

Rapporto di gestione 2018



«Qui ci sentiamo
in vacanza.»

TERTIANUM

Foto di copertina:

12 anni or sono, in seguito alla diagnosi del mio oculista e su consiglio di un'amica, con mia sorella, che allora aveva 78 anni (tre meno di me), abbiamo deciso di trasferirci nella struttura Tertianum Residenz Zollikerberg. Non ci siamo mai pentite di questa scelta. In questa residenza, dove prima abitavamo nel medesimo appartamento, mentre ora ne abbiamo due separati, beneficiamo appieno di tutte le comodità. Apprezziamo molto la varietà delle attività proposte – ginnastica, esercizi per la memoria, conferenze, concerti, giochi ed escursioni – che ci mantengono in forma sia mentalmente che fisicamente. Sedute sui nostri balconi, spesso ammiriamo la vista che spazia su prati, campi e boschi. Non abbiamo mai vissuto con così tanta consapevolezza le quattro stagioni come oggi. In altre parole, qui ci sentiamo in vacanza – non da ultimo anche grazie al personale estremamente attento e disponibile che si prende cura di noi.

Le sorelle Silva e Nelly Bandel si godono il meritato riposo nella struttura Tertianum Residenz Zollikerberg

3

Prefazione del Consiglio di amministrazione

6

L'esercizio 2018 in breve

14

Strutture del Gruppo Tertianum

16

Digitalizzazione del processo delle cure

18

Focus sugli apprendisti

26

Intelligenza operativa

28

Progetti e crescita

30

Rapporto finanziario

40

Corporate Governance



Prefazione del Presidente del Consiglio di amministrazione



René Zahnd

Presidente del Consiglio di amministrazione di Tertianum Gruppe AG

Uno dei principi più importanti della gestione aziendale consiste nel dotarsi di una strategia e nell'attuarla gradualmente, in modo sistematico e accorto. Da ormai cinque anni Tertianum fa parte di Swiss Prime Site. Nel 2013 la società immobiliare ha riconosciuto il potenziale di un modello di business condiviso.

Grazie all'attiva collaborazione con Swiss Prime Site, abbiamo potuto beneficiare, oltre che della crescita legata all'acquisizione di SENIOcare e BOAS Senior Care, anche del know-how diversificato e dell'intera rete della maggiore società immobiliare quotata in borsa della Svizzera. Attraverso l'appartenenza al Gruppo Swiss Prime Site siamo riusciti ad avere accesso a siti che altrimenti non sarebbero state disponibili. Inoltre, grazie a importanti investimenti nell'infrastruttura e nei collaboratori, abbiamo potuto ottimizzare in maniera significativa i nostri processi e la qualità delle prestazioni di cura. È soltanto merito di queste misure se oggi possiamo rallegrarci di cinque anni di successo ed essere orgogliosi di una rete di 77 strutture e di un contributo EBIT al Gruppo Swiss Prime Site di 27.5 milioni di franchi.

Nonostante questo successo, ci siamo prefissi obiettivi ambiziosi per il futuro. Nei prossimi tre anni intendiamo espandere la nostra rete a oltre 90 strutture: la domanda del mercato e l'evoluzione demografica ci sono di sostegno per realizzare queste ambizioni. Inoltre, spero che trarremo ancora più spesso beneficio dal fatto che settori dell'ente pubblico decidono in maniera crescente di non più erogare in maniera

esclusivamente autonome cure geriatriche, ma di condividere tali prestazioni con il settore privato. È aumentata la necessità di delegare questi compiti ad aziende in grado di rispondere da un'unica fonte sia ai requisiti architettonici sia alle esigenze legate alla gestione operativa di centri di cura. Con Swiss Prime Site Immobilien quale consorella ci consideriamo favoriti per questo tipo di partenariati.

Negli ultimi anni abbiamo attuato in modo mirato la nostra strategia di crescita. Ciò ci ha permesso di rinforzare la nostra presenza sul mercato, di incrementare la qualità delle cure per i nostri ospiti e di prepararci al futuro e alle nuove sfide. Ringrazio tutti i collaboratori di Tertianum per questo notevole risultato. I miei ringraziamenti vanno anche ai nostri ospiti. Continueremo anche in futuro ad adoperarci per far sì che si sentano a casa e a proprio agio nelle nostre strutture – nell'ottica del nostro motto «È qui che voglio vivere».

Cari ospiti, familiari, partner commerciali e autorità, vi ringrazio per la collaborazione nel 2018 e confido in un 2019 ricco di salute e di successi.

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

Tertianum in breve

Gestione operativa

Fatturato in milioni di CHF **488**

Crescita 2018

Partenariato	1
Nuova apertura	1
Ampliamenti	2

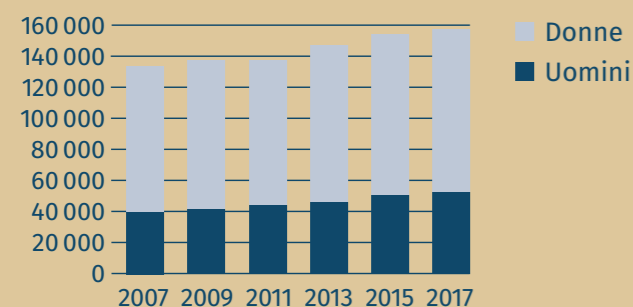
Strutture **77**

di cui solo per cure 39

Cantoni **16**

Presenza in tutta la Svizzera

Residenti in case di riposo e di cura in tutta la Svizzera



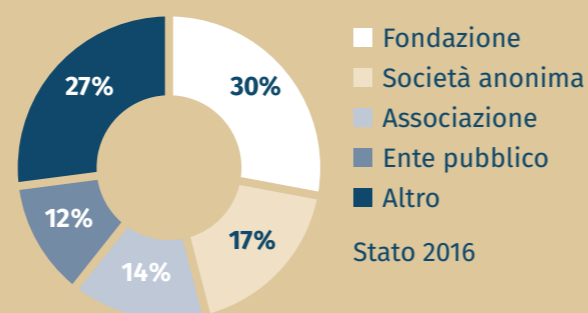
Fonte: NZZ am Sonntag / Ufficio federale di statistica

Numero di letti di cura **3081**

Numero di appartamenti e soluzioni abitative **1839**

Percentuali delle forme giuridiche più frequenti per le case di riposo e di cura in Svizzera

Tertianum appartiene alle società anonime



Fonte: NZZ am Sonntag / Ufficio federale della sanità pubblica



Formazione

Novità da luglio 2018: proprio centro di formazione in collaborazione con Careum

Formazioni continue e corsi **56**

Giornate di formazione **221**

Giornate culturali Tertianum **145**

Apprendisti **378**

Formazioni professionali offerte da Tertianum **11**

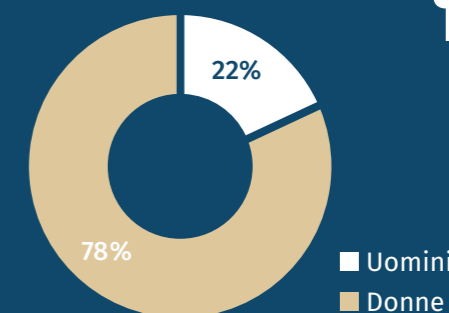


Collaboratori

Collaboratori in totale **4445¹⁾**

Regione del Lemano	698
Espace Mittelland	940 ¹⁾
Svizzera nordoccidentale	286
Zurigo	1135
Svizzera orientale	982
Svizzera centrale	174
Ticino	230

Regioni secondo l'UFS



1) Dati senza i collaboratori di Zentrum Schönberg AG

Età media dei collaboratori **41**

Fasce di età dei collaboratori in %

sotto i 25 anni	16
25-35 anni	21
36-45 anni	20
46-55 anni	26
sopra i 55 anni	17

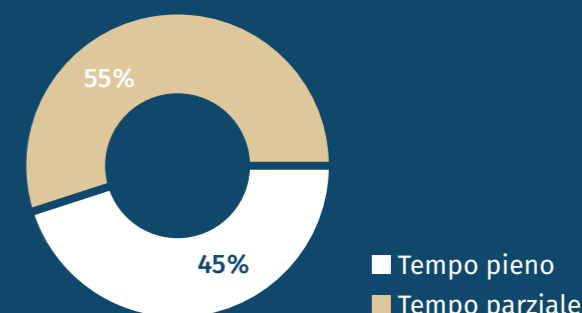
Nazioni dei collaboratori **87**

Giorni di congedo di maternità **12804**

Giorni di congedo di paternità **208**

Grado di occupazione medio in % **80**

Uomini 91% Donne 77%



Numero di posti a tempo pieno



Socialità e ambiente

Spese per biglietti dei mezzi pubblici in migliaia di CHF **432.8**

Abbonamenti metà-prezzo finanziati **1553**

Abbonamenti generali finanziati **15**

Contributi sociali 2018 in milioni di CHF **34.4**

Quota di fornitori svizzeri in % **99**





Dott. Luca Stäger

Chief Executive Officer del Gruppo Tertianum

Il 2018 è stato caratterizzato dalla digitalizzazione dei processi amministrativi, da una crescita continua e da varie iniziative nel campo delle risorse umane.

