

TERTIANUM

A chef in a white uniform with arms crossed in a restaurant setting. The chef is wearing a white long-sleeved shirt and a dark blue apron. He has a name tag that reads "Diego Bertona Executive Chef". The background shows a restaurant interior with tables, chairs, and warm lighting. There are decorative orange lines on the right side of the image.

Rapporto di gestione 2024

Dove la gioia di vivere è di casa

In sintesi

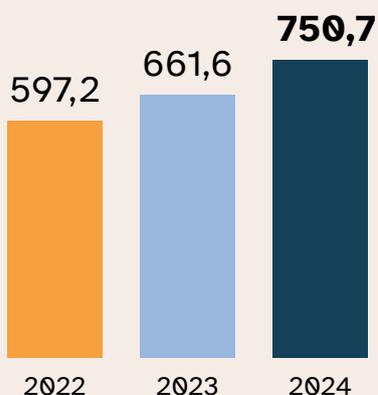
Stato: 31 dicembre 2024

AZIENDA

Fatturato

IN MIO. CHF

+13,5%



100

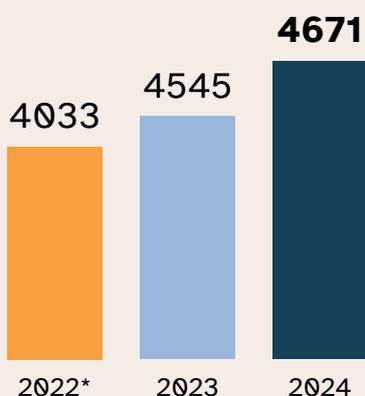
STRUTTURE IN 16 CANTONI

+4*

*comprese le acquisizioni del primo trimestre 2025

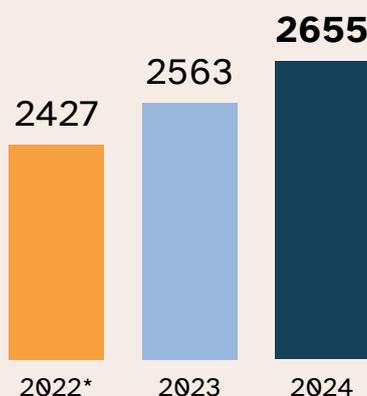
Numero di letti di cura

+2,8%



Numero di appartamenti

+3,5%



93,2%
occupazione
media annuale

*restated

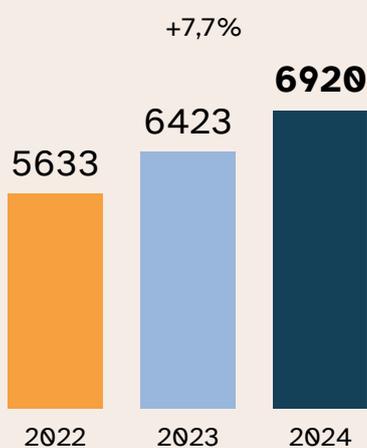


85,6%
occupazione
media annuale

*restated

COLLABORATORI

Numero di collaboratori



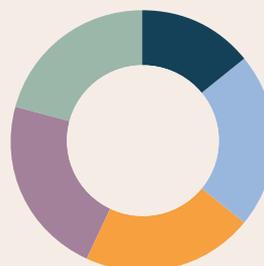
42

ETÀ MEDIA

106

NAZIONALITÀ

Mix di età



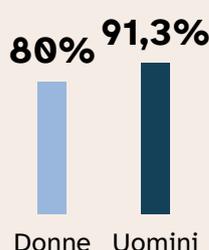
- 14,3% meno di 24 anni
- 21,8% 24-34 anni
- 20,9% 35-44 anni
- 22,4% 45-54 anni
- 20,6% più di 55 anni

55%

DONNE IN POSIZIONI DIRIGENZIALI

82.7%

TASSO MEDIO DI OCCUPAZIONE



GRADO DI OCCUPAZIONE



- 49,7% posizioni a tempo parziale
- 50,3% posizioni a tempo pieno

FORMAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA

599

APPRENDISTI

170

APPRENDISTATI COMPLETATI

51%

TASSO DI OCCUPAZIONE DEGLI APPRENDISTI

QUALITÀ E PROCESSI

28

STUDENTI SUP

13

NUMERO DI POSSIBILI FORMAZIONI PROFESSIONALI

ISO 9001:2015

RISPETTO DELLA CERTIFICAZIONE A LIVELLO DI GRUPPO

A photograph of an elderly woman with short, light-colored hair, smiling warmly. She is wearing a wide-brimmed, light-colored straw hat with a decorative band. Her clothing consists of a dark green, textured knit sweater over a black top, and a black skirt. She is seated in a wheelchair with a red frame. The background is a blurred outdoor setting with a building and trees.

