

Rapporto di gestione 2017



«Soltanto il cielo
non è blu come in
Engadina.»

TERTIANUM

Foto di copertina:

Da quando mia moglie è venuta a mancare quattro anni fa non ho più parenti nei Grigioni. Per questo motivo, con l'aiuto dei miei tre figli ho cercato un nuovo luogo adatto in cui abitare nell'Unterland e l'ho trovato nella struttura Tertianum Im Lenz. Qui vivo in una soluzione abitativa di 2½ locali con vista sul castello di Lenzburg e su quello di Wildegg. In caso di emergenza o malattia c'è sempre qualcuno che mi assiste. Ho già dovuto ricorrere due volte al servizio Spitex interno. Qui mi sento al sicuro, tutti dimostrano benevolenza e comprensione nei miei confronti. Allo stesso tempo apprezzo molto il fatto di poter condurre la mia vita in piena libertà. Spesso mi reco nella mia regione d'origine – il più delle volte con il treno, anche perché la stazione di Lenzburg è nelle immediate vicinanze. Inoltre partecipo regolarmente alle lezioni di ginnastica proposte all'interno della struttura e faccio parte del gruppo delle camminate. Quella di trasferirmi dall'Engadinga a Lenzburg è stata la scelta giusta.

Robert Meier vive nella struttura Tertianum Im Lenz di Lenzburg

3

Prefazione del Presidente del Consiglio di amministrazione

4

L'esercizio 2017 in breve

6

Strutture del Gruppo Tertianum

8

Compiti e testimonianze

28

Progetti e crescita

34


Rapporto finanziario


38

Corporate Governance

Tertianum in breve

Fatturato in milioni di CHF

449 

84 Nazioni dei collaboratori 

Numero di appartamenti e soluzioni abitative

1800 

Numero di persone in formazione

306 

Età media dei collaboratori

42 

Fasce di età dei collaboratori in %


Sotto i 25 anni	14
25-35 anni	21
36-45 anni	20
46-55 anni	27
Sopra i 55	18


Collaboratori in totale

4303

Regione del Lemano	747
Espace Mittelland	937
Svizzera nordoccidentale	263
Zurigo	1106
Svizzera orientale	892
Svizzera centrale	133
Ticino	225
Regioni secondo l'UFS	

79 Donne in % 

21 Uomini in % 

Numero di letti di cura 

3050

Grado di occupazione medio in %

80 

Strutture

76 

di cui 39 solo per cure

Cantoni

16 

Crescita

2017 

4

nuove aperture

2

acquisizioni

77 Donne in %

92 Uomini in %

Prefazione del Presidente del Consiglio di amministrazione



René Zahnd

Presidente del Consiglio di amministrazione di Tertianum Gruppe AG

Lo scorso anno abbiamo realizzato e cambiato molte cose. Siamo cresciuti e, oltre ad occuparci delle appassionanti e impegnative attività quotidiane, abbiamo anche operato importanti ottimizzazioni a livello di strutture e processi. Ciò ci ha permesso di infittire la nostra presenza sul mercato, di incrementare gli standard qualitativi per i nostri ospiti e di prepararci per il futuro. Desidero ringraziare tutti i collaboratori del Gruppo Tertianum per questo straordinario lavoro.

Come previsto, nel 2017 siamo riusciti a progredire ulteriormente e ad attuare la nostra strategia di crescita. Abbiamo infatti inaugurato quattro nuovi centri abitativi e di cura: Park Ramendingen a Gommiswald, Tertianum Krone a Wattwil, Al Vigneto a Tenero ed Etzelgut a Zurigo. Inoltre, abbiamo rilevato due strutture esistenti, una a Morges e l'altra a Lugano. Ora disponiamo di una rete estesa a tutto il territorio svizzero che conta 76 strutture, 3050 letti di cura e 1800 appartamenti/soluzioni abitative. In totale impieghiamo oltre 4300 collaboratori, 306 dei quali sono persone in formazione, e di questa cifra vado particolarmente fiero.

Nel 2017 abbiamo concluso l'integrazione di SENIO-care e BOAS Senior Care, le due aziende acquisite, che sono state completamente inserite nella nostra rete esistente. In tal modo abbiamo la possibilità di ripartire processi generali su più strutture e di generare effetti sinergici. In quest'ottica, l'introduzione - avvenuta nel 2017 - di un nuovo sistema unitario di Enterprise Resource Planning (ERP) ha reso possibile una sostanziale ottimizzazione delle

procedure. Abbiamo pure riunito tutte le strutture sotto il marchio «Tertianum». Il nuovo branding rende la nostra presenza sul mercato unitaria e definita. Un altro progetto importante è stato quello riguardante la digitalizzazione della documentazione delle cure «careCoach», grazie al quale abbiamo potuto valorizzare ulteriormente le cure prestate agli ospiti e porre ancora più in alto l'asticella dei nostri già elevati standard di qualità e sicurezza.

Il nostro operato ha avuto effetti positivi di duplice valenza sul nostro risultato economico: siamo cresciuti e allo stesso tempo siamo diventati più efficienti. È prevista un'ulteriore crescita, da realizzare da un lato attraverso l'acquisizione di centri abitativi e di cura esistenti e, dall'altro, mediante progetti propri. Naturalmente le nostre attività sono pure finalizzate alla soddisfazione degli ospiti, che intendiamo migliorare anche in futuro, giorno dopo giorno, vivendo e trasmettendo i nostri valori e il nostro concetto di persona. Così i nostri ospiti continueranno a sentirsi a casa.

Cari ospiti, familiari, partner commerciali e autorità, vi ringrazio per l'ottima collaborazione nel 2017 e confido in una proficua prosecuzione dei nostri rapporti anche nel 2018.

René Zahnd
Presidente CdA Tertianum Gruppe AG
CEO Swiss Prime Site AG

L'esercizio 2017 in breve



Dott. Luca Stäger

Chief Executive Officer del Gruppo Tertianum

Il 2017 è stato caratterizzato dal proseguimento della crescita in tutte le regioni della Svizzera, dalla nuova immagine del marchio e dai lavori nell'ambito del progetto per la digitalizzazione dei processi amministrativi.

Con il acquisto di due strutture e la contemporanea apertura di quattro nuovi centri abitativi e di cura, nel 2017 abbiamo ulteriormente rafforzato la nostra leadership del mercato nel segmento dell'assistenza, delle soluzioni abitative e delle cure per la terza e quarta età. Siamo presenti in 16 cantoni e in tutte le regioni linguistiche della Svizzera. A fine 2017 il Gruppo Tertianum contava 76 strutture con 3050 letti di cura e 1800 appartamenti/soluzioni abitative. Il numero dei collaboratori è passato dai 4096 di fine 2016 ai 4303 di un anno dopo.

Un nuovo marchio comune per il Gruppo Tertianum

Già nel 2016 il Gruppo Tertianum aveva deciso di rendere tangibili i cambiamenti in atto al proprio interno con l'adozione di una nuova immagine del marchio unitaria. Dopo aver proceduto nel 2016 all'elaborazione del posizionamento e allo sviluppo degli elementi del marchio, nel 2017 ci siamo concentrati sulla comunicazione nel nuovo marchio. Il nuovo sito Internet e le insegne esterne delle nostre strutture sono gli elementi più appariscenti

del nuovo branding. Tuttavia, la nuova immagine del marchio non produce i propri effetti soltanto all'esterno, ma anche all'interno: è la testimonianza visibile del fatto che il Gruppo Tertianum si considera un'azienda con una base di valori comune.

Verso la trasformazione digitale

Nel 2017 abbiamo creato le condizioni quadro per poter sfruttare il potenziale della digitalizzazione nei prossimi anni. Ci siamo occupati di diversi progetti: l'implementazione di un nuovo sistema ERP, l'introduzione di una nuova applicazione elettronica per la documentazione delle cure e la digitalizzazione dei processi amministrativi nel settore del personale. Da essi ci attendiamo a lungo termine un rafforzamento duraturo della nostra posizione sul mercato e un consolidamento della direzione dei processi. A breve-medio termine ci aspettiamo la garanzia della nostra qualità, un aumento dell'efficienza dei processi e la realizzazione di sinergie.

