

RAPPORTO DI GESTIONE

2024



HIN

**protegge
i dati dei pazienti**
nel mondo digitale.

**Con i nostri 101
dipendenti,**
di cui 10 a Yverdon e 1 a Bioggio, siamo presenti
in tre regioni linguistiche della Svizzera.

**5 apprendiste
e apprendisti**
svolgono la formazione presso la nostra azienda
per prepararsi al loro futuro professionale.

Possiamo attingere all'esperienza professionale e di vita del

**28% delle nostre
collaboratrici e dei
nostri collaboratori**

di età superiore ai 50 anni.

Editoriale	4
Consiglio di amministrazione e Direzione	5
HIN – il punto di riferimento per una gestione semplice e sicura dei dati sanitari	6
Focus – La collaborazione: il filo conduttore che porta al successo	7
Conto economico	10
Bilancio	11
Impressum	12

La collaborazione ci fa progredire

Stimate azioniste e stimati azionisti, stimati clienti e partner

Il 2024 è stato caratterizzato da innovazioni, progressi e nuove tappe fondamentali per HIN. Congiuntamente alle nostre collaboratrici e ai nostri collaboratori, alle nostre partner e ai nostri partner, alle nostre clienti e ai nostri clienti abbiamo compiuto passi decisivi per rafforzare ulteriormente la comunicazione digitale nel settore sanitario svizzero.

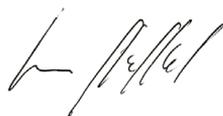
L'ampliamento della nostra base azionaria con l'ingresso della Società Svizzera dei Farmacisti pharmaSuisse ha rappresentato un evento particolarmente importante. Da questa collaborazione è nato uno dei nostri progetti di punta: l'E-Ricetta Svizzera. Questa soluzione, lanciata con successo dalla FMH e da pharmaSuisse, ha stabilito un nuovo standard per processi di farmacoterapia efficienti e sicuri. Siamo altrettanto orgogliosi dell'ulteriore sviluppo di HIN Sign, ora disponibile in una versione adattata alle esigenze delle organizzazioni sanitarie e che contribuisce in misura significativa a processi di firma digitale sicuri ed efficienti. Nel 2024 abbiamo nuovamente dimostrato la nostra capacità innovativa con il nostro impegno nell'ambito delle tecnologie di IA, gettando le basi per soluzioni di intelligenza artificiale conformi alle norme in materia di protezione dei dati nel settore sanitario.

Abbiamo inoltre ottenuto successi sul fronte delle attività di formazione e delle collaborazioni. Insieme all'Institut für Kommunikation und Führung IKF abbiamo rilanciato il CAS «Attuare con successo la Digital Health nella pratica». Il riuscito evento «Journée HIN» a Yverdon ha rappresentato il primo di una serie di

importanti eventi per i clienti. La vicinanza alle regioni linguistiche rimane per noi un aspetto importante. Con l'introduzione dell'italiano quale lingua di corrispondenza aggiuntiva oltre al tedesco e al francese rafforziamo, in modo mirato, lo scambio con e tra i membri della HIN Community nonché il trasferimento di conoscenze.

Il nostro successo non sarebbe stato possibile senza l'impegno delle nostre collaboratrici e dei nostri collaboratori. Dalle decisioni strategiche all'attuazione operativa, ciascuno ha fatto la propria parte per permettere a HIN di preservare la sua capacità innovativa e la sua attrattiva verso i nostri clienti. Per noi è pertanto fondamentale rafforzare ulteriormente la nostra posizione di interessante datore di lavoro in grado di offrire un ambiente di lavoro moderno e agile, per poter fidelizzare e attirare i giusti talenti per i nostri progetti.

Desideriamo ringraziare i nostri stimati clienti e partner per la fiducia riposta in noi e per la collaborazione. Guardiamo con fiducia al nuovo anno d'esercizio e siamo felici di poter continuare a contare su di voi in qualità di clienti o partner.



Dr. med. Urs Stoffel
Presidente CdA



Lucas Schult
CEO

Consiglio di amministrazione



Dr. med. Urs Stoffel
Presidente del Consiglio di
amministrazione, membro del
Comitato centrale FMH
(fino al 31.12.2024)

Membri

Christian Greuter, Direttore Cassa dei Medici

Claudia Brenn Tremblau, Presidente della Direzione
Cassa dei Medici

Dr. med. Yvonne Gilli, Presidente FMH

Lukas Fässler, avvocato ed esperto informatico FSDZ
Rechtsanwälte

Dr. med. Marc Henri Gauchat, specialista in medicina
generale FMH

Dr. Ulrich Schaefer, Comitato direttivo per la digitaliz-
zazione, Società Svizzera dei Farmacisti pharmaSuisse

Direzione



Lucas Schult
Direttore Generale
(CEO)



Peer Hostettler
Membro della Direzione,
Unità commerciale Mercato



Martin Wettstein
Membro della Direzione,
Responsabile informatico

Direzione estesa



Aaron Akeret
Responsabile Engineering
& Application Management



Daniel Huser
Responsabile gestione
progetti e architettura
informatica



Ralph Schmitz
Responsabile assistenza
e Integration Management



Attila Fekete
Responsabile vendite
e gestione prodotti

La collaborazione: il filo conduttore che porta al successo



Il cuore di ogni organizzazione è rappresentato dalle collaboratrici e dai collaboratori che, con il loro impegno quotidiano, forniscono un contributo fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, consentono l'erogazione dei servizi e assicurano l'operatività aziendale.

