

## Rapport d'activité 2018

«Cet endroit nous  
donne l'impression  
d'être en vacances.»

**TERTIANUM**

Photo de couverture:

Il y a 12 ans, le diagnostic de mon ophtalmologue et la recommandation d'une collègue nous ont incitées, moi et ma sœur de 78 ans, ma cadette de trois ans, à nous rendre dans la Résidence Tertianum Zollikerberg. Une décision que nous n'avons jamais regrettée. D'abord logées dans une habitation commune, puis aujourd'hui, dans des appartements séparés, nous profitons pleinement des commodités de cet établissement. Le programme varié a de quoi nous séduire: gymnastique, entraînement de la mémoire, conférences, concerts, jeux et excursions contribuent à notre forme physique et mentale. Souvent, nous passons le temps sur nos balcons pour admirer la vue panoramique sur les prés, les champs et les forêts. Jamais auparavant nous n'avions été aussi sensibles aux saisons qu'aujourd'hui. Bref, nous avons l'impression de passer des vacances ici. Notamment grâce au personnel extrêmement attentif et serviable qui nous entoure.

**Les sœurs Silva et Nelly Bandel  
goûtent pleinement à leur retraite dans  
la Résidence Tertianum Zollikerberg**

3  
Préambule du conseil d'administration

6  
L'exercice 2018 en bref

14  
Établissements du groupe Tertianum

16  
La numérisation dans le processus de soins

18  
Les apprentis au cœur des préoccupations

26  
Intelligence opérationnelle

28  
Projets et croissance

30  
Rapport financier

40  
Gouvernance d'entreprise





## Préambule du Président du conseil d'administration



René Zahnd

Président du conseil d'administration de Tertianum Gruppe AG

Se donner une stratégie et la mettre en œuvre petit à petit, avec logique et discernement, c'est l'une des maximes de la gestion d'entreprise. Depuis cinq ans déjà, Tertianum appartient à Swiss Prime Site. En 2013, la société immobilière a identifié le potentiel d'un business model commun.

Grâce à la collaboration étroite avec Swiss Prime Site, nous avons aussi pu bénéficier, outre de la croissance externe par SENIOcare et BOAS Senior Care, du vaste savoir-faire et du large réseau de la plus grande société immobilière suisse cotée en Bourse. L'appartenance au groupe Swiss Prime Site nous a également donné accès à des sites qui n'auraient autrement pas été disponibles. Nous avons aussi été en mesure d'optimiser considérablement nos processus et la qualité de nos services de soins grâce à d'importants investissements dans l'infrastructure et le personnel. Seul ce parcours nous a permis de signer cinq années prospères, de nous appuyer sur un réseau fort de 77 sites et de contribuer avec un EBIT de CHF 27.5 millions au groupe Swiss Prime Site.

Ce bon résultat ne nous a pas empêchés de voir encore plus loin pour l'avenir. Au cours des trois prochaines années, nous entendons encore étendre notre réseau à plus de 90 sites. La demande du marché et l'évolution démographique nous aident à réaliser nos ambitions. En outre, j'espère que nous profiterons encore du fait que certains secteurs des autorités publiques ne veulent plus fournir à eux seuls des services de soins aux personnes âgées, mais souhaitent le faire avec le secteur privé. Le

besoin s'est accru de déléguer ces activités à des entreprises capables à la fois de maîtriser les enjeux dans l'immobilier et d'assurer l'exploitation des EMS. Avec Swiss Prime Site Immobilien, notre société sœur, nous sommes prédestinés à ce type de partenariat.

Ces dernières années, nous avons mis en œuvre notre stratégie de croissance de manière ciblée. Nous sommes ainsi parvenus à renforcer notre présence sur le marché, à améliorer la qualité des soins fournis à nos hôtes et à nous parer pour l'avenir. Je tiens à remercier tous les collaborateurs du groupe Tertianum de ce splendide résultat. Mes remerciements s'adressent également à nos hôtes. Nous continuons à faire tout ce qui est en notre pouvoir pour qu'ils se sentent à l'aise conformément à notre devise «C'est ici que je veux vivre».

Chers hôtes, chers proches, chers collaborateurs, partenaires et administrations, je vous remercie de votre collaboration en 2018, et me réjouis à la perspective d'une année 2019 aussi saine que prospère.

René Zahnd  
Président du conseil d'administration  
de Tertianum Gruppe AG  
CEO Swiss Prime Site AG



# Tertianum en bref

## Établissement

Chiffre d'affaires en mio. CHF **488**

### Croissance 2018

|                    |   |
|--------------------|---|
| Partenariat        | 1 |
| Nouvelle ouverture | 1 |
| Extensions         | 2 |

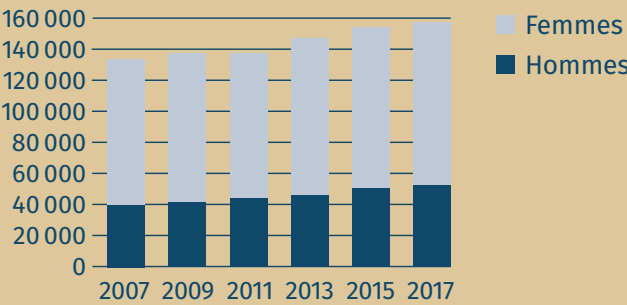
Implantations **77**

dont réservées aux 39

Cantons **16**

Présence nationale

### Hôtes EMS dans toute la Suisse



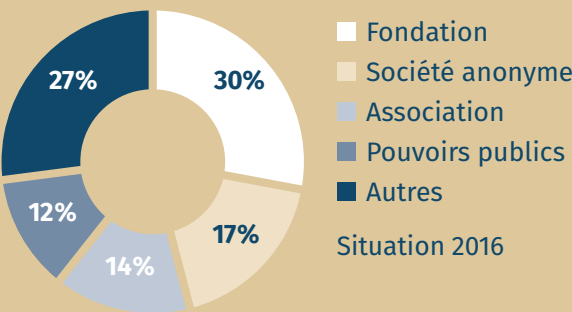
Source: NZZ am Sonntag / Office fédéral de la statistique

Nombre de lits médicalisés **3081**

Nombre d'appartements et de logements **1839**

Part des formes juridiques les plus courantes des EMS suisses

Tertianum fait partie des sociétés anonymes



Source: NZZ am Sonntag / Office fédéral de la santé publique

## Formation

Nouveau dès juillet 2018: propre centre de formation continue en collaboration avec Careum

Formations continues et cours **56**

Jours de formation **221**

Jours de la culture Tertianum **145**

Apprentis **378**

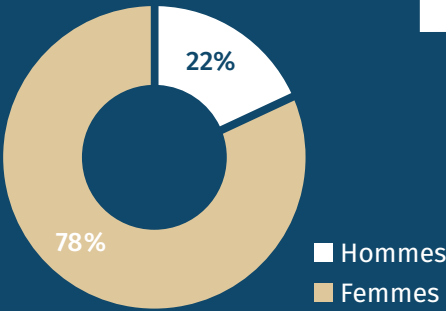
Filières professionnelles proposées par Tertianum **11**

## Collaborateurs

Nombre total de collaborateurs **4445<sup>1)</sup>**

|                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| Région lémanique     | 698               |
| Espace Mittelland    | 940 <sup>1)</sup> |
| Suisse du Nord-Ouest | 286               |
| Zurich               | 1135              |
| Suisse orientale     | 982               |
| Suisse centrale      | 174               |
| Tessin               | 230               |

Régions selon l'OFS



1) Chiffres hors effectifs du centre Schönberg AG

Âge moyen des collaborateurs **41**

### Âge des collaborateurs en %

|                 |    |
|-----------------|----|
| moins de 25 ans | 16 |
| 25-35 ans       | 21 |
| 36-45 ans       | 20 |
| 46-55 ans       | 26 |
| plus 55 ans     | 17 |

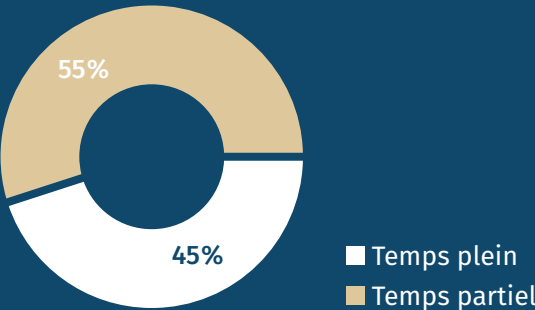
Nationalités des collaborateurs **87**

Jours de congé maternité **12804**

Jours de congé paternité **208**

Taux d'occupation moyen en % **80**

Hommes 91% Femmes 77%



Nombre de postes à temps plein

|      |      |
|------|------|
| 2018 | 3543 |
| 2017 | 3464 |
| 2016 | 2927 |

## Domaine social et environnemental

Dépenses pour les frais de transports publics en milliers de francs **432.8**

Abonnements demi-tarif pris en charge **1553**

Abonnements généraux pris en charge **15**

Cotisations sociales 2018 en mio. CHF **34.4**

Part des fournisseurs suisses en % **99**

# L'exercice 2018 en bref



Dr. Luca Stäger

Chief Executive Officer du groupe Tertianum

La numérisation des processus administratifs, une croissance continue et diverses initiatives dans les ressources humaines, voilà les événements qui ont marqué l'année 2018.