Regionalizzazione quale reazione alla crescita

Il Gruppo Tertianum ha registrato una fortissima crescita in breve tempo. In seguito alle nuove dimensioni dell'azienda e all'accresciuta complessità, nel 2016 abbiamo adeguato l'assetto organizzativo e riunito le nostre strutture in regioni. Nel settembre 2017 abbiamo perfezionato ulteriormente l'orga-

nizzazione del Gruppo Tertianum: abbiamo ridotto le gerarchie eliminando un livello dirigenziale e creando in compenso due regioni in più. Ci siamo anche chiesti quali compiti della sede principale potevano essere svolti altrettanto bene o meglio nelle regioni e, una volta identificati, li abbiamo trasferiti a queste ultime. Ci auspichiamo che queste modifiche si traducano in una maggiore vicinanza ai clienti e in una collaborazione regionale più intensa. Ora tutti i Responsabili Regione hanno il posto di lavoro nella propria regione. Sono in gran parte membri della Direzione e, dal profilo organizzativo, sono subordinati direttamente al CEO.

Nel 2017 abbiamo creato le condizioni quadro per poter sfruttare il potenziale della digitalizzazione nei prossimi anni.

Sempre nel settembre 2017 abbiamo potenziato la Direzione con altri due membri: Roland Eckert è Responsabile della Regione Berna, mentre Mirjam Roser rappresenta in qualità di Responsabile Cure e assistenza Gruppo il settore specialistico Cure.

La competenza nelle cure è il nostro punto di forza

Le cure sono uno dei pilastri più importanti, se non addirittura quello più importante, della nostra azienda. Il nostro concetto di cure si fonda su principi quali autodeterminazione, autonomia, dignità e rispetto. Il settore specialistico Cure supporta i Responsabili Regione affinché siano garantite un'elevata qualità delle cure e condizioni

di formazione ottimali. Inoltre organizza corsi specialistici per il personale di cura. Particolare attenzione è rivolta alla sistematica formazione riguardante il processo delle cure e i concetti di cura validi per tutto il Gruppo.

Anticipare gli sviluppi futuri

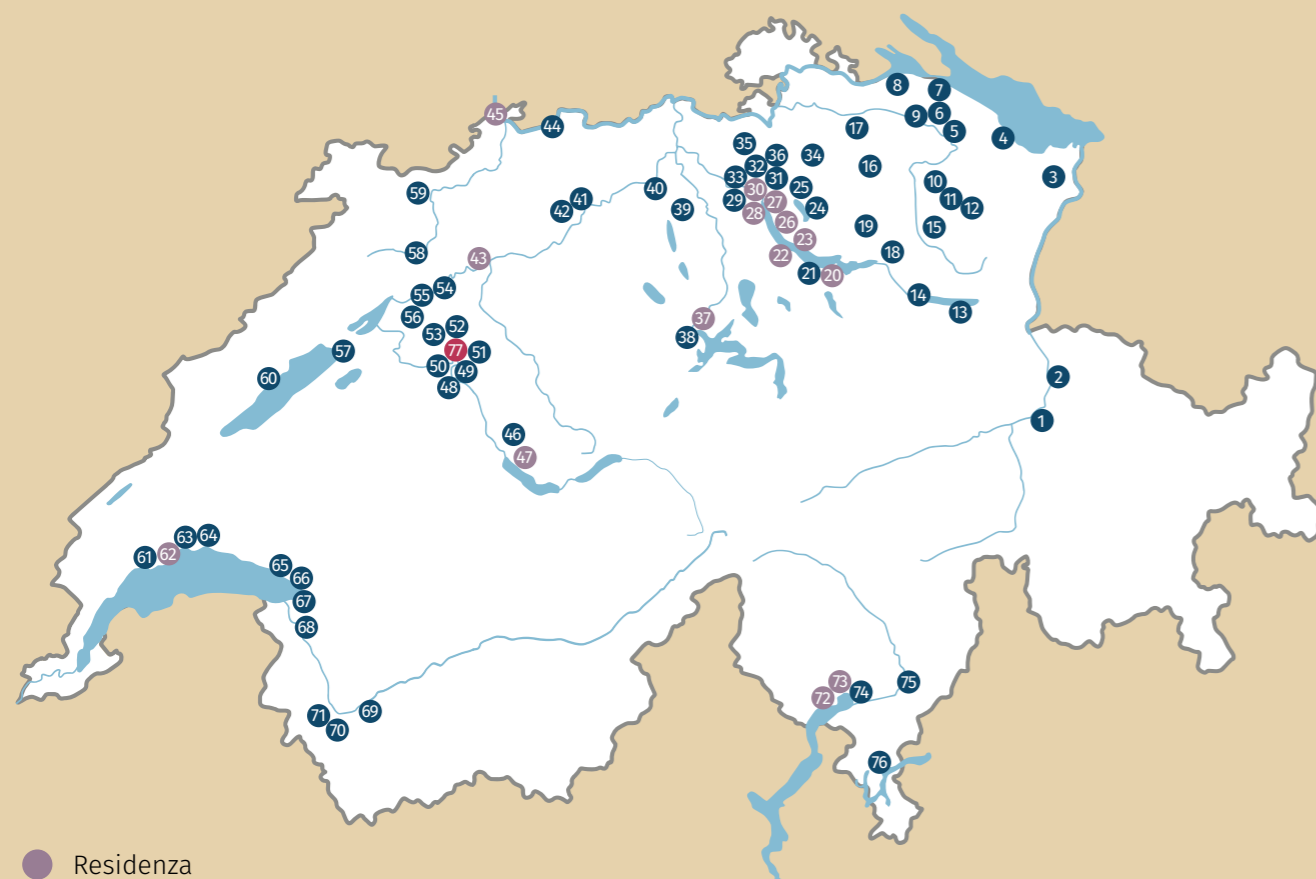
Per il corrente periodo strategico 2017-2021 figurano ai primi posti dell'agenda l'impegnativo consolidamento del nuovo Gruppo Tertianum risultante dall'acquisizione, la digitalizzazione dei processi amministrativi, la garanzia della qualità nel settore delle cure e la sistematica attuazione della strategia di crescita. Oltre che delle sfide odierne ci occupiamo anche degli sviluppi futuri in ambito di assistenza, soluzioni abitative e cure per la terza e quarta età. Quali soluzioni abitative e offerte di cura saranno consone alle persone che vorranno diventare nostre ospiti fra 10 o 20 anni? In che modo le esigenze delle persone anziane provenienti da cerchie culturali diverse si differenziano da quelle di altri ospiti? Come reagiamo al previsto aumento del numero di persone affette da demenza?

Sono convinto che grazie alla chiarezza concettuale come pure alla lungimiranza e alla motivazione di direzione, quadri e collaboratori riusciremo ad anticipare le tendenze e ad avere successo anche in futuro.

Dott. Luca Stäger
CEO

PRESENZA NAZIONALE

STRUTTURE DEL GRUPPO TERTIANUM



- Residenza
- Centro abitativo e di cura

Stato: 31.03.2018

Svizzera tedesca

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1 Tertianum Villa Sarona, Chur | 11 Tertianum Steinegg, Degersheim |
| 2 Tertianum Casa Fiora, Zizers | 12 Tertianum Feldegg, Degersheim |
| 3 Tertianum Sonnenschein, Reute | 13 Tertianum Blumenapark, Unterterzen |
| 4 Tertianum Seerose, Egnach | 14 Tertianum Wismetpark, Weesen |
| 5 Tertianum Rosengarten, Kradolf | 15 Tertianum Krone, Wattwil |
| 6 Tertianum Schloss Berg, Berg TG | 16 Tertianum Rosenau, Kirchberg SG |
| 7 Tertianum Meeresstern, Kreuzlingen | 17 Tertianum Friedau, Frauenfeld |
| 8 Tertianum Neutal, Berlingen | 18 Park Ramendingen, Gommiswald |
| 9 Tertianum Zedernpark, Weinfelden | 19 Tertianum Grünegg, Wald |
| 10 Tertianum Christa, Oberuzwil | 20 Tertianum Residenz Huob, Pfäffikon SZ |

