

Rapporto di gestione 2019



«Trasferirmi a Tertianum
Comacini: una scelta che
consiglio e rifarei.»

TERTIANUM

Foto di copertina:

Appena saputo dell'apertura di Tertianum Comacini a Chiasso mi sono informata e ho capito che questo sarebbe stato il posto ideale per vivere serenamente la terza età. Nonostante io sia ancora in splendida forma, ho lasciato la mia grande casa di Novazzano e mi sono trasferita in un appartamento di due locali e mezzo con servizi integrati nel nuovo centro. Sono una donna molto attiva e indipendente e questa soluzione mi consente di mantenere il mio stile di vita. Trasferendomi qui, in un appartamento più piccolo, ho ora tempo da dedicare unicamente alle cose che amo veramente fare tralasciando tutte quelle incombenze tipiche di chi abita in una casa grande. Inoltre posso godere della compagnia degli altri ospiti della struttura. Del mio appartamento apprezzo il fatto di poter vivere in modo indipendente ma in totale sicurezza.

Livia Valsangiacomo Fattorini, ex segretaria, ama rilassarsi nel parco di Tertianum Comacini a Chiasso

3

Prefazione del Presidente del Consiglio di amministrazione

6

L'esercizio 2019 in breve

14

Strutture del Gruppo Tertianum

16

Il nuovo proprietario

18

Progetto pilota: nuovo servizio di consulenza

26

Intelligenza operativa

28

Progetti e crescita

30

Rapporto finanziario

38

Gestione aziendale

Prefazione del Presidente del Consiglio di amministrazione



René Zahnd

Presidente del Consiglio di amministrazione di Tertianum Gruppe AG
fino a fine febbraio 2020

Nell'ultimo rapporto di gestione ho parlato dei successi conseguiti da Tertianum mentre apparteneva a Swiss Prime Site. Dal 2013 abbiamo raggiunto numerosi traguardi. Attraverso acquisizioni strategiche e misure operative l'azienda è cresciuta fino a diventare uno dei principali prestatori di servizi nel settore «Vivere nella terza e quarta età». Con più di 80 strutture, 4860 collaboratori e un risultato operativo di oltre 500 milioni di franchi, Tertianum è oggi il primo offerente privato in questo mercato molto promettente.

Dopo la fase di crescita, Swiss Prime Site – partner strategico e proprietario di Tertianum – a metà del 2019 ha deciso di cedere l'azienda a metà del 2019. Per trovare il nuovo proprietario ideale, ad agosto 2019 sono state comunicate in modo trasparente le intenzioni di vendita. Nel giro di quattro mesi è stato trovato un nuovo proprietario: la società d'investimento svizzera Capvis, che continuerà a sviluppare il potenziale di crescita e a realizzare sinergie.

A tal fine, Capvis prevede di espandere la catena del valore di Tertianum, rafforzando e ampliando così il suo eccellente posizionamento.

Tertianum, il nuovo proprietario Capvis e tutti i collaboratori possono guardare con ottimismo ad un futuro promettente. In veste di CEO di Swiss Prime Site e Presidente del Consiglio di amministrazione di Tertianum, affido al nuovo proprietario un'azienda sana e redditizia. Sono convinto che nei prossimi anni, Tertianum porterà avanti con successo la via intrapresa.

Cari ospiti, familiari, collaboratori, partner commerciali e autorità, vi ringrazio per la collaborazione e auguro a voi e a Tertianum ogni bene per il futuro.

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

Tertianum in breve

Struttura



Fatturato in milioni di CHF **520**

Strutture **80**

di cui solo per cure 37

Crescita

Nuove aperture 2

Acquisizioni 3

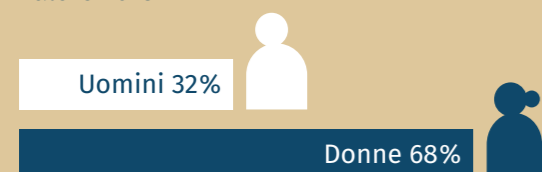
Progetti **14**

Cantoni **16**

Presenza in tutta la Svizzera

Residenti in case di riposo e di cura in tutta la Svizzera **156 742**

Valore 2018



Fonte: UST

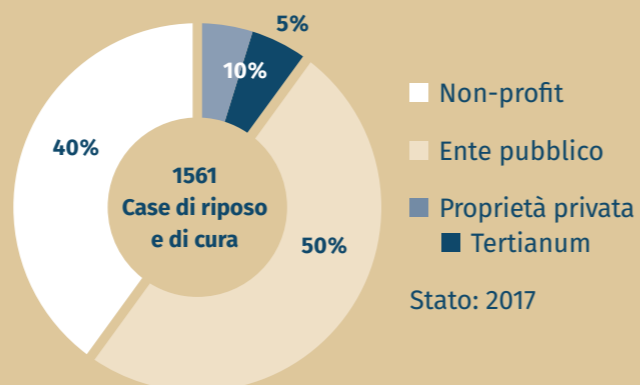
Numero di letti di cura **3149**

Capacità preventivata

Numero di appartamenti e soluzioni abitative **1705**

Capacità preventivata

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



Fonte: Credit Suisse / UST

Collaboratori



Collaboratori in totale **4860**

Regione del Lemano (GE, VD, VS) 702

Espace Mittelland (FR, NE, BE, JU, SO) 1300

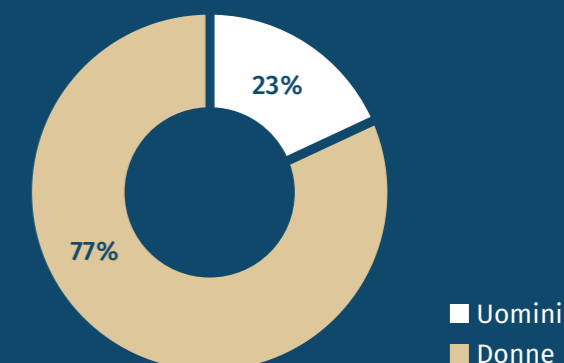
Svizzera nordoccidentale (BS, BL, AG) 314

Zurigo (ZH) 1138

Svizzera orientale (SH, TG, SG, AR, AI, GL, GR) 978

Svizzera centrale (SZ, LU, ZG, OW, NW, UR) 163

Ticino (TI) 265



Regioni secondo l'UST

Quota di donne con funzioni dirigenziali in % **56**

Posti a tempo pieno **3952**

Nuovi posti di lavoro creati **415**

Nazionalità dei collaboratori **94**

Età media dei collaboratori **41**

Grado di occupazione medio in % **82**

Uomini 92% Donne 78%

Formazione professionale e continua



Media delle giornate di formazione continua per collaboratore **3.5**

Partecipanti ai programmi di formazione continua **3523**

Numero di apprendisti **435**

Fine apprendistato **137**

Formazioni professionali offerte da Tertianum **10**

Socialità e ambiente



Spese per biglietti dei mezzi pubblici in migliaia di CHF **574**

Abbonamenti metà-prezzo finanziati **1988**

Abbonamenti generali finanziati **29**

Somma salariale in milioni di CHF **241**

Quota di fornitori svizzeri in % **99**

L'esercizio 2019 in breve



Dott. Luca Stäger

Chief Executive Officer, Tertianum

Il 2019 per Tertianum è stato un anno coronato di successi ma anche molto movimentato. L'azienda è cresciuta sotto tutti i punti di vista e si è sviluppata positivamente. I nuovi centri abitativi e di cura Rebgarten a Liestal (BL) e Comacini a Chiasso (TI) hanno già accolto numerosi ospiti. Tertianum ha registrato un'espansione anche in Romandia con l'acquisizione dei centri abitativi e di cura Le Martagon a Les Ponts-de-Martel, Chantevent a Fresens (entrambi NE) e Les Lauriers a Saint-Imier (BE). Attualmente il nostro Gruppo impiega 4860 collaboratori in tutta la Svizzera, un dato che ci riempie di orgoglio. Cogliamo l'occasione per porgere il benvenuto alle nuove colleghe e ai nuovi colleghi.