Dès le début de l'année, Tertianum a conclu un partenariat sous la forme d'une participation majoritaire avec la coopérative Spitex Berne en faveur du centre Schönberg. Celui-ci a pu opérer un redressement et sortir des chiffres rouges. Au printemps, l'EMS Blumenpark à Unterterzen, dans une position magnifique au-dessus du lac de Walenstadt, a ouvert ses portes. À Lugano (Parco Maraini) et Wattwil (Krone), les bâtiments ont été rénovés et agrandis. Fin 2018, le groupe Tertianum comptait 77 établissements, 1839 appartements et logements de même que 3081 lits médicalisés dans toutes les régions linguistiques de Suisse et employait 4445 collaborateurs. Le taux élevé d'ouvertures de nouveaux établissements sera également maintenu dans les années à venir. Pas moins de 15 projets sont en phase de développement ou de construction. Nous continuons ainsi à souligner notre position de leader sur le marché dans le segment Vie et habitat pour les personnes âgées.

## Taux d'occupation et réglementation comme enjeux

La croissance continue, la concurrence accrue des prestataires de soins ambulatoires et stationnaires et l'évolution vers des séjours de plus en plus courts pèsent sur le taux d'occupation dans certaines régions, en particulier dans les villes de Lucerne et de Zurich ainsi que dans les agglomérations de Berne et du Tessin. L'un des enjeux de la nouvelle année sera donc d'affiner le profil de certains établissements pour mieux faire face à la concurrence et d'optimiser le taux d'occupation.

## Le rythme soutenu d'ouvertures de nouveaux établissements se poursuivra dans les années à venir.

Un autre enjeu réside dans la réglementation croissante que subit le secteur des soins médicalisés. En 2018, le désaccord entre les caisses maladie et les cantons sur le financement du matériel utilisé par

le personnel soignant n'a pas encore trouvé d'issue. En outre, certains cantons refusent de prendre en charge la totalité des frais résiduels dans le secteur des soins infirmiers, alors même que la loi le stipule et que le Tribunal fédéral l'a confirmé.

## La transformation numérique va bon train

Par la numérisation qu'il a engagée, le groupe Tertianum est bien paré pour faire face à l'évolution du cadre réglementaire. De fait, la transformation numérique bat déjà son plein. Elle est même déjà fort avancée dans certains secteurs. La solution ERP SAP ainsi que le système de documentation des soins careCoach ont déjà été introduits en Suisse alémanique ainsi qu'au Tessin, qui totalisent 80 pour cent des établissements.

Dans la gestion de la qualité, la cartographie des processus a été mise à jour et aussi numérisée: toutes les entreprises utilisent désormais le logiciel QM-Pilot. La numérisation demeure un sujet d'actualité: au cours des trois dernières années, Tertianum y a investi CHF 16 millions.

## Les collaborateurs, notre force vive

Malgré la numérisation en cours, nos collaborateurs restent notre principale ressource et l'être humain demeurera au centre de notre action. Ainsi, en 2018, des cours d'encadrement ont été organisés à l'intention de tous les gérants. Dans le domaine de la formation et du perfectionnement, nous travaillons, depuis l'été dernier, étroitement avec le spécialiste Careum. De plus, à la fin de l'année, les collaborateurs se sont vu proposer tout un programme de formation et de perfectionnement pour 2019.

La transmission de valeurs, la sélection et la promotion ciblées de candidats ainsi que les formations et perfectionnements attractifs que nous proposons à nos cadres démontrent que la satisfaction de nos collaborateurs est un des objectifs premiers en 2019. Cela inclut également les apprentis, que nous souhaitons inciter à s'engager chez Tertianum sur le long terme. Il nous tient à cœur de nous établir comme un employeur de choix et de réduire encore davantage l'absentéisme et le taux de fluctuation.

## Malgré la numérisation en cours, nos collaborateurs restent notre principale ressource et l'être humain demeurera au centre de nos activités.

Finalement, la satisfaction des collaborateurs se répercute sur le bien-être de nos hôtes. Aujourd'hui comme demain, nous voulons offrir aux seniors les meilleures conditions de vie et de logement qui soient, et aussi jouer la carte de l'innovation.

Je suis convaincu que nous continuerons de relever les défis quotidiens avec un engagement du cœur et de la raison. Mes remerciements vont à tous les collaborateurs et cadres du groupe Tertianum.

Luca Stäger  
CEO





## «Nos amis nous envient notre domicile.»

Il nous tenait à cœur de passer le crépuscule de notre vie sous des régions plus chaudes, sans toutefois quitter la Suisse dans la mesure du possible. De chaleureux souvenirs d'enfance de la région de Locarno nous ont poussés à déménager au Tessin. L'ouverture du Tertianum Al Vigneto à Tenero en 2017 tombait donc à pic. De notre appartement, nous avons une vue magnifique sur les montagnes et le lac Majeur. Et nous faisons souvent de longues promenades dans l'environnement magique ou dans les vallées environnantes. Nos amis nous envient notre domicile dans ce coin ensoleillé, c'est pourquoi ils passent souvent nous rendre visite. Nous sommes très bien entourés ici. Nous apprécions le large éventail de commodités de la maison et l'hospitalité du personnel et de la population locale.

Carlo Hodel, ancien directeur marketing, et son épouse Käthi profitent de l'ambiance méditerranéenne du Tertianum Al Vigneto à Tenero



«J'apprécie la sincérité et le naturel de nos hôtes.»

Ma sœur travaillait dans les cuisines d'une maison de retraite, ce qui m'a rendue curieuse et, il y a deux ans, j'ai quitté une pizzeria pour venir au Tertianum Mitteldorfpark suite à une recommandation. Dans le quotidien professionnel, j'apprécie la franchise et le naturel de nos hôtes. Contrairement à ceux qui viennent manger au restaurant, ils sont authentiques et sans artifice. Je n'en demande pas plus. Sinon, dans les faits, notre restaurant ne diffère pas beaucoup des restaurants habituels du point de vue du travail. Dans mon temps libre, j'aime lire et nager ou promener les chiens de mes parents.