- 21 Tertianum Etzelblick, Richterswil
- 22 Tertianum Residenz Horgen, Horgen
- 23 Tertianum Parkresidenz, Meilen
- 24 Tertianum Brunnehof, Uster
- 25 Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach
- 26 Tertianum Residenz Zollikerberg, Zollikerberg
- 27 Tertianum Residenz Segeten, Zürich
- 28 Tertianum Residenz Zürich Enge, Zürich
- 29 Tertianum Etzelgut, Zürich
- 30 Tertianum Residenz Im Brühl, Zürich
- 31 Tertianum Villa Böcklin, Zürich
- 32 Tertianum Restelberg, Zürich
- 33 Tertianum Letzipark, Zürich
- 34 Tertianum Papillon, Winterthur
- 35 Tertianum Zur Heimat, Stadel
- 36 Tertianum Bubenzholz, Opfikon
- 37 Tertianum Residenz Bellerive, Luzern
- 38 Tertianum Sternmatt, Luzern
- 39 Tertianum Bärholz, Wohlen
- 40 Tertianum Im Lenz, Lenzburg
- 41 Tertianum Oasis, Trimbach
- 42 Tertianum Brunnematt, Wangen b. Olten
- 43 Tertianum Residenz Sphinxmatte, Solothurn
- 44 Tertianum Salmenpark, Rheinfelden
- 45 Tertianum Residenz St. Jakob-Park, Basel
- 46 Tertianum Schibistei, Heimenschwand
- 47 Tertianum Residenz Bellevue-Park, Thun
- 48 Tertianum Chly-Wabere, Wabern
- 49 Tertianum Fischermätteli, Bern
- 50 Tertianum Résidence, Bern
- 51 Tertianum Mitteldorfpark, Ostermundigen
- 52 Tertianum Lindenegg, Oberlindach
- 53 Tertianum Bergsicht, Kirchlindach
- 54 Tertianum Rägeboge, Dotzigen
- 55 Tertianum Waldhof, Dotzigen
- 56 Tertianum Lyssbachpark, Lyss

Romandia

- 57 Tertianum Le Manoir, Gampelen
- 58 Tertianum La Fontaine, Court
- 59 Tertianum La Jardinerie, Delémont
- 60 Tertianum Domaine du Littoral, Bevaix
- 61 Tertianum Le Pacific, Etoy
- 62 Tertianum Résidence La Gottaz, Morges
- 63 Tertianum Joli Automne, Ecublens
- 64 Tertianum Bel-Horizon, Ecublens
- 65 Tertianum Le Bristol, Montreux-Territet
- 66 Tertianum L'Eaudine, Montreux-Territet
- 67 Tertianum Le Byron, Villeneuve VD
- 68 Tertianum Le Bourg, Aigle
- 69 Tertianum Les Sources, Saxon
- 70 Tertianum Les Marronniers, Martigny
- 71 Tertianum Les Tourelles, Martigny

Ticino

- 72 Tertianum Residenza Al Lido, Locarno
- 73 Tertianum Residenza Al Parco, Locarno
- 74 Tertianum Al Vigneto, Tenero
- 75 Tertianum Turrita, Bellinzona
- 76 Tertianum Parco Maraini, Lugano

Titolarità condivisa con Spitex Berna

- 77 Zentrum Schönberg AG, Bern

Compiti e testimonianze Marchio e identità

Tertianum Autodeterminazione Qualità della vita

È qui che voglio vivere

Offriamo una dimora a persone che hanno una storia...

...in cui gestire la propria vita in base alle proprie idee ed esigenze individuali...

...e soprattutto godersela.

1

Nel 2017 il Gruppo Tertianum si è dotato di una nuova immagine del marchio. Da febbraio 2017 tutte le strutture sono riunite sotto il marchio «Tertianum». La nuova immagine del marchio si basa sulla considerazione che la competenza chiave del Gruppo Tertianum è «assistenza, soluzioni abitative e cure per la terza e quarta età». A prescindere dal luogo in cui le prestazioni vengono erogate – in una soluzione abitativa per la terza e quarta età con servizi, un appartamento con prestazioni forfettarie o in un reparto cure – al centro di tutte le nostre attività poniamo sempre l'ospite e il suo benessere. Un marchio condiviso permette di veicolare questo messaggio verso l'esterno e al contempo creare, all'interno del Gruppo, una comprensione comune dei servizi. La nuova promessa del marchio¹ precisa di cosa si fa garante il Gruppo Tertianum: l'autodeterminazione, un aspetto centrale della dignità e quindi della qualità di vita.

L'adozione della nuova immagine del marchio è stata preceduta nel 2016 da un adeguamento della strategia e da una verifica dell'architettura dei marchi di allora. Il Gruppo Tertianum ha riconosciuto che all'interno di tale architettura non era possibile attuare una chiara differenziazione dei marchi,

per cui il loro numero è stato ridotto a uno. Ancora nel 2016 sono stati elaborati elementi chiave quali posizionamento, promessa del marchio e immagine visiva del nuovo marchio.

Comunicazione del nuovo marchio

Il 2017 è stato interamente dedicato alla nuova comunicazione del marchio. Il sito web, gli opuscoli, gli stampati aziendali nonché le insegne esterne delle strutture e parzialmente quelle interne trasmettono un'immagine fresca e unitaria.



2



3

Sito web con funzione di ricerca completa

Nel febbraio 2017 è stato attivato il nuovo sito web² in italiano, francese e tedesco. Chi lo visita trova una chiara presentazione dell'ampia offerta delle strutture Tertianum e del Gruppo Tertianum. Il fulcro del sito è costituito da una banca dati centrale di cui gli interessati possono avvalersi per interrogazioni specifiche tramite la funzione di ricerca.

Opuscoli e stampati aziendali eleganti

Nel primo semestre del 2017 sono pure stati rielaborati gli opuscoli delle strutture³ e gli stampati aziendali. Gli opuscoli hanno allo stesso tempo un carattere informativo ed emotivo, mentre gli stampati aziendali si distinguono per la loro discreta eleganza.

Insegne esterne e interne ben visibili

A fine 2017 si è completata gradualmente la posa delle nuove insegne esterne⁴ presso tutte le strutture. Anche le insegne interne⁵ della maggior parte delle strutture sono state leggermente adeguata alla nuova immagine del marchio.



4



5

COMPITI E TESTIMONIANZE

FORMAZIONE PROFESSIONALE E CONTINUA

Avere collaboratori qualificati e motivati è fondamentale per il successo del Gruppo Tertianum, il quale non forma soltanto apprendisti, ma offre un programma interno di formazione continua ai propri dipendenti. Nel 2017 il Gruppo Tertianum ha ridefinito la propria offerta interna di formazione professionale e continua, in collaborazione con un partner esterno.

AUMENTO DEI POSTI DI FORMAZIONE

È obiettivo dichiarato del Gruppo Tertianum investire nella promozione delle giovani leve, a livello sia di tirocinio che di formazione SSS/SUP.

Il Gruppo Tertianum mira ad aumentare i posti di formazione offerti dall'attuale 7 per cento al 10 per cento dell'organico. Al 31 dicembre 2017 contava 306 persone in formazione suddivise in 14 professioni della formazione professionale di base e superiore.

PROFESSIONI DEI POSTI DI FORMAZIONE

Infermiere/a SSS

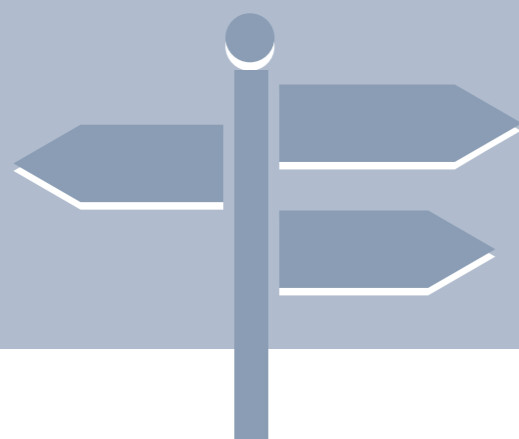
- Operatore/trice sociosanitario/a
- Operatore/trice socioassistenziale
- Addetto/a alle cure sociosanitarie
- Cuoco/a in dietetica
- Cuoco/a
- Addetto/a di cucina
- Impiegato/a d'economia domestica
- Addetto/a d'economia domestica
- Impiegato/a di ristorazione
- Impiegato/a d'albergo
- Impiegato/a di commercio
- Operatore/trice di edifici e infrastrutture
- Addetto/a operatore/trice di edifici e infrastrutture

Gli apprendisti del Gruppo Tertianum beneficiano di eventi organizzati per l'insieme delle strutture, come una giornata introduttiva centrale, un campus per apprendisti e una festa di fine apprendistato congiunta.