Da Swiss Prime Site a Capvis

In agosto 2019 il nostro proprietario, Swiss Prime Site, ha espresso l'intenzione di concentrarsi maggiormente sull'attività immobiliare e quindi di vendere Tertianum. Questa notizia ha creato una certa apprensione all'interno dell'azienda. Nella seconda metà dell'anno la Direzione generale si è trovata a gestire il delicato processo di vendita.

L'obiettivo era trovare un nuovo proprietario capace di identificarsi con la nostra cultura aziendale e con i nostri valori e di favorire un ulteriore sviluppo di Tertianum.

L'azienda è cresciuta sotto tutti i punti di vista e si è sviluppata positivamente.

L'interesse alla nostra azienda è stato molto marcato. I potenziali acquirenti, provenienti dai settori più diversi, hanno fornito spunti molto interessanti. Allo stesso tempo la nostra azienda è stata sottoposta a un esame approfondito.

La scelta del nuovo proprietario è caduta sulla società d'investimento svizzera Capvis. Una scelta di cui sono personalmente molto soddisfatto e che mi fa ben sperare per il futuro. Durante l'intero processo di vendita Capvis ha saputo convincere non solo per la sua professionalità, ma anche per

la profonda comprensione del nostro modello operativo e della nostra cultura aziendale. Il nuovo proprietario manterrà anche la Swissness, un criterio che fa parte del DNA di Tertianum e al quale i nostri ospiti e i nostri partner commerciali attribuiscono grande importanza. Capvis ha altresì dimostrato di avere interessanti prospettive di sviluppo e di nuove sinergie per la nostra azienda.

Al centro del nostro impegno ci sono sempre i nostri ospiti, che vogliamo continuare a sorprendere positivamente con collaboratori motivati e il miglioramento costante dei servizi offerti.

Sono certo che il nuovo proprietario saprà portare una ventata di aria fresca nella nostra azienda. Nella prima metà del 2020 passeremo in rassegna la nostra strategia, completandola laddove necessario. Per una presentazione più dettagliata della nostra nuova azionista vi inviamo alle pagine 16 e 17.

Desideriamo cogliere l'occasione per ringraziare Swiss Prime Site, che ci ha accompagnato negli ultimi sette anni e che ci ha permesso di crescere in modo dinamico, anche attraverso importanti acquisizioni e sviluppi immobiliari, lasciando un segno indelebile nella storia della nostra azienda. Siamo molto lieti che la collaborazione con la

principale società immobiliare svizzera, proprietaria di 16 immobili Tertianum e di quattro progetti, proseguirà con successo anche in futuro.

Obiettivo: continuare a crescere

Siamo pronti per affrontare al meglio l'anno in corso. Anche nel 2020 continueremo ad espanderci grazie ad acquisizioni selezionate e a nuove aperture a Bazenheid (SG), Schlieren (ZH) e Delémont (JU). Proseguono inoltre a pieno ritmo diverse iniziative nell'ambito della gestione della qualità, l'ulteriore digitalizzazione dei nostri processi e l'incremento degli investimenti destinati alla formazione professionale e continua dei nostri collaboratori.

Al centro del nostro impegno ci sono sempre i nostri ospiti, che vogliamo continuare a sorprendere positivamente con collaboratori motivati e il miglioramento costante dei servizi offerti. Oggi il nostro obiettivo è preparare il terreno in vista del futuro e riscuotere il consenso con idee innovative per rafforzare la nostra posizione di leader di mercato in Svizzera nell'ambito dell'assistenza, delle soluzioni abitative e delle cure per la terza e quarta età.

Un caloroso ringraziamento a tutti i collaboratori e partner per gli sforzi profusi e ai nostri ospiti nonché ai loro familiari per la fiducia riposta in Tertianum.

Dott. Luca Stäger
CEO



«Vado dal medico solo per il rinnovo della licenza di condurre.»

Da sempre sapevo che a 80 anni avrei lasciato casa mia per trasferirmi in un centro per la terza età. Infatti così è stato. Ho visitato diverse residenze Tertianum e tre anni fa ho deciso di trasferirmi in quella più bella! Dal mio appartamento di 2.5 locali, spazioso e luminoso, ho una bellissima vista sulla città, sul Lago dei Quattro Cantoni e sulle montagne. Mi sento come in un albergo. La cucina e i servizi sono eccellenti e la gamma di eventi offerti è vasta, dalla ginnastica al Tai Chi. Sono in ottima salute e a dire il vero vado dal dottore solo quando devo rinnovare la licenza di condurre. Ebbene sì, guido ancora l'auto e trovo molto comodi gli ampi posti auto del garage sotterraneo. La mia cagnolina Ejra mi tiene occupata e mi fa fare movimento durante la giornata. Per passare il tempo frequento un gruppo di teatro di anziani in cui faccio la truccatrice. Per il resto sono una persona attiva e come hobby mi piace leggere e dipingere. Tra l'altro alcune delle mie opere sono appese nella nostra sala da pranzo. Non posso che consigliare di abitare in una residenza Tertianum.

Berthe Bryner trascorre piacevolmente la sua vecchiaia in compagnia della sua cagnolina Ejra nella Residenza Tertianum Bellerive Lucerna

«Qui non mi sento più solo.»

Ho sempre vissuto a Conthey (VS) e mi guadagnavo da vivere come autista. Ero fiero di consegnare vino vallese in tutta la Svizzera. La mia licenza di condurre è ancora valida e ho venduto la mia auto soltanto la scorsa primavera, quando mi sono trasferito al Tertianum. Anche dopo il pensionamento ho continuato a dare una mano nelle vigne vallesi. Ancora oggi, ogni giorno mi concedo un bicchiere di vino e faccio una passeggiata di 30 minuti per rimanere in salute. Quello che mi piace qui sono il comfort e l'atmosfera, ma soprattutto sono molto felice di non essere più così solo. Mangio tre pasti al giorno al ristorante e apprezzo molto il continuo scambio con persone come me. Sono già nate delle belle amicizie.

