



SWICA

Rapporto di gestione 2020
**Perché la salute
è tutto.**

L'Organizzazione sanitaria SWICA, con quasi 1,5 milioni di assicurati e 27 199 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.

SOMMARIO

Rapporto di gestione 2020.

Relazione sulla gestione	4
Fatti & cifre	8
Anno d'esercizio	10
La filosofia SWICA	16
Collaboratori	19

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: Claudia Link, Basilea
Video: Filmgerberei GmbH, Zurigo
Revisione: Stämpfli SA, Berna

Digitalizzazione accelerata dalla pandemia.

Nello scenario causato dalla pandemia di coronavirus, il 2020 è stato l'anno della telemedicina. Dall'oggi al domani si sono svolte online anche numerose attività prima impensabili in versione digitale. Si tornerà sicuramente ai contatti personali, perché sono un bisogno umano, ma i vantaggi della digitalizzazione resteranno.



Dr. Reto Dahinden
CEO



Dr. Carlo Conti
Presidente del Consiglio d'amministrazione

Gentili signore, egregi signori,

Lo slogan di SWICA – «Perché la salute è tutto» – ha acquisito più rilevanza che mai durante l'emergenza sanitaria dovuta al coronavirus. In molti hanno avvertito la necessità di sentirsi in buone mani e assicurarsi contro ogni evenienza. 845 000 assicurati di base hanno deciso di rimanere fedeli o di passare a SWICA, il che corrisponde a una crescita del 2,5 per cento circa.

Se da un lato il COVID-19 ha avuto scarso impatto sulle prestazioni erogate a clienti privati, nel settore aziendale si è vista una crescita superiore alla media soprattutto per le indennità giornaliere per malattia. Per quanto riguarda gli infortuni, invece, un numero minore di sinistri ha lasciato stabile l'andamento delle prestazioni. Gli adeguamenti contrattuali basati sull'aumento delle prestazioni hanno indotto alcune disdette, compensate però dall'arrivo di nuovi clienti.

Al 31 dicembre 2020, l'effettivo totale di assicurati di tutti i settori era di 1 529 128 persone.

Nonostante tutte le ripercussioni negative, la pandemia ha agito da catalizzatore per la digitalizzazione e creato nuove possibilità. Ad esempio, il team Management della prevenzione, che fa parte del settore Gestione della salute in azienda (GSA), ha offerto ai clienti aziendali presentazioni, consulenze e workshop anche sotto forma di webinar. È vero che gli eventi non hanno dato l'opportunità a relatori e partecipanti di incontrarsi di persona, ma allo stesso tempo non ci si è più dovuti occupare delle problematiche legate al radunare il personale di varie sedi per una formazione in presenza.

«Nonostante tutte le ripercussioni negative, la pandemia ha agito da catalizzatore per la digitalizzazione e creato nuove possibilità.»

Dr. Reto Dahinden
CEO

I vantaggi della telemedicina sono venuti alla ribalta. Il team di santé24, raggiungibile 24 ore su 24, ha ricevuto numerosissimi contatti soprattutto all'inizio della pandemia. SWICA ha reagito rapidamente pubblicando sul suo sito Internet informazioni complete sul COVID-19, incluso un Online-Corona-Check per una prima valutazione. Questo provvedimento ha alleggerito il lavoro degli specialisti e dei medici. I malati di COVID-19 hanno potuto avvalersi del servizio CoronaCareLine, che prevedeva una telefonata giornaliera di aggiornamento sulle condizioni.

È probabile che la maggiore domanda di telemedicina influenzerà favorevolmente anche il progetto pilota di santé24 che riguarda l'innovativo dispositivo TytoHome. Nell'anno in esame, quest'ultimo è stato testato in fase pilota da circa 2000 assicurati che hanno fornito commenti estremamente positivi. Per questo, dal 2021 sarà data a tutti gli assicurati interessati la possibilità di acquistarlo. SWICA dispone dei diritti di esclusiva per la sua commercializzazione in Svizzera.

Con il protrarsi della pandemia, santé24 ha ricevuto sempre più frequenti segnalazioni di disturbi psichici. Al fine di alleviare preoccupazioni e timori è stato perciò reso disponibile un servizio di consulenza psicologica e formazione online, seguiti da una psicologa e uno psichiatra.