All'insegna del motto «Dal sogno alla felicità», nel 2017 55 apprendisti delle strutture Tertianum della Svizzera tedesca hanno trascorso una settimana sull'Hornberg, nell'Oberland bernese, aiutando fattivamente l'alpigiano nel suo lavoro.

SFORZI INTENSIFICATI PER ACQUISIRE APPRENDISTI

Per potersi affermare sulla concorrenza nell'acquisizione dei migliori giovani talenti, nel 2017 il Gruppo Tertianum ha avviato diverse misure nel campo del marketing delle risorse umane la cui attuazione inizia nel 2018. Sono previste, tra le altre cose, la partecipazione a fiere delle professioni, la collaborazione con scuole universitarie/superiori, scuole specializzate superiori e scuole universitarie professionali nonché giornate informative regionali.



COOPERAZIONE CON CAREUM WEITERBILDUNG

Nel 2017 il Gruppo Tertianum ha analizzato la propria offerta di formazione continua valutandone la conformità alla strategia, la qualità, l'attrattiva, la scalabilità e il rapporto costi/benefici. L'analisi è sfociata nella decisione di intraprendere, a partire dal 2018, una cooperazione con Careum Weiterbildung, di cui il Gruppo Tertianum è uno degli enti promotori. Careum Weiterbildung, istituzione pioniera in ambito sociosanitario, propone un'offerta di formazione continua completa a beneficio di oltre 5000 studenti l'anno. In futuro supporterà il Gruppo Tertianum nella pianificazione concettuale della propria offerta di formazione continua e lo sgraverà inoltre dall'amministrazione dei corsi e dalla gestione dei partecipanti.

La base per la nuova offerta di formazione continua è rappresentata dal cosiddetto «Centro di competenze»⁶ del Gruppo Tertianum, il quale mostra in quali ambiti di attività operano i collaboratori e prescrive il quadro per lo sviluppo di futuri programmi di formazione continua.

OFFERTA DI FORMAZIONE CONTINUA SU MISURA

Grazie alla sua pluriennale esperienza e ampia rete, Careum Weiterbildung è in grado di occuparsi autonomamente dei corsi e della relativa amministrazione con standard qualitativi elevati, badando nel contempo all'efficienza dei costi. Dalla collaborazione con Careum Weiterbildung il Gruppo Tertianum si attende altresì un incremento dell'attrattiva in quanto datore di lavoro. La combinazione di formazioni continue organizzate a livello di Gruppo e di corsi specifici alle singole strutture è adattata in maniera ottimale alle esigenze del Gruppo Tertianum e dei suoi collaboratori. Grazie alla rete di Careum Weiterbildung, il Gruppo Tertianum può proporre per la prima volta anche delle formazioni continue per specialisti e dirigenti in lingua italiana e francese. Il fatto che gli attestati di Careum Weiterbildung sono riconosciuti sul mercato accresce il valore dei certificati e diplomi acquisiti dai singoli collaboratori nell'ambito della formazione continua interna.



«Etzelblick è diventata la mia seconda casa.»

Amo il mio lavoro, soprattutto la preparazione della colazione e le chiacchiere con gli ospiti. Ho sempre voluto lavorare con persone anziane. Oltre 20 anni fa sono stata assunta nella struttura Etzelblick assieme a mio marito che oggi è in pensione. Mi addolora quando un ospite viene a mancare. Così mi sono presa a cuore il compito di rendere il più piacevole possibile il soggiorno degli ospiti. Molti dicono che sono l'anima della struttura. Mi fa piacere. Anche all'interno del team i rapporti sono familiari e improntati al reciproco rispetto. Dal 2014 sono Responsabile di gruppo Economia domestica. Delle colleghe e dei colleghi del team posso fidarmi ciecamente, come se fossimo una famiglia.

Bosiljka Milosevic lavora quale **Responsabile di Gruppo Economia domestica** nella struttura **Tertianum Etzelblick di Richterswil**





«Siamo attivi ogni giorno.»

In seguito alle esperienze positive di altri familiari eravamo concordi sul fatto che ci saremmo trasferiti presto in un appartamento protetto. In Internet abbiamo cercato espressamente una residenza per anziani dotata di piscina coperta. La Residenza Huob ci ha convinti per il servizio d'alto livello, il personale cortese e, naturalmente, la piscina coperta. La mattina partecipiamo regolarmente alle lezioni di Aqua Fit e nuotiamo un paio di vasche. Utilizziamo spesso anche il centro fitness. Il nostro furgone VW è la nostra casa di vacanza itinerante. Lo usiamo sia d'estate che d'inverno per andare in vacanza, a fare sci di fondo oppure in bicicletta e vi pernottiamo anche. Con il gruppo escursioni del nostro precedente datore di lavoro effettuiamo una-due uscite al mese. Qui ci sentiamo veramente a nostro agio e a casa. A ciò contribuiscono i collaboratori, sempre pronti a soddisfare qualsiasi desiderio.

Walde e Georg Lüdeke vivono nella struttura
Tertianum Residenza Huob di Pfäffikon SZ

«Ho bisogno di essere sempre occupato.»

Dopo aver interrotto un apprendistato di addetto al servizio in un ristorante, in realtà non avevo più intenzione di lavorare in questo ambito. Il lavoro mi sembrava troppo monotono. Poi ho svolto uno stage nella Residenza Huob e ho cambiato subito idea. Qui il lavoro è variato e mi piace molto. Le attività che preferisco sono servire, tranciare e fiammeggiare. Non sono uno che sta con le mani in mano. Ora sono già al secondo anno di tirocinio. C'è sempre qualcosa da fare, gli orari di lavoro sono ragionevoli e imparo molto. Desideriamo deliziare gli ospiti e fare in modo che trascorrono un periodo piacevole da noi. Pur garantendo la massima professionalità, spesso ci divertiamo con loro.

Wouter Oosting lavora come apprendista impiegato di ristorazione nella struttura Tertianum Residenza Huob di Pfäffikon SZ





«Mi piace lavorare in team.»

Il lavoro alla ricezione e nell'amministrazione mi si addice perfettamente. Dopo una formazione amministrativa nel commercio all'ingrosso di carta ho cercato espressamente un impiego a stretto contatto con le persone. Qui ogni giorno è diverso. Assieme alle colleghe e ai colleghi mi occupo di tutti i compiti amministrativi tipici di una residenza: fatturazione, ordinazione di materiale d'ufficio, consulenza e visite guidate. Siamo al servizio soprattutto degli ospiti e dei visitatori. Il nostro team è in gamba e motivato. Ci sosteniamo a vicenda, in particolare quando c'è una qualche urgenza. Mi sono sempre sentita a mio agio con le persone anziane. Quando sono stressata mi basta scambiare due chiacchiere con gli ospiti per calmarmi. Nel tempo libero mi piace giocare a pallavolo, stare in compagnia degli amici e della famiglia.

Laura Bärtsch lavora come collaboratrice Ricezione/Amministrazione nella struttura Tertianum Residenza Horgen di Horgen



«Ho ritrovato il coraggio di vivere.»

In seguito all'ictus tutto è cambiato da un giorno all'altro nella mia vita. Nei mesi e anni successivi ho dovuto imparare daccapo molte cose e accettare ciò che non si può cambiare. Dopo un lungo soggiorno di riabilitazione nel Centro svizzero per paraplegici di Nottwil, da due anni la Residenza La Gottaz è la mia nuova casa. Prima abitavo nella vicina località di Saint-Prex. Per me è importante che amici e familiari abbiano la possibilità di farmi visita in qualsiasi momento. Grazie al servizio trasporti della struttura, anche io ho acquisito un po' più di mobilità. In passato mi piaceva attraversare i passi alpini in moto. Oggi il mio cuore batte per i film di fantascienza e la musica. Qui si mangia in maniera eccellente e variata. Il personale è molto attento e allegro, siamo in buone mani.

**Gilbert Viret vive nella struttura
Tertianum Residenza La Gottaz di Morges**





«Secondo i miei figli,
avrei fatto una pazzia a
non prendere questo
appartamento.»