Anche HIN riconosce la grande importanza delle proprie collaboratrici e dei propri collaboratori. Solo grazie al loro impegno possiamo mettere a disposizione della HIN Community un'area riservata per la comunicazione sicura e la collaborazione nel settore sanitario svizzero. L'innovazione e la qualità sono il risultato di una collaborazione sinergica tra i vari settori specialistici, dal Servizio clienti al reparto finanziario. Ciascun individuo contribuisce al successo attraverso i suoi compiti e le sue decisioni.

Questa collaborazione si adegua costantemente ai nuovi requisiti e rappresenta un buon indicatore per un'organizzazione in costante

evoluzione. Promuovendo quest'agilità sotto ogni aspetto e mantenendo viva la propria capacità di apprendere, HIN è in grado di orientarsi in modo flessibile alle esigenze della HIN Community. Anche noi di HIN non siamo immuni alle sfide; tuttavia puntiamo sempre a imparare dagli errori e a porvi rimedio. In tal modo garantiamo un servizio di alta qualità per i nostri membri e posti di lavoro interessanti per le nostre e i nostri dipendenti.

Nelle pagine seguenti troverete un esempio di come questa collaborazione attraverso, come un filo conduttore, l'intera azienda HIN: vi mostriamo come nasce una nuova offerta di adesione a HIN per un'associazione professionale. Questa breve storia ha lo scopo di illustrare il funzionamento della collaborazione all'interno di HIN, mostrando come i settori specialistici coinvolti si interfacciano e interagiscono – un aspetto fondamentale per il successo di HIN.

Una gestione orientata al cliente quale punto di partenza

Immaginate che il Comitato direttivo di un'associazione professionale desideri motivare i propri membri a mantenere il segreto professionale e a comunicare digitalmente in modo conforme alle norme in materia di protezione dei dati. La soluzione a cui si affidano già oltre cinquanta associazioni è un'offerta congiunta con HIN. Ma come avviene tale adesione a HIN per i membri dell'associazione?

Il punto di partenza del percorso è il rappresentante di HIN nella regione in cui ha sede l'associazione. Il rappresentante HIN costituisce l'anello di congiunzione con le associazioni professionali ed è il primo referente per le offerte personalizzate. Con dedizione e sensibilità, insieme alle sue colleghe e ai suoi colleghi il rappresentante HIN analizza e comprende le esigenze delle associazioni e dei loro membri. Con l'associazione individua dapprima le caratteristiche fondamentali dell'offerta congiunta – dal nome dell'offerta e del dominio e-mail agli aspetti specifici dell'adesione a HIN, come i servizi inclusi e l'eventuale assunzione di costi da parte dell'associazione. Successivamente trasmette queste informazioni al Servizio vendite interno che redige una bozza di contratto.



Un team forte: ecco come viene formulata l'offerta

Ma il lavoro non finisce qui: il passo successivo prevede il coinvolgimento del Technical Solution Engineer del reparto operazioni IT di HIN – che si occupa degli aspetti tecnici del progetto, curando la corretta configurazione del dominio e il rispetto delle tempistiche previste. Ciò fa sì che tutto si svolga alla perfezione. Quando tutto è pronto viene informato l'Application Manager che provvede all'aggiornamento delle applicazioni ordinate. Viene inol-

tre coinvolta la figura specializzata in comunicazione che collabora con l'associazione, al fine di chiarire le modalità di comunicazione della nuova offerta ai membri dell'associazione e alla HIN Community. L'obiettivo è informare i membri dell'associazione in merito alle caratteristiche e ai vantaggi dell'offerta speciale attraverso diverse misure di comunicazione congiuntamente concordate.



L'offerta viene dunque ufficialmente lanciata e l'associazione può iniziare a informare i suoi membri. A questo scopo, oltre alle informazioni sull'offerta, HIN fornisce all'associazione anche numerosi contenuti relativi alla protezione dei dati e alla sicurezza delle informazioni, per trasmettere alle professioniste e ai professionisti della salute un'adeguata base di conoscenze su questi importanti argomenti.

Un iter senza intoppi, dall'ordine all'assistenza

Ora si entra nel vivo: il primo cliente ordina la nuova offerta sul sito web di HIN. Un collaboratore del Servizio clienti elabora la richiesta e crea le identità HIN e gli indirizzi e-mail necessari. Il nuovo membro HIN riceve le credenziali di accesso alla propria casella postale e può ora comunicare con i pazienti nonché con altre professioniste e altri professionisti della salute in modo sicuro e conforme alle norme in materia di protezione dei dati.