Queste offerte aggiuntive di santé24 sono state messe a disposizione in modo gratuito per gli assicurati SWICA – una gradita sorpresa per i clienti. Mettere i bisogni delle persone al centro del nostro operato è parte della nostra missione, e siamo ancora più compiaciuti quando questo nostro impegno viene riconosciuto. Non senza orgoglio, quindi, constatiamo che anche nell'anno in esame diversi sondaggi ci hanno classificati come la migliore assicurazione malattia per la soddisfazione dei clienti e l'immagine.

Un ulteriore, gratificante riconoscimento è stato il primo posto nel Customer Relations Award 2020 per il Customer Journey Degenza in ospedale, un altro servizio che pone la persona al centro di tutto: prima, durante e dopo una degenza i pazienti ricevono l'accompagnamento di un collaboratore SWICA che segue la situazione nel suo complesso e, all'occorrenza, è in grado di avviare offerte integrative come l'assistenza Spitex o il Care Management.

Al pari dei nostri modelli alternativi per l'assicurazione di base, il Customer Journey è un esempio di assistenza integrata, elemento fisso della strategia SWICA poiché migliora la soddisfazione dei clienti grazie a un'elevata sicurezza per il paziente, alla qualità dei risultati e all'efficienza.

«L'assistenza integrata è un elemento fisso della strategia SWICA poiché migliora la soddisfazione dei clienti grazie a un'elevata sicurezza per il paziente, alla qualità dei risultati e all'efficienza.»

Dr. Carlo Conti
Presidente del Consiglio
d'amministrazione

I pazienti sono coinvolti attivamente nel processo decisionale e beneficiano di un trattamento di elevata qualità. Le cure integrate si fondano sulla collaborazione volontaria e il coordinamento di specialisti medici e non. Insieme a diversi fornitori di prestazioni SWICA gestisce programmi di assistenza strutturati per il trattamento di diversi quadri clinici.

SWICA è lieta che il Consiglio federale intenda rafforzare le cure integrate. Tuttavia, l'effetto del 2° pacchetto di misure di contenimento dei costi della Confederazione è quello di definire regole rigide che mettono a rischio i modelli esistenti e ne impediscono lo sviluppo di nuovi e innovativi. Una gestione statale rigorosa indebolisce la libertà decisionale degli assicurati e quindi le chance di successo per la guarigione.

SWICA è contraria a un'imposizione statale di quali debbano essere i centri di prima consulenza obbligatori. I modelli assicurativi alternativi, scelti dall'86 per cento circa degli assicurati SWICA, sono attraenti e assumono la funzione di «gate-keeping», con ricadute vantaggiose sull'evoluzione dei costi e in generale sui costi della salute. Gli incentivi per i modelli volontari sono più sostenibili delle imposizioni: non solo favoriscono la responsabilità personale dei pazienti, ma incrementano anche la qualità dei trattamenti e riducono i costi. SWICA si impegna in questo senso.



Dr. Carlo Conti
Presidente del Consiglio
d'amministrazione



Dr. Reto Dahinden
CEO

SWICA in cifre.

Effettivo totale di assicurati

1529 128

831 190 assicurati LAMal
27 199 clienti aziendali

Risultato annuale consolidato

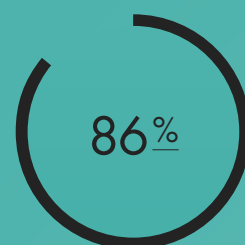
138
milioni
di CHF

Premi incassati



A fronte di CHF 5 miliardi di premi incassati sono stati assunti costi per CHF 4,2 miliardi