Da tre anni e mezzo abito nella struttura Friedau su consiglio dei miei quattro figli, che risiedono nella Svizzera orientale e mi hanno accompagnato a visitare l'appartamento. Quello che avevo a Ennetbaden, nel canton Argovia, era diventato troppo grande dopo la scomparsa di mio marito. Nella mia vita ho traslocato 22 volte. Con mio marito, che era medico, ho anche vissuto a Parigi e in India. Nella struttura Friedau mi sento in ottime mani e con gli altri ospiti ho instaurato un rapporto amichevole. In caso di emergenza c'è sempre qualcuno che può intervenire e questo mi infonde sicurezza. Qui gli ospiti vengono veramente viziati e si mangia in modo squisito. Ogni giorno vado a passeggiare nel magnifico giardino. Mi piace ritirarmi nel mio bel appartamento; non voglio più andarmene da qui.

Jolanda Heinz-Blaser vive nella struttura
Tertianum Friedau di Frauenfeld

«Sono consapevole della mia responsabilità.»

Lavoro sia nel servizio Spitex interno sia nel reparto per persone affette da demenza, per cui il lavoro è estremamente variato e interessante. Mi sta molto a cuore essere a disposizione delle persone anziane e poterle aiutare. Trovo arricchente anche il contatto con i familiari, i medici e le altre istituzioni. Mi sono diplomata come aiuto familiare e per un po' di tempo ho anche svolto questa professione. Tre anni fa mi sono candidata per un posto nel Centro abitativo e di cura Im Lenz che era appena stato inaugurato. Qui ho potuto ampliare le mie conoscenze tecnico-sanitarie e seguire, parallelamente alla professione, una formazione di operatrice sociosanitaria. In seguito vorrei intraprendere gli studi per diventare formatrice.

Melanie Henseler lavora come operatrice sociosanitaria nella struttura Tertianum Im Lenz di Lenzburg





«Gli ospiti hanno un ricco bagaglio di storie.»

Il lavoro nel servizio tecnico della Residenza La Gottaz è incredibilmente variato: assieme al mio affiatato team sono responsabile dei lavori di riparazione e manutenzione che riguardano la struttura. Fra i nostri compiti figurano anche i servizi di trasporto e fornitura. Qui posso pure mettere a frutto la professione che ho imparato, quella di pittore. Il fatto che la Residenza La Gottaz si conserva bene mi riempie di soddisfazione e anche di un pizzico di orgoglio. Il mio team ed io non lavoriamo soltanto negli spazi comuni, ma anche nelle camere degli ospiti, ad esempio se dobbiamo rinnovare o sostituire qualcosa. Mi piace ascoltare gli ospiti che raccontano aneddoti della loro vita o le loro preoccupazioni: il rapporto di fiducia con gli ospiti arricchisce la mia vita.

Christophe Sandoz, Responsabile Servizio tecnico nella struttura Tertianum Residenza La Gottaz di Morges

«Stiamo volentieri fra la gente.»

Nella Residenza St. Jakob-Park sono tutti molto gentili, disponibili e zelanti. Si vede che il team lavora insieme da anni, è affiatato e ben collaudato. Dopo l'ictus di mia moglie ci siamo interrogati a lungo su come avremmo voluto trascorrere la terza e quarta età. Poi, neanche a farlo apposta, abbiamo ricevuto l'invito a visitare gli appartamenti della Residenza St. Jakob-Park. Già cinque giorni dopo la visita abbiamo firmato il contratto e il 1° novembre 2017 ci siamo trasferiti. Qui ci sentiamo al sicuro e possiamo seguire il nostro ritmo di vita tranquillo. Apprezziamo molto l'ampia offerta di corsi: mia moglie è attiva nel gruppo francese e in quello inglese, mentre io partecipo a quello degli uomini e frequento corsi di Qi Gong.

Hans Altermatt vive con la moglie Irene nella struttura Tertianum Residenza St. Jakob-Park di Basilea





«L'attivazione è la mia vita.»

Il contatto diretto con gli ospiti rende la mia professione estremamente appassionante e appagante. Sono alle dipendenze della struttura Tertianum Im Vieri dalla sua apertura nella primavera del 2013. Lavoro con gli ospiti in funzione delle loro risorse – devono provare esperienze positive e avere ancora la sensazione di poter fare molte cose. Mi concentro completamente sull'ospite e sulla sua storia. Nell'attivazione accade spesso che il mio interlocutore non ha affatto lo stato d'animo adatto per svolgere l'attività che ho preparato per lui. Occorre quindi dar prova di flessibilità e adattarsi alla situazione. Ciò può significare che cantiamo oppure suoniamo assieme qualcosa invece di dedicarci all'attività creativa prevista. Una volta a settimana mi occupo del mio nipotino di un anno. Nel gioco riesco a trovare l'equilibrio con il mio lavoro.

Alice Messerli lavora come Responsabile Attivazione nella struttura Tertianum Im Vieri di Schwerzenbach

INTELLIGENZA OPERATIVA

Attraverso la definizione di standard processuali e grazie a una maggiore digitalizzazione delle procedure, il Gruppo Tertianum mira a garantire la qualità in tutti gli ambiti delle attività e ad aumentare l'efficienza dei processi.

PROGETTO ERP – DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI

Il Gruppo Tertianum ha previsto di introdurre in maniera scaglionata entro il 2020 la soluzione ERP di SAP. Nella Svizzera tedesca e in Ticino l'introduzione ha avuto luogo il 1° gennaio 2018, nella Romandia avverrà il 1° gennaio 2020. Il progetto è incentrato su registrazione e fatturazione delle prestazioni, finanze, approvvigionamento e acquisti, gestione delle risorse, interconnessione con sistemi impiegati nelle cure (Besa, RaiSoft e careCoach) e archiviazione. Già nel 2016 si è proceduto all'avvio del progetto, alla valutazione dei partner per la fornitura del software e l'attuazione nonché alla rielaborazione dei processi ERP rilevanti. A fine aprile 2017 è stato possibile concludere con successo la fase concettuale con il collaudo del blueprint. Nell'ambito della successiva implementazione i vari moduli sono stati adattati conformemente al blueprint, sono stati sviluppati casi prova e sono stati svolti test del funzionamento. Nel novembre 2017 abbiamo dato il via alla fase di introduzione del nuovo ERP con intensi corsi di formazione e istruzione dei Direttori delle strutture. Secondo il principio «Train the Trainer» sono stati formati superuser che hanno a loro volta istruito gli utenti finali.

Il progetto ERP ha messo alla prova l'azienda a tutti i livelli. Tuttavia, la soluzione ERP di SAP ha potuto essere implementata secondo i piani nella Svizzera tedesca e in Ticino.

Nel 2018 l'attenzione è focalizzata sulla gestione di SAP e dei relativi sottosistemi come pure sulla loro ottimizzazione. In Romandia il progetto sarà avviato circa un anno prima della data prevista per l'introduzione (1° gennaio 2020).

PROGETTO CARECOACH – DOCUMENTAZIONE ELETTRONICA DELLE CURE

Nell'estate 2016 Tertianum ha deciso di implementare in tutto il Gruppo entro la fine del 2019 careCoach, il sistema di documentazione elettronica delle cure. Il piano del progetto prevede di dotare di careCoach in una prima fase le strutture che non dispongono ancora di alcuna documentazione elettronica delle cure. Per rendere il lavoro dei collaboratori più efficiente grazie a careCoach vengono impiegati anche dei dispositivi mobili. A fine 2017 è stata ultimata con successo la fase 1: 32 strutture sono state trasferite a careCoach e il loro personale di cura è stato istruito in merito alle sue modalità di utilizzo.

Fondamentale per il lavoro con careCoach è la corretta applicazione del processo delle cure. Per questo motivo, nel 2017 sono stati organizzati, a complemento delle istruzioni su careCoach, dei primi corsi di aggiornamento sul processo delle cure per i collaboratori. Tali corsi proseguiranno anche nel 2018. Inoltre, il processo delle cure è stato integrato nell'attuale formazione dedicata a careCoach. Entro la fine del 2018 si effettuerà il passaggio a careCoach delle restanti strutture Tertianum nella Svizzera tedesca e in Ticino. Le strutture Tertianum in Romandia seguiranno a partire dal quarto trimestre del 2018 e la loro migrazione verrà ultimata entro la fine del 2019.