Isabel Rügsegger, Tertianum Mitteldorfpark à Ostermundigen







## «Des lauriers pour la serviabilité des collaborateurs.»

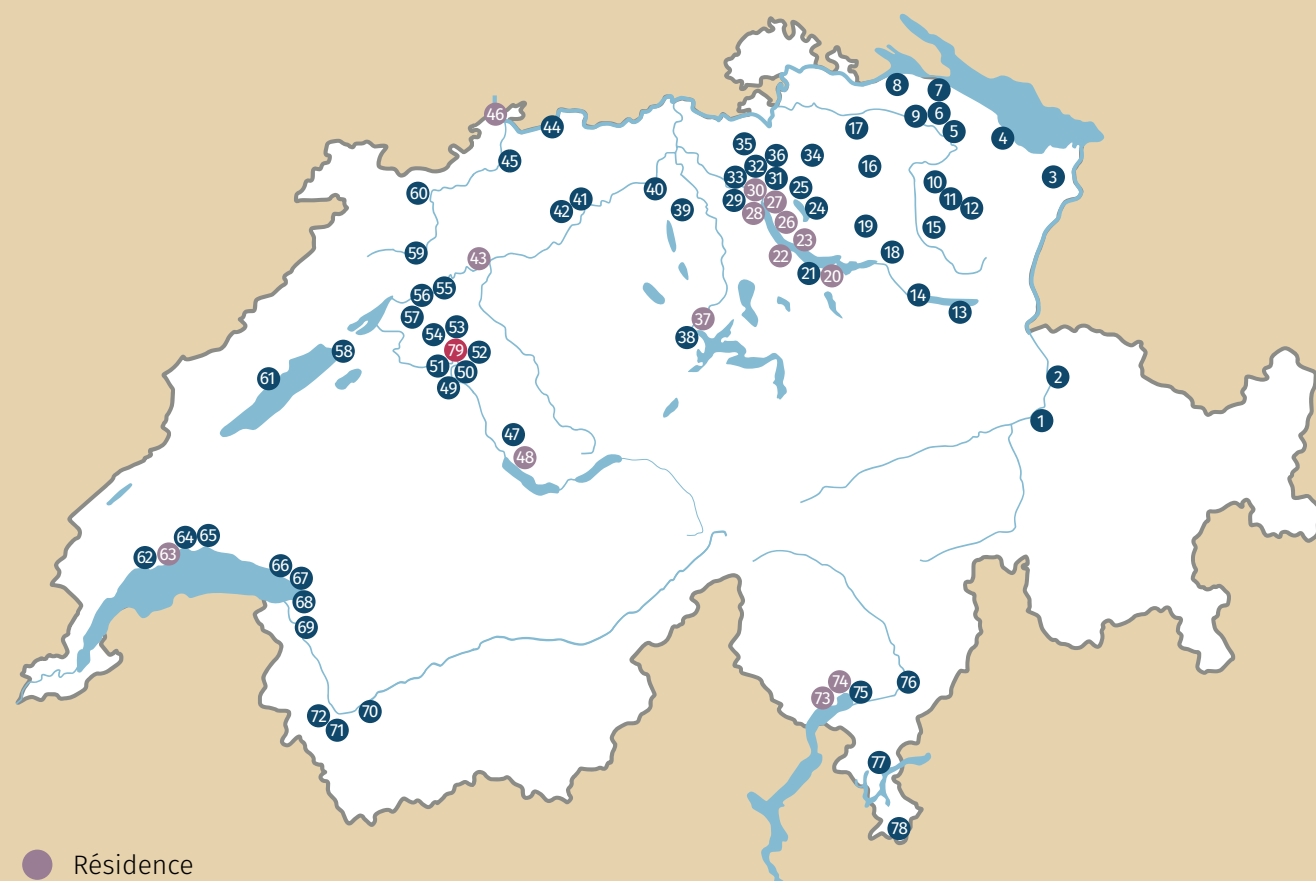
Une chute malencontreuse à la maison m'a valu plusieurs fractures. Après quelques opérations et un séjour à l'hôpital, j'ai eu la chance d'être transférée au Tertianum Neutal à Berlingen pour y suivre ma réadaptation. J'y avais déjà séjourné il y a trois ans et je savais donc que je serais entre de bonnes mains. J'adore l'accès direct au lac et la vue magnifique de ma chambre. Mes cinq filles me rendent souvent visite et je me détends bien ici. Grâce aux thérapies quotidiennes, je peux à nouveau marcher avec une béquille. J'apprécie l'excellente cuisine au restaurant ou sur la terrasse du jardin. Cependant, je n'a pas toujours faim, et je suis reconnaissante de l'attention que l'on porte à mes besoins particuliers. Je suis toujours étonnée de voir à quelle vitesse le personnel infirmier répond présent, même la nuit, quand j'appuie sur le bouton de la sonnette. Ils sont tellement gentils et serviables, qu'en tant que grand-mère avec sept arrière-petits-enfants, je ne peux que leur tresser des lauriers.

Angelina Helbling a fait un séjour de réadaptation au Tertianum Neutal à Berlingen



## ÉTABLISSEMENTS DU GROUPE TERTIANUM

# PRÉSENCE NATIONALE



Situation au 31.03.2019

### Suisse alémanique

- |                                      |                                           |
|--------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1 Tertianum Villa Sarona, Coire      | 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 Tertianum 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, Zurich
- 28 Tertianum Residenz Zürich Enge, Zurich
- 29 Tertianum Etzelgut, Zurich
- 30 Tertianum Residenz Im Brühl, Zurich
- 31 Tertianum Villa Böcklin, Zurich
- 32 Tertianum Villa Restelberg, Zurich
- 33 Tertianum Letzipark, Zurich
- 34 Tertianum Papillon, Winterthour
- 35 Tertianum Zur Heimat, Stadel
- 36 Tertianum Bubenzholz, Opfikon
- 37 Tertianum Residenz Bellerive, Lucerne
- 38 Tertianum Sternmatt, Lucerne
- 39 Tertianum Bärholz, Wohlen
- 40 Tertianum Im Lenz, Lenzburg
- 41 Tertianum Oasis, Trimbach
- 42 Tertianum Brunnematt, Wangen b. Olten
- 43 Tertianum Residenz Sphinxmatte, Soleure
- 44 Tertianum Salmenpark, Rheinfelden
- 45 Tertianum Rebgarten, Liestal
- 46 Tertianum Residenz St. Jakob-Park, Bâle
- 47 Tertianum Schibistei, Heimenschwand
- 48 Tertianum Residenz Bellevue-Park, Thoun
- 49 Tertianum Chly-Wabere, Wabern
- 50 Tertianum Fischermätteli, Berne
- 51 Tertianum Résidence, Berne
- 52 Tertianum Mitteldorfpark, Ostermundigen
- 53 Tertianum Lindenegg, Oberlindach
- 54 Tertianum Bergsicht, Kirchlindach
- 55 Tertianum Rägeboge, Dotzigen
- 56 Tertianum Waldhof, Dotzigen
- 57 Tertianum Lyssbachpark, Lyss

### Romandie

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

### Tessin

- 73 Tertianum Residenza Al Lido, Locarno
- 74 Tertianum Residenza Al Parco, Locarno
- 75 Tertianum Al Vigneto, Tenero
- 76 Tertianum Turrita, Bellinzona
- 77 Tertianum Parco Maraini, Lugano
- 78 Tertianum Comacini, Chiasso

### Établissement géré en commun avec Spitex Berne

- 79 Zentrum Schönberg AG, Berne



# La numérisation dans le processus de soins – introduction du système de documentation careCoach

En 2018, les services médicalisés des établissements Tertianum en Suisse alémanique et au Tessin ont basculé sur le système de documentation éprouvé careCoach. Bientôt, toutes les maisons travailleront avec le même programme et utiliseront donc le même langage.

Dans le domaine des services médicalisés, il faut documenter beaucoup d’aspects et surtout le faire avec précision. Incontestablement l’outil central dans le secteur des soins professionnels, le processus de soins sert à déterminer, planifier, mettre en œuvre et évaluer les besoins en soins médicalisés. Les systèmes numériques comme careCoach contribuent à assurer la haute qualité des soins pour les hôtes. Pour atteindre des normes uniformes dans tous les établissements, Tertianum a commencé il y a deux ans à introduire progressivement ce logiciel novateur. Plus de 60 établissements en Suisse alémanique et au Tessin, soit 80 pour cent de toutes les maisons de Tertianum, l’ont déjà adopté. La Suisse romande suivra en 2019. L’entreprise est ainsi parfaitement préparée au dossier électronique du patient, qui sera introduit dans toute la Suisse en 2020.



Le processus de soins décrit l’activité de base des soins comme un processus relationnel et de résolution dynamique des problèmes. Les prestations et les actions de soins sont illustrées en toute transparence et représentées de manière compréhensible grâce à ce processus. Selon l’art. 32 LAMa, les prestations dans le domaine des soins doivent être efficaces, appropriées et économiques. Ces trois critères sont remplis grâce à la mise en œuvre dudit processus. Cette mise en œuvre ressort dans la documentation des soins, qui illustre les six étapes du processus.



deux brochures sur ces sujets ont été publiées en 2018. L’une d’entre elles aborde le processus de soins dans sa globalité, tandis que l’autre se consacre aux «comportements difficiles», notamment comment gérer les patients atteints de démence.

Jusqu’à présent, le processus était enseigné différemment d’un établissement à l’autre et il présentait une forte diversité dans le degré d’implémentation. Pour mettre en œuvre le processus et le concept correspondant dans tous les établissements, la disponibilité du personnel soignant et la faisabilité ont été mises au premier plan. Ainsi, nous avons réduit la complexité du concept de processus de soins et adapté notre langage à celui de careCoach afin d’avoir un langage commun à tous les niveaux qui va dans le sens d’une standardisation à l’échelle du groupe.

L’équipe de soins et d’assistance a conçu des check-listes et des supports de formation pour guider le personnel soignant tout au long du processus. Et afin d’accompagner au mieux tous les collaborateurs et expliquer le processus dans la pratique, ce dernier s’est vu illustrer avec humour: des personnages de bande dessinée se sont invités dans les supports de formation. Afin de rendre l’ensemble accessible aux invités, aux proches et aux personnes intéressées,

Le personnel soignant s’est ainsi vu proposer différents types de formation conçus en interne et réalisés exclusivement par des spécialistes de soins. L’équipe de soins et d’assistance a étroitement accompagné les établissements pendant le déploiement desdites formations. Quelque 1000 smartphones et tablettes ont été mis à la disposition des collaborateurs à cet effet. Le chiffre à lui seul souligne déjà l’ampleur de ce projet.