Léon Coppey (98) ricorda una vita felice e si gode il suo soggiorno presso la struttura Tertianum Les Sources a Saxon (VS)





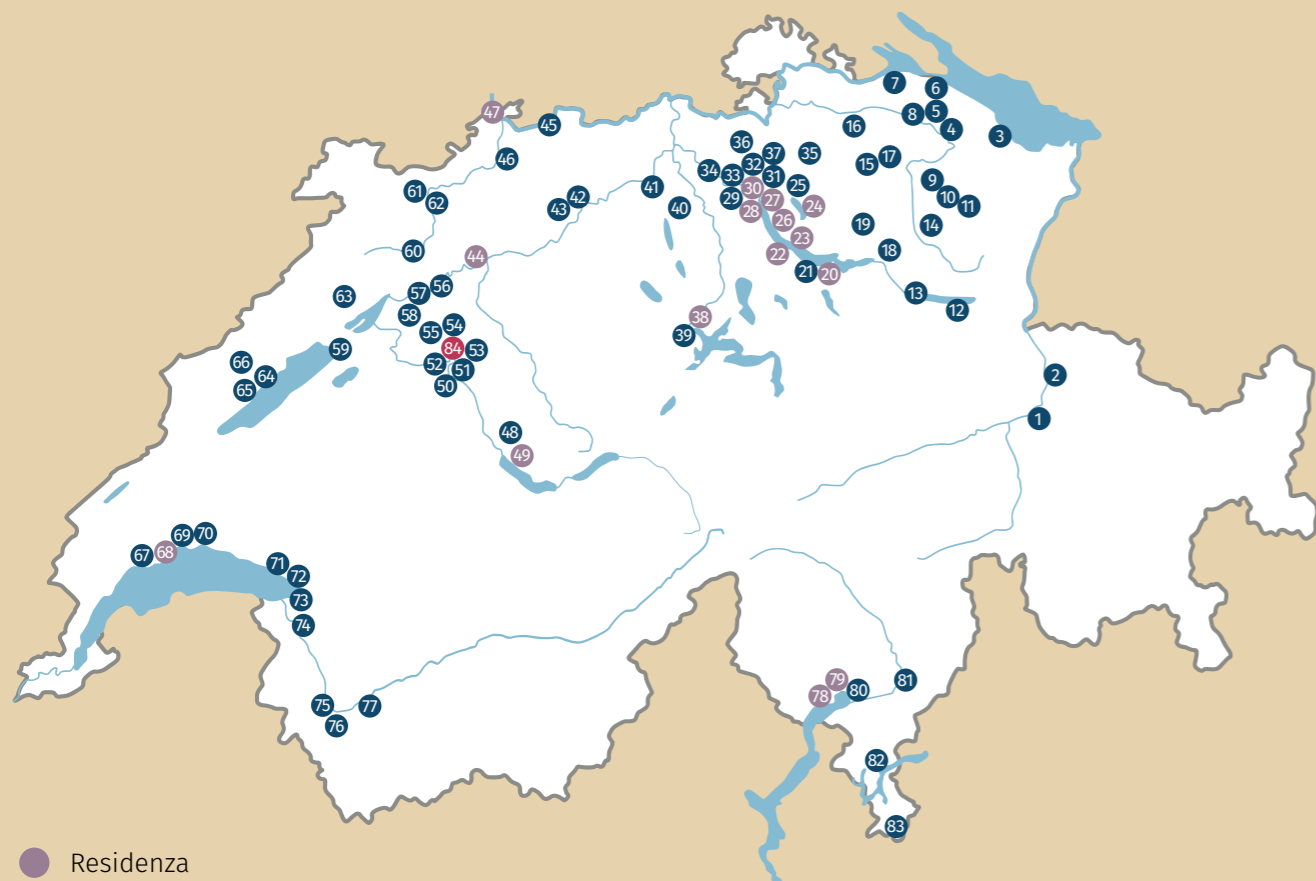
«Il sorriso dei nostri ospiti è la ricompensa più bella.»

Ho iniziato a lavorare oltre 10 anni fa nel settore del servizio presso la struttura che allora era appena stata inaugurata, mentre oggi sono vice responsabile del nostro ristorante. Ho l'ospitalità nel sangue e qui ho trovato la mia vocazione. Adoro il mio lavoro. Credo sia un privilegio avere la possibilità di lavorare in un ambiente così bello. In questa atmosfera campagnola e familiare mi sento come a casa. Dal momento che non abito lontano, per me non è un problema venire qui anche con poco preavviso. In particolare mi piace dare una mano in occasione degli eventi. Con i nostri ospiti parlo davvero di qualunque cosa, ad esempio delle mie ultime escursioni. Quando i nostri ospiti sorridono ed esprimono gratitudine, sento che è quella la ricompensa più bella. Ascoltare le loro storie di vita è sempre molto interessante. Quando non lavoro faccio sport, adoro viaggiare e dedicarmi alla mia famiglia.

Le piace far sorridere gli ospiti: Gladys Woodtli, vice responsabile servizio presso Tertianum Bergsicht a Kirchlindach (BE), qui mentre discute con Hans Mäder

STRUTTURE GRUPPO TERTIANUM

PRESENZA NAZIONALE



Stato: 01.04.2020

Svizzera tedesca

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

Romandia

- | | |
|--|---|
| 21 Tertianum Etzelblick «Pavillon», Samstagern | 59 Tertianum Le Manoir, Gampelen |
| 22 Tertianum Residenz Horgen, Horgen | 60 Tertianum La Fontaine, Court |
| 23 Tertianum Parkresidenza, Meilen | 61 Tertianum La Jardinerie, Delémont |
| 24 Tertianum Residenz Brunnehof, Uster | 62 Tertianum La Sorne, Delémont** |
| 25 Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach | 63 Tertianum Les Lauriers, Saint-Imier |
| 26 Tertianum Residenz Zollikerberg, Zollikerberg | 64 Tertianum Domaine du Littoral, Bevaix |
| 27 Tertianum Residenz Segeten, Zurigo | 65 Tertianum Chantevent, Fresens |
| 28 Tertianum Residenz Zürich Enge, Zurigo | 66 Tertianum Le Martagon, Les Ponts-de-Martel |
| 29 Tertianum Etzelgut, Zurigo | 67 Tertianum Le Pacific, Etoy |
| 30 Tertianum Residenz Im Brühl, Zurigo | 68 Tertianum Résidence La Gottaz, Morges |
| 31 Tertianum Villa Böcklin, Zurigo | 69 Tertianum Joli Automne, Ecublens |
| 32 Tertianum Villa Restelberg, Zurigo | 70 Tertianum Bel-Horizon, Ecublens |
| 33 Tertianum Letzipark, Zurigo | 71 Tertianum Le Bristol, Montreux-Territet |
| 34 Tertianum Am Rietpark, Schlieren** | 72 Tertianum L'Eaudine, Montreux-Territet |
| 35 Tertianum Papillon, Winterthur | 73 Tertianum Le Byron, Villeneuve VD |
| 36 Tertianum Zur Heimat, Stadel | 74 Tertianum Le Bourg, Aigle |
| 37 Tertianum Bubenzholz, Opfikon | 75 Tertianum Les Tourelles, Martigny |
| 38 Tertianum Residenz Bellerive, Lucerna | 76 Tertianum Les Marronniers, Martigny |
| 39 Tertianum Sternmatt, Lucerna | 77 Tertianum Les Sources, Saxon |

Ticino

- | |
|--|
| 78 Tertianum Residenza Al Lido, Locarno |
| 79 Tertianum Residenza Al Parco, Muralto Locarno |
| 80 Tertianum Al Vigneto, Tenero |
| 81 Tertianum Turrita, Bellinzona |
| 82 Tertianum Parco Maraini, Lugano |
| 83 Tertianum Comacini, Chiasso |

Titolarità condivisa con Spitex Berna

- | |
|--------------------------------|
| 84 Zentrum Schönberg AG, Berna |
|--------------------------------|

*Chiusura estate 2020 **Apertura 2020

Il nuovo proprietario: Capvis punta su valori tradizionali quali l'imprenditorialità, la professionalità e l'affidabilità

Da marzo 2020 Tertianum ha un nuovo proprietario - Capvis. La società d'investimento attiva in tutta Europa e con forti radici svizzere si presenta.

