

# Universo SWICA

Rapporto di gestione 2019

L'Organizzazione sanitaria SWICA, con quasi 1,52 milioni di assicurati e 26 828 clienti aziendali, 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](http://report.swica.ch).

## SOMMARIO

# Rapporto di gestione 2019.

Relazione sulla gestione	4
Fatti & cifre	8
Anno d'esercizio	10
La filosofia SWICA	14
Collaboratori	17

### IMPRESSUM

Il rapporto di gestione è pubblicato in tedesco, francese e italiano (estratto).  
Fa stato 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

## Pietre miliari digitali e non solo.

Nell'anno in esame sono passati a regime diversi progetti digitali. Le nuove offerte godono di un enorme riscontro — soprattutto se il cliente, in caso di necessità, può decidere di usufruire anche di un colloquio personale con un medico specializzato, mettendo in questo modo al centro le proprie esigenze individuali.



Dr. Reto Dahinden  
CEO

Dr. Carlo Conti  
Presidente del Consiglio d'amministrazione

Gentili signore, egregi signori,

Nell'anno 2020, 825 000 assicurati di base hanno deciso di rimanere fedeli o di passare a SWICA; ciò corrisponde a una crescita del tre per cento. Nelle assicurazioni complementari abbiamo osservato, nel ramo ospedaliero, una tendenza a preferire le coperture private o semiprivato.

Nel settore dei clienti aziendali è stato possibile acquisire diversi grossi clienti sia per l'indennità giornaliera per malattia che per gli infortuni. L'aumento nelle prestazioni ha comportato, per alcuni clienti, un aumento dei premi del 2020, e, com'era prevedibile, alcuni di loro hanno preferito sciogliere il contratto. In molti, tuttavia, hanno colto l'occasione dell'aumento dei costi delle prestazioni per sviluppare con il supporto degli specialisti di SWICA una gestione professionale della salute in azienda (GSA) e quindi contenere i costi sul lungo periodo.

L'effettivo totale di assicurati di tutti i settori si attesta a 1 524 808 persone.

Porre il cliente al centro e fare tutto il possibile per garantirne la soddisfazione: è questo lo scopo di ogni nostra azione e che vediamo come requisito fondamentale per il successo della nostra azienda. Di conseguenza siamo orgogliosi di essere riusciti ancora una volta, nell'anno in esame, a collocarci come migliore assicurazione malattia per quanto riguarda la soddisfazione dei clienti e l'immagine. Questo successo è merito dei nostri collaboratori, impegnati e competenti.

Abbiamo portato avanti in modo continuativo la nostra strategia in materia di digitalizzazione, sempre insieme ai nostri collaboratori che non esitano mai a testare a fondo le novità durante le fasi pilota. A maggio è stata posta una pietra miliare con l'introduzione del portale per i clienti mySWICA, disponibile come app e come versione

«Se un fornitore di prestazioni non rispetta i valori target per la crescita dei costi, ciò non può in nessun caso generare costi supplementari a carico di chi deve pagare i premi.»

Dr. Carlo Conti  
Presidente del Consiglio d'amministrazione

per il web. A fine anno erano già registrati circa 100000 assicurati. All'avanguardia nel mercato delle assicurazioni malattia è l'app SymptomCheck BENEcura, che verso la metà dell'anno è stata ampliata con il riconoscimento di ulteriori sintomi e una pratica funzione fotografica. I pazienti hanno ora la possibilità di caricare la fotografia di un'area interessata, p.es. un'eruzione cutanea, e di farla valutare da uno specialista medico.

Sempre più richiesto è stato anche il servizio di telemedicina ampliato, disponibile 24 ore su 24 per il rilascio di ricette mediche o certificati di incapacità al lavoro nonché la prescrizione di esami di laboratorio o terapie. Alla base di tutti questi servizi di telemedicina c'è l'autorizzazione all'esercizio con cui santé24 opera dall'inizio del 2019. SWICA è l'unica assicurazione malattia in Svizzera a disporre di una simile autorizzazione. Per i pazienti ciò significa doversi recare meno spesso in uno studio medico e quindi poter risparmiare tempo e denaro, perché tutti i servizi che santé24 può erogare in autonomia sono gratuiti per gli assicurati.