A inizio anno Tertianum ha stretto un partenariato con la Cooperativa Spitex di Berna sotto forma di una partecipazione di maggioranza a favore del Zentrum Schönberg. Il turnaround è riuscito e la struttura è già tornata in attivo. In primavera è stato inaugurato il Centro abitativo e di cura Blumenaupark di Unterterzen, ubicato in una splendida posizione sopra il Lago di Walen. A Lugano (Parco Maraini) e Wattwil (Krone) le strutture sono state risanate e ampliate. Alla fine del 2018 il Gruppo Tertianum contava 77 strutture, comprendenti 1839 appartamenti e soluzioni abitative nonché 3081 letti di cura in tutte le regioni linguistiche della Svizzera, e impiegava 4445 collaboratori. L'elevata frequenza di nuove aperture sarà mantenuta anche nei prossimi anni. Ben 15 progetti si trovano attualmente in fase di sviluppo o di costruzione. In tal modo continuiamo a ribadire la nostra leadership di mercato nel segmento Vivere e abitare nella terza e quarta età.

La sfida dell'occupazione e della regolamentazione

La continua crescita, l'aumento della concorrenza nel settore dei fornitori di prestazioni ambulatoriali e stazionarie oltre che la tendenza verso soggiorni sempre più brevi pesano sul livello occupazionale in alcune regioni – in particolare nelle città di Lucerna e Zurigo, nonché nella zona di Berna e del

L'elevata frequenza di nuove aperture sarà mantenuta anche nei prossimi anni.

Ticino. Di conseguenza, una delle sfide del nuovo anno sarà quella di affinare il profilo delle prestazioni di alcune strutture esposte alla concorrenza e di ottimizzare il livello occupazionale.

Un'altra sfida è costituita dalla crescente regolamentazione del settore delle cure. Nel 2018 non è stato possibile trovare una soluzione alla controversia tra le casse malati e i cantoni in merito al finanzia-

mento del materiale utilizzato per le cure. Inoltre, alcuni cantoni si rifiutano di farsi carico integralmente dei costi residui delle cure, sebbene ciò sia previsto dalla legge e sia stato confermato anche dal Tribunale federale.

Trasformazione digitale in pieno svolgimento

Grazie alla digitalizzazione avviata, il Gruppo Tertianum è molto ben preparato anche in ambito normativo. Infatti, la trasformazione digitale è in pieno svolgimento e in alcuni settori è già a buon punto. La soluzione ERP di SAP e il sistema digitale di documentazione delle cure careCoach sono stati introdotti con successo sia nella Svizzera tedesca che in Ticino e ora sono quindi in uso nell'80 per cento delle strutture.

Nell'ambito della gestione della qualità si è proceduto all'aggiornamento e alla digitalizzazione della mappa dei processi: adesso tutte le strutture utilizzano il software QM-Pilot. La digitalizzazione rimane una tematica di costante attualità: negli ultimi tre anni Tertianum ha investito solo in questo ambito 16 milioni di franchi.

I collaboratori come risorsa principale

Nonostante la digitalizzazione in corso, i collaboratori continuano ad essere la risorsa principale e l'individuo rimane al centro del nostro agire. Nel 2018 sono dunque state introdotte delle formazioni manageriali destinate a tutti i direttori. Inoltre, per quanto riguarda la formazione professionale e continua, dalla scorsa estate intratteniamo una stretta collaborazione con Careum, istituzione specializzata in questo ambito. A fine anno è pure stato messo a disposizione dei collaboratori un programma completo di formazione professionale e continua per il 2019.

Attraverso la trasmissione di valori, la selezione e promozione mirata di candidati, nonché interessanti corsi di formazione professionale e continua per i nostri dirigenti, abbiamo anche nel 2019 un occhio di riguardo per i nostri collaboratori e la loro soddisfazione. Dei collaboratori fanno parte anche gli apprendisti, per i quali intendiamo creare nuovi incentivi, affinché rimangano fedeli a lungo alle strutture Tertianum. Ci preme molto affermarci come datore di lavoro ambito nonché ridurre ulteriormente la percentuale di assenteismo e il tasso di fluttuazione del personale.

Nonostante la digitalizzazione in corso, i collaboratori continuano ad essere la risorsa principale e l'individuo rimane al centro del nostro agire.

Vogliamo infine rivolgere un pensiero non solo ai nostri collaboratori, ma anche ai nostri ospiti, ai quali desideriamo offrire le condizioni migliori per vivere e abitare nella terza e quarta età, giocando la carta dell'innovazione.

Sono certo che anche in futuro sapremo affrontare le sfide quotidiane con impegno, cuore e intelligenza. Il mio ringraziamento va a tutti i collaboratori e quadri del Gruppo Tertianum.

Dott. Luca Stäger
CEO



«I nostri amici ci invidiano il luogo in cui abitiamo.»

Desideravamo molto trascorrere questa fase della nostra vita in una regione più calda, ma – nel limite del possibile – rimanendo in Svizzera. Serbando dei bei ricordi d'infanzia legati al Locarnese abbiamo deciso di trasferirci in Ticino. L'apertura della struttura Tertianum Al Vigneto di Tenero nel 2017 è stata providenziale. Dal nostro appartamento godiamo di una magnifica vista sulle montagne e sul Lago Maggiore e intraprendiamo spesso lunghe passeggiate nei magnifici dintorni o nelle valli circostanti. I nostri amici ci invidiano il luogo in cui abitiamo nel salotto assolato della Svizzera e vengono a trovarci spesso e volentieri. Qui ci sentiamo protetti e apprezziamo la vasta gamma di comfort della struttura come pure l'ospitalità dei collaboratori e della gente del posto.

L'ex responsabile di marketing Carlo Hodel e sua moglie Käthi si godono l'ambiente mediterraneo che caratterizza la struttura Tertianum Al Vigneto di Tenero

«Apprezzo la sincerità
e la naturalezza dei nostri
ospiti.»

Mia sorella lavorava nella cucina di una residenza per anziani. La sua scelta è stata fonte d'ispirazione e così due anni fa ho lasciato una pizzeria per venire al Tertianum Mitteldorfpark seguendo una raccomandazione. Durante il mio lavoro apprezzo la sincerità e la naturalezza dei nostri ospiti. Diversamente da quanto avviene in un ristorante normale, qui gli ospiti non fingono: si presentano esattamente per quel che sono e questo è molto bello. Per il resto, il nostro ristorante non è diverso dai ristoranti tradizionali per quanto riguarda il lavoro. Nel tempo libero mi piace leggere e nuotare oppure fare passeggiate con i cani dei miei genitori.