Capvis è un investitore di private equity svizzero. I suoi quasi 50 collaboratori mettono a frutto la loro esperienza internazionale presso le sedi di Zugo, Francoforte, Amsterdam, Shanghai, Jersey e Lussemburgo. Capvis è inoltre rappresentata a livello regionale da i suoi Senior Advisors a Milano, Londra e New York.

Capvis investe in società di dimensione medio-grande che rappresentano la colonna portante del corridoio industriale europeo (Svizzera, Germania, Austria, Italia e Benelux). La società vanta una lunga esperienza nella creazione di imprese leader

di mercato a livello locale e globale nei settori dell'industria, della tecnologia e dei servizi. La squadra di Capvis dotata di forte senso imprenditoriale, arricchita dalle molteplici e poliedriche esperienze professionali di ciascun membro, sviluppa il potenziale delle imprese creando valore a lungo termine in stretta collaborazione con il management.

Il team di Capvis affonda le proprie radici nella Società di Banca Svizzera (SBS), creata nel 1854 a Basilea. A due cicli di investimento da parte di SBS negli anni '90 sono seguiti cinque fondi Capvis.

In seguito alla fusione della SBS con UBS nel 1998, il team ha deciso di operare in modo indipendente trasformandosi in una struttura partner denominata Capvis. Capvis AG, oggi interamente di proprietà dei suoi partner, è il consulente esclusivo dei fondi Capvis.

Investitori di prim'ordine provenienti da tutto il mondo, tra cui istituti finanziari e casse pensione internazionali, affidano a Capvis i propri fondi a lungo termine. Milioni di pensionati partecipano così al successo della società d'investimento internazionale.

Dal 1990 Capvis ha concluso 59 transazioni totalizzando un volume d'investimento di oltre 3 miliardi di euro. Capvis ha portato in borsa dieci imprese ed è stata più volte eletta miglior società d'investimento in Svizzera dalla stampa specializzata internazionale.

Capvis seleziona attentamente le aziende nelle quali investe con l'obiettivo di farle progredire in modo sostenibile. In tale ottica rientra anche la collaborazione con Tertianum.

capvis



Boris Zoller, partner di Capvis AG

«In qualità di leader del mercato svizzero nel settore dell'assistenza, delle soluzioni abitative e delle cure per la terza e quarta età, Tertianum è una piattaforma unica di servizi sanitari. Siamo lieti di continuare a rafforzare l'azienda insieme alla Direzione generale e di ampliare la sua offerta con ulteriori prestazioni stazionarie e ambulatoriali. Desideriamo far sì che Tertianum diventi un fornitore di servizi integrati in ambito di assistenza, soluzioni abitative e cure per la terza e quarta età.»

PROGETTO PILOTA

NUOVO SERVIZIO DI CONSULENZA

Dal 1° maggio 2019 Tertianum mette a disposizione nella Regione Berna un servizio di consulenza neutrale e gratuito non solo per gli ospiti e i loro familiari, ma anche per il pubblico in generale. Il nuovo servizio fornisce risposte competenti a tutte le possibili domande sul tema dell'assistenza, delle soluzioni abitative e delle cure per la terza e quarta età.

Il nuovo servizio di consulenza è stato accolto molto favorevolmente – non solo nella Regione Berna, ma anche in altre regioni della Svizzera e in alcuni casi persino all'estero. Attraverso una consulenza specialistica sul tema dell'assistenza, delle soluzioni abitative e delle cure per la terza e quarta età, Tertianum vuole creare fiducia,

promuovere la sua reputazione e generare così valore aggiunto rispetto ai suoi concorrenti. Nel primo anno dalla sua entrata in funzione, il servizio ha pienamente raggiunto questi obiettivi. Con la gestione centralizzata dei letti, l'occupazione nella Regione Berna ha già registrato un miglioramento considerevole. Questo successo rafforza il piano di

Dopo un primo contatto telefonico, su richiesta vengono fissati degli appuntamenti per visitare le residenze



L'assistente sociale Lydia Fuhrer è la prima interlocutrice del servizio di consulenza Tertianum

Tertianum di sviluppare ulteriormente la gestione dei letti e diventare così la prima interfaccia per il sistema di assegnazione. Il servizio di consulenza funge anche da servizio di intermediazione. In questo senso mette in contatto i richiedenti con gli interlocutori giusti o si occupa di trovare soluzioni idonee per i soggiorni temporanei e di media o

lunga durata presso istituti di cura. Tra le soluzioni rientrano naturalmente anche le offerte al di fuori di Tertianum.

Il servizio di consulenza è diretto da un'assistente sociale diplomata, con una buona rete di contatti nella regione e con conoscenze e competenze specifiche in questo campo. L'assistente sociale mette le sue conoscenze a disposizione dei collaboratori delle residenze Tertianum, da un lato in situazioni concrete e dall'altro in occasione di corsi di formazione interni. L'assistente sociale affronta questioni di ordine sociale, giuridico, finanziario, assicurativo e abitativo nonché tematiche legate alla salute.

Il servizio di consulenza è raggiungibile dal lunedì al venerdì durante il normale orario di ufficio. È anche possibile fissare un appuntamento per un colloquio personale. Il numero di telefono per le chiamate dalla Svizzera è lo 0800 48 48 48. Per il cantone Berna è anche possibile selezionare il numero diretto 031 300 36 25.

Per il momento questo è un progetto pilota per il cantone Berna. Sono tuttavia già in atto degli sforzi per riuscire a offrire questo servizio di consulenza neutrale e gratuito in tutta la Svizzera.



«Ci piace pensare alla nostra dimora come a un appartamento di vacanza.»

Alla tenera età di 17 anni incontrai mio marito a un ballo. Ci siamo sposati cinque anni dopo, una volta terminata la formazione e dopo un soggiorno all'estero. Siamo ora sposati da 62 anni. A causa di una malattia ereditaria Max ha gradualmente perso la vista ed è cieco da quattro anni. Quando un giorno cadde in casa riportando diverse fratture, purtroppo capimmo che sarebbe stato impossibile ritornare a casa. Malgrado tutte le limitazioni però io volevo sempre stargli vicino. Così vendemmo casa e cercammo una soluzione abitativa per la terza età. L'abbiamo trovata qui a Chly-Wabere e da marzo 2018 stiamo molto bene nel nostro appartamento di 3 locali. Apprezziamo la nostra indipendenza e siamo grati per il fatto che possiamo ottenere un aiuto immediato premendo semplicemente un pulsante. Ogni giorno ci prepariamo da mangiare da soli e qualche volta andiamo al ristorante. Spesso e volentieri approfittiamo invece del programma d'intrattenimento proposto nella struttura, che è molto vario. Nel complesso crediamo che la soluzione abitativa di Tertianum sia stata per noi un grande colpo di fortuna.

Mathilde e Max Reber si godono la piacevole atmosfera del laghetto con carpe giapponesi presso la struttura Tertianum Chly-Wabere a Wabern nei dintorni di Berna

«Qui mi occupo di svariati compiti.»