Assicurati LAMal con un modello alternativo d'assicurazione



Combined ratio Gruppo SWICA

99,1
per cento

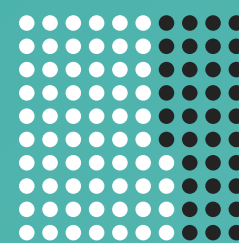
Combined ratio LAMal

99,2
per cento

Assicurati LAMal con almeno un'assicurazione complementare



Collaboratori



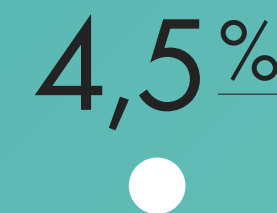
1991

1277 donne
714 uomini

Quota spese amministrative LAMal



Prestazioni assicurative e risultato tecnico-assicurativo



Spese amministrative

Le principali cifre in breve

Cifre in 1000 CHF

INDICATORI CONTO ECONOMICO	2020	2019	Variazione	in %
Premi incassati	4 966 815	4 860 314	106 501	2,2
Prestazioni assicurative netto	4 216 452	4 123 611	92 841	2,3
Reddito di capitale investito netto	155 237	200 996	-45 759	-22,8
Risultato annuale consolidato	137 872	123 404	14 468	11,7

INDICATORI DI BILANCIO	31.12.2020	31.12.2019	Variazione	in %
Cifra di bilancio	4 647 668	4 282 948	364 720	8,5
Capitale investito	3 996 407	3 723 546	272 861	7,3
Accantonamenti	2 904 250	2 718 334	185 916	6,8
Riserve/capitale proprio	1 101 902	964 362	137 540	14,3

PARAMETRI STATISTICI	2020	2019	Variazione	in %
Persone assicurate	1 529 128	1 524 808	4 320	0,3
Collaboratori (FTE)	1 725	1 668	57	3,4

Momenti salienti.

Il COVID-19 ha messo le ali alla digitalizzazione. Allo stesso modo in cui siamo divenuti consapevoli del vero valore dei contatti personali, così non vogliamo più rinunciare ai progressi digitali, ad es. nella telemedicina.



FEBBRAIO

2000 clienti mettono alla prova TytoHome

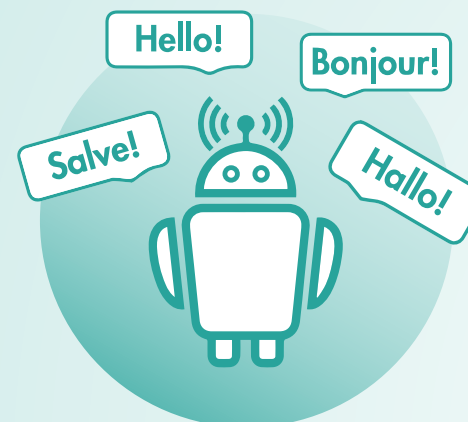
In primavera gli assicurati interessati hanno potuto cominciare a testare e valutare gratuitamente il dispositivo di telemedicina TytoHome. Oltre alla raccolta di dati sull'utilizzo, lo scopo era scoprire se i dispositivi portassero a un minor numero di visite mediche. Inoltre, durante la fase pilota il team di medici di santé24 ha acquisito esperienza nella valutazione telemedica delle analisi effettuate dai pazienti.



FEBBRAIO

Dossier sanitario per l'app BENEcura

L'app BENEcura, nota per il SymptomCheck digitale, è stata integrata con ulteriori funzioni. Tra queste il dossier sanitario, nel quale gli assicurati possono conservare documenti e dati relativi alla propria salute e, se necessario, condividerli con medici e istituzioni mediche nel rispetto della protezione dei dati. Inoltre, sono stati introdotti i servizi «Pronti per medico» e «CheckPrevenzione», due offerte che ottimizzano lo svolgimento della visita medica.



FEBBRAIO

Ora il chatbot parla le lingue

Già da luglio 2019 chiunque avesse bisogno di una risposta in tempi brevi al di fuori degli orari d'ufficio poteva porre delle domande in tedesco al chatbot IQ, disponibile sul sito Internet di SWICA. A seguito dei buoni livelli di utilizzo del servizio, da febbraio 2020 il servizio è disponibile anche in francese, italiano e inglese. Il chatbot è in grado di rispondere a domande sui prodotti e sui servizi di SWICA. Il servizio clienti 7x24 rimane comunque disponibile per telefono.