«Apprezzo l'atmosfera
allegra che
si respira qui»

Maja Wick

Ospite del centro abitativo e di cura
Mitteldorfpark, Ostermundigen

Indice



Pag.6 Prefazione congiunta del presidente del Consiglio di amministrazione e del CEO



Pag.18 Ritratto dell'ospite Ursula Böhler



Pag.20 Ritratto degli ospiti Margrit e Alfred Gassmann



Pag.32 La sostenibilità da Tertianum



Pag.52 Ritratto della collaboratrice Hooda Farah Abdilkader



Pag.58 Salute e qualità

SINTESI DEI CONTENUTI

Pag.6 Prefazione

Pag.10 Intervista a

Daniela de la Cruz

Pag.14 Orientamento strategico

Pag.16 Principi aziendali

Pag.18 Ritratto dell'ospite

Ursula Böhler

Pag.20 Ritratto degli

ospiti Margrit e

Alfred Gassmann

Pag.22 Ritratto dell'ospite

Maja Wick

Pag.24 Ritratto degli ospiti

Teresa e Benedetto

Nicoletti

Pag.26 Ritratto dell'ospite

Dieter Wetzel

Pag.28 Progetti e crescita

Pag.32 La sostenibilità da

Tertianum

Pag.44 Sviluppo del personale

Pag.52 Ritratto della collaboratrice

Hooda Farah Abdilkader

Pag.54 Ritratto della collaboratrice

Hélène Montipietra

Pag.56 Ritratto del collaboratore

Diego Bertona

Pag.58 Salute e qualità

Pag.65 Gestione aziendale

Pag.68 Panoramica delle strutture

COLOPHON

Edizione: Gruppo Tertianum

Ideazione e redazione: Comunicazione Tertianum, NeidhartSchön AG

Testi: Barbara Bachmann, Frank Nehlig, Werner Rudolf, Hannah S.

Design e produzione: NeidhartSchön AG

Traduzione: Scheer-Partners

Fotografia: Geri Krischker, Désirée Good

Dove la gioia di vivere è di casa

L'anno appena trascorso si è concluso con un traguardo significativo: l'acquisizione della residenza per senior Kursana, la centesima sede del Gruppo Tertianum, ci ha permesso di dimostrare in maniera emblematica che stiamo continuando in modo coerente e mirato il nostro percorso di crescita nella nostra attività principale.

Per tale motivo siamo lieti di guardare a un altro anno costellato di successi per il Gruppo Tertianum. Nonostante le sfide crescenti nel nostro settore, in particolare la carenza di manodopera qualificata e l'elevata fluttuazione del personale, continuiamo a guardare fiduciosi al futuro. Il nostro scopo aziendale, «Favoriamo la gioia di vivere», è fonte di forza e orientamento, oltre a ricordarci perché facciamo quello che facciamo.

«La strategia è efficace solo se è sostenuta da persone che s'impegnano anima e corpo. Il nostro ringraziamento va a tutti i collaboratori che percorrono questo cammino insieme a noi.»

Ole Wiesinger

Presidente del Consiglio di amministrazione

IL NOSTRO «GRAZIE»!

Anche quest'anno, il nostro ringraziamento particolare va ai nostri quasi 7'000 collaboratori. Con il loro impegno, le loro conoscenze e la loro cordialità, danno forma alla casa in cui abita questa gioia di vivere, che promettiamo ogni giorno come gruppo aziendale: le fondamenta del nostro successo. Desideriamo ringraziare anche i nostri ospiti e i loro familiari per la fiducia e fedeltà dimostrataci. Costituiscono la base delle nostre azioni e danno un senso al nostro lavoro. Sono gli innumerevoli piccoli momenti della vita quotidiana – una risata condivisa, un gesto affettuoso, una conversazione attenta – a dimostrare quanto sia vissuta la nostra promessa.