Anche i fornitori di prestazioni hanno tratto vantaggio dai progetti legati alla digitalizzazione. Per esempio, i terapisti riconosciuti da SWICA possono pubblicare il proprio calendario degli appuntamenti sull'apposito portale, e i pazienti possono fissare un appuntamento autonomamente e online. Inoltre, i terapisti possono inviare le proprie fatture direttamente a SWICA senza doversi preoccupare personalmente della riscossione. Dal canto loro, i clienti hanno una visione d'insieme di tutti i terapisti e possono effettuare ricerche mirate per terapia e disponibilità di un appuntamento.

Nell'anno in esame SWICA ha definito l'assistenza integrata come priorità. Anche a questo riguardo si evidenziano i vantaggi di un approccio digitale sviluppato insieme ai fornitori di prestazioni e ad altri partner del settore sanitario. Ne sono un esempio i programmi di accompagnamento per i pazienti affetti da malattie croniche. Per questi programmi è stata scelta un'offerta ibrida di consulenza telefonica abbinata a un'app. I partecipanti beneficiano di grande flessibilità e hanno comunque la sicurezza di poter ricevere risposte da personale medico specializzato durante un colloquio personale.

Nuove terapie all'avanguardia per le quali nell'assicurazione di base non esistono ancora regole in materia di costi e utilizzo: questa sfida ci è stata posta da promettenti, innovative terapie cellulari e genetiche per il trattamento di alcuni tipi di cancro altamente aggressivi. SWICA ha garantito l'assunzione dei costi ai pazienti interessati e insieme ad altre assicurazioni malattia, l'associazione H+ Gli Ospedali Svizzeri e ai produttori si è impegnata per garantire loro un accesso disciplinato a queste costosissime terapie. La convenzione tariffale siglata a luglio con H+ è stata approvata a dicembre dal Consiglio federale, con validità fino alla fine del 2020.

Indubbiamente, le innovazioni mediche si accolgono con grande favore. Ciò nonostante, come rappresentanti dei nostri assicurati dobbiamo fare

«Con santé24 SWICA è l'unica assicurazione malattia a disporre di un proprio fornitore di prestazioni di telemedicina con autorizzazione all'esercizio.»

Dr. Reto Dahinden  
CEO

tutto il possibile per contenere l'aumento dell'onere dei premi che ne deriva. Fermi nella nostra convinzione che la salute è tutto, non pensiamo che la crescita dei costi sanitari sia di per sé un fattore negativo. È però comprensibile che si invocino dei tetti di spesa.

Come linea di principio non siamo contrari ai tetti di spesa, benché vi ravvisiamo il pericolo di un'ulteriore statalizzazione dell'assicurazione malattia sociale. Troviamo però imprescindibile la necessità di tetti di spesa del tutto concreti e approvati dal Parlamento. I tetti di spesa si possono configurare come valori target per la crescita dei costi o come budget complessivo. SWICA giudica la prima opzione più idonea rispetto a un budget complessivo, perché offre un più ampio margine di manovra. Se un fornitore di prestazioni non rispetta i valori target per la crescita dei costi, ciò non può in nessun caso generare costi supplementari a carico di chi deve pagare i premi. È in quest'ottica che vogliamo prendere parte alla discussione in corso.



Dr. Carlo Conti  
Presidente del Consiglio  
d'amministrazione



Dr. Reto Dahinden  
CEO

## SWICA in cifre.

Effettivo totale di assicurati

1524 808

818 403 assicurati LAMal  
26 828 clienti aziendali

Risultato aziendale

123,4  
milioni di  
CHF

Premi incassati

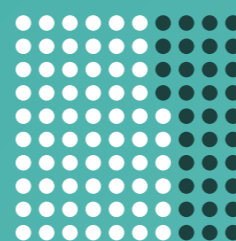
A fronte di CHF 4,9 miliardi  
di premi incassati  
sono stati assunti costi per  
CHF 4,1 miliardiAssicurati LAMal  
con un modello  
managed care

85%

Combined ratio  
Gruppo SWICA98,4  
per centoCombined ratio  
LAMal98,9  
per centoAssicurati LAMal con  
almeno un'assicura-  
zione complementare