Presso la struttura Tertianum Les Tourelles e la struttura Tertianum Les Marronniers a Martigny (VS) sono circa 20 i collaboratori che fanno parte del mio team e per me è un grande piacere dirigerli e crescere insieme a loro giorno dopo giorno. Le mie precedenti esperienze lavorative le ho svolte nel settore degli alberghi di lusso. La mia esperienza pluriennale mi è utile anche per lavorare sui progetti. In particolare ho messo a totale disposizione tutto il mio sapere per il nuovo edificio Les Marronniers e sono l'interlocutrice per la Romandia per quanto riguarda l'impiego di materiali e detergenti. Penso che la stretta collaborazione con i reparti cure, servizi, cucina, amministrazione e servizio tecnico sia cruciale per una gestione di successo dal punto di vista dell'economia domestica. L'atmosfera all'interno delle nostre strutture è davvero ottima cosa che si riflette nello stato d'animo dei nostri ospiti. Il mio ambito di attività è molto vario e mi dà così tanta soddisfazione che penso resterò ancora a lungo presso Tertianum.

La Responsabile Economia domestica
Nadine Monteferrante, oltre all'importantissimo lavoro dietro le quinte, apprezza molto lo scambio continuo con i collaboratori e gli ospiti





«Il mio obiettivo è Eastbourne in Inghilterra!»

L'apprendistato nella cura di tessili non faceva per me e parlando con un collega ho cominciato a informarmi su Tertianum. Ho iniziato svolgendo un apprendistato nel reparto cure e il lavoro mi è subito piaciuto. Adesso sono al secondo anno di tirocinio e non vedo l'ora di partecipare al Campus apprendisti che si svolgerà la prossima estate. Mi piacciono molto il rispetto e la gratitudine reciproci tra colleghi. Quando avrò messo da parte abbastanza soldi, vorrei trasferirmi a Eastbourne, in Inghilterra. Sono già riuscita a convincere il mio fidanzato. A differenza di molti, io adoro nebbia e pioggia! Nel tempo libero mi piace leggere e passeggiare o viaggiare per scoprire il mondo.

I tavoli sono apparecchiati per l'appuntamento del tè pomeridiano: Michelle Heinzer, apprendista operatrice sociosanitaria, Tertianum Lyssbachpark a Lyssbach (BE)



INIZIATIVE PER LA QUALITÀ E PROCESSI

Attraverso la definizione di standard di processo e grazie a una maggiore digitalizzazione delle procedure, Tertianum mira ad aumentare la qualità in tutti gli ambiti di attività e a incrementare l'efficienza dei processi. Il sistema di gestione della qualità QM Pilot fornisce un contributo sempre maggiore in questo senso. La formazione continua dei collaboratori è stata definita in collaborazione con il centro di formazione e perfezionamento Careum e viene costantemente intensificata. L'introduzione dell'app di comunicazione Connect ha permesso di migliorare notevolmente la comunicazione interna.



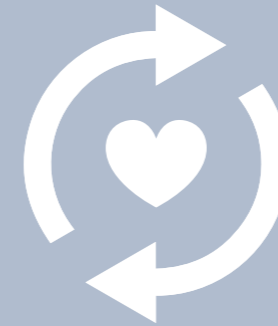
GESTIONE DELLA QUALITÀ

- Il sistema di gestione integrato (IMS) QM Pilot è stato definito e viene costantemente ampliato nella Svizzera tedesca e in Ticino.
- Le due strutture nei Grigioni e tutte quelle in Romandia sono state certificate secondo lo standard ISO 9001:2015.
- I controlli qualità sono istituzionalizzati nelle strutture da giugno 2019.
- Su incarico di Tertianum, un partner esterno ha condotto un sondaggio esaustivo tra gli ospiti e i familiari. Dal sondaggio sono emersi alcuni aspetti importanti che devono essere migliorati.



INIZIATIVE IT

- Ottimizzazione della piattaforma IT e dell'infrastruttura di rete del Gruppo.
- Avvio della professionalizzazione dell'IT per quanto riguarda
 - gestione del sistema informatico,
 - rischio informatico e protezione dei dati,
 - miglioramento dei processi di comunicazione tra IT e utenti.
- Integrazione completa della Romandia nella piattaforma IT centrale, compresa l'introduzione SAP.



PROCESSO DELLE CURE

- Il sistema di documentazione delle cure careCoach, reso disponibile anche in Romandia, viene ormai utilizzato con successo in tutta la Svizzera.
- In careCoach sono state introdotte nuove funzionalità.
- Gli indicatori nazionali di qualità (NQI) sono adesso disponibili per ogni struttura.
- Il **Case Mix Index (CMI) è a 6.0 nella Svizzera tedesca e in Ticino** (in base al sistema di registrazione e classificazione del fabbisogno di cure RAI e BESA), **in Romandia è a 8.5** (in base a PLAISIR).



INIZIATIVE PER I COLLABORATORI

- L'offerta di formazione continua è stata ampliata e sviluppata anche nel 2019 in collaborazione con lo specialista Careum Weiterbildung.
- La Direzione e la Commissione del personale intrattengono uno scambio costruttivo con cadenza trimestrale. Vi è stata una stretta collaborazione per la realizzazione di un nuovo modello salariale per salari unitari attraverso tutto il Gruppo.
- La comunicazione interna è stata ottimizzata grazie all'introduzione dell'app di comunicazione Connect, con funzioni news, chat, quiz e sondaggio in ambiente sicuro. **Connect conta già oltre 2100 utenti attivi.**



Con la nuova app di comunicazione i collaboratori sono connessi a livello di Gruppo, cioè indipendentemente dalla regione e dal reparto in cui prestano servizio.

Progetti e crescita

Nuove aperture e acquisizioni

Nell'esercizio 2019, Tertianum ha inaugurato due nuove strutture, una a Liestal (BL) e una a Chiasso (TI). In Romandia sono state invece acquisite tre strutture esistenti.

Nuove aperture



Luglio 2019
Tertianum Comacini, Chiasso
Dal luglio 2019, il centro abitativo e di cura Tertianum

Comacini offre 76 soluzioni abitative e 30 letti di cura in posizione centrale nel cuore di Chiasso. Il centro è dotato di un bel cortile interno che invita ad attività ludiche e a trascorrere tempo all'aria aperta. La nuova struttura offre anche un parcheggio sotterraneo. Tertianum Comacini dispone inoltre di una caffetteria accessibile a tutti in cui si serve il miglior caffè della città.



Ottobre 2019
Tertianum Rebgarten, Liestal
Il nuovo centro abitativo e di cura Tertianum Rebgarten ha iniziato

ad accogliere i suoi primi ospiti dal 1° ottobre 2019. Il centro dispone di 66 soluzioni abitative, 40 stanze di cura, spazi di soggiorno e di incontro, un ristorante aperto al pubblico e un garage sotterraneo. Il moderno complesso a tre piani si trova in posizione centrale nei pressi della città vecchia di Liestal ed è già diventato un punto di incontro molto apprezzato da tutte le generazioni.