UNA ROTTA CHIARA IN UN CONTESTO IMPEGNATIVO

Anche in un contesto economico impegnativo, lo scorso anno la nostra rotta strategica è rimasta chiara: con il nostro orientamento su «One Tertianum» e i nostri quattro pilastri strategici centrali (persone, eccellenza, crescita e sostenibilità), ci concentriamo sulla continuità, sull'impatto e sull'ulteriore sviluppo. La nostra strategia di crescita nell'attività principale e l'ottimizzazione dei processi centrali, di gestione e di supporto hanno contribuito in modo significativo a portare a termine un anno colmo di successi. Un altro passo importante nell'ulteriore sviluppo strategico è stato anche l'arrivo di nuovi membri nella nostra direzione generale: con Daniela de la Cruz come Chief Operating Officer e Alban Fischer come Chief Hospitality & Services Officer, abbiamo potuto assegnare due posizioni vacanti a manager esperti. Anche per la posizione vacante di responsabile regionale delle residenze siamo riusciti a reclutare Mathias Knecht, un manager esperto che conosce già molto bene Tertianum grazie al suo precedente incarico come direttore della residenza Horgen.





Il CEO Luca Stäger e il Presidente del Consiglio di amministrazione Ole Wiesinger in conversazione

L'ATTENZIONE ALLA QUALITÀ DELLE CURE

In tutte le nostre riflessioni strategiche, la nostra motivazione principale è e rimarrà anche in futuro quella di offrire cure di prima classe e un'assistenza premurosa alle persone che si affidano a noi. Il nostro elevato standard di qualità è sempre al centro delle nostre azioni. I piani di cura a livello di gruppo ci aiutano a concretizzare questo impegno. La misurabilità e i

processi di qualità chiari stanno diventando sempre più importanti: rappresentano dunque al contempo la nostra ambizione e il nostro impegno. Per questo motivo, nel presente rapporto di gestione, ci dedichiamo in maniera approfondita agli indicatori medici di qualità (IMQ), uno strumento che, se usato correttamente, consente di migliorare la qualità delle cure in modo sostenibile.

«La direzione inizia da noi stessi e funziona quando le persone si sentono sostenute, percepite e in salute. Ecco perché investiamo nella nostra cultura dirigenziale e nel benessere dei nostri team.»

Luca Stäger
CEO

LA SOSTENIBILITÀ COME ATTEGGIAMENTO

Un altro traguardo dello scorso anno è stato l'ulteriore sviluppo della nostra strategia di sostenibilità. Per la prima volta è stato redatto un bilancio completo delle emissioni di CO₂ per l'intero Gruppo. Nell'ambito del nostro programma di «Gestione dell'energia», è stata introdotta l'ottimizzazione operativa energetica a livello di Gruppo. In tale contesto, i nuovi approcci in materia di acquisti e la ricertificazione secondo la norma ISO 9001:2015 sottolineano la nostra aspirazione a implementare la sostenibilità e la qualità in modo olistico e misurabile. Non si tratta però solo di cifre, ma anche di responsabilità nei confronti delle prossime generazioni. Per noi la sostenibilità non è un trend, bensì parte del nostro atteggiamento.

UNA CRESCITA VISIBILE

Nel marzo 2024 è stato inaugurato il nuovo centro residenziale e di cura Usego-Park a Olten, che sostituisce il centro di Brunnematt. A luglio è seguita l'apertura della Residenza Du Lac sulle sponde del Lago di Lugano, la prima residenza aperta in oltre dieci anni. La nostra strategia di acquisizione è e rimane parte del nostro DNA. L'anno scorso abbiamo anche acquisito le quote azionarie rimanenti di Zentrum Schönberg AG e integrato il centro abitativo e di cura Fondation Clair Logis a Delémont. Le nostre attività di acquisizione si sono concluse con la residenza per senior Kursana a Spisertor, San Gallo.