Dans l’ensemble, on constate déjà de nets progrès dans la documentation, tant sur le point qualitatif que quantitatif. Au total, le CMI (Case Mix Index) s’élevait à 6 à fin 2018.

Les retours d’expérience des soignants ont été majoritairement positifs. Le personnel soignant a obtenu plus de poids et une meilleure appréciation au travers de sa représentation au sein de la direction et de l’atteinte de ses objectifs annuels dans le cadre du processus de soins.



## LES APPRENTIS AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS

# MISSIONS ET REGARDS

Tertianum forme actuellement 378 apprentis. L'année 2018 à elle seule a vu l'arrivée de 130 jeunes adultes à former dans onze professions au total. Par tout un éventail d'initiatives, Tertianum courtise les jeunes et entend être une entreprise de choix pour la formation en apprentissage. De plus, les apprentis se voient offrir d'intéressantes perspectives pour les inciter à rester dans l'entreprise, dont des opportunités de développement avec une riche offre de formations et perfectionnements.

### 130 NOUVEAUX APPRENTIS EN 2018

Le 2 août 2018, 130 nouveaux apprentis de Suisse alémanique ont été accueillis pour leur première journée de travail chez Tertianum dans les locaux de Sihlpost à Zurich. Ce chiffre remarquable montre de manière saisissante que le spécialiste de l'habitat et de la vie pour les personnes âgées est devenu un acteur de poids dans la formation en entreprise.

### CAMP D'ÉTÉ AU PROGRAMME RICHE

Les apprentis en deuxième année d'apprentissage se sont réunis au camp d'été Tertianum organisé à Savognin en juillet 2018. Venus de toute la Suisse, 85 d'entre eux ont passé quelques journées palpitantes sous un ciel estival.

L'objectif de ce camp d'été est de donner aux apprentis de tous les établissements et de toutes les régions linguistiques l'occasion de se réunir, de discuter et de nouer des liens. Tertianum leur a également présenté les multiples débouchés professionnels qui s'offrent à eux au terme de leur formation professionnelle.

Au programme figurait, entre autres, une mission volontaire au profit de la commune alpestre de Savognin, de nombreux ateliers et des activités de loisirs pleines d'aventures.

### CÉRÉMONIE DE FIN D'APPRENTISSAGE À ZURICH

Le 7 juillet 2018, les apprentis sortants ont célébré la fin de leur apprentissage au Club Escherwyss à Zurich. Fiers des félicitations que leur ont adressées Luca Stäger, CEO de Tertianum, et René Zahnd, Président du conseil d'administration de Tertianum et CEO de Swiss Prime Site, ils ont célébré cette journée jusque tard dans la nuit.

### PROFESSIONNALISATION DE LA FORMATION

Les étudiants de la Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse ont analysé Tertianum sous différents angles. En ligne de mire: l'embauche des apprentis par Tertianum au terme de leur formation. Les conclusions dégagées servent de base au Groupe pour la professionnalisation continue de l'entreprise comme lieu de formation.





## «La gratitude et les sourires de nos hôtes font mon bonheur.»

A l'origine, ce ne sont pas les soins de longue durée qui m'intéressaient, mais les soins aigus. Un stage dans l'unité de soins intensifs d'un hôpital m'a toutefois fait découvrir que la proximité avec les patients telle que je me l'imaginais y faisait défaut. Après un autre stage à l'EMS de Salmenpark, récemment ouvert à l'époque, j'ai découvert que c'était exactement ce qu'il me fallait. J'ai donc décidé de faire un apprentissage d'assistante en soins et santé communautaire. Le sourire et la gratitude de nos hôtes, souvent pour de petites choses, font mon bonheur. Ce que je préfère, ce sont les soins matinaux pour que nos hôtes commencent la journée du bon pied.

Jasmine Nussbaumer en est à sa deuxième année d'apprentissage d'assistante en soins et santé communautaire au Tertianum Salmenpark à Rheinfelden







## «Impossible de s'ennuyer ici.»

En 2014, à l'âge de 63 ans, frappé d'un AVC, du jour au lendemain, je n'ai pas été en mesure de remplir mes obligations professionnelles et privées. Après un séjour à l'hôpital et 15 semaines dans une clinique de rééducation, j'ai été hébergé temporairement dans le Tertianum Grünegg. Je me suis vite rendu compte que ça ne pouvait pas mieux aller et qu'un retour chez moi à la maison n'était pas vraiment raisonnable. D'autant plus que je me suis attaché au personnel ici. Ainsi, je suis resté jusqu'à ce jour. Tout ce qui me tenait à cœur chez moi, je l'ai apporté et je poursuis donc mes centres d'intérêt tous les jours. Je participe régulièrement aux activités de la maison et j'adore y mettre mon empreinte, par exemple en inventant des énigmes. Même au bout de quatre ans, je ne m'ennuie pas.

Se sent parfaitement à l'aise au  
Tertianum Grünegg à Wald: Hans Weber







«L'idée de pouvoir travailler  
chez Tertianum au terme  
de mon apprentissage a de  
quoi séduire.»

Mon parcours m'a mené de ma Guinée natale d'abord au Portugal, puis en 2011 en Suisse, où j'ai eu la chance de rencontrer ma femme. J'ai d'abord travaillé dans le domaine commercial avant d'ajouter une seconde corde à mon arc et de suivre une formation d'assistant en soins et santé communautaire. C'est un collègue qui m'a rendu attentif à Tertianum. Et quand j'ai vu qu'un nouvel établissement était en train d'ouvrir ses portes à Zurich-Wollishofen, j'ai tout de suite déposé ma candidature. Après quelques journées de découverte, nous nous sommes rapidement mis d'accord de sorte qu'aujourd'hui, j'en suis déjà au second semestre de mon apprentissage. J'apprécie l'atmosphère professionnelle et familiale ainsi que le fait d'apprendre quelque chose tous les jours. L'idée de pouvoir travailler chez Tertianum au terme de mon apprentissage a de quoi séduire.

**Mamadou Diallo suit une formation d'assistant  
en soins et santé communautaire au  
Tertianum Etzelgut à Zurich-Wollishofen**





# INITIATIVES QUALITÉ ET PROCESSUS

**En définissant des processus standards et en recourant à une numérisation renforcée, le groupe Tertianum entend garantir la qualité dans tous ses secteurs d'activité et améliorer l'efficacité de ses processus. Des initiatives telles que le programme de formation et de perfectionnement de même qu'une bonne collaboration avec la Commission du personnel contribuent également au bien-être des collaborateurs.**

## NUMÉRISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Le nouveau système ERP de SAP a pu être mis en service au 1<sup>er</sup> janvier 2018, comme prévu. Si le premier semestre de l'année s'est une nouvelle fois révélé difficile pour le département financier, le second semestre a été marqué par un retour graduel à la normale. Aussi, est-il remarquable d'avoir pu établir les comptes annuels dans les délais, au 11 janvier 2019, avec le niveau de qualité souhaité.

Suite au Go-live, la mise en place d'une organisation d'entreprise s'est retrouvée au premier plan. En effet, l'introduction de SAP est allée de pair avec une réorganisation dans le domaine des finances par le biais d'une spécialisation. Du fait de la saisie décentralisée des données de base essentielles et de la facturation décentralisée, l'intégration des établissements grâce à des super-utilisateurs et des utilisateurs intensifs est également devenue un facteur de succès important.

L'introduction de SAP en Romandie au 1<sup>er</sup> janvier 2020 sera la priorité pendant l'année 2019. Dans le cadre de ce projet, l'intégration simultanée de l'infrastructure informatique et le réajustement concomitant de la structure juridique s'annoncent aussi ambitieux que l'introduction de SAP en Suisse alémanique et au Tessin.

La consolidation de l'organisation et la poursuite de la numérisation des processus au sein des Achats sont à l'ordre du jour en Suisse alémanique et au Tessin. Des initiatives dans le domaine de la gestion des incidents (Incident Management), de la sécurité informatique et de la protection des données les accompagnent. Un projet pilote d'introduction d'une appli destinée aux collaborateurs a pour objet de montrer comment la communication interne peut s'organiser de manière plus efficace et interactive.