Acquisizioni di strutture

Con effetto retroattivo al 1° gennaio 2019 sono state annesse tre strutture esistenti in Romandia, perlopiù specializzate nel settore delle cure. Si tratta per la precisione di:



Tertianum Le Martagon, Les Ponts-de-Martel (NE)
69 letti



Tertianum Chantevent, Fresens (NE)
32 letti



Tertianum Les Lauriers, Saint-Imier (BE)
41 letti
11 soluzioni abitative

Progetti Tertianum Stato: 01.04.2020

IN FASE DI REALIZZAZIONE

A Apertura 1° giugno 2020
Tertianum Rosenau, Bazenheid*
9 soluzioni abitative, 72 letti di cura
Investitore: VITA

A Apertura 1° luglio 2020
Tertianum Am Rietpark, Schlieren
77 soluzioni abitative, 30 letti di cura
Investitore: Geistlich Immobilia AG

A Apertura 1° ottobre 2020
Tertianum La Sorne, Delémont
41 soluzioni abitative, 26 letti di cura
Investitore: Compagnie des Parcs Holding SA

A Apertura 2021
Tertianum Cornaredo, Lugano
40 soluzioni abitative, 54 letti di cura
Investitore: Artisa Immobiliare SA

A Apertura 2021
Tertianum Giessenturm, Dübendorf
80 soluzioni abitative, 60 letti di cura
Investitore: CS SIAT

A Apertura 2021
Tertianum Les Marronniers, Martigny*
39 soluzioni abitative, 68 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Fondazione d'investimento

A Apertura 2022
Tertianum Venise, Monthey
39 soluzioni abitative, 46 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Site Immobilien AG

A Apertura 2022
Tertianum Glasi, Bülach
62 soluzioni abitative, 40 letti di cura
Investitore: Steiner AG

A Apertura 2022
Tertianum Gartenhof, Winterthur
18 soluzioni abitative, 87 letti di cura
Investitore: BVK Istituto di previdenza

IN FASE DI PIANIFICAZIONE

A Apertura 2022
Tertianum Casa Fiora, Zizers**
17 soluzioni abitative, 45 letti di cura
Investitore: Ribes AG

A Apertura 2022
Tertianum Etzelblick, Richterswil*
26 soluzioni abitative, 64 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Site Immobilien AG

A Apertura: da confermare
Tertianum USEGO-Park, Olten*
24 soluzioni abitative, 60 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Site Immobilien AG

A Apertura: da confermare
Tertianum Residenz Du Lac, Lugano-Paradiso
60 Appartements, 40 letti di cura
Investitore: Swiss Prime Site Immobilien AG

A Apertura: da confermare
Tertianum Sallmannpark, Kreuzlingen* **
51 soluzioni abitative, 55 letti di cura
Investitore: Cassa pensioni Raiffeisen

*Costruzioni sostitutive per strutture esistenti

**Ampliamenti

RAPPORTO FINANZIARIO

CIFRE E COMMENTI

L'evoluzione positiva di Tertianum è proseguita anche nel 2019. Due nuove aperture a Liestal e tre acquisizioni di strutture in Romandia hanno contribuito all'aumento del fatturato. In diverse regioni l'occupazione resta una sfida.

RISULTATO OPERATIVO

Nel 2019 il risultato operativo consolidato di Tertianum è nuovamente cresciuto raggiungendo quota 520 milioni di franchi (6.5% in più rispetto all'anno precedente). Le tre acquisizioni di strutture in Romandia hanno dato un contributo alla crescita pari all'1.1%. La crescita organica si è così attestata al 5.4%, superando il dato dell'anno precedente, pari al 4.5%. Il primato della crescita organica spetta alla Regione Ticino. Al secondo e terzo posto si collocano rispettivamente la Regione Svizzera orientale e la Regione Mitte 1. La crescita meno dinamica è stata registrata dalla Regione Mitte 2.

COLLABORATORI

Al 31 dicembre 2019 Tertianum impiegava 4860 collaboratori, corrispondenti a 3952 posti a tempo pieno. L'aumento di 409 posti a tempo pieno è riconducibile soprattutto alle nuove aperture a Liestal (BL) e Chiasso (TI), alle acquisizioni di strutture in Romandia e alla partecipazione di maggioranza nel Zentrum Schönberg di Berna dal 2018 (dati dell'anno precedente senza Zentrum Schönberg).

OCCUPAZIONE DI LETTI DI CURA E SOLUZIONI ABITATIVE

L'occupazione dei letti di cura (capacità preventivata), pari al 99.2%, è notevolmente aumentata (anno precedente: 96.1%). Per quanto riguarda le soluzioni abitative (capacità preventivata), l'occupazione si è situata leggermente al di sotto del livello dell'anno precedente (93.8% rispetto al 94.1% del 2018). Questa leggera flessione è dovuta in primo luogo alle maggiori capacità create. A ciò si aggiunge che nelle regioni Berna e Ticino l'occupazione è una sfida. La Regione Berna continua a presentare una sovraofferta di posti letto di cura e di soluzioni abitative con assistenza, mentre in Ticino l'aumento dell'offerta è stato assorbito meno velocemente del previsto.

NUMERO DI OSPITI

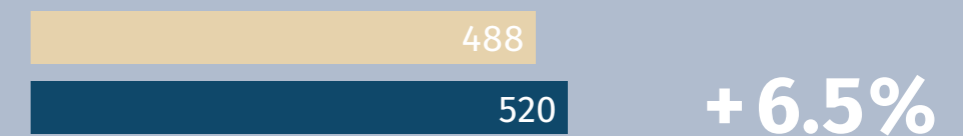
Nel 2019 Tertianum ha accolto in media 4881 ospiti. L'aumento del numero di ospiti, salito di 418 unità, è perlopiù dovuto all'incremento dell'offerta riconducibile alle nuove aperture e alle acquisizioni.

Informazioni dettagliate sulla chiusura annuale 2019 di Tertianum sono pubblicate nel rapporto di gestione 2019 di Swiss Prime Site AG.



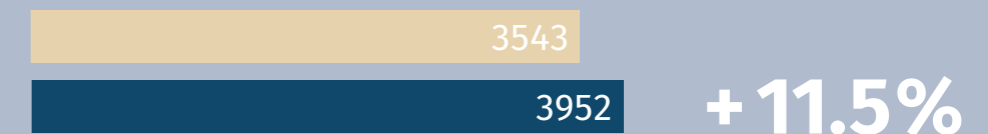
RISULTATO OPERATIVO

(in milioni di CHF)



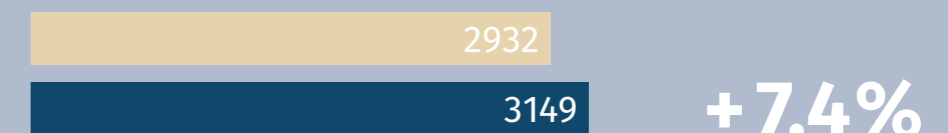
NUMERO DI COLLABORATORI

(base: posti a tempo pieno)



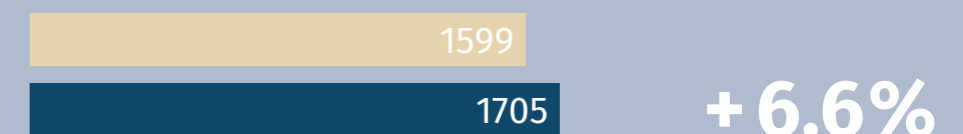
NUMERO DI LETTI DI CURA

(capacità preventivata)



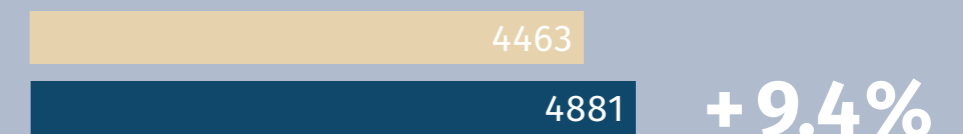
NUMERO DI APPARTAMENTI / SOLUZIONI ABITATIVE

(capacità preventivata)



NUMERO TOTALE DI OSPITI

(valori medi)



■ 2018
■ 2019

«Con Tertianum ho davvero trovato la mia vocazione.»