80%

Collaboratori



1929

1273 donne  
656 uomini

Quota spese amministrative LAMal

Prestazioni assicurative e  
risultato tecnico-assicurativo

4%

Spese amministrative

## Le principali cifre in breve

Cifre in 1000 CHF

INDICATORI CONTO ECONOMICO	2019	2018	Variazione	in %
Premi incassati	4 860 314	4 625 013	235 301	5,1
Prestazioni assicurative nette	4 123 611	3 744 800	378 811	8,5
Reddito di capitale netto	200 996	-26 361	227 357	862,5
Risultato aziendale	123 404	86 512	36 892	42,6

INDICATORI DI BILANCIO	31.12.2019	31.12.2018	Variazione	in %
Cifra di bilancio	4 282 948	3 853 891	429 057	11,1
Capitale investito	3 723 546	2 935 092	788 454	26,9
Accantonamenti	2 718 334	2 447 456	270 878	11,1
Riserve/capitale proprio	964 362	850 380	113 982	13,4

PARAMETRI STATISTICI	2019	2018	Variazione	in %
Persone assicurate	1 524 808	1 458 392	66 416	4,6
Collaboratori (FTE)	1 668	1 596	72	4,5

## Momenti salienti.

Progetti digitali o analogici: ci siamo concentrati sugli obiettivi e abbiamo trovato delle soluzioni. Abbiamo collaborato con clienti, fornitori di prestazioni e altri attori del settore sanitario.



GENNAIO

MARZO

APRILE

**santé24 ottiene l'autorizzazione all'esercizio e amplia il suo servizio di telemedicina**

Con santé24 SWICA è da gennaio 2019 l'unica assicurazione malattia in Svizzera a disporre di un proprio centro di telemedicina con autorizzazione all'esercizio di un'attività sanitaria. Ciò permette ai medici di santé24 di fornire prestazioni mediche che vanno oltre la consulenza medica telefonica nei casi clinici che si prestano alla telemedicina. I medici possono prescrivere medicinali, rilasciare certificati di incapacità lavorativa come pure richiedere l'esecuzione di esami di laboratorio e terapie.

**Assistenza ibrida per mal di schiena o ipertensione**

Chi soffre in maniera cronica di pressione alta o mal di schiena può avvalersi di un nuovo programma di accompagnamento gratuito della durata di 12 mesi. Il programma prevede il contatto regolare con i consulenti sanitari di santé24 e uno scambio via app con una persona di riferimento. L'app offre informazioni sulla malattia e permette di inserire gli appuntamenti nell'agenda registrando nel diario ciò che avviene. Scopo dei programmi è migliorare la gestione della malattia.

**Sportello di servizio per i pazienti nell'Ospedale cantonale di Winterthur**

SWICA è la prima assicurazione malattia ad accogliere i suoi assicurati direttamente in ospedale. Da aprile, al pianterreno dell'ingresso principale dell'Ospedale cantonale di Winterthur c'è infatti un apposito sportello di servizio per i pazienti. Gli assicurati e i loro familiari possono rivolgersi direttamente al Servizio pazienti di SWICA, p.es. per chiarire direttamente sul posto tutte le questioni assicurative che possono sorgere prima, durante o dopo un ricovero.



MAGGIO

**Simposio interprofessionale sul mal di testa**

L'11 aprile 2019 si svolge il 2° simposio SWICA «Il paziente con mal di testa — una sfida interprofessionale». Il patrocinio congiunto delle tre associazioni mfe (Medici di famiglia e dell'infanzia Svizzera), pharmaSuisse e Physioswiss ha assicurato un ampio supporto. Oltre 200 partecipanti si confrontano nel Kursaal di Berna con rappresentanti di diverse discipline e professioni sugli ultimi aggiornamenti in materia di terapia e profilassi del mal di testa.

**Lanciato il portale digitale per i clienti mySWICA**

Come ulteriore passo avanti nella strategia in materia di digitalizzazione, a maggio 2019 vengono pubblicate l'app e la versione web del portale per i clienti mySWICA. Gli assicurati possono consultare gli ultimi conteggi delle prestazioni o dei premi, apportare modifiche, visualizzare la franchigia residua oppure contattare il Servizio clienti. La precedente App fatture è ora integrata nel portale, cosicché i giustificativi si possono scansionare tramite l'app mySWICA o caricare sul portale tramite drag and drop.