## INITIATIVES QUALITÉ

Durant l'exercice sous revue, la structure des processus d'entreprise a été définie en ce qui concerne la mise en œuvre du modèle ISO 9001:2015, puis illustrée sous la forme d'une cartographie des processus selon Porter. Fin novembre 2018, tous les processus principaux et la plupart des sous-processus, y compris les outils documentaires, étaient définis.

Pour le nouveau système de gestion intégré, le choix s'est porté sur le logiciel QM-Pilot, qui remplacera peu à peu l'intranet utilisé dans l'intervalle. Le nouveau système est en place depuis novembre 2018 et enrichi en permanence avec les documents rédigés.

De plus, les divers outils nécessaires pour le modèle ISO 9001:2015 ont été définis, notamment les enquêtes structurées, le processus d'amélioration continue ainsi que la structure d'audit interne. En raison de l'introduction du modèle ISO 9001:2015, il a été décidé de laisser expirer la certification de groupe sanaCERT de moindre envergure à la fin de l'année 2018 et de ne viser aucun renouvellement de cette certification.

## NOUVEAU CENTRE DE FORMATION CONTINUE EN COLLABORATION AVEC CAREUM

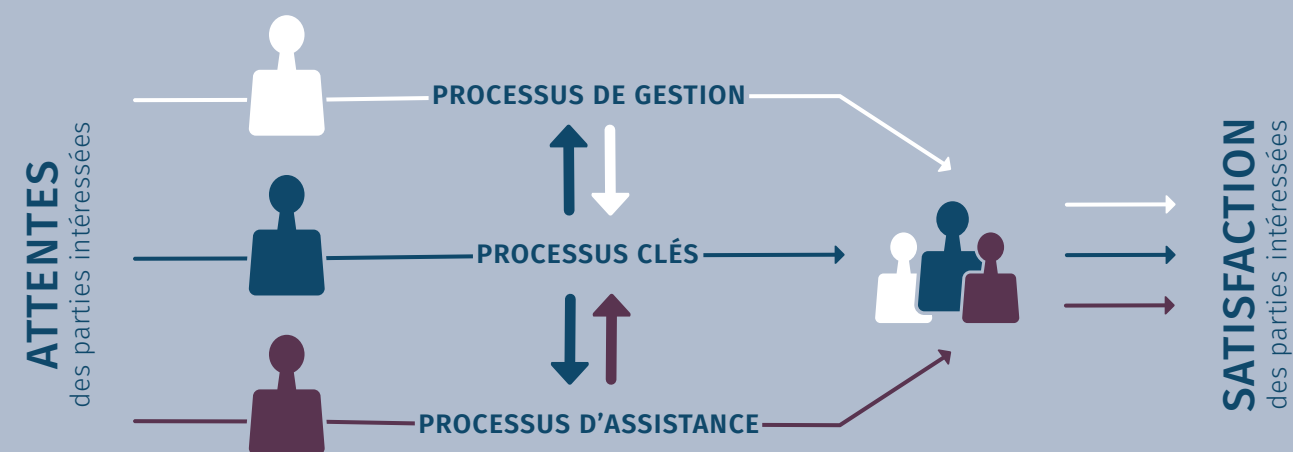
Afin de répondre au besoin croissant en matière de formations continues professionnelles et spécialisées de haute qualité, Tertianum s'est engagée en juillet 2018 dans une coopération avec Careum Formation continue. Depuis lors, Careum Formation continue aide le groupe Tertianum à déterminer le concept de son offre de formations continues. Ce partenaire prend également en charge l'administration des cours et la gestion des participants pour le groupe Tertianum. Careum Formation est une institution de formation continue pionnière dans le domaine de la santé et des sciences sociales en Suisse alémanique, qui propose un large pro-

gramme de formation continue aux spécialistes et à l'encadrement. De plus, Careum Formation continue dispose d'un vaste réseau de prestataires de formation en Romandie et au Tessin, si bien que les collaborateurs travaillant dans ces régions linguistiques peuvent également suivre des formations continues professionnelles et adaptées à leurs besoins. Des collaborateurs de Tertianum sont aussi engagés en tant qu'enseignants dans le cadre de formations continues dans leur propre domaine d'activité. A la fin de l'année, les collaborateurs ont reçu une brochure présentant le programme complet de formation continue et de perfectionnement pour 2019.

## DIALOGUE CONSTRUCTIF AVEC LA COMMISSION DU PERSONNEL

La Commission du personnel convoquée en 2017 s'est réunie tous les trimestres en 2018 en présence du CEO, du responsable du personnel et de la responsable de Legal & Compliance. Le dialogue ouvert s'est déroulé dans une atmosphère constructive et a largement contribué à améliorer la communication au sein du groupe Tertianum. L'accent a été mis en particulier sur les efforts visant à améliorer la compréhension des rôles des membres de la Commission du personnel. La liste des membres actuels se trouve dans la section consacrée à la Gouvernance d'entreprise à la page 41.

## Cartographie des processus





# Projets et croissance

## Partenariats et nouvelles ouvertures

Tertianum a ouvert un établissement en 2018 et a agrandi deux bâtiments.  
Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, le Zentrum Schönberg AG à Berne est venu s'ajouter comme partenaire.

### Partenariat

Début 2018, Tertianum a conclu un partenariat avec la coopérative Spitex de Berne au profit de Zentrum Schönberg et s'est substituée, pour les soins de longue durée, à la Fondation tilia, qui avait construit l'établissement dans le cadre d'un projet commun avec la coopérative Spitex. Institution spécialisée dédiée aux soins, à la démence et aux soins palliatifs, Zentrum Schönberg propose 66 lits médicalisés.

### Nouvelle ouverture



**Avril 2018**  
**Tertianum Blumenapark, Unterterzen**

Magnifiquement situé, le nouvel établissement médico-social Blumenapark avec vue sur le lac Walen et les Churfirsten ne manque pas de séduire. Ce centre moderne pour seniors offre 60 places médicalisées (dont une unité de démence) et 20 logements. La vaste gamme de services comprend un restaurant public avec une terrasse, un vaste parc parsemé de chemins et de bancs, des salles communes, un service de physiothérapie, un service de podologie ainsi qu'un salon de coiffure.

### Extensions



**Juin 2018**  
**Tertianum Krone, Wattwil**  
Cette extension de 14 logements concerne un nouveau bâtiment pour le Tertianum Kronenwiese. L'établissement Tertianum Krone compte en plus 36 lits dans 30 chambres individuelles et trois chambres doubles, un bistrot et un restaurant avec terrasse.



**Octobre 2018**  
**Tertianum Parco Maraini, Lugano**  
Au terme de vastes travaux de rénovation, la maison Parco Maraini, reprise en janvier 2017, s'est vu doter de 83 places médicalisées au 1<sup>er</sup> janvier 2018. En octobre 2018, 16 appartements ont par ailleurs été achevés dans un nouvel immeuble. L'établissement s'appuie sur une longue tradition et jouit d'une excellente réputation.

## Projets prévus dans le groupe Tertianum

Situation au 31.03.2019



**Ouverture le 1<sup>er</sup> juillet 2019**  
**Tertianum Comacini, Chiasso**

86 appartements, 30 lits médicalisés  
Investisseur: CS Living Plus



**Ouverture le 1<sup>er</sup> octobre 2019**  
**Tertianum Rebgarten, Liestal**

66 appartements, 40 lits médicalisés  
Investisseur: Fondation de placement Swiss Prime



**Ouverture en 2020**  
**Tertianum Rosenau, Bazenheid**

9 appartements, 72 lits médicalisés  
Investisseur: Fondation de placement Zurich



**Ouverture en 2020**  
**Tertianum Am Rietpark, Schlieren**

78 appartements, 30 lits médicalisés  
Investisseur: Geistlich Immobilia AG



**Ouverture en 2020**  
**Tertianum La Sorne, Delémont**

41 appartements, 26 lits médicalisés  
Investisseur: Compagnie des Parcs Holding SA



**Ouverture en 2020**  
**Tertianum Les Marronniers, Martigny**

39 appartements, 72 lits médicalisés  
Investisseur: Fondation de placement Swiss Prime



**Ouverture en 2021**  
**Tertianum Gartenhof, Winterthur**

18 appartements, 87 lits médicalisés  
Investisseur: Institution de prévoyance BVK



**Ouverture en 2021**  
**Tertianum Etzelblick, Richterswil**

26 appartements, 64 lits médicalisés  
Investisseur: Swiss Prime Site Immobilien AG



**Ouverture en 2021**  
**Tertianum Residenza Du Lac, Lugano-Paradiso**

60 appartements, 40 lits médicalisés  
Investisseur: Swiss Prime Site Immobilien AG