**Isabel Rügsegger, struttura Tertianum
Mitteldorfpark di Ostermundigen**





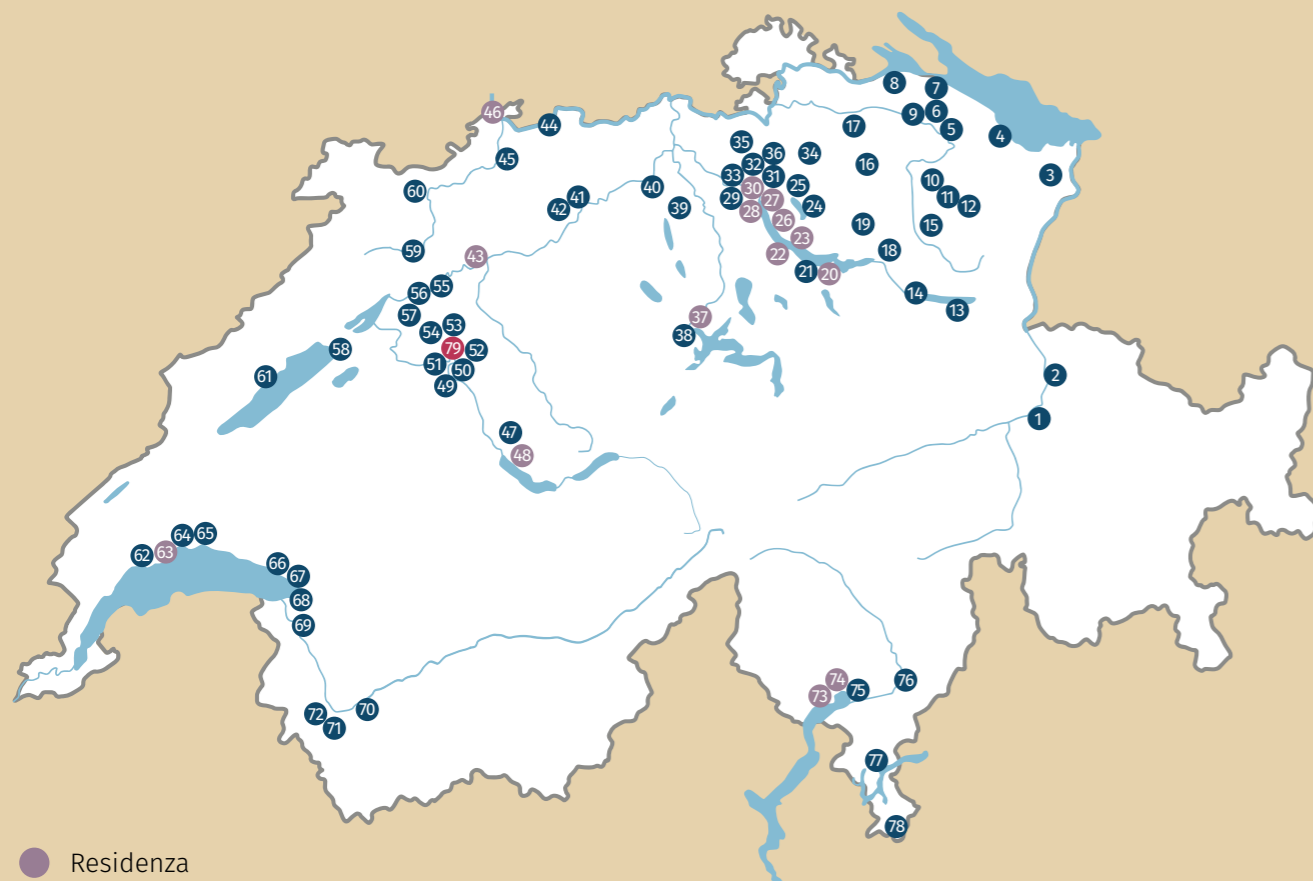
«Complimenti per la disponibilità dei collaboratori.»

A casa sono caduta malamente procurandomi diverse fratture. Dopo le operazioni e la degenza in ospedale, per la riabilitazione ho potuto essere trasferita nella struttura Tertianum Neutal di Berlingen. Ero già stata qui una volta tre anni fa e sapevo che sarei stata in buone mani. Apprezzo molto l'accesso diretto al lago e la splendida vista dalla mia camera. Le mie cinque figlie mi fanno visita spesso e qui posso recuperare a pieno. Grazie alle terapie quotidiane, posso camminare di nuovo con una stampella. Le pietanze servite nel ristorante o nel giardino sono squisite. Tuttavia, non ho sempre appetito e mi fa piacere che la struttura tenga conto anche di desideri particolari. Mi sorprende sempre constatare con quale rapidità il personale di cura raggiunge la mia camera quando suono, anche di notte. Sono tutti così gentili e disponibili che in quanto 89^{enne} e nonna di sette pronipoti non posso che congratularmi con loro per l'impegno instancabile.

Angelina Helbling è stata in riabilitazione nella struttura Tertianum Neutal di Berlingen

STRUTTURE DEL GRUPPO TERTIANUM

PRESENZA NAZIONALE



Stato: 31.03.2019

- Residenza
- Centro abitativo e di cura

Svizzera tedesca

- 1 Tertianum Villa Saron, Chur
- 2 Tertianum Casa Fiora, Zizers
- 3 Tertianum Sonnenschein, Reute
- 4 Tertianum Seerose, Egnach
- 5 Tertianum Rosengarten, Kradolf
- 6 Tertianum Schloss Berg, Berg TG
- 7 Tertianum Meeresstern, Kreuzlingen
- 8 Tertianum Neutal, Berlingen
- 9 Tertianum Zedernpark, Weinfelden
- 10 Tertianum Christa, Oberuzwil
- 11 Tertianum Steinegg, Degersheim
- 12 Tertianum Feldegg, Degersheim
- 13 Tertianum Blumenapark, Unterterzen
- 14 Tertianum Wismetpark, Weesen
- 15 Tertianum Krone, Wattwil
- 16 Tertianum Rosenau, Kirchberg SG
- 17 Tertianum Friedau, Frauenfeld
- 18 Tertianum Park Ramendingen, Gommiswald
- 19 Tertianum Grünegg, Wald
- 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, Zurigo
- 28 Tertianum Residenz Zürich Enge, Zurigo
- 29 Tertianum Etzelgut, Zurigo
- 30 Tertianum Residenz Im Brühl, Zurigo
- 31 Tertianum Villa Böcklin, Zurigo
- 32 Tertianum Villa Restelberg, Zurigo
- 33 Tertianum Letzipark, Zurigo
- 34 Tertianum Papillon, Winterthur
- 35 Tertianum Zur Heimat, Stadel
- 36 Tertianum Bubenzholz, Opfikon
- 37 Tertianum Residenz Bellerive, Lucerna
- 38 Tertianum Sternmatt, Lucerna
- 39 Tertianum Bärholz, Wohlen
- 40 Tertianum Im Lenz, Lenzburg
- 41 Tertianum Oasis, Trimbach
- 42 Tertianum Brunnematt, Wangen b. Olten
- 43 Tertianum Residenz Sphinxmatte, Soletta
- 44 Tertianum Salmenpark, Rheinfelden
- 45 Tertianum Rebgarten, Liestal
- 46 Tertianum Residenz St. Jakob-Park, Basilea
- 47 Tertianum Schibistei, Heimenschwand
- 48 Tertianum Residenz Bellevue-Park, Thun
- 49 Tertianum Chly-Wabere, Wabern
- 50 Tertianum Fischermätteli, Berna
- 51 Tertianum Résidence, Berna
- 52 Tertianum Mitteldorfpark, Ostermundigen
- 53 Tertianum Lindeneegg, Oberlindach
- 54 Tertianum Bergsicht, Kirchlindach
- 55 Tertianum Rägeboge, Dotzigen
- 56 Tertianum Waldhof, Dotzigen
- 57 Tertianum Lyssbachpark, Lyss

Romandia

- 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

Ticino

- 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

Titolarità condivisa con Spitex Berna

- 79 Zentrum Schönberg AG, Berna

Digitalizzazione del processo delle cure – introduzione del sistema di documentazione delle cure careCoach coronata da successo

Nei reparti di cura delle strutture Tertianum della Svizzera tedesca e del Ticino, l'intero 2018 è stato caratterizzato dal passaggio al comprovato sistema di documentazione delle cure careCoach. A breve tutte le strutture del Gruppo lavoreranno con il medesimo programma e parleranno quindi la medesima lingua.

Il campo dei servizi di cura richiede una documentazione dettagliata e accurata. Il processo delle cure è senza dubbio lo strumento centrale nel settore dell'assistenza professionale e viene utilizzato per identificare, pianificare, implementare e valutare il fabbisogno di cure. I sistemi digitali come careCoach aiutano a garantire agli ospiti un'elevata qualità delle cure. Per raggiungere standard unitari in tutte le strutture, due anni fa Tertianum ha iniziato a implementare progressivamente questo software innovativo. Il passaggio a careCoach è già avvenuto con successo in oltre 60 strutture nella Svizzera tedesca e in Ticino, pari all'80 per cento dell'insieme delle strutture Tertianum. Nel 2019 si concluderà l'operazione con l'introduzione del sistema nella Svizzera francese. L'azienda è così preparata al meglio anche in vista dell'introduzione su scala nazionale dei dossier elettronici per i pazienti nel 2020.



Il processo delle cure descrive, in quanto processo di relazione e di risoluzione dei problemi, l'attività principale di erogazione delle stesse. Le prestazioni e attività di cura vengono riprodotte in maniera trasparente nel processo e presentate in modo comprensibile. Ai sensi dell'art. 32 LAMa, le prestazioni di cura devono essere efficaci, appropriate ed economiche. Questi tre criteri vengono soddisfatti con l'attuazione del processo delle cure. Quest'ultimo è visibile nella documentazione delle cure, in cui vengono riprodotte le sei fasi del processo.