Prima ero impiegata in ambito commerciale e ho lavorato nello stesso ufficio per 10 anni. Quando avevo 30 anni ho sentito parlare per la prima volta della funzione che ricopro oggi. Tuttavia nel canton Turgovia ci sono pochissimi posti disponibili per la formazione Specialista in attivazione SSS. Al Tertianum Friedau mi è stata offerta l'opportunità, e una sola giornata d'introduzione è stata sufficiente per convincermi. Dopo i due anni di formazione presso Tertianum Friedau e una tappa di cinque mesi nella vicina struttura Tertianum Schloss Berg, da maggio 2018 sono tornata a Frauenfeld e dirigo il settore Attivazione. L'affiatamento con le mie due collaboratrici e l'intero personale della struttura per me è fondamentale e mi sento molto a mio agio nel ruolo variegato che ricopro. Mi piace lavorare tutti i giorni a contatto con persone più anziane e apprezzo molto la sincerità e la gratitudine dei nostri ospiti. Per curare il mio equilibrio interiore mi piace andare a cavallo, nuotare e viaggiare.

Fa in modo che il quotidiano nella struttura Tertianum Friedau non sia mai monotona: Beatrice Vögeli





«Qui sono circondato da professionisti e ogni giorno continuo la mia formazione.»

All'inizio ho imparato i mestieri del meccanico di automezzi e del carrozziere, due professioni artigianali. A causa del rumore molto elevato e di un handicap uditivo congenito, ho cercato però impieghi alternativi e nel 1993 mi sono avvicinato al settore delle cure. Ormai lavoro da 17 anni presso Tertianum e mi sento molto stimato nella mia funzione. Lavorando al fianco di esperti, posso contare sempre su un supporto professionale e non smetto mai di imparare. Qui presso Tertianum continuo ogni giorno la mia formazione. A ottobre ho concluso con successo la mia formazione professionale come Infermiere SSS con una tesi sul morbo di Parkinson. Il lavoro con le persone anziane mi affascina da sempre e mi appaga.

Nell'infermeria della struttura Tertianum Fischermätteli a Berna, Manuel Vogel si consulta con una collega per la pianificazione giornaliera delle cure

«Con la sua atmosfera piacevole, questa residenza è ben diversa dalle tipiche case per anziani.»

Senza mio marito, che è mancato cinque anni fa, vivere nella nostra casa unifamiliare era troppo per me. Le mie due figlie allora hanno cercato una soluzione adatta e in poco tempo l'hanno trovata presso Tertianum. Ora sono qui da un annetto, nel reparto di cura, anche se non ho bisogno di particolari cure. Un programma vario dà ritmo alla mia vita quotidiana, l'atmosfera è allegra e dunque molto diversa da quella delle classiche case per anziani. Anche il cibo è molto buono. Inoltre il centro abitativo e di cura si trova in una posizione ideale. Durante la mia passeggiata quotidiana di 30 minuti vado anche a fare shopping. Molti negozi sono proprio qui dietro l'angolo. Sono una sarta professionista e ancora oggi mi interesso di moda e mi piace lavorare a maglia.

Hanni Gosteli (90) si rilassa per una pausa caffè sulla terrazza della struttura Tertianum Lyssbachpark a Lyss (BE)



Gestione aziendale

Stato: 01.04.2020

Consiglio di amministrazione



Wiesinger Ole, Dott. med.
Presidente del Consiglio di amministrazione



Zoller Boris
Vicepresidente del Consiglio di amministrazione, Rappresentante di Capvis



Fanter Leif-Niklas
Membro del Consiglio di amministrazione, Rappresentante di Capvis



Radtke Barbara
Membro del Consiglio di amministrazione



Direzione

Da sinistra a destra: Crognaletti Nicolas, COO Svizzera romanda e Ticino; Niederer Liliane, Responsabile Personale; Stäger Luca, Dott., CEO; Häuptli Marianne, COO Svizzera tedesca; Kuratli Matthias, Dott., Responsabile Finanze

Responsabili Regione



Alpiger René
Regione Svizzera orientale



Brunner Stefan
Regione Ticino e Vallese



Zintl Roger
Regione Altopiano

Responsabili divisioni delle sedi centrali



Belgeri Alfio
Responsabile ICT, Zurigo



Berney Véronique
Responsabile Qualità e sicurezza Romandia, Crissier



Bühler Markus
Responsabile Immobili e Gestione della qualità, Zurigo



Gasser Elena
Responsabile Diritto del lavoro, Zurigo



Huber Silvia
Responsabile Contabilità, Zurigo



Kaufmann Nathalie
Responsabile Personale Romandia, Crissier



Knönagel Iris
Responsabile Gestione progetti e innovazione, Zurigo



Lima Andrea
Responsabile Amministrazione del personale, Zurigo



Phillips Mike
Responsabile Amministrazione e Finanze Romandia, Crissier



Reger Régine
Responsabile Controlling, Zurigo



Rheiner Rolf
Responsabile Acquisti, Zurigo



Roser Mirjam
Responsabile Cure e assistenza del Gruppo, Zurigo



Schüpbach Esther
Responsabile Sviluppo del personale, Zurigo



Wymann Markus
Responsabile Gestione della qualità, Zurigo

Commissione del personale

DIRETTORI DELLA SVIZZERA TEDESCA E DEL TICINO



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



Berger Lucas
Responsabile Cucina e
Servizi, Tertianum Im Lenz,
Lenzburg



Garrido Ramon
Collaboratore sanitario
CRS, Tertianum Zedernpark,
Weinfelden



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



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



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

ROMANDIA



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



Dubuis Virginie
Impiegata, Tertianum
Le Byron, Villeneuve VD

Direttori

SVIZZERA TEDESCA



Argovia



Hirkic Ermin
Tertianum Salmenpark,
Rheinfelden



Kostic Violeta
Tertianum Im Lenz,
Lenzburg, e Tertianum
Bärholz, Wohlen



Lucerna



Pekas Gertruda
Tertianum Sternmatt,
Lucerna



Rohner Daniela
Tertianum Residenz
Bellerive, Lucerna



Berna



Abegglen Eva
Tertianum Bergsicht,
Kirchlindach, e Tertianum
Lindeneegg, Oberlindach



Bindi Joël
Tertianum La Fontaine,
Court



Bucher Katrin
Zentrum Schönberg AG,
Berna



Gamal Kyrulus
Tertianum Les Lauriers,
Saint-Imier



Guth Valérie
Tertianum Le Manoir,
Gampelen



Hafner Saara
Tertianum Rägeboge
e Tertianum Waldhof,
Dotzigen



Hildbrand Larissa
Tertianum Residenz
Bellevue-Park, Thun



Jäger Ursula
Tertianum
Chly-Wabere, Wabern



Jordi Doris
Tertianum
Fischermätteli, Berna



Nyffenegger Roland
Tertianum Mitteldorfpark,
Ostermeigen, e
Tertianum Schibistei,
Heimenschwand