**Ouverture en 2021**  
**Tertianum «USEGO-Park», Olten**

24 appartements, 60 lits médicalisés  
Investisseur: Swiss Prime Site Immobilien AG



**Ouverture en 2021**  
**Tertianum «Venise à Monthey», Monthey**

39 appartements, 72 lits médicalisés  
Investisseur: Swiss Prime Site Immobilien AG



**Ouverture en 2021**  
**Tertianum Giessenturm, Dübendorf**

80 appartements, 60 lits médicalisés  
Investisseur: CS SIAT



**Ouverture en 2021**  
**Tertianum Glasi, Bülach**

62 appartements, 40 lits médicalisés  
Investisseur: Steiner Investment Foundation



**Ouverture en 2021**  
**Tertianum Cornaredo, Lugano**

40 appartements, 54 lits médicalisés  
Investisseur: Artisa Immobiliare SA



# INDICATEURS ET EXPLICATIONS

En 2018, le groupe Tertianum a poursuivi sur sa lancée positive. Une nouvelle ouverture, deux agrandissements d'établissements et l'acquisition d'une participation majoritaire dans la société Zentrum Schönberg AG ont contribué à la croissance du chiffre d'affaires. Dans diverses régions, les établissements ont souffert de capacités inutilisées, notamment en raison d'une offre excédentaire passagère de places médicalisées.

## PRODUIT D'EXPLOITATION

Le produit d'exploitation consolidé du groupe Tertianum a de nouveau sensiblement progressé en 2018 pour atteindre 488 millions de francs, soit pas loin de 9% de plus qu'en 2017. Près de la moitié de la croissance du chiffre d'affaires provient de la récente participation à Zentrum Schönberg AG, qui est totalement consolidée. Le taux de croissance s'est élevé à 4,4% en Suisse alémanique et au Tessin, et à 4,8% en Suisse romande.

## NOMBRE DE COLLABORATEURS

Au 31 décembre 2018, le groupe Tertianum employait 4445 personnes, ce qui correspond à 3543 postes à temps plein (hors Zentrum Schönberg AG). L'augmentation des emplois à temps plein (86) par rapport à l'année dernière tient en premier lieu à l'ouverture de nouveaux établissements et aux acquisitions.

## OCCUPATION DES LITS MÉDICALISÉS ET DES APPARTEMENTS

Le taux d'occupation des lits médicalisés (85%) et des appartements (82%) a légèrement baissé par rapport à l'année dernière. Cette baisse s'explique d'abord par les capacités supplémentaires créées – il faut notamment prendre en compte les ouvertures de nouveaux établissements fin 2017 – mais aussi par les faibles taux d'occupation dans les régions de Berne et du Tessin. Ces régions se caractérisent globalement par un nombre temporairement trop élevé de places médicalisées.

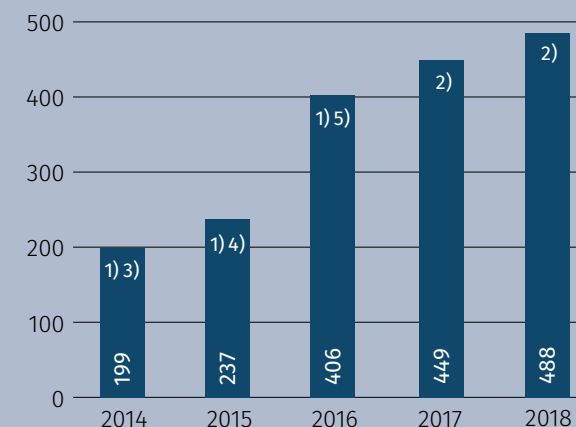
## NOMBRE D'HÔTES

En 2018, le groupe Tertianum a accueilli 4463 résidents (moyenne annuelle). L'augmentation de 281 hôtes s'explique par les nouvelles ouvertures et les agrandissements d'établissements réalisés en 2018.

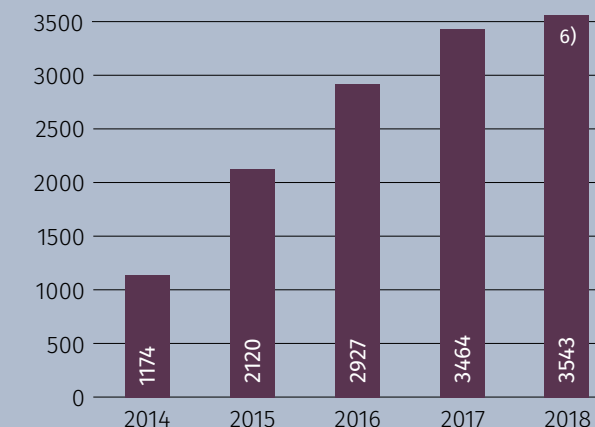
Des informations détaillées sur les résultats 2018 du groupe Tertianum sont publiées dans le rapport d'activité 2018 de Swiss Prime Site AG.



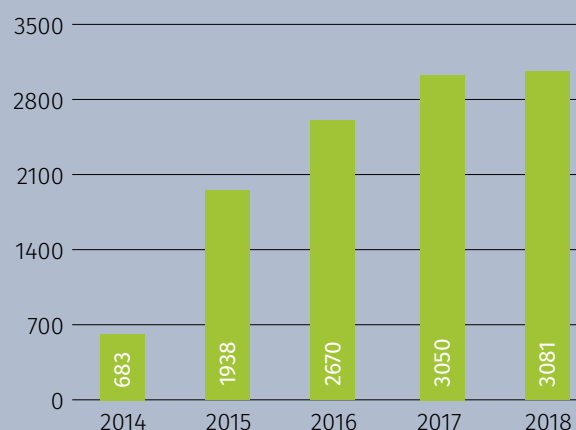
Produit d'exploitation (en mio. CHF) au 31 décembre



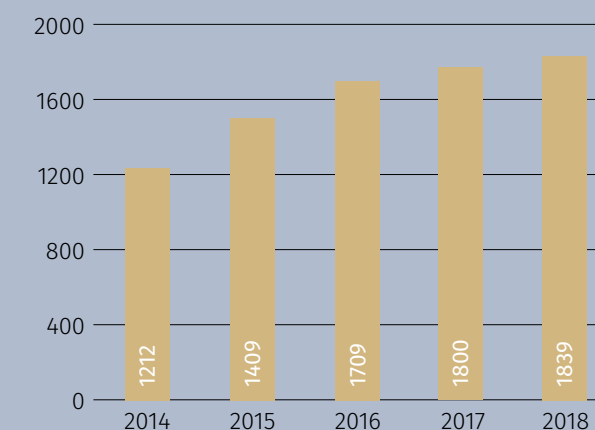
Nombre de collaborateurs (sur la base d'emplois à plein temps) au 31 décembre



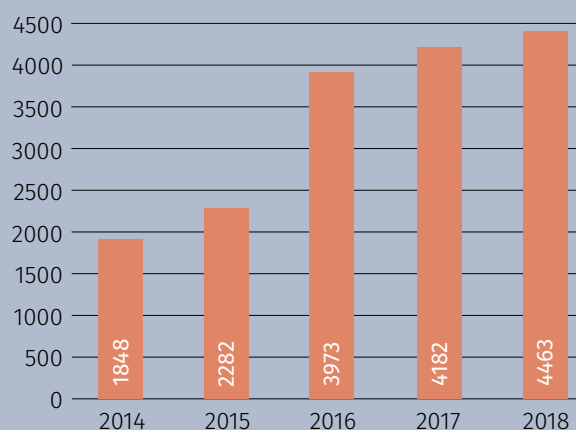
Nombre de lits médicalisés



Nombre d'appartements et de logements



Nombre total de résidents (valeurs moyennes)



1) Chiffres IFRS

2) Swiss GAAP FER

3) Vente Permed le 01.01.2014

4) Achat de SENIOcare le 01.01.2015

5) Achat de BOAS Senior Care le 01.03.2016

6) Chiffre hors collaborateurs du Zentrums Schönberg AG



## «Dans un EMS, mais quand même totalement indépendants.»

Ma femme et moi, nous avons emménagé au Tertianum Mitteldorfpark en avril 2013. Longtemps entièrement indépendants, nous avons d'abord vécu 30 ans dans une maison, puis 13 ans dans un appartement en attique. Mais une maladie virale nous a montré à quel point on pouvait rapidement tomber dans la dépendance et perdre son autonomie. C'est ce qui nous a incités à déménager. Nous avons eu tout le loisir de chercher un établissement que nous avons finalement trouvé ici à Ostermundigen. Nous apprécions la taille du Mitteldorfpark, l'atmosphère rurale et les commerces à proximité. Notre splendide balcon nous permet également de faire jouer nos «jardiniers en herbe». Nous avons encore longtemps cuisiné nous-mêmes. Actuellement, nous allons chercher les repas au restaurant pour les déguster confortablement dans notre appartement. Nous les agrémentons d'un bon verre de vin tout en plongeant dans nos souvenirs, par exemple l'époque que nous avons pu passer dans notre résidence secondaire en Espagne. Nous n'avons pas à nous occuper du nettoyage et s'il arrive quelque chose, le personnel soignant s'en occupe immédiatement. Nous sommes aussi heureux de pouvoir profiter des nombreux événements organisés au sein de l'établissement. Martin, le pianiste, dirige par ailleurs aussi le chœur de la maison.