In passato, la formazione relativa a tale processo non era uniforme e il grado di implementazione dello stesso era molto diversificato. Per attuare il processo delle cure e il relativo concetto in tutte le strutture era prioritario garantire la disponibilità del personale curante nonché la sua fattibilità. Per tale motivo si è provveduto a ridurre la complessità del concetto del processo delle cure e ad adeguare il linguaggio a careCoach, nell'intento di utilizzare la medesima terminologia a tutti i livelli e di uniformarla a livello di Gruppo.

A tale scopo, il team Cure e assistenza ha elaborato delle checklist che fungono da guida per le attività e del materiale didattico. Quest'ultimo supporta in maniera ottimale tutti i collaboratori, grazie a illustrazioni umoristiche che spiegano come implementare il processo delle cure nella pratica. Le vignette appaiono regolarmente nei documenti didattici. Per rendere il tutto accessibile anche agli ospiti, ai loro familiari e al pubblico interessato, nel 2018 sono stati pubblicati due opuscoli: uno è dedicato

al processo delle cure in generale, mentre l'altro approfondisce il tema del comportamento difficile, anche in relazione all'approccio con i pazienti affetti da demenza.

Il personale di cura ha quindi beneficiato di diversi formati didattici sviluppati appositamente, i cui corsi sono stati tenuti da specialisti delle cure. Il team Cure e assistenza ha seguito da vicino le strutture durante il roll out. Ai collaboratori sono già stati messi a disposizione circa 1000 smart-phone e tablet. Già questa cifra la dice lunga sulle dimensioni del progetto.

Nel complesso si è già constatato un netto incremento quantitativo e miglioramento qualitativo della documentazione. A fine 2018 il CMI (Case Mix Index) ammontava a 6.

I feedback provenienti dagli addetti alle cure sono per lo più positivi. Grazie alla presenza di rappresentanti delle cure all'interno della Direzione e al raggiungimento degli obiettivi annui per quanto riguarda il processo delle cure, il personale curante gode ora di una maggiore considerazione e stima.

FOCUS SUGLI APPRENDISTI

COMPITI E TESTIMONIANZE

Tertianum forma attualmente 378 apprendisti. Soltanto nel 2018 si sono aggiunti 130 giovani con 11 differenti profili professionali. Tertianum punta sui giovani con diverse iniziative, presentandosi come azienda formatrice attrattiva. Inoltre, attraverso diversi corsi di formazione professionale e continua offre prospettive e possibilità di sviluppo interessanti per mantenere gli apprendisti nell'azienda.

130 NUOVI APPRENDISTI NEL 2018

Il 2 agosto 2018 circa 130 nuovi apprendisti della Svizzera tedesca sono stati accolti nei locali della Sihlpost di Zurigo in occasione del loro primo giorno di lavoro presso Tertianum. Questa cifra di tutto rispetto è la chiara dimostrazione che Tertianum, specialista di soluzioni per vivere e abitare nella terza e quarta età, è diventata un'importante azienda formatrice in Svizzera.

UN SUMMER CAMP CON ATTIVITÀ DIVERSIFICATE

Al Tertianum Summer Camp svoltosi nel luglio 2018 a Savognin hanno partecipato gli apprendisti del secondo anno di tirocinio. 85 giovani provenienti da ogni regione della Svizzera hanno trascorso giornate appassionanti e intense con un fantastico clima estivo.

L'obiettivo del Campus era quello di offrire agli apprendisti degli 11 differenti profili professionali la possibilità di incontrare le colleghe e i colleghi delle altre strutture e aree linguistiche come pure di allacciare nuovi contatti. Ai partecipanti è stato spiegato che al termine della formazione professionale di base esistono diverse possibilità per trovare un impiego a lungo termine presso Tertianum.

Il ricco programma del Campus prevedeva anche un'attività di volontariato a favore del comune montano di Savognin, numerosi workshop e proposte ricreative all'insegna dell'avventura.

CERIMONIA DI CONSEGNA DEI DIPLOMI A ZURIGO

Il 7 luglio 2018, gli apprendisti che hanno completato il loro percorso formativo durante l'anno hanno festeggiato l'ottenimento del diploma nel Club Escherwys di Zurigo. Durante la prima parte della serata hanno ricevuto i complimenti per il traguardo raggiunto dal dott. Luca Stäger, CEO di Tertianum, e da René Zahnd, presidente del consiglio di amministrazione di Tertianum e CEO di Swiss Prime Site, e hanno festeggiato questo giorno fino a tarda notte.

PROFESSIONALIZZAZIONE DELLA FORMAZIONE

Studenti della Scuola universitaria professionale della Svizzera nordoccidentale hanno analizzato Tertianum da diversi punti di vista, concentrando la propria ricerca sulla prosecuzione dell'impiego degli apprendisti al termine della loro formazione. In futuro i risultati ottenuti serviranno a Tertianum quale base per la professionalizzazione continua dell'azienda come luogo di formazione.



«La gratitudine e il sorriso degli ospiti del reparto di cura mi rendono felice.»

A dire il vero, inizialmente mi ero interessata per le cure acute e non per quelle di lunga degenza. Poi durante uno stage nel reparto di cure acute di un'ospedale ho capito in fretta che mi mancava la vicinanza con i pazienti. In seguito ho svolto uno stage nel Centro abitativo e di cura Salmenpark che era appena stato inaugurato e lì mi sono resa conto che era esattamente ciò che faceva per me. Così ho optato per l'apprendistato di operatrice sociosanitaria. Il sorriso soddisfatto e la gratitudine degli ospiti del reparto di cura, spesso già per delle piccolezze, mi rendono felice. Mi piace dedicarmi alle cure del mattino perché così aiuto gli ospiti a cominciare la giornata con il piede giusto.

Jasmine Nussbaumer è apprendista operatrice sociosanitaria del secondo anno presso la struttura Tertianum Salmenpark di Rheinfelden





«Qui non so cosa significhi annoiarsi.»

Nel 2014, all'età di 63 anni, un ictus mi ha improvvisamente cambiato la vita: da un giorno all'altro non sono più stato in grado di far fronte ai miei impegni privati e professionali. Dopo una degenza in ospedale e un soggiorno di 15 settimane in una clinica di riabilitazione sono stato trasferito temporaneamente nella struttura Tertianum Grünegg. Ho capito subito che le mie condizioni non sarebbero migliorate ulteriormente e che non avrebbe più avuto molto senso tornare a casa. Inoltre, mi ero già affezionato al personale della struttura e così è da allora che sono qui. Ho portato da casa tutto ciò a cui tenevo e quindi posso dedicarmi giornalmente ai miei hobby come prima. Partecipo regolarmente alle attività proposte dalla struttura e contribuisco volentieri anche alla loro organizzazione, ad esempio alla preparazione di quiz. Qui non so cosa significhi annoiarsi, neanche dopo quattro anni.

Hans Weber si sente perfettamente a proprio agio nella struttura Tertianum Grünegg di Wald





«Posso senz'altro immaginarmi di lavorare per Tertianum anche dopo l'apprendistato.»

Le vicissitudini della vita mi hanno portato dalla Guinea, il mio Paese d'origine, dapprima in Portogallo e poi nel 2011 in Svizzera, dove poco tempo dopo ho conosciuto mia moglie. Dopo aver lavorato alcuni anni nel settore commerciale ho deciso di svolgere una seconda formazione come operatore socio-sanitario. Un collega mi ha parlato di Tertianum e quando ho visto che a Zurigo-Wollishofen sarebbe stata aperta una nuova struttura ho subito presentato la mia candidatura. Dopo alcune giornate di stage abbiamo trovato rapidamente un accordo e ora sono già al secondo semestre del mio tirocinio. Apprezzo l'ambiente di lavoro professionale e familiare e il fatto di poter imparare cose nuove ogni giorno. Posso senz'altro immaginarmi di lavorare per Tertianum anche dopo l'apprendistato.

Mamadou Diallo è apprendista operatore sociosanitario presso la struttura Tertianum Etzelgut di Zurigo-Wollishofen



INTELLIGENZA OPERATIVA

INIZIATIVE PER LA QUALITÀ E PROCESSI

Attraverso la definizione di standard di processo 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. Iniziative come il programma di formazione professionale e continua nonché l'ottima collaborazione con la Commissione del personale contribuiscono inoltre al benessere dei collaboratori.

DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI

La nuova soluzione ERP di SAP è stata messa in funzione come da programma il 1° gennaio 2018. Nei primi sei mesi la sua introduzione ha rappresentato una sfida per la divisione Finanze, ma nel semestre successivo l'uso dell'applicazione è diventato sempre di più una routine. È senz'altro un successo il fatto che l'11 gennaio 2019 sia stato possibile pubblicare la chiusura annuale 2018 puntualmente e nella qualità desiderata.