PROGETTO HR CAMPUS – PROCESSI HR AGILI

Da gennaio 2017 il Gruppo Tertianum collabora con HR Campus nell'amministrazione dei salari. A tale scopo impiega il modulo Employer Central di SAP SuccessFactors. Swiss Prime Site ha deciso di introdurre le soluzioni software SAP HCM in tutto il Gruppo in collaborazione con HR Campus. Nell'ambito del progetto «SPS HCM» vengono implementati i moduli e-recruiting, Learning Management System, MBO e manager dei certificati. Il piano del progetto prevede un Roll out in più tappe entro fine 2018. La fine del progetto è in programma per il 1° trimestre del 2019.

INIZIATIVE A FAVORE DELLA QUALITÀ

Nel 2017 il settore Gestione della qualità è stato scorporato dallo Sviluppo cure e assegnato allo Sviluppo aziendale in qualità di unità autonoma. Nell'ambito della riorganizzazione è stato analizzato l'orientamento strategico della Gestione della qualità valido sino a quel momento. Alla luce della prevista introduzione di ERP e della conseguente rielaborazione della struttura dei processi è quindi stato deciso di implementare in tutto il Gruppo il modello della qualità secondo la norma ISO 9001:2015. I necessari lavori concettuali proseguiranno nel 2018.

ISO 9001:2015

Le strutture Tertianum della Romandia dispongono già della certificazione ISO 9001:2015. Nel dicembre 2017 è stata verificata per l'ultima volta la loro gestione della qualità ed è stata confermata la certificazione.

sanaCERT suisse

La gestione della qualità dell'ex SENIOcare ha ricevuto il 6 dicembre 2013 la certificazione di gruppo di sanaCERT suisse che è stata confermata nel corso dell'audit di ricertificazione svoltosi nell'ottobre 2017. Poiché è stato deciso di introdurre a livello di Gruppo il modello della qualità ISO 9001:2015, in futuro non si aspirerà più alla certificazione sanaCERT suisse. Le relative direttive dovranno tuttavia essere mantenute nel settore delle cure, laddove opportuno.

Progetti e crescita

Acquisizioni e nuove aperture

Nel 2017 il Gruppo Tertianum ha acquisito due strutture esistenti e aperto quattro nuove strutture. Altri progetti di edificazione sono in fase di pianificazione.

Acquisizioni



1° gennaio 2017
Acquisizione del Centro di cura Parco Maraini, Lugano
Nel gennaio 2017 il Gruppo

Tertianum ha rilevato parti della gestione della Clinica Al Parco SA, ubicata nell'edificio Casa Dorata sul sedime di Parco Maraini a Lugano. La struttura vanta una lunga tradizione e gode di un'ottima reputazione nella regione. Dopo importanti lavori di risanamento, dal 1° gennaio 2018 sono disponibili 83 posti letto di cura.



1° luglio 2017
Acquisizione della Residenza La Gottaz, Morges
Il 1° luglio 2017 la Residenza

La Gottaz di Morges è passata dalla Boas-Yakhin Holding SA al Gruppo Tertianum. Con questa acquisizione Tertianum colma una lacuna nel settore delle residenze in Romandia. La maestosa Residenza La Gottaz nei pressi del Lago di Ginevra offre 33 camere con prestazioni di cura e 11 appartamenti con prestazioni di cura per ospiti esigenti.



2 ottobre 2017
Tertianum Krone, Wattwil
Il Centro abitativo e di cura Tertianum Krone è un nuovo

edificio che sostituisce la struttura Tertianum Kronenwiese sita direttamente di fronte. Quest'ultima è attualmente oggetto di ristrutturazioni e verrà riaperta nel 2018 con 13 soluzioni abitative per la terza e quarta età. Tertianum Krone dispone di 36 letti in 30 camere singole e tre camere doppie, un bistrò e un ristorante con terrazza.



9 novembre 2017
Tertianum Al Vigneto, Tenero
A Tenero, nelle vicinanze del Lago Maggiore, si trova il Centro

abitativo e di cura Tertianum Al Vigneto. Offre 69 soluzioni abitative per la terza e quarta età con servizi à la carte, 42 letti in 38 camere singole e due camere doppie nell'area abitativa con prestazioni di cura, un centro diurno di Pro Senectute Ticino e un bistrò aperto al pubblico.



13 novembre 2017
Tertianum Etzelgut, Zurigo
Il Centro abitativo e di cura Tertianum Etzelgut ubicato nel

tranquillo quartiere residenziale di Zurigo-Wollishofen è dotato di 51 letti in 41 camere singole nell'area abitativa con prestazioni di cura. Il piano inferiore è riservato a dieci persone affette da demenza. La struttura dispone pure di una caffetteria, un salone di parrucchiere e uno studio di podologia.



2 ottobre 2017
Park Ramendingen, Gommiswald
Il Centro abitativo e di cura

Tertianum Park Ramendingen si trova in una posizione con una vista incantevole. Offre 20 soluzioni abitative per la terza e quarta età con servizi à la carte, 60 letti in 50 camere singole e cinque camere doppie come pure una caffetteria aperta al pubblico. 12 posti letto di cura sono riservati a persone affette da demenza.

Progetti previsti

Gruppo Tertianum

Stato: 31.03.2018

Apertura aprile 2018
Tertianum Blumenapark, Unterterzen
20 soluzioni abitative, 60 letti di cura
Investitore: UTQ Liegenschaften AG

Apertura giugno 2018
Tertianum Krone, Wattwil
13 soluzioni abitative
Investitore: Cassa pensioni di San Gallo

Apertura 2019
Tertianum Rebgarten, Liestal
66 soluzioni abitative, 40 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Fondazione d'investimento

Apertura 2019
Tertianum Comacini, Chiasso
86 soluzioni abitative, 30 letti di cura
Investitore: CS Living Plus

Apertura 2019
Tertianum Les Marronniers, Martigny
39 soluzioni abitative, 68 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Fondazione d'investimento

Apertura 2020
Tertianum Giessenturm, Dübendorf
80 soluzioni abitative, 60 letti di cura
Investitore: CS SIAT

Apertura 2020
Tertianum La Sorne, Delémont
41 soluzioni abitative, 26 letti di cura
Investitore: Compagnie des Parcs Holding SA

Apertura 2020
Tertianum Am Rietpark, Schlieren
78 soluzioni abitative, 30 letti di cura
Investitore: Geistlich Immobilia AG

Apertura 2020
Tertianum Spelteriniwiese, Bazenheid
9 soluzioni abitative, 72 letti di cura
Investitore: Vita

Apertura 2020
Tertianum Wieshof, Winterthur
18 soluzioni abitative, 87 letti di cura
Investitore: BVK Istituto di previdenza degli impiegati del Canton Zurigo

Apertura 2020/2021
Tertianum Etzelblick, Richterswil
32 soluzioni abitative, 60 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Site Immobilien SA

Apertura 2021
Tertianum Residenza Du Lac, Paradiso
60 appartamenti, 40 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Site Immobilien SA

Apertura 2021
Tertianum Monthey, Monthey
28 soluzioni abitative, 50 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Site Immobilien SA

Apertura 2021
Tertianum Glasi, Bülach
62 soluzioni abitative, 40 letti di cura
Investitore: Steiner AG

Apertura 2021
Tertianum Cornaredo, Lugano
49 soluzioni abitative, 54 letti di cura
Investitore: Artisa

Apertura 2021
Tertianum Byron II, Villeneuve
18 soluzioni abitative
Investitore: Credit Suisse

RAPPORTO FINANZIARIO

CIFRE E COMMENTI

L'evoluzione positiva del Gruppo Tertianum è proseguita anche nel 2017 e ciò si rispecchia nel buon risultato. Oltre alle nuove aperture e acquisizioni, alla crescita del fatturato hanno contribuito in particolare le strutture delle regioni Zurigo e Romandia.

RISULTATO OPERATIVO

Nel 2017 il risultato operativo consolidato del Gruppo Tertianum ha raggiunto i 449 milioni di franchi, registrando una ragguardevole crescita (attorno al 10 per cento) rispetto all'anno precedente. La metà dell'incremento del fatturato è ascrivibile alla regione Romandia, anche se le relative strutture sono entrate a far parte del Gruppo Tertianum soltanto il 1° marzo 2016.