Ruth et Martin Aebersold apprécient la sphère privée et l'indépendance dont ils jouissent au sein du Tertianum Mitteldorfpark à Ostermundigen







«Je considère mon lieu de travail comme mon deuxième chez moi.»

A 14 ans, un après-midi de jeux avec des seniors a éveillé mon intérêt pour le travail avec le troisième et le quatrième âge. Cela m'avait beaucoup touché de voir à quel point nous pouvions les rendre heureux l'espace d'un après-midi. J'ai donc d'abord effectué un stage, puis un apprentissage. Après un passage au service, j'ai eu l'occasion, à l'âge de 21 ans, de diriger l'intendance du Tertianum Zedernpark. Je craignais de ne pas être à la hauteur à l'époque, mais je ne voulais pas rater l'occasion. En me libérant de la timidité que j'avais au début et grâce au soutien de ma formatrice, j'ai saisi la balle au bond. Ainsi, jusqu'à présent, j'exerce cette fonction et je ne puis rien imaginer de mieux. Entre-temps, j'ai même le droit de former moi-même des apprentis, ce qui me rend heureuse et fière en même temps. Je considère mon lieu de travail comme mon deuxième domicile et les chers hôtes comme faisant partie de ma famille.

Salomé Oesch dirige l'intendance au Tertianum Zedernpark à Weinfelden



## «Cuisiner avec amour et passion.»

Après mon apprentissage chez Tertianum, je suis resté en contact avec l'entreprise et mon chef de l'époque. Au printemps 2018, une opportunité s'est présentée au Tertianum Blumenau Park, qui venait d'ouvrir ses portes. J'ai pu prendre la direction des cuisines. Ce n'était pas chose facile au début. Heureusement, nous avons pu compter sur l'expérience et le soutien de l'établissement voisin, le Tertianum Wismetpark à Weesen. J'en suis très reconnaissant. Il me tient vraiment à cœur que nos hôtes se voient servir une cuisine de qualité à l'automne de leur vie. Ils sont très reconnaissants et l'expriment avec beaucoup de joie et de gratitude, parfois même par une chaleureuse étreinte ou quelques mots gentils. Je m'identifie beaucoup aux repas. Ainsi, quand des pizzas sont au menu, je deviens Italien. J'aime essayer de nouvelles choses et sortir des sentiers battus. D'ailleurs, la cuisine thaïlandaise est l'une de celles que je préfère.

**Pour le bien-être culinaire des hôtes:**  
Alejandro Mercado, chef cuisinier au  
Tertianum Blumenau Park à Unterterzen







«Les histoires de vie de nos hôtes me touchent profondément.»

Je suis ravie de pouvoir m'occuper des hôtes dans notre service médicalisé depuis l'ouverture du centre Tertianum La Jardinerie. Le travail ici me procure beaucoup de satisfaction. Ce sont surtout les histoires de vie de nos hôtes qui me touchent toujours profondément. En tant que mère de quatre enfants, j'ai aussi des histoires passionnantes à raconter, mais croyez-moi: nos hôtes ont réponse à tout. La bonne ambiance et l'étroite collaboration avec les collègues contribuent aussi beaucoup au fait que je me sente à l'aise ici. Nous cherchons tous à faire face aux obstacles quotidiens avec une attitude positive ou un sourire. Je puise la force nécessaire pour cela auprès de ma famille et en allant dans mon pays d'origine, l'Egypte.

**Agapi Malte travaille dans le service médicalisé du centre Tertianum La Jardinerie à Delémont**



# Gouvernance d'entreprise

Situation au 31.03.2019

## Conseil d'administration



René Zahnd  
Président  
CFO Swiss Prime Site AG



Markus Meier  
CFO Swiss Prime Site AG

## Conseil consultatif



Prof. Dr méd. Heike Bischoff-Ferrari  
Professeure spécialisée en gériatrie et dans la recherche sur le vieillissement



Daniel Staffelbach  
Avocat



Thomas Studhalter  
Conseil d'administration  
Swiss Prime Site AG

## Directions de services sièges principaux



- Alfio Belgeri, Responsable IT, Zurich  
Véronique Berney, Responsable Qualité et sécurité, Romandie, Crissier  
Dominique Elmer, Responsable régionale Soins et assistance, Zurich  
Michael Frühauf, Responsable Projets HR, Zurich  
Elena Gasser, Legal & Compliance, Zurich  
Silvia Huber, Responsable Comptabilité, Zurich  
Andrea Lima, Responsable Administration du personnel, Zurich  
Corinna Meyer, Responsable HR Business Partner, Zurich  
Laurent Mottet, Responsable du service Facturation Romandie, Crissier  
Regine Reger, Responsable Controlling, Zurich  
Rolf Rheiner, Responsable Achats, Zurich  
Esther Schüpbach, Responsable Formation professionnelle et perfectionnement, Zurich  
Andreas Settelen, Responsable Finances Romandie, Crissier  
Aurélie Vergère, Responsable régionale Personnel Romandie, Crissier  
Markus Wymann, Responsable Gestion de la qualité, Zurich  
Roger Zintl, Responsable Marketing et communication, Zurich



## Commission du personnel



- Pia Graf, Präsidentin, Responsable Soins et assistance, Tertianum Résidence, Berne  
Isabelle Zehnder, Présidente Romandie, Responsable Accueil, Tertianum Le Pacific, Etoy  
Isabelle Delattre, Vice-présidente Romandie, Auxiliaire de soins, Tertianum Les Marronniers, Martigny  
Jürg Harlander, Vice-président, Responsable Cuisines, Tertianum Residenz Horgen, Horgen  
Elisabeth Valär, Membre, Responsable Soins et assistance, Tertianum Casa Fiora, Zizers  
Raoul Schmidhauser, Membre, Concierge, Tertianum Christa, Oberuzwil et Tertianum Zedernpark, Weinfelden  
Jens Gundelach, Responsable Soins et assistance, Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach  
Charlotte Greco, Collaboratrice hôtellerie, Tertianum Letzipark, Zurich  
Helga Mattenberger, Infirmière diplômée, Tertianum Residenz Bellerive, Lucerne  
Kim Wittwer, Assistante de direction, Tertianum Residenza Al Parco, Locarno  
Virginie Dubuis, Gestionnaire, Tertianum Le Byron, Villeneuve VD  
Edita Sinani, Responsable Accueil, Tertianum Le Manoir, Gampelen



## Direction

De gauche à droite: Denise Bundi, Responsable Région Berne; Nicolas Croгнаletti, Responsable Région Romandie; René Alpiger, Responsable Région Suisse orientale; Markus Bühler, Responsable Développement de l'entreprise; Dr. Luca Stäger, CEO et Responsable Région Zurich Est; Dr Matthias Kuratli, Responsbale Finances; Mirjam Roser, Responsable Soins et assistance et Responsable Établissements d'innovation; Marianne Häuptli, Responsable Région Mittelland, Suisse centrale et Zurich Ouest; Stefan Brunner, Responsable Région Tessin (ne fait pas partie de la direction)



Directions



**Région Suisse orientale, Responsable René Alpiger**  
René Alpiger, Tertianum Rosengarten, Kradolf (a. i.)  
Andreas Angst, Tertianum Seerose, Egnach  
Doris Baumann, Tertianum Blumenaupark, Unterterzen  
Christian Beck, Tertianum Sonnenschein, Reute  
Margrit Fässler, Tertianum Rosenau, Kirchberg SG  
Jürg Giger, Tertianum Feldegg et Tertianum Steinegg, Degersheim  
Gudrun Heinrich, Tertianum Meeresstern, Kreuzlingen  
Peter Krüsi, Tertianum Schloss Berg, Berg  
Daniel Kübler, Tertianum Zedernpark, Weinfelden  
Bernehard Kuster, Tertianum Neutal, Berlingen  
Liliane Niederer, Tertianum Friedau, Frauenfeld  
Helene Oehy, Tertianum Wismetpark, Weesen  
Mirjam Schmidhauser, Tertianum Christa, Oberuzwil  
Claudia Steiger, Tertianum Villa Sarona, Coire  
Marcus Wille, Tertianum Park Ramendingen, Gommiswald  
Susann Wittwer, Tertianum Casa Fiora, Zizers  
Judith Bohl, Tertianum Krone, Wattwil  
Sabine Hickert, Tertianum Krone, Wattwil