Dopo il go live l'attenzione è stata rivolta alla messa a punto di una struttura operativa. L'introduzione di SAP è stata accompagnata da un adeguamento dell'organizzazione nel settore delle finanze attraverso la specializzazione dei ruoli. Dato che la registrazione dei dati di base essenziali e la fatturazione avvengono in maniera decentralizzata, per il successo dell'operazione era altresì importante coinvolgere le strutture attraverso dei super user e power user.

Nel 2019 ci si concentrerà sull'introduzione di SAP in Romandia, che dovrà essere ultimata entro il 1° gennaio 2020. L'integrazione dell'infrastruttura IT e la revisione della struttura giuridica, entrambe in contemporanea, fanno sì che anche questo progetto sia impegnativo come l'introduzione di SAP nella Svizzera tedesca e in Ticino.

In queste due regioni sono in programma la definizione dell'organizzazione operativa e l'ulteriore digitalizzazione dei processi nel settore degli acquisti. Allo stesso tempo sono in corso delle iniziative in ambito di Incident Management, sicurezza IT e protezione dei dati. Con un progetto pilota finalizzato all'introduzione di un'app per i collaboratori si intende capire come rendere la comunicazione interna più efficiente e interattiva.

INIZIATIVE A FAVORE DELLA QUALITÀ

Nell'anno in esame, in vista dell'implementazione del modello ISO 9001:2015 è stata definita la struttura dei processi aziendali ed è stata realizzata una mappa dei processi secondo Porter. A fine novembre 2018 erano disponibili tutti i processi principali e la maggior parte di quelli parziali, compresa la documentazione di supporto.

Quale nuovo sistema di gestione integrato è stato scelto il software QM-Pilot che sostituirà gradualmente l'intranet, in uso come soluzione transitoria. Nel nuovo sistema, che è in funzione da novembre 2018, vengono costantemente inseriti i documenti elaborati.

In aggiunta sono stati definiti anche gli strumenti necessari per lo standard ISO 9001:2015, come sondaggi strutturati, il processo di miglioramento continuo e la struttura di audit interna. In seguito all'introduzione del citato standard ISO è stato deciso di lasciare scadere la certificazione di gruppo sanaCERT, di minore portata, e di non puntare più al suo rinnovo dopo il 2018.

NUOVO CENTRO DI FORMAZIONE IN COLLABORAZIONE CON CAREUM

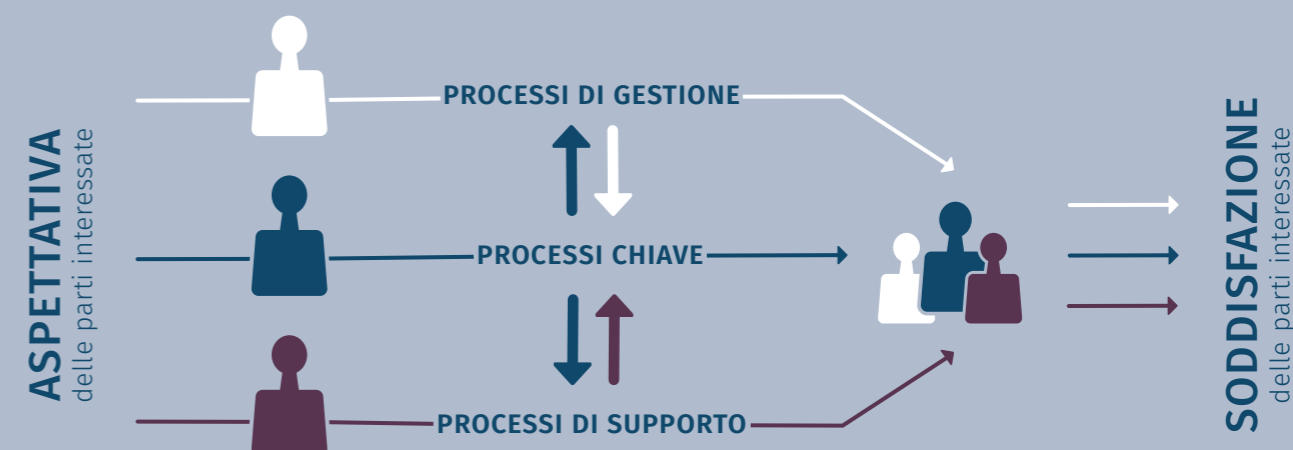
Per soddisfare il crescente fabbisogno di formazioni continue tecnicamente valide e di alta qualità, nel luglio 2018 Tertianum ha avviato una collaborazione con Careum Weiterbildung, che da allora supporta il Gruppo Tertianum nella pianificazione concettuale della propria offerta di formazione continua e lo sgrava inoltre dall'amministrazione dei corsi e dalla gestione dei partecipanti. Careum Weiterbildung è l'istituzione pionieristica della formazione continua in ambito sanitario e sociale nella Svizzera tedesca e propone un'ampia offerta formativa destinata

a specialisti e dirigenti. Inoltre Careum Weiterbildung dispone di una rete completa di operatori della formazione in Romandia e in Ticino, per cui è possibile offrire formazioni continue professionali e commisurate al fabbisogno anche ai collaboratori di queste regioni linguistiche. Quali responsabili dei corsi continuano ad essere impiegati collaboratori di Tertianum del rispettivo ambito specialistico. A fine anno è stato consegnato ai dipendenti un opuscolo con il programma completo di formazione professionale e continua per il 2019.

SCAMBIO COSTRUTTIVO CON LA COMMISSIONE DEL PERSONALE

Nel 2018 la Commissione del personale, istituita nel 2017, ha incontrato con cadenza trimestrale il CEO, il Responsabile Personale e la Responsabile Legal & Compliance. Lo scambio, avvenuto in un'atmosfera aperta e costruttiva, ha contribuito in maniera significativa al miglioramento della comunicazione all'interno del Gruppo Tertianum. L'attenzione è stata rivolta tra l'altro all'affinamento dei ruoli dei membri della Commissione del personale. Una panoramica dei membri attuali è presentata nella rubrica Corporate Governance a pagina 41.

Mapa dei processi



Progetti e crescita

Partenariati e nuove aperture

Nell'esercizio 2018, Tertianum ha inaugurato una struttura e ne ha ampliate due. Inoltre, il 1° gennaio 2018 il Zentrum Schönberg AG di Berna si è aggiunto alla rete di partenariato.

Partenariato

All'inizio del 2018, Tertianum ha stretto un partenariato con la Cooperativa Spitex di Berna a favore del Zentrum Schönberg subentrando alla fondazione «tilia Stiftung für Langzeitpflege» che ha edificato la struttura assieme alla Cooperativa Spitex. Il Zentrum Schönberg è un'istituzione specializzata in cure, demenza e cure palliative che conta 166 posti letto di cura.

Nuova apertura



Aprile 2018
Tertianum Blumenapark, Unterterzen

Il nuovo Centro abitativo e di cura Blumenapark si trova in una splendida posizione con vista sul Lago di Walen e sul Gruppo del Churfürsten. Questo centro moderno dispone di 60 posti letto di cura (incl. un reparto per persone affette da demenza) e 20 soluzioni abitative per la terza e quarta età. L'ampia e diversificata offerta comprende un ristorante aperto al pubblico con terrazza sul giardino, un lussureggiante parco con sentieri e panchine, spazi comuni, fisioterapia e podologia nonché un parrucchiere.

Ampliamenti



Giugno 2018
Tertianum Krone, Wattwil

La struttura Tertianum Kronenwiese è stata ampliata con 14 soluzioni abitative per la terza e quarta età realizzata in una nuova costruzione. Tertianum Krone dispone inoltre di 36 letti in 30 camere singole e tre camere doppie, di un bistrò e di un ristorante con terrazza.



Ottobre 2018
Tertianum Parco Maraini, Lugano

Dopo importanti lavori di risanamento, dal 1° gennaio 2018 la struttura Parco Maraini (rilevata nel gennaio 2017) dispone di 83 posti letto di cura. Nell'ottobre 2018 sono inoltre state ultimate in un nuovo edificio 16 soluzioni abitative per la terza e quarta età. La struttura vanta una lunga tradizione e gode di un'eccellente reputazione nella regione.