MARZO

Informazioni e offerte in relazione al coronavirus

A metà marzo è stata pubblicata online una sottopagina dedicata al COVID-19, con informazioni sul supporto medico, indicazioni e consulenza sulle assicurazioni, consigli per la salute e offerte per la casa. Particolarmente apprezzato è stato l'Online-Corona-Check per una prima valutazione, il quale ha consentito di preservare l'ampia raggiungibilità telefonica di santé24. Con il protrarsi della pandemia hanno acquisito un'importanza via via crescente le offerte nel settore psicologico.



APRILE

Nuovo schema di lavoro d'ufficio alla DR Basilea

La Direzione regionale di Basilea è stata la prima sede esterna a dotarsi dello schema di lavoro d'ufficio OE2025, la nuova versione del precedente OE2020 in uso dal 2015 negli edifici nuovi e ristrutturati. Lo schema è teso ad allestire postazioni di lavoro attraenti e moderne, in cui lavorare in sintonia con l'attività e la propria personalità. La nuova sede in Aeschenvorstadt 56 è stata inaugurata l'11 maggio 2020.



MAGGIO

Sponsorizzazione della campagna sull'allattamento al seno 2020

Allattare al seno comporta vantaggi per la salute di madre e lattante, e riduce il rischio di sviluppare varie malattie. SWICA ha quindi sostenuto la campagna sull'allattamento nell'anno in esame. 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 ai costi di corsi ad es. di preparazione al parto, massaggi per il neonato e nuoto per i bebè.



MAGGIO

Domanda di adesione a Tardoc e RBP V

Per SWICA, che da sempre punta sull'assistenza integrata, i partenariati tariffali sono essenziali. L'assistenza integrata infatti non può esistere senza questi partenariati. Ecco perché i partenariati tariffali fanno parte anche della strategia aziendale di SWICA. All'inizio di maggio SWICA ha quindi chiesto alle competenti organizzazioni della tariffa medica ambulatoriale e della tariffa di farmacia di aderire alle due strutture tariffarie Tardoc e RBP V.



GIUGNO

Nuovo vertice per la Direzione regionale di Losanna

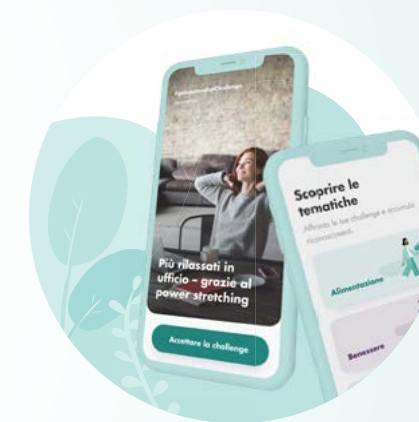
Dall'inizio di giugno 2020, il 43enne Yann Escher è alla guida della Direzione regionale di Losanna. In questa funzione è responsabile dei clienti privati e aziendali della Svizzera romanda, unitamente alla Direzione regionale di Losanna, all'Agenzia generale di Ginevra e alle agenzie di Delémont, Friburgo e Sion.



AGOSTO

Crisi del coronavirus e psiche: consulenza e formazione online

In molte persone la crisi del coronavirus ha scatenato ansie e preoccupazioni. Per questo motivo, santé24 ha offerto consulenza psicologica e una formazione online sulla gestione dello stress per prevenire e trattare i sintomi psicologici. Entrambi i servizi sono gratuiti per gli assicurati SWICA. I clienti possono completare la formazione online in modo indipendente, sapendo di poter fare affidamento su una psicologa e uno psichiatra.



AGOSTO

BENEVITA: nuova versione dell'app

A tre anni dal primo lancio sono stati rielaborati i contenuti e l'interattività dell'app BENEVITA, un coach digitale che offre un programma di bonus per il movimento, il benessere e un'alimentazione sana. Con varie challenge ludiche che determinano un ribasso sui premi delle assicurazioni complementari COMPLETA TOP e HOSPITA, gli utenti vengono incoraggiati ad assumere uno stile di vita più salutare. Dal 2021 i riconoscimenti collezionati possono essere riscattati anche sotto forma di buoni.