NUMERO DI COLLABORATORI

Al 31 dicembre 2017 il Gruppo Tertianum impiegava 4303 collaboratori, corrispondenti a 3464 posti a tempo pieno. L'aumento di 537 posti a tempo pieno rispetto all'anno precedente è riconducibile soprattutto alle nuove aperture e acquisizioni. Ha avuto un influsso sull'incremento del numero di collaboratori anche il fatto che le strutture aperte l'anno prima hanno registrato un'occupazione migliore.

OCCUPAZIONE LETTI DI CURA E SOLUZIONI ABITATIVE

L'occupazione dei letti di cura è leggermente aumentata rispetto all'anno precedente, quella delle soluzioni abitative è rimasta costante. Ciò è ancora più degno di nota se si considera che il Gruppo Tertianum ha aperto ben quattro nuove strutture nel 2017. L'esperienza ci insegna infatti che durante la fase iniziale l'occupazione delle nuove strutture è inferiore a quella delle strutture affermate.

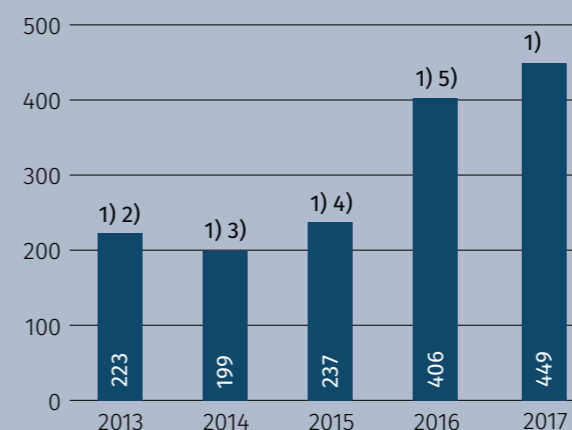
NUMERO DI OSPITI

Nel 2017 il Gruppo Tertianum ha accolto in media 4182 ospiti. La crescita del numero degli ospiti, salito di 209 unità, è dovuta alle nuove aperture e acquisizioni effettuate nel 2017.

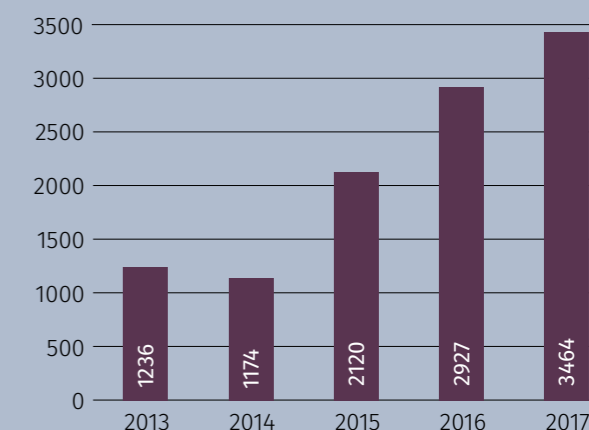
Informazioni dettagliate sulla chiusura annuale 2017 del Gruppo Tertianum sono pubblicate nel rapporto di gestione 2017 di Swiss Prime Site.



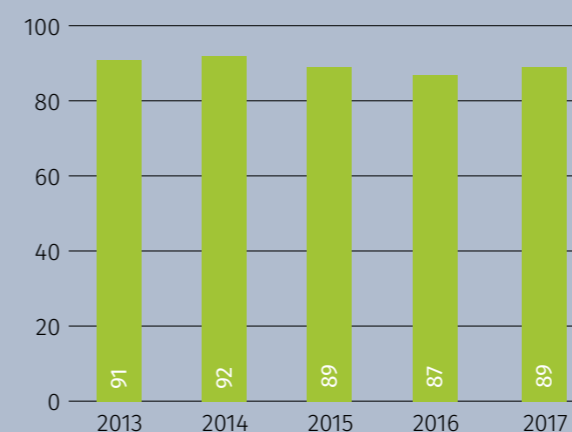
Risultato operativo (in milioni di franchi) al 31 dicembre



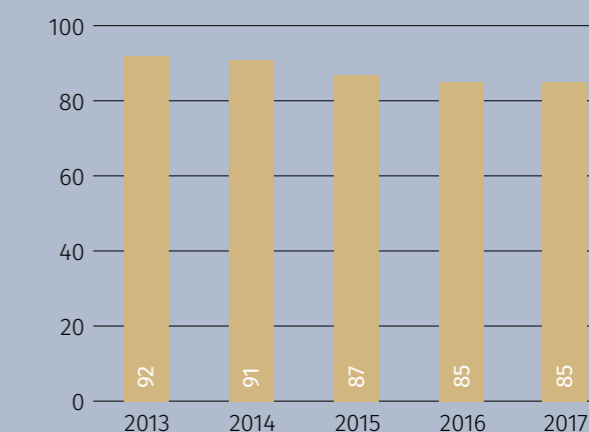
Numero di collaboratori (base: posti a tempo pieno) al 31 dicembre



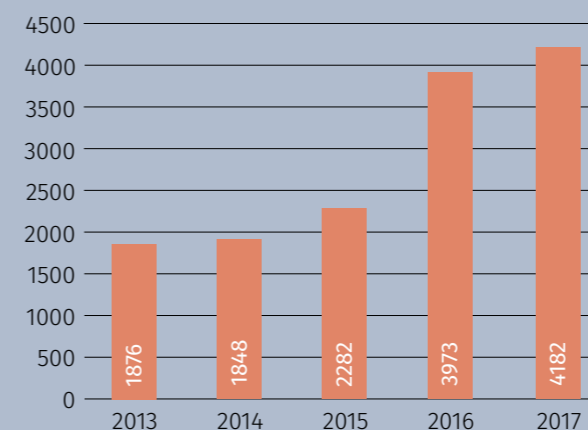
Occupazione letti di cura (giorni di cura) (in %) (valori medi)



Occupazione appartamenti / soluzioni abitative (in %) (valori medi)



Numero totale di ospiti (valori medi)



- 1) Dati IFRS; 2017 Swiss GAAP FER
- 2) Vendita immobili in data 01.07.2013
- 3) Vendita Permed in data 01.01.2014
- 4) Acquisto SENIOcare in data 01.10.2015
- 5) Acquisto BOAS Senior Care in data 01.03.2016

Corporate Governance

Stato: 31.03.2018

Consiglio di amministrazione Comitato consultivo



René Zahnd
Presidente
CEO Swiss Prime Site AG



Markus Meier
CFO Swiss Prime Site AG



Prof. Dott.ssa Heike Bischoff-Ferrari
Dott.ssa med.
Professoressa di geriatria e gerontologia



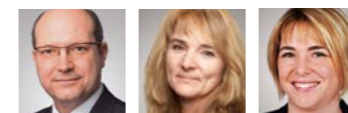
Daniel Staffelbach
Avvocato



Direzione

Da sinistra a destra: Michael Oldani, Responsabile Regione Zurigo; Nicolas Crognaletti, Responsabile Regione Romandia; René Alpiger, Responsabile Regione Svizzera orientale; Markus Bühler, Responsabile Sviluppo aziendale; Dott. Luca Stäger, CEO; Dott. Matthias Kuratli, Responsabile Finanze; Mirjam Roser, Responsabile Cure e assistenza Gruppo; Marianne Häuptli, Responsabile Regione Altipiano-Svizzera centrale; Ivan Frommenwiler, Responsabile Personale; Roland Eckert, Responsabile Regione Berna; Stefan Brunner, Responsabile Regione Ticino (non membro della Direzione)

Settore Corporate



Alfio Belgeri, Responsabile IT, Zurigo



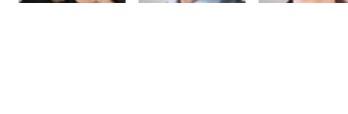
Véronique Berney, Responsabile Qualità e sicurezza, Crissier



Nicole Bonnet, Responsabile Divisione Personale, Crissier



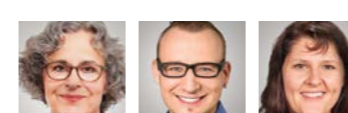
Elena Gasser, Legal & Compliance, Zurigo



Andrea Lima, Responsabile Amministrazione del personale, Zurigo



Corinna Meyer, Responsabile HR Business Partner, Zurigo



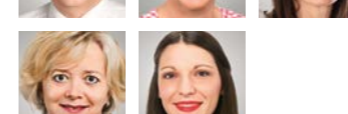
Laurent Mottet, Responsabile Divisione Fatturazione, Crissier