Progetti previsti

Gruppo Tertianum

Stato: 31.03.2019

A **Apertura 1° luglio 2019**
Tertianum Comacini, Chiasso

86 soluzioni abitative, 30 letti di cura
Investitore: CS Living Plus

A **Apertura 1° ottobre 2019**
Tertianum Rebgarten, Liestal

66 soluzioni abitative, 40 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Fondazione d'investimento

A **Apertura 2020**
Tertianum Rosenau, Bazenheid

9 soluzioni abitative, 72 letti di cura
Investitore: Zurigo fondazione d'investimento

A **Apertura 2020**
Tertianum Am Rietpark, Schlieren

78 soluzioni abitative, 30 letti di cura
Investitore: Geistlich Immobilia AG

A **Apertura 2020**
Tertianum La Sorne, Delémont

41 soluzioni abitative, 26 letti di cura
Investitore: Compagnie des Parcs Holding SA

A **Apertura 2020**
Tertianum Les Marronniers, Martigny

39 soluzioni abitative, 72 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Fondazione d'investimento

A **Apertura 2021**
Tertianum Gartenhof, Winterthur

18 soluzioni abitative, 87 letti di cura
Investitore: BVK Istituto di previdenza

A **Apertura 2021**
Tertianum Etzelblick, Richterswil

26 soluzioni abitative, 64 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Site Immobilien SA

A **Apertura 2021**
Tertianum Residenza Du Lac, Lugano-Paradiso

60 appartamenti, 40 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Site Immobilien SA

A **Apertura 2021**
Tertianum «USEGO-Park», Olten

24 soluzioni abitative, 60 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Site Immobilien SA

A **Apertura 2021**
Tertianum «Venise à Monthey», Monthey

39 soluzioni abitative, 72 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Site Immobilien SA

A **Apertura 2021**
Tertianum Giessenturm, Dübendorf

80 soluzioni abitative, 60 letti di cura
Investitore: CS SIAT

A **Apertura 2021**
Tertianum Glasi, Bülach

62 soluzioni abitative, 40 letti di cura
Investitore: Steiner Investment Foundation

A **Apertura 2021**
Tertianum Cornaredo, Lugano

40 soluzioni abitative, 54 letti di cura
Investitore: Artisa Immobiliare SA

RAPPORTO FINANZIARIO

CIFRE E COMMENTI

L'evoluzione positiva del Gruppo Tertianum è proseguita anche nel 2018. Alla crescita del fatturato hanno contribuito una nuova apertura, due ampliamenti di strutture e l'acquisizione di una partecipazione di maggioranza nella società Zentrum Schönberg AG. In diverse regioni le strutture hanno sofferto di capacità inutilizzata, in particolare a causa di una temporanea sovraofferta di posti letto di cura.

RISULTATO OPERATIVO

Nel 2018 il risultato operativo consolidato del Gruppo Tertianum ha raggiunto i 488 milioni di franchi, registrando nuovamente un'importante crescita (quasi del 9 per cento) rispetto all'anno precedente. Circa la metà dell'incremento del fatturato è ascrivibile alla nuova partecipazione in Zentrum Schönberg AG, che viene interamente consolidata. Il tasso di crescita delle regioni Svizzera tedesca e Ticino è stato del 4,4 per cento, quello della regione Romandia del 4,8 per cento.

NUMERO DI COLLABORATORI

Al 31 dicembre 2018 il Gruppo Tertianum impiegava 4445 collaboratori, corrispondenti a 3543 posti a tempo pieno (senza Zentrum Schönberg AG). L'aumento di 86 posti a tempo pieno rispetto all'anno precedente è riconducibile soprattutto alle nuove aperture e agli ampliamenti di strutture.

OCCUPAZIONE LETTI DI CURA E SOLUZIONI ABITATIVE

L'occupazione dei letti di cura (85 per cento) e delle soluzioni abitative (82 per cento) è leggermente diminuita rispetto all'anno precedente. Tale flessione è dovuta in primo luogo alle maggiori capacità create – si devono considerare anche le nuove aperture di fine 2017 – ma pure ai minori tassi di occupazione registrati nelle regioni Berna e Ticino. Queste regioni sono confrontate in generale con una temporanea sovraofferta di posti letto di cura.

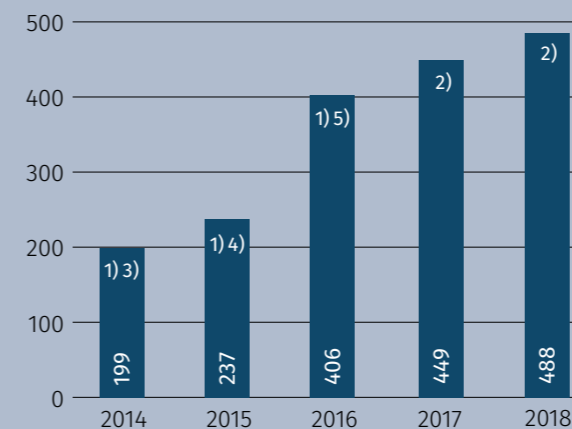
NUMERO DI OSPITI

Nel 2018 il Gruppo Tertianum ha accolto in media 4463 ospiti. La crescita del numero di ospiti, salito di 281 unità, è da attribuire alla nuova apertura e agli ampliamenti di strutture che hanno avuto luogo nel 2018.

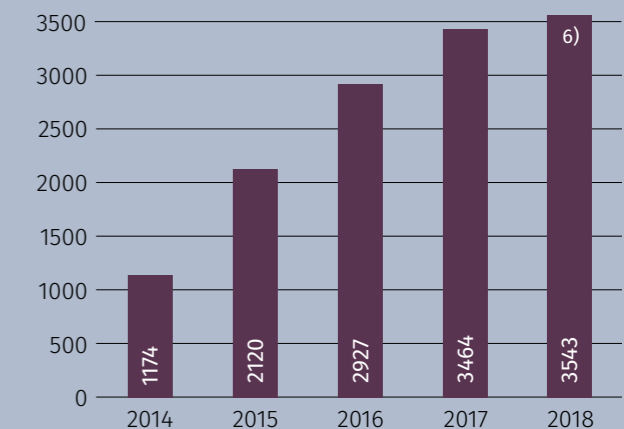
Informazioni dettagliate sulla chiusura annuale 2018 del Gruppo Tertianum sono pubblicate nel rapporto di gestione 2018 di Swiss Prime Site AG.



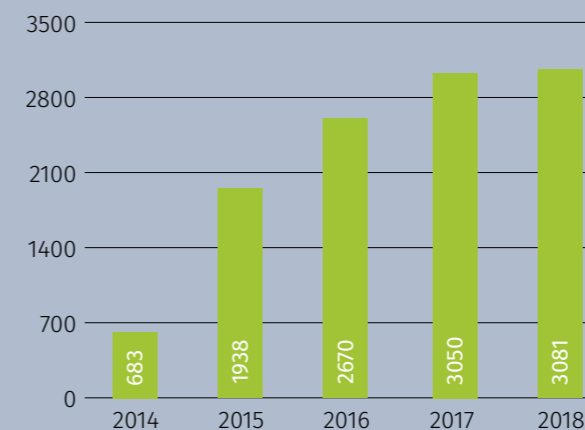
Risultato operativo (in milioni di franchi) al 31 dicembre



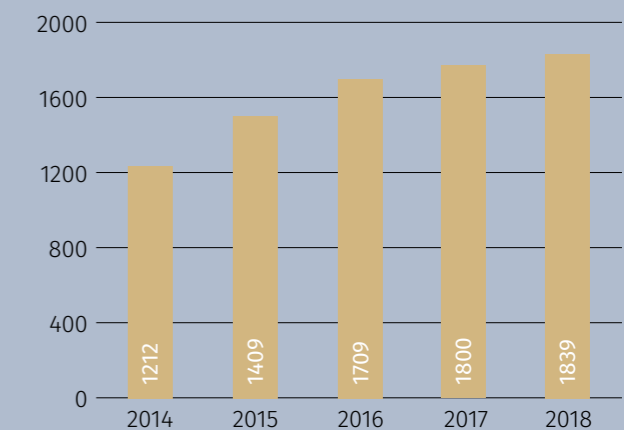
Numero di collaboratori (base: posti a tempo pieno) al 31 dicembre



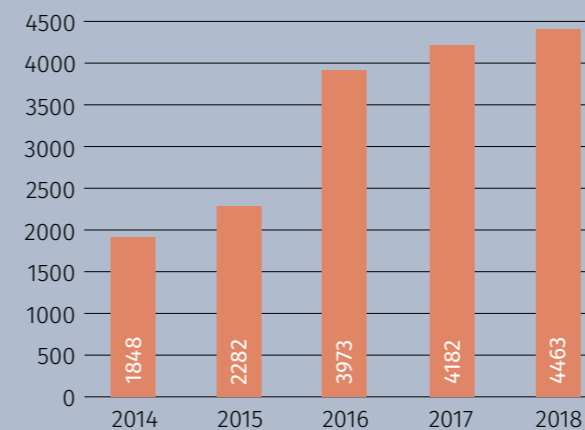
Numero di letti di cura



Numero di appartamenti / soluzioni abitative



Numero totale di ospiti (valori medi)



1) Dati IFRS

2) Swiss GAAP FER

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

6) Cifra senza i collaboratori di Zentrum Schönberg AG

«Completamente autonomi
pur vivendo in un centro
abitativo e di cura.»