SETTEMBRE

Pink Ribbon Charity Walk virtuale

La 13ª edizione della Pink Ribbon Charity Walk, che SWICA sostiene da anni, è avvenuta per la prima volta in modalità virtuale a causa del COVID-19. I circa 5000 partecipanti non hanno voluto rinunciare alla loro maratona solidale e nel giro di 24 ore hanno percorso circa 1,4 milioni di chilometri su tragitti personali. In totale sono state raccolte donazioni per 85000 franchi. L'importo sarà consegnato alla Lega contro il cancro di Zurigo e destinato a vari progetti sul cancro al seno.



SETTEMBRE

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

Anche nel 2020 SWICA è riuscita a collocarsi ai vertici delle classifiche degli assicuratori malattia stilate da comparis.ch, K-Tipp e amPuls per quanto riguarda la soddisfazione dei clienti e l'immagine. È un risultato oltremodo appagante che conferma come SWICA agisca nel modo giusto. Allo stesso tempo, è un enorme incoraggiamento a restare a questo massimo livello.



OTTOBRE

Avvicendamenti nel dipartimento IT e nel settore HR

All'inizio di ottobre Fabian Ringwald (a destra), 41 anni, ha assunto la direzione del dipartimento IT in veste di CIO e allo stesso tempo è entrato a far parte del Comitato direttivo. Nello stesso periodo anche il 52enne Christoph Stäheli è entrato in SWICA come responsabile Risorse umane.



OTTOBRE

Coronavirus: la generosità dei collaboratori di SWICA

I collaboratori di SWICA hanno donato 50000 franchi a persone colpite dalla crisi del coronavirus. SWICA ha raddoppiato l'importo per erogare una donazione di CHF 100000. Sulla base delle proposte presentate dal personale, la cifra è stata suddivisa fra tre progetti: «Aiuti di emergenza coronavirus», Croce Rossa Svizzera; «Aiuti di emergenza pandemia coronavirus», HEKS; e «Crisi da coronavirus in Svizzera», Caritas Svizzera.



NOVEMBRE

Partnership con le Giornate digitali di Winterthur

Dal 1° al 3 novembre si è svolta la quarta edizione delle Giornate digitali svizzere, con eventi dedicati ai grandi temi della digitalizzazione in più di 20 città – tra cui, per la prima volta, Winterthur. Fra gli argomenti centrali si è parlato di «Digital Health». In qualità di partner delle Giornate digitali di Winterthur, SWICA ha presentato il percorso digitale del paziente con BENEcura, la vasta offerta di santé24 e il dispositivo di telemedicina TytoHome.



NOVEMBRE

Autorizzazione edilizia per la nuova sede centrale

Nel mese di novembre SWICA ha ricevuto dalla città di Winterthur il permesso di costruire la nuova sede nel quartiere Lind. Si prevede che il cantiere in Römerstrasse venga aperto a settembre 2021, con consegna dei locali nell'autunno del 2023. Il nuovo edificio è la risposta di SWICA al crescente numero di collaboratori a Winterthur: fino a 500 persone, infatti, potranno condividere la postazione di lavoro presso la nuova sede.



DICEMBRE

Dal 2021 quattro settimane di congedo di paternità

Dal 1° gennaio 2021 i padri che lavorano presso SWICA ricevono alla nascita di un figlio quattro settimane di congedo di paternità pagato. Al momento dell'introduzione delle due settimane stabilite per legge, i neopapà riceveranno in regalo dieci ulteriori giorni di congedo che potranno dedicare al bebè e alla propria famiglia. In questo modo SWICA sottolinea la sua attrattiva come datore di lavoro che aiuta a conciliare impegni di famiglia e lavoro.



DICEMBRE

Il 2021 si apre con 845 000 assicurati di base

SWICA inizia il 2021 con un soddisfacente aumento del numero di assicurati di base. Dato che la maggior parte degli adeguamenti dei premi al 1° gennaio 2021 è stata di modesta entità, la propensione a cambiare assicurazione si è rivelata tendenzialmente inferiore rispetto agli anni precedenti. SWICA vanta anche un'ampia fetta di clienti di lunga data che in buona misura ricorrono all'ampio ventaglio di modelli d'assicurazione alternativi.

La filosofia SWICA – la persona e la sua salute 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 per i costi di guarigione 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 e varie franchigie opzionali.