Ma cosa succede se questo nuovo membro necessita di supporto per impostare il sistema? Nessun timore: l'Assistenza HIN è sempre a disposizione. Un Assistente di primo livello riceve la richiesta e aiuta la cliente o il cliente in modo rapido e semplice. Se la richiesta è più complessa viene trasmessa a un Assistente di secondo livello che aiuta la cliente o il cliente nella risoluzione del problema.



Come ogni membro della HIN Community, anche questa cliente o questo cliente riceverà, una volta all'anno, un'e-mail dal reparto finanziario di HIN. Una persona addetta alla contabilità imposta la procedura di fatturazione sulla base delle informazioni contenute nel sistema ERP. Infine, la cliente o il cliente riceve la propria fattura per la quota di adesione via e-mail, in modo puntuale e trasparente.

Conto economico

La HIN Community registra una moderata crescita

In un contesto difficile, HIN ha realizzato un aumento di fatturato del 2% rispetto all'anno precedente. L'attività primaria delle formule di adesione individuali e collettive continua a crescere. La domanda di HIN Access è inferiore alle aspettative. La riduzione dei servizi alle società collegate determina una diminuzione delle vendite.

Costi più elevati per materiali e servizi

I costi di materiali e servizi hanno subito un aumento significativo a causa della stabilizzazione della nostra piattaforma nonché dei

maggiori costi di licenza e assistenza per i nuovi servizi. I costi per il personale mostrano un aumento in linea con il fatturato. I maggiori costi per i sistemi informatici interni, i nuovi servizi di sicurezza (cyber security) e i maggiori oneri per la comunicazione legati alla crescita incidono sui costi di amministrazione.

Utile d'impresa (EAT)

Nonostante la riduzione degli ammortamenti, non è stato possibile compensare i maggiori costi operativi. Come previsto, l'incremento dei costi ha determinato un utile d'impresa inferiore all'anno precedente.

In MCHF	2024	2023	Δ%	Δ assoluto
Ricavi netti da forniture e prestazioni (fatturato)	23'029	22'655	2	374
Costi per materiali e servizi	-6'763	-5'629	20	-1'134
Costi per il personale	-13'283	-12'991	2	-292
Costi di amministrazione e marketing	-2'151	-1'951	10	-200
Totale costi	-22'197	-20'571	8	-1'626
Utile d'esercizio operativo (EBITDA)	832	2'084	-60	-1'252
Utili neutrali	-1'118	-2'042	-45	924
(Ammortamenti, interessi, imposte, utile straordinario)				
Utile d'impresa (EAT)	-286	42	-781	-328

Bilancio

Investimenti in piattaforme e servizi HIN

L'aumento delle disponibilità liquide è in parte il risultato della nostra rigorosa gestione dei crediti. D'altra parte, i cospicui investimenti nella modernizzazione delle nostre piattaforme e nell'implementazione di nuovi servizi innovativi – come ad esempio il servizio E-Ricetta Svizzera – hanno reso necessario l'ottenimento di capitale di terzi con scadenza a lungo termine. Ciò si è riflesso in un significativo aumento delle immobilizzazioni.

Capitale di terzi a breve termine / accantonamenti

Il capitale di terzi con scadenza a breve termine aumenta a seguito dei maggiori debiti verso i fornitori (grandi progetti). Nel capitale di terzi con scadenza a lungo termine sono stati iscritti, oltre al capitale di terzi, anche gli accantonamenti per rischi.

L'esercizio si conclude, secondo le previsioni, con una perdita di bilancio imputabile ai maggiori costi operativi e investimenti.

In MCHF	31.12.24	31.12.23	Δ %	Δ assoluto
Attivo circolante	6'668	6'543	2	125
Mezzi liquidi	3'273	2'366	38	907
Crediti e altri attivi	3'395	4'177	-19	-782
Immobilizzazioni	7'274	3'912	86	3'362
Totale attivo	13'942	10'455	33	3'487
Capitale di terzi	9'838	6'065	62	3'773
Obbligazioni a breve termine	4'978	4'245	17	733
Obbligazioni a lungo termine	4'860	1'820	167	3'040
Capitale proprio	4'104	4'390	-7	-286
Capitale azionario	3'000	3'000	0	0
Riserve	1'390	1'343	3	47
Utile/Perdita a bilancio	-286	47	-709	-333
Totale passivo	13'942	10'455	33	3'487



HEALTH INFO NET AG
Seidenstrasse 4
8304 Wallisellen

HEALTH INFO NET SA
Avenue des Sciences 13
1400 Yverdon-les-Bains

HEALTH INFO NET SA
Via della Posta 21
6934 Bioggio

www.hin.ch

Redazione

Philipp Senn,
Responsabile comunicazione
Elena Faverio,
Manager Marketing & Comunicazione

Layout

Partner & Partner, Winterthur

Fotografie

iStock
Justin Hession, Zurigo

Revisione e traduzione

Syntax Übersetzungen AG, Zurigo

Stampa

Mattenbach AG, Winterthur