Ci siamo trasferiti insieme nella struttura Tertianum Mitteldorfpark nell'aprile 2013. Abbiamo condotto a lungo una vita completamente autonoma e abitato per 30 anni dapprima in una casa e in seguito per 13 anni in un attico. A causa di una malattia da virus abbiamo sperimentato cosa significhi dover dipendere dagli altri e perdere autonomia. È in seguito a questa circostanza che abbiamo deciso di traslocare. Così abbiamo cercato con calma una sistemazione adeguata e l'abbiamo trovata qui a Ostermundigen. Della struttura Mitteldorfpark apprezziamo le dimensioni, l'atmosfera della campagna e le comode possibilità di acquisto nei dintorni. Grazie al bel balcone possiamo anche dedicarci all'hobby del giardinaggio. Per molto tempo abbiamo anche cucinato. Oggi invece gustiamo comodamente le ottime pietanze del ristorante nel nostro appartamento, accompagnandole con un buon bicchiere di vino e abbandonandoci ai nostri ricordi, ad esempio dei periodi che abbiamo trascorso nella nostra residenza di vacanza in Spagna. La struttura provvede alla pulizia e in caso di necessità il personale curante è subito a disposizione. Approfittiamo anche dei vari eventi proposti dalla struttura. Tra l'altro, Martin dirige in qualità di pianista anche il gruppo di canto interno.

Ruth e Martin Aebersold apprezzano il rispetto della sfera privata e l'autonomia di cui beneficiano nella struttura Tertianum Mitteldorfpark di Ostermundigen





«Considero il luogo di lavoro la mia seconda casa.»

Avevo 14 anni quando un pomeriggio di giochi con persone anziane ha suscitato in me l'interesse per una professione a contatto con persone della terza e quarta età. In quell'occasione mi aveva colpito vedere quanto avevamo reso felici gli anziani in un solo pomeriggio. Così ho dapprima svolto uno stage e in seguito l'apprendistato. Dopo una breve tappa nel settore Servizi, a soli 21 anni ho avuto l'opportunità di diventare Responsabile Economia domestica nella struttura Tertianum Zedernpark. Non mi credevo all'altezza di questo compito, ma non volevo nemmeno lasciarmi sfuggire l'occasione. Dopo aver superato la mia iniziale timidezza e grazie al supporto della mia maestra di tirocinio ho deciso di raccogliere la sfida. Svolgo tuttora questa funzione e non potrei desiderare di meglio. Nel frattempo ho iniziato anche a formare apprendisti, un'attività che mi riempie di gioia e orgoglio. Considero il luogo di lavoro la mia seconda casa e gli ospiti come parte della mia famiglia.

Salome Oesch è Responsabile Economia domestica nella struttura Tertianum Zedernpark di Weinfelden

«Cucinare con amore e passione.»

Dopo aver svolto il mio apprendistato presso Tertianum ho mantenuto i contatti con l'azienda e il mio chef di allora. Il destino ha voluto che nella primavera del 2018 mi venisse offerta la responsabilità della cucina della nuova struttura Tertianum Blumenauapark. L'inizio non è stato proprio facile. Per fortuna abbiamo potuto contare anche sull'esperienza e il sostegno della vicina struttura Tertianum Wismetpark di Weesen. Di questo sono molto grato. Mi sta a cuore di servire ai nostri ospiti dei ottimi piatti nell'ultimo periodo della loro vita. Veniamo ripagati con tanta gioia e riconoscenza, talvolta persino con un abbraccio accompagnato da un «era squisito!». Mi identifico molto nelle pietanze – quando preparo la pizza, ad esempio, mi sento italiano. Mi piace curare i dettagli e sperimento spesso delle novità. E a proposito, la cucina thailandese è una delle mie preferite.

Alejandro Mercado, Chef nella struttura Tertianum Blumenauapark di Unterterzen, provvede al benessere culinario degli ospiti





«Rimango profondamente colpita delle storie di vita dei nostri ospiti.»

Dall'apertura della struttura Tertianum La Jardinerie mi occupo del benessere degli ospiti nel reparto cure, un'attività che mi dà molta soddisfazione. Il lavoro è gratificante e rimango sempre profondamente colpita delle storie di vita dei nostri ospiti. Avendo quattro figli, anche io so raccontare storie appassionanti – ma i nostri ospiti hanno davvero una risposta per tutto. La buona atmosfera e l'affiatata collaborazione con le mie colleghe contribuiscono inoltre a farmi sentire completamente a mio agio qui. Cerchiamo tutte di superare le difficoltà quotidiane con un atteggiamento positivo, tanto calore umano o con un sorriso. Poi facciamo il pieno di energia quando sto con la mia famiglia e mi reco nel mio Paese d'origine, l'Egitto.

Agapi Malte lavora nel reparto cure della struttura Tertianum La Jardinerie di Delémont

Corporate Governance

Stato: 31.03.2019

Consiglio di amministrazione Comitato consultivo



René Zahnd
Presidente
CEO Swiss Prime Site AG



Markus Meier
CFO Swiss Prime Site AG



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



Daniel Staffelbach
Avvocato



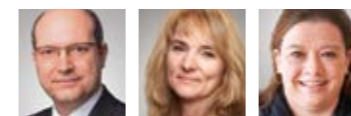
Thomas Studhalter
Membro del Consiglio di amministrazione
Swiss Prime Site AG



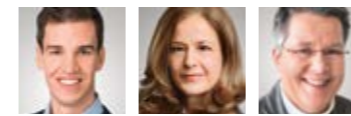
Direzione

Da sinistra a destra: Denise Bundi, Responsabile Regione Berna; Nicolas Crognaletti, Responsabile Regione Romandia; René Alpiger, Responsabile Regione Svizzera orientale; Markus Bühler, Responsabile Sviluppo aziendale; Dott. Luca Stäger, CEO e Responsabile Regione Zurigo Est; Dott. Matthias Kuratli, Responsabile Finanze; Mirjam Roser, Responsabile Cure e assistenza Gruppo e Responsabile Strutture innovative; Marianne Häuptli, Responsabile Regione Altipiano, Svizzera centrale e Zurigo Ovest; Stefan Brunner, Responsabile Regione Ticino (non membro della Direzione)

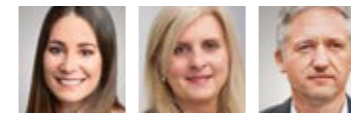
Responsabili divisioni sedi centrali



Alfio Belgeri, Responsabile IT, Zurigo



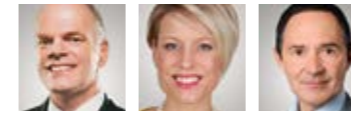
Véronique Berney, Responsabile Qualità e sicurezza Romandia, Crissier



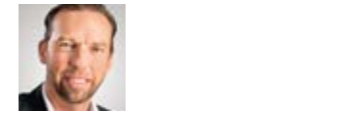
Dominique Elmer, Responsabile regionale Cure e assistenza, Zurigo



Michael Frühauf, Responsabile Progetti HR, Zurigo



Elena Gasser, Legal & Compliance, Zurigo



Silvia Huber, Responsabile Contabilità, Zurigo



Andrea Lima, Responsabile Amministrazione del personale, Zurigo



Corinna Meyer, Responsabile HR Business Partner, Zurigo



Laurent Mottet, Responsabile Divisione Fatturazione Romandia, Crissier



Regine Reger, Responsabile Controlling, Zurigo



Rolf Rheiner, Responsabile Acquisti, Zurigo



Esther Schüpbach, Responsabile Formazione professionale e continua, Zurigo



Andreas Settelen, Responsabile Finanze Romandia, Crissier



Aurélie Vergère, Responsabile regionale Personale Romandia, Crissier



Markus Wymann, Responsabile Gestione della qualità, Zurigo

Roger Zintl, Responsabile Marketing e comunicazione, Zurigo

Commissione del personale



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



Isabelle Zehnder, Presidente Romandia, Responsabile Ricezione,
Tertianum Le Pacific, Etoy



Isabelle Delattre, Vicepresidente Romandia, Aiuto infermiera,
Tertianum Les Marronniers, Martigny