L'assicurazione di base può essere integrata, in funzione delle esigenze, con assicurazioni complementari. Anche per le coperture ospedaliere abbiamo a disposizione la variante giusta per ogni situazione di vita. I clienti aziendali possono stipulare da SWICA assicurazioni per l'indennità giornaliera e contro gli infortuni, oltre a una polizza collettiva per i costi di guarigione. 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 trovano la persona e la sua salute, 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 nella forma fisica, nell'alimentazione equilibrata e nel rilassamento e sosteniamo le attività corrispondenti con contributi sostanziali dalle assicurazioni complementari.

Quali pionieri nel campo della promozione della salute e della prevenzione, proponiamo l'app BENEVITA con un programma di bonus. Le sfide completate con successo nei settori movimento, alimentazione e rilassamento si traducono in riconoscimenti da riscattare sotto forma di ribasso sui premi delle assicurazioni complementari COMPLETA TOP e HOSPITA o per offerte di promozione della salute.

Per promuovere le competenze nel campo della salute dei collaboratori dei nostri clienti aziendali, offriamo consulenza e supporto alle imprese 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 loro contratti collettivi affinché il personale, per l'assicurazione malattia privata, possa 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, consigliando ad esempio quali siano i check-up più opportuni che potranno essere eseguiti nei centri della salute Medbase o negli studi 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 di quella 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 una terapia aumenti se 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 un successivo contatto con santé24, il cliente decide di volta in volta se fornire 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 di fornire prestazioni mediche che vanno oltre la consulenza telefonica nei casi clinici idonei a questo genere di servizio; tra le altre cose, i medici possono prescrivere medicinali, rilasciare cer-

tificati di incapacità al lavoro come pure richiedere l'esecuzione di esami di laboratorio o terapie.

I centri della salute Medbase e gli studi medici partner di 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 gli ambulatori, 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, assisterli e orientarli nel settore sanitario, affinché possano vivere con la massima autonomia possibile, grazie anche ai nostri programmi di assistenza integrata. Sfruttiamo i vari punti di forza di telemedicina, coaching online, farmacie, medici di famiglia e specialisti per erogare 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 com-

binazione 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 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.

Gestiamo la nostra azienda in modo sostenibile e finanziariamente stabile. Orientiamo ogni nostra azione all'efficacia e all'efficienza. Puntiamo a contenere al massimo le spese amministrative, gestendo con responsabilità il nostro capitale investito, facendo investimenti che permettono un ulteriore miglioramento, sviluppando utili cooperazioni, digitalizzando ciò che non è necessario fare a mano e promuovendo costantemente le conoscenze tecniche e le competenze dei nostri collaboratori. In questo modo contribuiamo al successo del settore sanitario svizzero e a un contenimento dei costi per prevenire l'aumento dell'onere dei premi.

Collaboratori.

SWICA ha consolidato la sua posizione di datore di lavoro attraente, perché solo potendo contare su un personale eccezionale è possibile raggiungere i massimi livelli di soddisfazione dei clienti e immagine.

Da anni, SWICA ottiene le migliori valutazioni nei diversi sondaggi sull'immagine e la soddisfazione dei clienti. Ciò non sarebbe possibile se non avesse dei collaboratori soddisfatti, competenti e impegnati.

Ci diamo del tu

Presso SWICA, dal 2020 tutti i collaboratori si danno del tu. L'introduzione della «cultura del tu», uno dei progetti emersi dal sondaggio tra i collaboratori icommit, ha fatto subito sembrare il «Lei» un ricordo antichissimo.

Per un LifeBalance migliore

Un ulteriore progetto che è stato portato a termine nell'anno in esame e sarà attuato nei primi mesi del 2021 riguarda l'equilibrio tra lavoro e famiglia. Per il progetto LifeBalance, SWICA collabora con profawo, un'organizzazione svizzera senza scopo

di lucro. I dipendenti possono usufruire gratuitamente di consulenza, servizi di mediazione e assistenza nei settori «care&co» e «kids&co». Il primo rappresenta un servizio di supporto per le persone che non riescono più a far fronte da sole alla loro vita quotidiana, offrendo aiuto nelle attività facilmente delegabili – come fare le pulizie o la spesa. Con «kids&co» profawo aiuta a trovare un posto in un asilo nido o una tata, per soluzioni di lunga durata o anche per le emergenze.