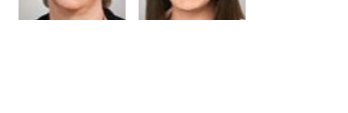
Regine Reger, Responsabile Controlling, Zurigo



Andreas Settelen, Responsabile Finanze Romandia, Crissier



Cornelia Schmid, Responsabile Acquisti, Zurigo



Markus Wymann, Responsabile Gestione della qualità, Zurigo



Laura Lardi, Responsabile Marketing e comunicazione, Ticino

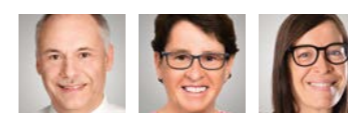
Commissione del personale



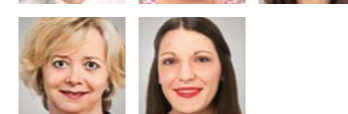
Pia Graf, Presidente, Responsabile Cure e assistenza
Tertianum Résidence, Berna



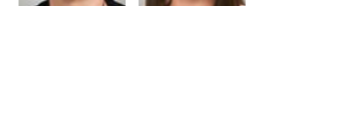
Sven Hillmann, Vicepresidente, Responsabile Cucina
Tertianum Sonnenschein, Reute



Ilona Junghannss, Infermiera Tertianum Friedau, Frauenfeld



Melissa Geiger, Specialista Servizi
Tertianum Residenz Huob, Pfäffikon SZ



Jens Gundelach, Responsabile Cure e assistenza
Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach



Charlotte Greco, Collaboratrice Servizio alberghiero Tertianum Letzipark, Zurigo



Jürg Harlander, Responsabile Cucina Tertianum Residenz Horgen, Horgen



Helga Mattenberger, Infermiera Tertianum Residenz Bellerive, Lucerna



Virginie Dubuis, Impiegata di commercio Tertianum Le Byron, Villeneuve

Isabelle Zehnder, Responsabile Ricezione Tertianum Le Pacific, Etoy

Kim Wittwer, Assistente di direzione Tertianum Residenza Al Parco, Muralto

Direzioni



Regione Svizzera orientale, Responsabile René Alpiger

René Alpiger, Tertianum Schloss Berg, Berg, a. i.
 Doris Baumann, Tertianum Blumenapark, Unterterzen
 Margrit Fässler, Tertianum Rosenau, Kirchberg SG
 Jürg Giger, Tertianum Feldegg e Tertianum Steinegg, Degersheim
 Gudrun Heinrich, Tertianum Meeresstern, Kreuzlingen
 Bernhard Kuster, Tertianum Neutal, Berlingen
 Helen Oehy, Tertianum Wismetpark, Weesen
 Jenni Martin, Tertianum Rosengarten, Kradolf
 e Tertianum Seerose, Egnach
 Claudia Nagel, Tertianum Sonnenschein, Reute
 Liliane Niederer, Tertianum Friedau, Frauenfeld
 Gerda Nussbaumer, Tertianum Zedernpark, Weinfeld
 Mirjam Schmidhauser, Tertianum Christa, Oberuzwil
 Claudia Steiger, Tertianum Villa Sarona, Coira
 Marcus Wille, Tertianum Krone, Wattwil
 e Tertianum Park Ramendingen, Gommiswald
 Susann Wittwer, Tertianum Casa Fiora, Zizers



Regione Altipiano-Svizzera centrale, Responsable Marianne Häuptli

Esther Helbling, Tertianum Residenz Huob, Pfäffikon SZ
 Cornelia Braun, Tertianum Residenz St. Jakob-Park, Basilea
 Hans-Peter Eckstein, Tertianum Salmenpark, Rheinfelden
 Michaela Werner, Tertianum Oasis, Trimbach
 Olivera Kostic, Tertianum Brunnematt, Wangen b. Olten
 Violeta Kostic, Tertianum Im Lenz, Lenzburg e Tertianum Bärholz, Wohlen
 Matthias Laich, Tertianum Residenz Sphinxmatte, Soletta
 Rosa Mathis, Tertianum Residenz Bellerive e Tertianum Sternmatt, Lucerna



Regione Berna, Responsable Roland Eckert

Germaine Beuret, Tertianum Bergsicht, Kirchlindach
 e Tertianum Lindenegg, Oberlindach
 Doris Jordi, Tertianum Fischermätteli, Berna
 Franziska Jordi, Tertianum Chly-Wabere, Wabern
 Saara Hafner, Tertianum Rägeboge e Tertianum Waldhof, Dotzigen
 Carola Schaad, Tertianum Residenz Bellevue-Park, Thun,
 e Tertianum Schibistei, Heimenschwand
 Michael Schmocker, Tertianum Résidence, Berna
 Monika Buchs, Tertianum Mitteldorfpark, Ostermundigen
 Thomas Zurkinden, Tertianum Lyssbachpark, Lyss



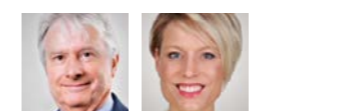
Regione Zurigo, Responsable Michael Oldani

Sascha Burghardt, Tertianum Etzelgut, Zurigo, Tertianum Restelberg
 e Tertianum Villa Böcklin, Zurigo
 Daniela Gantner, Tertianum Letzipark, Zurigo
 Stefan Hartmann, Tertianum Etzelblick, Richterswil
 Jan Hollenstein, Tertianum Residenz Segeten, Zurigo
 Claudia Inderwies-Ochsner, Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach
 Mathias Knecht, Tertianum Residenz Horgen, Horgen
 Markus Müller, Tertianum Parkresidenz, Meilen
 Melanie Nille, Tertianum Papillon, Winterthur
 Beat Schmid, Tertianum Residenz Im Brühl, Zurigo
 Liliana Stiens, Tertianum Residenz Zürich-Enge, Zurigo
 Martin Stierli, Tertianum Grünegg, Wald
 Serenella von Schulthess, Tertianum Residenz Zollikerberg, Zollikerberg
 Daniel Widmer, Tertianum Bubenhof, Glattbrugg
 Felix Wintsch, Tertianum Zur Heimat, Stadel
 Urs Züger, Tertianum Brunnehof, Uster



Regione Romandia, Responsable Nicolas Crognaletti

Nicolas Crognaletti, Tertianum Résidence La Gottaz, Morges
 Joël Bindit, Tertianum La Jardinerie, Delémont e Tertianum La Fontaine, Court
 Patricia Dehar, Tertianum Le Manoir, Gampelen e Tertianum Domaine
 Le Littoral, Bevaix
 Bertrand Fontannaz, Tertianum Les Sources, Saxon
 Eric Lascombe, Tertianum Le Bristol e Tertianum L'Eaudine, Montreux
 e Tertianum Le Pacific, Etoy
 Marc Pittet, Tertianum Le Bourg, Aigle e Tertianum Le Byron, Villeneuve
 Serge Vauthey, Tertianum Les Marronniers e Tertianum Les Tourelles, Martigny
 Aurélie Vergère, Tertianum Bel-Horizon e Tertianum Joli Automne, Ecublens



Regione Ticino, Responsable Stefan Brunner

Stefan Brunner, Tertianum Residenza Al Lido, Locarno
 Stefano Cutunic, Tertianum Parco Maraini, Lugano
 Richard Eyer, Tertianum Al Vigneto, Tenero
 Stefano Landi, Tertianum Turrita, Bellinzona
 Philipp Schaerer, Tertianum Residenza Al Parco, Muralto



Partecipazioni, Responsable Luca Stäger

Katrin Bucher, Zentrum Schönberg AG, Berna

Hauptsitz Zürich

Tertianum Management AG
Seminarstrasse 28
Postfach
8042 Zürich
Tel. 043 544 15 15
Fax 043 544 15 00
tertianum@tertianum.ch
www.tertianum.ch

Direction régionale Romandie

Tertianum Romandie Management SA
Ch. des Lentillières 24
1023 Crissier
Tel. 021 805 49 00
info@tertianum-romandie.ch
www.tertianum.ch

Direzione regionale Ticino

Tertianum Management AG
Via della Posta 44
6600 Locarno
Tel. 091 759 12 10
ticino@tertianum.ch
www.tertianum.ch