**Sponsorizzazione della campagna sull'allattamento al seno 2019**

Allattare al seno comporta molti vantaggi per la salute di madre e lattante, e diminuisce il rischio di sviluppare varie malattie. SWICA punta sulla prevenzione sostenendo questa campagna. Dall'assicurazione complementare COMPLETA TOP vengono rimborsati 200 franchi se la madre allatta per almeno dieci settimane. Inoltre, con COMPLETA PRAEVENTA e OPTIMA, SWICA partecipa con un contributo fino a 800 franchi all'anno a corsi p.es. di preparazione al parto, massaggi per il neonato e nuoto per i bebè.



MAGGIO

### Trovare un terapeuta e fissare un appuntamento in modo digitale

Il nuovo elenco dei terapeuti porta numerosi vantaggi sia per i clienti SWICA che per i terapeuti: i clienti trovano online tutti i terapeuti riconosciuti da SWICA e tutti i metodi di trattamento e possono fissare un appuntamento in modo digitale. Per i terapeuti, d'altro lato, si riduce l'onere amministrativo legato al coordinamento degli appuntamenti, e inoltre le fatture dei clienti possono essere inviate direttamente a SWICA, riducendo così anche i rischi legati alla riscossione.

LUGLIO

### Go-live per il chatbot

Già nel 2018 SWICA aveva sottoposto per la prima volta a test un chatbot per il suo sito Internet. Un anno dopo, il 1° luglio 2019, prende effettivamente servizio sul sito di SWICA il chatbot IQ. In un sistema di dialogo basato sul testo, grazie all'intelligenza artificiale, IQ risponde a domande sull'assortimento dei prodotti, sulle basi dell'assicurazione malattia come pure su SWICA. Dopo una prima fase in tedesco, ora il chatbot è disponibile anche in italiano, francese e inglese.

### Ulteriori funzioni per BENEcura

L'app SymptomCheck BENEcura viene ampliata a luglio con il riconoscimento di ulteriori sintomi e una funzione fotografica che permette di scattare e caricare l'immagine di un'area interessata. Se ciò permette di emettere una diagnosi, un medico di santé24 può prescrivere una terapia e rilasciare una ricetta o un certificato di incapacità al lavoro. Fino alla fine del 2019, l'app viene scaricata 90.300 volte. I servizi di telemedicina offerti da santé24 sono gratuiti per gli assicurati SWICA.

AGOSTO

### Swiss Arbeitgeber Award 2019

Non senza orgoglio, ad agosto 2019 SWICA si aggiudica il secondo posto nella categoria «1000+ collaboratori». Ciò fa di SWICA il miglior datore di lavoro nel gruppo delle assicurazioni malattia. La più grande iniziativa di benchmarking della Svizzera, proposta tramite lo Swiss Arbeitgeber Award, premia i migliori datori di lavoro. I dati sono rilevati grazie ai collaboratori che partecipano a un sondaggio icommit.

SETTEMBRE

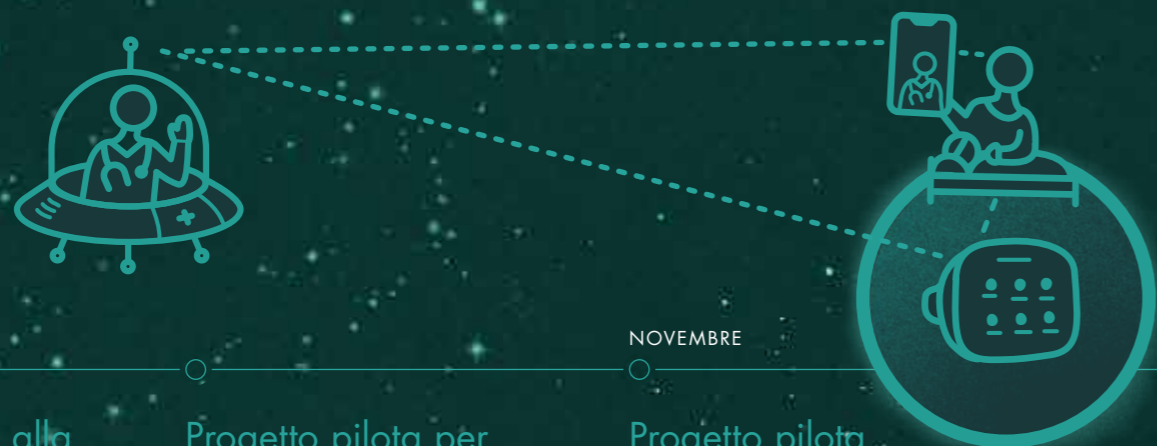
### SWICA al primo posto per la soddisfazione dei clienti e l'immagine