Quattro settimane di congedo di paternità

Un ulteriore contributo all'equilibrio tra vita lavorativa e familiare è rappresentato dalle quattro settimane di congedo di paternità retribuito, che dal 2021 SWICA concede ai padri alla nascita di un figlio, in modo che possano dedicarsi più intensamente al bambino e alla famiglia.

Il COVID-19 modifica il contesto lavorativo

Grazie ai nostri team collaudati siamo riusciti a essere sempre a disposizione dei clienti e persino a lasciare aperte le aree di accoglienza (tranne nel periodo di confinamento). Un'ampia maggioranza dei collaboratori ha fatto la sua prima esperienza di home office, o comunque per la prima volta in modo così frequente. In brevissimo tempo è stata creata una pagina Intranet dedicata al tema del coronavirus, in cui il personale poteva trovare informazioni come pure numerosi aiuti, dal supporto psicologico alle istruzioni tecniche. Sondaggi condotti a intervalli regolari hanno permesso di valutare come stessero i dipendenti e adottare, se necessario, le dovute misure.

Rielaborazione dei valori SWICA e del codice di condotta

Nell'anno in esame sono stati rivisti i valori chiave di SWICA, con la definizione di sei valori aziendali e una conseguente ridefinizione anche del codice di condotta. Lo scopo generale era aumentare la chiarezza dei valori e delle regole che ne derivano, affinché il singolo collaboratore comprenda ciò che significano concretamente per lui.

Nuova presentazione come datore di lavoro su [swica.ch/jobs](https://www.swica.ch/jobs)

Da dicembre 2020 SWICA si presenta come datore di lavoro con una pagina Internet più moderna e vivace, in cui rende più visibili e accessibili i numerosi vantaggi e l'impressionante varietà di occupazioni che offre. Oltre a video sulle professioni, anche ritratti in grande formato dei collaboratori permettono di farsi un'idea autentica del mondo del lavoro presso SWICA.

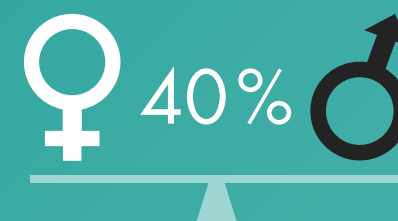
Team misti

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. Un caloroso benvenuto è riservato anche ai collaboratori di lunga data e 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

I collaboratori hanno la possibilità di testare a fondo servizi e prodotti già nella loro fase di elaborazione. I loro riscontri e le proposte di miglioramento confluiscono nell'ulteriore sviluppo delle offerte, prima di renderle accessibili alla clientela. Ciò consente di fare tesoro della vasta esperienza del personale. Ad esempio, circa 200 collaboratori di SWICA hanno testato il dispositivo di telemedicina TytoHome prima ancora della seconda fase pilota, nella quale 2000 dispositivi sono stati consegnati a scopo di prova ad assicurati.

Quota femminile tra i quadri



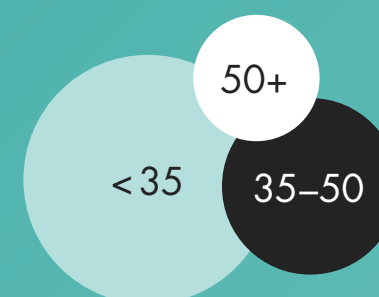
Il principio delle pari opportunità e della parità salariale fra donne e uomini è una cosa naturale per SWICA.

Una formazione che è solo un inizio



Il 70 per cento degli apprendisti che terminano la formazione professionale sceglie e ottiene la possibilità di continuare a lavorare per SWICA.

Mix di generazioni



Crediamo nei team misti, per questo i nostri collaboratori appartengono a fasce di età diverse.

554 franchi per il perfezionamento esterno



Per ogni tempo pieno investiamo 554 franchi all'anno in corsi esterni di perfezionamento.

78 % 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 4 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 conciliare meglio lavoro e famiglia.

Organizzazione sanitaria SWICA

Perché la salute è tutto

Telefono 0800 80 90 80 (7x24 h), swica.ch