Jürg Harlander, Vicepresidente, Responsabile Cucina,
Tertianum Residenz Horgen, Horgen



Elisabeth Valär, Membro, Responsabile Cure e assistenza, Tertianum Casa Fiora, Zizers



Raoul Schmidhauser, Membro, Custode, Tertianum Christa, Oberuzwil,
e Tertianum Zedernpark, Weinfelden



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



Charlotte Greco, Collaboratrice Servizio alberghiero, Tertianum Letzipark, Zurigo

Helga Mattenberger, Infermiera, Tertianum Residenz Bellerive, Lucerna

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

Virginie Dubuis, Impiegata, Tertianum Le Byron, Villeneuve VD

Edita Sinani, Responsabile Ricezione, Tertianum Le Manoir, Gampelen

Direttori



Regione Svizzera orientale, Responsabile René Alpiger

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



Regione Altipiano, Svizzera centrale e Zurigo Ovest, Responsabile Marianne Häuptli

Marianne Häuptli, Tertianum Rebgarten, Liestal (a. i.)
 Cornelia Braun, Tertianum Residenz St. Jakob-Park, Basilea
 Esther Helbling, Tertianum Residenz Huob, Pfäffikon SZ
 Ermin Hiric, Tertianum Salmenpark, Rheinfelden
 Violeta Kostic, Tertianum Im Lenz, Lenzburg e Tertianum Bärholz, Wohlen
 Matthias Laich, Tertianum Brunnematt, Wangen bei Olten
 e Tertianum Residenz Sphinxmatte, Soletta e Tertianum Oasis, Trimbach
 Gertruda Pekas, Tertianum Sternmatt, Lucerna
 Daniela Rohner, Tertianum Residenz Bellerive, Lucerna
 Mathias Knecht, Tertianum Residenz Horgen, Horgen
 Liliana Stiens, Tertianum Residenz Zürich Enge, Zurigo
 Daniel Widmer, Tertianum Bubenholz, Opfikon
 Stefan Hartmann, Tertianum Etzelblick, Richterswil
 Sascha Burghardt, Tertianum Etzelgut, Zurigo
 Claudia Inderwies-Ochsner, Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach
 Christoph Hamann, Tertianum Letzipark, Zurigo



Strutture innovative, Responsabile Mirjam Roser

Mirjam Roser, Tertianum Villa Böcklin, Zurigo
 und Tertianum Villa Restelberg, Zurigo
 Ruzica Rados, Tertianum Papillon, Winterthur



Regione Zurigo Est, Responsabile Luca Stäger

Serenella von Schulthess, Tertianum Residenz Zollikerberg, Zollikerberg
 Beat Schmid, Tertianum Residenz Im Brühl, Zurigo
 Jan Hollenstein, Tertianum Residenz Segeten, Zurigo
 Markus Müller, Tertianum Parkresidenz, Meilen
 Urs Züger, Tertianum Brunnehof, Uster
 Martin Stierli, Tertianum Grünegg, Wald
 Felix Wintsch, Tertianum Zur Heimat, Stadel



Regione Berna, Responsabile Denise Bundi

Eva Abegglen, Tertianum Bergsicht, Kirchlindach
 e Tertianum Lindeneegg, Oberlindach
 Monika Buchs, Tertianum Mitteldorfpark, Ostermundigen
 Saara Hafner, Tertianum Rägeboge e Tertianum Waldhof, Dotzigen
 Ursula Jäger, Tertianum Chly-Wabere, Wabern
 Doris Jordi, Tertianum Fischermätteli, Berna
 Carola Schaad, Tertianum Residenz Bellevue-Park, Thun
 Roland Nyffenegger, Tertianum Schibistei, Heimenschwand
 Michael Schmocker, Tertianum Résidence, Berna
 Thomas Zurkinden, Tertianum Lyssbachpark, Lyss



Regione Romandia, Responsabile Nicolas Crognalotti

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



Regione Ticino, Responsabile Stefan Brunner

Stefan Brunner, Tertianum Residenza Al Lido, Locarno
 Stefano Cutunic, Tertianum Parco Maraini, Lugano
 Richard Eyer, Tertianum Al Vigneto, Tenero
 Stefano Landi, Tertianum Turruta, Bellinzona
 Philipp Schaerer, Tertianum Residenza Al Parco, Muralto
 Luca Camiglia, Tertianum Comacini, Chiasso



Partecipazioni, Responsabile Luca Stäger

Katrin Bucher, Zentrum Schönberg AG, Berna



«Nulla può sostituire la solarità dei nostri ospiti.»

Lavoro da anni nel settore delle cure di lunga durata e sono alle dipendenze del Gruppo Tertianum già dal 2001. Quando a soli 29 anni mi è stata offerta la possibilità di diventare Responsabile Servizio infermieristico di una struttura, sono rimasta molto sorpresa. È stato Christoph Künzli, nipote di un co-fondatore di Tertianum, a darmi questa opportunità allora e ad avermi convinta con un grande lavoro di persuasione. Dopo un'approfondita riflessione, ho deciso di cogliere l'occasione. Soprattutto all'inizio è stata una sfida impegnativa perché si è dovuto lavorare molto per creare delle buone basi. Oggi sono orgogliosa di essere riuscita, assieme al mio team e a collaboratori di lunga data, a gettare delle fondamenta così solide. Anche se nel frattempo Tertianum è cresciuta e la vita nella terza e quarta età diventa sempre più complessa, ho fino ad ora la sensazione che siamo come una famiglia. Oggi non riesco proprio a immaginarmi la mia vita senza il lavoro con le persone anziane. È così arricchente l'effetto che l'empatia, un abbraccio o anche una battuta divertente possono produrre nei nostri ospiti. Nulla può sostituire la solarità e la riconoscenza dei nostri ospiti. Oltre all'aspetto medico e infermieristico, con il tempo assume crescente importanza anche quello psichico, che cerchiamo di integrare sempre di più nel nostro lavoro quotidiano. Occorre considerare le persone nella loro integralità, con le loro esigenze sociali, culturali e spirituali.

Manuela Stamm dirige il Servizio infermieristico nelle strutture Tertianum Brunnehof di Uster e Tertianum Residenz Zollikerberg

«Un cambiamento benefico.»

La morte di mio figlio mi ha profondamente scossa e in seguito non mi sono più sentita sicura da sola. Dato che nella regione di Berna non riuscivo a trovare una sistemazione adatta, tre anni fa ho deciso su consiglio di mia sorella di trasferirmi a Delémont, nel Canton Giura. Non mi sono mai pentita di questa scelta; il cambiamento mi ha pure aiutato a superare il lutto. Anche se ogni tanto sto volentieri da sola, apprezzo gli spazi d'incontro aperti al pubblico nell'atrio e nel ristorante. Lì c'è sempre movimento e si trova facilmente qualcuno con cui chiacchierare o giocare. Mi piace giocare a Scarabeo, fare le parole crociate e continuo a interessarmi alla politica. Sono originaria di Porrentruy e le mie conoscenze linguistiche in francese, tedesco e inglese mi sono state utili in passato per il mio lavoro di traduttrice alla radio e lo sono ancora oggi per la comunicazione con i collaboratori e gli ospiti. Il personale di questa struttura ama il proprio lavoro e sa sempre trovare una soluzione, anche per i «casi difficili», nei quali per fortuna non rientro ancora malgrado i miei 91 anni.

Françoise Richner è pienamente soddisfatta della struttura Tertianum La Jardinerie di Delémont di cui è ospite





«Vogliamo sempre migliorarsi e ottimizzare costantemente la qualità del lavoro.»

Il lavoro di infermiera nel settore delle cure di lunga durata mi dà grandi soddisfazioni. Ancora più gratificante è il compito di formare gli apprendisti e di accompagnarli nel loro percorso. Sono sempre molto orgogliosa quando superano l'esame di fine tirocinio. Visto che anche io ho svolto il mio apprendistato nella struttura Tertianum Rosenau, riesco a immedesimarmi facilmente nella loro situazione. Dopo aver lavorato per molti anni in diversi ospedali, nell'agosto 2017 sono tornata volentieri qui. Mi sento molto apprezzata nella mia funzione. Tutti nel team vogliono sempre migliorarsi e ottimizzare costantemente la qualità del lavoro. In generale ritengo che la qualità delle cure all'interno di Tertianum sia elevata e che teniamo in grande considerazione le esigenze e i desideri dei nostri ospiti.

Alexandra Wohlgensinger (a sinistra nella foto) è infermiera e responsabile della formazione nella struttura Tertianum Rosenau di Kirchberg SG, dove si occupa con piacere di giovani e meno giovani

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
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

