi progetti coinvolgiamo sempre anche collaboratori che lavorano a contatto con i clienti. I nostri collaboratori partecipano pure a una fase pilota di test intesi a verificare le nuove offerte prima del loro lancio ufficiale. In questo modo facciamo tesoro della vasta esperienza dei nostri collaboratori.

Riconoscimento «Friendly Work Space» — un successo rinnovato

Già nel 2009 SWICA ha ricevuto dalla fondazione Promozione Salute Svizzera il marchio «Friendly Work Space». Si tratta di un riconoscimento conferito alle imprese che attuano la gestione della salute in azienda (GSA) in modo sistematico e come elemento della loro strategia aziendale. Nel terzo re-assessment sono stati ottenuti 4,6 punti su 5 — un ulteriore miglioramento a livelli già elevati.

Pari opportunità: quota femminile tra i quadri



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

Una formazione che è solo un inizio



L'86 per cento degli apprendisti che terminano la formazione professionale sceglie e ottiene la possibilità di continuare a lavorare per SWICA.

Datore di lavoro eccellente



SWICA punta su una gestione sistematica della salute in azienda e nel 2018 ha ottenuto il massimo dei voti nel terzo re-assessment del label «Friendly Work Space».

580 franchi per il perfezionamento esterno



Per ogni tempo pieno investiamo 580 franchi all'anno in corsi esterni di perfezionamento.

83 % di rientri tra le collaboratrici



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

Sondaggio icommit



SWICA ottiene eccellenti risultati nelle tre importanti categorie «commitment», «soddisfazione» e «datore di lavoro interessante».

Il 21 % dei collaboratori è di età superiore ai 50 anni



L'esperienza pluriennale è una risorsa apprezzata da SWICA.

60 moduli di specializzazione



SWICA attribuisce grande importanza alla competenza professionale. Diversi corsi di perfezionamento permettono di acquisire il know-how nell'ambito delle assicurazioni sociali e di malattia.

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