Sondaggio di comparis sulla soddisfazione dei clienti, sondaggio di K-Tipp sulla soddisfazione dei clienti delle casse malattia, e sondaggio di amPuls sulla soddisfazione dei clienti e l'immagine aziendale: anche nel 2019 SWICA viene dichiarata da tutti miglior assicurazione malattia in Svizzera. Il risultato si deve anche a prestazioni di servizio e qualità sempre elevate, a prodotti e servizi innovativi e al sempre forte impegno personale dei collaboratori SWICA.



### 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 verso le donne colpite. SWICA copre la tassa d'iscrizione per tutti i collaboratori che partecipano alla camminata. Inoltre, per tutti i partecipanti che si registrano sul sito SWICA vengono versati 30 franchi a 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.



OTTOBRE

### Sì di Winterthur alla nuova struttura SWICA

Dalla sua fondazione, oltre 25 anni fa, SWICA ha sempre avuto la sua sede centrale a Winterthur e ha così sviluppato profonde radici nella Eulachstadt. Per rispondere alle nuove esigenze lavorative e all'espansione dell'organico, è prevista la realizzazione di una nuova sede presso la Römerstrasse 37. Il 20 ottobre 2019 SWICA ottiene il via libera per il «piano di progettazione privato SWICA»: gli elettori di Winterthur approvano infatti il progetto con il 58,4 per cento dei voti.

NOVEMBRE

### Progetto pilota per il programma d'accompagnamento per chi soffre d'emicrania

A ottobre santé24 avvia il progetto pilota «Programma d'accompagnamento per chi soffre d'emicrania». Le persone interessate — inizialmente i collaboratori SWICA e i loro familiari — che soffrono di un'emicrania diagnosticata ricevono suggerimenti per affrontare questa malattia nel quotidiano. In aggiunta ai colloqui telefonici con gli specialisti incaricati dell'assistenza, ai partecipanti viene messa a disposizione un'app con funzione di diario per poterne poi condividere il contenuto con l'assistente.

### Progetto pilota con dispositivo di telemedicina di TytoCare

Un piccolo apparecchio maneggevole e digitale, dotato di svariati accessori, che permette al personale medico e ai medici di santé24 di controllare le orecchie e la gola dei propri pazienti e di auscultarne cuore e polmoni: ecco cosa propone la ditta TytoCare. In una fase Family&Friends, nel mese di novembre circa 200 collaboratori di SWICA possono testare il dispositivo TytoHome. Dall'inizio del 2020, il dispositivo di telemedicina entrerà in una fase di prova con circa 2000 clienti di SWICA.

DICEMBRE

### Dieci anni come datore di lavoro «Friendly Work Space»

A dicembre il marchio «Friendly Work Space», lo standard qualitativo svizzero di Promozione Salute Svizzera che premia l'applicazione sistematica della gestione della salute in azienda (GSA), compie dieci anni. SWICA partecipa al progetto sin dall'inizio ed è oggetto di valutazioni periodiche. Negli ultimi dieci anni, inoltre, come competente partner GSA per i clienti aziendali SWICA ha aiutato professionalmente diverse aziende a ottenere il riconoscimento.

### Convenzione tariffale per terapie cellulari e genetiche innovative

SWICA è una delle assicurazioni malattia che insieme all'associazione H+ Gli Ospedali Svizzeri e ai produttori Novartis e Gilead si impegnano a fondo per trovare una soluzione comune all'applicazione delle terapie «Kymriah» e «Yescarta». In questo modo i pazienti più gravi possono accedere a questi costosissimi trattamenti attraverso l'assicurazione di base. La convenzione tariffale siglata a luglio con H+ viene approvata a dicembre.