Ryser Jeannine
Tertianum Résidence,
Berna



Zurkinden Thomas
Tertianum Lyssbachpark,
Lyss



Turgovia



Beck Christian
Tertianum Seerose, Egnach



Heinrich Gudrun
Tertianum Meeresstern,
Kreuzlingen



Kübler Daniel
Tertianum Rosengarten,
Kradolf, e Tertianum
Zedernpark, Weinfelden



Kuster Bernhard
Tertianum Neutal,
Berlingen



Vorburger Daniela
Tertianum Schloss Berg,
Berg



Ziegler Mark
Tertianum Friedau,
Frauenfeld



San Gallo



Baumann Doris
Tertianum Blumenapark,
Unterterzen



Fässler Margrit
Tertianum Rosenau,
Kirchberg e Bazenheid



Fink Jeannette
Tertianum Krone,
Wattwil



Giger Jürg
Tertianum Feldegg
e Tertianum Steinegg,
Degersheim



Oehy Helene
Tertianum Wismetpark,
Weesen



Schmidhauser Mirjam
Tertianum Christa,
Oberuzwil



Wille Marcus
Tertianum
Park Ramendingen,
Gommiswald



Soletta



Laich Matthias
Tertianum Residenz Sphinx-
matte, Soletta, Tertianum
Oasis, Trimbach, e
Tertianum Brunnematt,
Wangen presso Olten



Grigioni



Steiger Claudia
Tertianum Villa Saron,
Coira



Wittwer Susann
Tertianum Casa Fiora,
Zizers



Zurigo



Bundi Denise
Direttrice designata,
Tertianum Residenz Horgen,
Horgen



Hamann Christoph
Tertianum Letzipark,
Zurigo



Hartmann Stefan
Tertianum Etzelblick
«Pavillon», Samstagern



Hollenstein Jan
Tertianum Residenz
Segeten, Zurigo



Huber Beat
Tertianum Residenz
Zürich Enge, Zurigo



Imhof Susanne
Tertianum Villa Böcklin,
Zurigo, e Tertianum
Villa Restelberg, Zurigo



Inderwies-Ochsner Claudia
Tertianum Bubenzholz,
Opfikon, e Tertianum
Im Vieri, Schwerzenbach



Knecht Mathias
Tertianum Residenz
Horgen, Horgen



Kragic Nenad
Tertianum Zur Heimat,
Stadel



Müller Markus
Tertianum Parkresidenz,
Meilen



Rados Ruzica
Tertianum Papillon,
Winterthur



Reinhardt Michael
Tertianum Am Rietpark,
Schlieren



Schmid Beat
Tertianum Residenz
Im Brühl, Zurigo



von Schulthess Serenella
Tertianum Residenz
Zollikerberg, Zollikon



Selm Brigitte
Tertianum Etzelgut,
Zurigo



Stierli Martin
Tertianum Grünegg,
Wald



Züger Urs
Tertianum Brunnehof,
Uster



Basilea campagna



Müggenburg Eve
Tertianum Rebgarten,
Liestal



Basilea città



Braun Cornelia
Tertianum Residenz
St. Jakob-Park, Basilea



Svitto



Engi Reto
Tertianum Residenz Huob,
Pfäffikon

TICINO



Ticino



Brunner Stefan
Tertianum Residenza
Al Lido, Locarno



Cimaglia Luca
Tertianum Comacini,
Chiasso



Cutunic Stefano
Tertianum Parco Maraini,
Lugano



Eyer Richard
Tertianum Al Vigneto,
Tenero



Landi Stefano
Tertianum Turruta,
Bellinzona



Schaerer Philipp
Tertianum Residenza
Al Parco, Locarno Muralto

ROMANDIA



Neuchâtel



Dehar Patricia
Tertianum Chantevent,
Fresens, e Tertianum
Domaine du Littoral, Bevaix



Delay Jean-Luc
Tertianum Le Martagon,
Les Ponts-de-Martel



Vallese



Marchand-Balet Géraldine
Tertianum Les Marronniers
e Tertianum Les Tourelles,
Martigny



Pittet Marc
Tertianum Les Sources,
Saxon



Vaud



Isch Laurent
Tertianum Le Pacific, Etoy,
e Tertianum Résidence
La Gottaz, Morges



Küng Eric
Tertianum Bel-Horizon
e Tertianum Joli Automne,
Ecublens, e Tertianum
Le Bourg, Aigle



Lascombe Eric
Tertianum Le Byron,
Villeneuve, e Tertianum
Le Bristol e Tertianum
L'Eaudine, Montreux



Giura



Bindit Joël
Tertianum La Jardinerie,
Delémont, e Tertianum
La Fontaine, Court



«Grazie al mio impiego part-time, in pensione non mi annoio.»

Mia moglie lavora già da 25 anni nel reparto di cura della struttura Tertianum Rosengarten. Un giorno mia moglie mi ha informato che la struttura cercava qualcuno che si occupasse del giardino. Ho pensato subito che sarebbe stata un'ottima opportunità per distrarmi dalla mia routine di pensionato. Da giugno 2018 faccio parte del team e dedico circa il 10% del mio tempo alla cura del giardino e ad altri lavoretti per la struttura. Dato che vivo da sempre a Kradolf-Schönenberg, conosco tantissimi ospiti e a loro fa sempre molto piacere quando passo a trovarli. Nel palazzo in cui abito faccio il custode. Per il resto mi occupo della casa e mi godo la vita. Ad esempio mi piace nuotare o fare escursioni e trascorro volentieri del tempo in montagna.

Remo D'Incau, presso la struttura Tertianum Rosengarten a Kradolf-Schönenberg (TG) si prende cura dell'area esterna alla residenza e si sente a proprio agio nella sua atmosfera familiare





«Per me tutto ruota attorno al benessere dell'ospite.»

Quasi 35 anni fa mi trasferii in Svizzera dalla Finlandia per amore. Con il mio tesoro ho cresciuto tre figlie. Per noi la famiglia e la cura reciproca sono state sempre al primo posto. Siamo appassionati al mondo dell'ospitalità e abbiamo trascorso i primi anni lavorando con successo nel settore alberghiero. Quando nel 2003 Tertianum mi ha contattata, non ci ho pensato due volte. Sin dalla fase di apertura nel 2004 sono impiegata presso la Residenza Tertianum Zürich Enge e mi occupo da oltre 16 anni della locazione e delle relazioni con gli ospiti. Credo che sia una vera fortuna avere la possibilità di lavorare con persone che mettono al primo posto la qualità e il servizio. Ci prendiamo cura degli ospiti e delle loro esigenze individuali, tenendo in considerazione le loro storie di vita, in modo che possano sentirsi molto bene con noi. Credo questo sia un compito magnifico. Lo scambio quotidiano con gli anziani arricchisce, è vario e sempre toccante.

Liisa Friedländer è dal 2004 Responsabile Locazione presso la Residenza Tertianum Zürich Enge

Hauptsitz Zürich

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

Direction régionale Romandie

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