**Région Mittelland, Suisse centrale et Zurich Ouest, Responsable Marianne Häuptli**  
Marianne Häuptli, Tertianum Rebgarten, Liestal (a. i.)  
Cornelia Braun, Tertianum Residenz St. Jakob-Park, Bâle  
Esther Helbling, Tertianum Residenz Huob, Pfäffikon SZ  
Ermin Hirkic, Tertianum Salmenpark, Rheinfelden  
Violeta Kostic, Tertianum Im Lenz, Lenzburg et Tertianum Bärholz, Wohlen  
Matthias Laich, Tertianum Brunnematt, Wangen près d’Olten  
et Tertianum Residenz Sphinxmatte, Solothurn et Tertianum Oasis, Trimbach  
Gertruda Pekas, Tertianum Sternmatt, Lucerne  
Daniela Rohner, Tertianum Residenz Bellerive, Lucerne  
Mathias Knecht, Tertianum Residenz Horgen, Horgen  
Liliana Stiens, Tertianum Residenz Zürich Enge, Zurich  
Daniel Widmer, Tertianum Bubenholz, Opfikon  
Stefan Hartmann, Tertianum Etzelblick, Richterswil  
Sascha Burghardt, Tertianum Etzelgut, Zurich  
Claudia Inderwies-Ochsner, Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach  
Christoph Hamann, Tertianum Letzipark, Zurich



**Établissements d’innovation, Responsable Mirjam Roser**  
Mirjam Roser, Tertianum Villa Böcklin, Zurich  
et Tertianum Villa Restelberg, Zurich  
Ruzica Rados, Tertianum Papillon, Winterthour



**Région Zurich Est, Responsable Luca Stäger**  
Serenella von Schulthess, Tertianum Residenz Zollikerberg, Zollikerberg  
Beat Schmid, Tertianum Residenz Im Brühl, Zurich  
Jan Hollenstein, Tertianum Residenz Segeten, Zurich  
Markus Müller, Tertianum Parkresidenz, Meilen  
Urs Züger, Tertianum Brunnehof, Uster  
Martin Stierli, Tertianum Grünegg, Wald  
Felix Wintsch, Tertianum Zur Heimat, Stadel



**Région Berne, Responsable Denise Bundi**  
Eva Abegglen, Tertianum Bergsicht, Kirchlindach  
et Tertianum Lindenegg, Oberlindach  
Monika Buchs, Tertianum Mitteldorfpark, Ostermundigen  
Saara Hafner, Tertianum Rägeboge et Tertianum Waldhof, Dotzigen  
Ursula Jäger, Tertianum Chly-Wabere, Wabern  
Doris Jordi, Tertianum Fischermätteli, Berne  
Carola Schaad, Tertianum Residenz Bellevue-Park, Thoune  
Roland Nyffenegger, Tertianum Schibistei, Heimenschwand  
Michael Schmocker, Tertianum Résidence, Berne  
Thomas Zurkinden, Tertianum Lyssbachpark, Lyss



**Region Romandie, Responsable Nicolas Croгнаletti**  
Joël Bindit, Tertianum La Jardinerie, Delémont et Tertianum La Fontaine, Court  
Patricia Dehar, Tertianum Domaine Le Littoral, Bevaix  
Marc Pittet, Tertianum Les Sources, Saxon  
Laurent Isch, Tertianum Le Pacific, Etoy et Tertianum Résidence La Gottaz, Morges  
Eric Lascombe, Tertianum Le Byron, Villeneuve et Tertianum Le Bristol  
et Tertianum L’Eaudine, Montreux  
Serge Vauthey, Tertianum Les Marronniers et Tertianum Les Tourelles, Martigny  
Eric Küng, Tertianum Bel-Horizon et Tertianum Joli Automne, Ecublens  
et Tertianum Le Bourg, Aigle  
Eva Kaes, Tertianum Le Manoir, Gampelen



**Region Tessin, 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  
Luca Camiglia, Tertianum Comacini, Chiasso



**Participations, Responsable Luca Stäger**  
Katrin Bucher, Zentrum Schönberg AG, Berne





## «Rien ne peut remplacer le sourire de nos hôtes.»

J'ai toujours travaillé dans les soins de longue durée. J'ai commencé à travailler pour le Groupe Tertianum en 2001. Quand à l'âge de 29 ans, je me suis vu proposer la direction des soins d'un établissement, je suis d'abord tombée des nues. C'est Christoph Künzli, le petit-fils de l'un des cofondateurs de Tertianum, qui m'avait offert cette chance et m'avait convaincue à force d'arguments. Après mûre réflexion, j'ai saisi l'occasion. Le défi était de taille. Il a fallu se retrousser les manches, surtout au début. Aujourd'hui, je suis fière d'avoir pu poser un fondement aussi solide avec mon équipe et mes collaborateurs de longue date. Même si Tertianum a grandi depuis, et que la vie des seniors devient de plus en plus complexe, j'ai encore l'agréable sensation que nous sommes restés une famille. Aujourd'hui, je ne peux même plus m'imaginer une vie sans travailler avec des personnes âgées. C'est tellement enrichissant de voir ce qu'on peut susciter chez eux, avec un peu d'empathie, une accolade ou parfois un mot amusant. Rien de tel que leurs visages rayonnants et leur gratitude. En plus de la dimension médicale et de celle des soins, l'aspect psychique ne cesse de gagner en importance, et nous essayons de l'intégrer dans une mesure croissante dans notre travail quotidien. Il faut prendre très au sérieux l'individu avec l'ensemble de ses besoins sociaux, culturels et spirituels.

**Manuela Stamm dirige le service des soins au Tertianum Brunnehof d'Uster et à la Résidence Tertianum Zollikerberg**



## «Un dépaysement bienvenu.»

Le décès de mon fils m'a ébranlée. Seule, je ne me sentais alors plus en sécurité. Je ne trouvais nulle part où m'installer qui me convenait dans la région de Berne. C'est ainsi que j'ai eu l'idée de m'installer à Delémont dans le canton du Jura il y a trois ans. Je ne regrette pas cette décision. Le changement de décor m'a aidée à mieux accepter mon sort. Même si j'aime être seule de temps à autre, j'apprécie les zones de rencontres à l'entrée et au restaurant. Il s'y passe toujours quelque chose, et on trouve des partenaires pour une bonne discussion ou une partie de jeu. J'aime jouer au scrabble, faire des mots croisés, et la politique continue à m'intéresser. Je viens de Porrentruy et mes connaissances de français, d'allemand et d'anglais, qui m'ont servie professionnellement par le passé comme traductrice à la radio, me sont aujourd'hui utiles pour communiquer avec les collaborateurs et les hôtes. Ici, les membres du personnel aiment leur travail. Ils trouvent toujours une solution, même pour les «cas difficiles», dont je ne fais heureusement pas encore partie, même à 91 ans.

**Une hôte pleinement satisfaite au Tertianum  
La Jardinerie à Delémont: Françoise Richner**







«Nous entendons constamment améliorer et optimiser la qualité de notre travail.»

Le travail d'infirmière diplômée dans les soins de longue durée me satisfait pleinement. Accompagner et former les apprentis sur leur chemin me donne encore plus de plaisir. Quand un apprenti réussit l'examen final, j'en suis très fière. Je parviens très bien à me mettre dans la peau des jeunes, car à cette époque, j'ai également fait mon apprentissage au Tertianum Rosenau. Après de nombreuses années passées dans différents hôpitaux, j'ai eu le plaisir de revenir ici en août 2017. Je me sens très valorisée dans ma fonction. Chacun dans l'équipe veut sans cesse s'améliorer et optimiser la qualité. Dans l'ensemble, j'ai l'impression que la qualité des soins chez Tertianum est d'un niveau élevé et que nous répondons parfaitement aux besoins et aux souhaits de nos hôtes.

Infirmière diplômée et responsable de la formation, Alexandra Wohlgensinger (à gauche sur la photo) se fait un plaisir d'accompagner aussi bien les jeunes que les personnes âgées au Tertianum Rosenau à Kirchberg SG



**Hauptsitz Zurich**

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  
Tél. 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