### Il 2020 comincia con 825.000 assicurati di base

SWICA inizia il 2020 con un soddisfacente aumento di oltre il tre per cento nel numero di assicurati di base. Come in passato, i nostri assicurati si contraddistinguono per l'altissima fedeltà. La crescita più marcata si è vista nel modello di assicurazione di base MEDPHARM, con il quale il cliente può decidere volta per volta se telefonare a santé24 o farsi consigliare in una farmacia partner. Il passaggio a questo modello rispecchia la tendenza a una maggiore responsabilità individuale e flessibilità.



## 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 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 adeguata per ogni situazione di vita. I clienti aziendali possono stipulare da SWICA assicurazioni per l'indennità giornaliera e 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 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, tanto più bassi sono i premi. Infatti, motiviamo i nostri assicurati a investire regolarmente nella loro salute e forma fisica e sosteniamo le attività in tal senso dalle 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, per l'assicurazione malattia privata, possano beneficiare a condizioni vantaggiose dell'ampia offerta di SWICA e dei nostri servizi di elevata qualità.

Prevenzione e sostegno sono promossi anche dall'offerta di telemedicina di santé24. Medici e personale medico specializzato offrono consulenza 24 ore su 24, consiglia-

do 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 gli assicurati 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 seguente 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.

Dall'inizio del 2019, con santé24 disponiamo di un nostro centro di telemedicina con autorizzazione all'esercizio. Tale autorizzazione permette ai medici di santé24 di fornire prestazioni mediche che vanno oltre la consulenza medica telefonica nei casi clinici che si prestano alla telemedicina; tra le altre cose, i medici possono prescrivere medicinali, rilasciare certificati di incapacità al lavoro come pure richiedere l'esecuzione di esami di laboratorio e terapie.



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. I centri e studi medici, situati in posizioni centrali, operano 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 torni 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 nell'ambito dell'assistenza integrata. Integriamo telemedicina, programmi di coaching online, farmacie, medici di famiglia e specialisti per un'assistenza professionale, il meno possibile onerosa. Per le persone con una malattia cronica, che hanno bisogno di un accompagnamento medico regolare, è ancora più importante ricevere un sostegno ottimale adeguato alla loro situazione. A questo riguardo puntiamo sempre più su un approccio ibrido, basato sulla giusta combinazione di incontri periodici con personale medico specializzato e l'uso di un'app specifica.

### Creiamo le condizioni per la solidarietà

Promuovendo un comportamento che giovi alla salute e aiutando le persone malate o che hanno subito un infortunio a ritrovare più rapidamente la salute e quelle 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 per prevenire l'aumento dell'onere dei premi.

## Collaboratori. SWICA ha i clienti più soddisfatti della Svizzera. È così da diversi anni, e lo dobbiamo a collaboratori soddisfatti, competenti e impegnati.

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

### Collaboratori soddisfatti, clienti soddisfatti

Ogni anno SWICA è lieta di accogliere nuovi clienti. Molti di più, però, sono i clienti fedeli a SWICA da lunghissima data. È un risultato che richiede l'impegno di ogni collaboratrice e ogni collaboratore. Siamo convinti che dei collaboratori soddisfatti siano un presupposto indispensabile per dei clienti soddisfatti. Per questo motivo ogni tre anni eseguiamo tra i collaboratori un sondaggio S-Tool di Promozione Salute Svizzera e sfruttiamo gli anni intermedi — come il 2019 — per elaborare e attuare provvedimenti basati sui risultati del sondaggio, così come per condurre sondaggi supplementari.

### Progetti nati dal sondaggio tra i collaboratori icommit

Una considerazione che vale per i sondaggi sulla soddisfazione dei clienti svolge un ruolo centrale anche nei sondaggi tra i collaboratori: sono utili solo se i risultati vengono sfruttati. Per questo motivo, i collaboratori hanno potuto decidere con una votazione quali tre progetti dovranno essere portati avanti per primi, scegliendo fra le esigenze citate più di frequente. Uno di questi progetti è stato lanciato ufficialmente già a dicembre 2019 dal CEO Dr. Reto Dahinden: la «cultura del tu».

### Dare del tu

Quella che già era una consuetudine per molti collaboratori è stata introdotta ufficialmente al meeting annuale SWICA di inizio dicembre: dall'apprendista al CEO, ora tutti i collaboratori si danno del tu dal primo giorno di lavoro, senza che sia cambiato nulla in termini di rispetto reciproco.

## Corsi nuovi per sfide nuove

La cultura del tu è in linea con la sempre più frequente lateralità della conduzione, dato che per diversi progetti le attività sono inter-settoriali e guidate da responsabili di tematica e specialità. Per i collaboratori che rivestono tali funzioni è stato istituito un apposito corso sulla gestione e la comunicazione senza autorità dirigenziale. In generale, oltre a un'ampia offerta di formazione superiore vengono potenziate le competenze inter-settoriali. Con la costruzione della nuova sede, che secondo la più recente progettazione dei lavori dovrebbe essere pronta per il 2023, la collaborazione interdisciplinare si rifletterà anche nell'organizzazione degli spazi.

## Migliore assicurazione malattia per lo Swiss Arbeitgeber Award

Alla luce dei soddisfacenti risultati ottenuti nel sondaggio tra i collaboratori del 2018, non è stato del tutto inaspettato il buon risultato ottenuto da SWICA nello Swiss Arbeitgeber Award 2019. Ciò non toglie che collocarsi al primo posto nel segmento delle assicurazioni malattia sia stato un enorme piacere.

## Il successo dei team misti

SWICA è un formatore leader e offre un posto di tirocinio a più di 50 giovani in formazione. La maggior parte delle persone che concludono il percorso rimane a lavorare per SWICA. A fine anno il Comitato direttivo ha espresso l'esplicita intenzione di mantenere il numero di persone in formazione almeno al livello attuale. Un posto altrettanto solido nella nostra azienda è riservato ai collaboratori di lunga data e anche ai nuovi arrivati con più di 50 anni, perché crediamo nel valore aggiunto dei team eterogenei. Sosteniamo la start-up di Winterthur

work50.ch pubblicando regolarmente le offerte di lavoro sulla loro piattaforma online dedicata alla generazione 50plus.

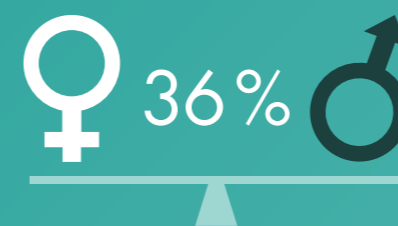
## Fasi Family & Friends per i nuovi sviluppi

Nell'anno in esame i collaboratori hanno avuto la possibilità di testare internamente servizi e prodotti legati alla fase pilota di diversi progetti. I riscontri e le proposte di miglioramento dei collaboratori sono confluiti nell'ulteriore sviluppo delle offerte, prima di renderle disponibili alla clientela. In questo modo facciamo tesoro della vasta esperienza dei nostri collaboratori.

## Dieci anni di «Friendly Work Space»

Già nel 2009 SWICA ha ricevuto dalla fondazione Promozione Salute Svizzera il marchio «Friendly Work Space». Si tratta di un riconoscimento, giunto nel 2019 al suo decimo anniversario, che viene conferito alle imprese che attuano la gestione della salute in azienda (GSA) in modo sistematico e come elemento della loro strategia aziendale. Da un lato, tutti i collaboratori traggono vantaggio dal «Friendly Work Space». Dall'altro, gli assessment periodici rappresentano sempre un'occasione di perfezionamento per i nostri specialisti della gestione della salute in azienda, perché possono offrire una consulenza ottimale ai clienti aziendali che mirano a ottenere lo stesso riconoscimento.

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

Miglior datore di lavoro



Primo posto nel segmento delle assicurazioni malattia dello Swiss Arbeitgeber Award 2019.

622 franchi per il perfezionamento esterno



Per ogni tempo pieno investiamo 622 franchi all'anno in corsi esterni di perfezionamento.

71% di rientri tra le collaboratrici



Quasi tutte le collaboratrici ritornano da SWICA dopo un congedo di maternità.

Tempo con la famiglia



16 settimane di congedo maternità retribuito e 2 di congedo paternità retribuito, a salario pieno.

Il 23% 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 35% 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)

**SWICA**