COLLABORATORI IN BUONA SALUTE E UNA CULTURA DIRIGENZIALE VISSUTA

Oltre alla crescita strategica, i nostri collaboratori sono il fattore determinante del nostro successo. La loro salute e il loro benessere sono al centro di tutto ciò che facciamo. Per questo motivo, nell'anno in rassegna abbiamo sviluppato ulteriormente in tutti i settori il nostro programma di gestione della salute al

lavoro (GSL), avviato nel 2023. Grazie alle offerte concrete per promuovere la salute fisica e mentale nonché alle misure mirate per conciliare lavoro e vita privata, rafforziamo i nostri team a lungo termine. Per noi la gioia di vivere inizia anche quando l'ambiente di lavoro, l'apprezzamento e le prospettive di sviluppo interagiscono armoniosamente. In quest'ottica, abbiamo portato avanti il programma di formazione continua «Leadership@Tertianum» per i dirigenti, lanciato sempre nel 2023 con l'obiettivo dichiarato d'instaurare una cultura dirigenziale uniforme e allineata con i nostri valori aziendali. In questo contesto, nel 2024 si è tenuta una nuova edizione del Leadership Day, a cui hanno preso parte circa 530 dirigenti di tutti i livelli gerarchici. Con il motto «sana (auto) gestione», l'attenzione si è concentrata sulla salute mentale e sulla resilienza nell'attività dirigenziale quotidiana.

GUARDARE AL PASSATO CON GIOIA

E PROSEGUIRE FIDUCIOSI VERSO IL FUTURO

Guardiamo all'anno passato pieni di orgoglio. E lo facciamo con gioia, perché insieme abbiamo raggiunto tanti risultati. Il nostro ringraziamento va a tutti i nostri collaboratori, ospiti e partner che hanno contribuito con cuore, attitudine e dedizione. Tutti contribuiscono a far sì che la casa per la gioia di vivere di Tertianum sia più di una semplice promessa, una realtà davvero vissuta.



Dr. Ole Wiesinger
Presidente del Consiglio
di amministrazione



Dr. Luca Stäger
CEO

Intervista a Daniela de la Cruz

Daniela de la Cruz è Chief Operating Officer (COO) del Gruppo Tertianum da oltre sei mesi. La manager di lunga data vanta una solida esperienza nel settore sanitario e sociale ed è convinta che il settore delle cure stia affrontando sfide importanti, ma anche risolvibili. In questa intervista ci parla del suo passaggio alle cure a lungo termine, delle sue prime impressioni e delle sue priorità strategiche per i prossimi anni.

Come ha vissuto l'inizio del suo nuovo lavoro?

C'è stato un momento in cui ha pensato: adesso sono davvero arrivata?

L'inizio è stato intenso, ma incredibilmente emozionante. Tertianum ha 100 strutture in tutta la Svizzera, il che significa un'enorme varietà di strutture, processi e sfide. È stato particolarmente impegnativo classificare le strutture dal punto di vista geografico e organizzativo e al contempo acquisire una profonda comprensione dei processi interni. Il contributo più utile è venuto in particolare dal contatto diretto con i nostri team e ospiti. Con ogni visita in una delle nostre strutture, con ogni conversazione con i nostri collaboratori, mi sono resa conto più chiaramente di ciò che è importante. All'interno di Tertianum convivono tante personalità straordinarie che lavorano con passione e impegno: vederlo con i miei occhi mi ha fatto sentire davvero arrivata.

Lei proviene da un settore diverso: quali sono state le maggiori differenze e sorprese?

La differenza maggiore è il contatto quotidiano con le persone di cui ci occupiamo. Incontro i nostri ospiti ogni volta che visito le strutture, posso chiacchierare con loro, ascoltare le loro storie e percepire la loro voglia di vivere. Anche se a volte ci sono problemi di

salute, spesso prevale l'energia positiva, contrariamente alla mia esperienza nella Lega contro il cancro, dove spesso i problemi erano più gravi. Ma anche lì ho sperimentato una forza e una resilienza impressionanti da parte delle persone. In entrambi i settori si tratta di qualità della vita, ma nelle cure a lungo termine l'attenzione è rivolta all'attivazione, all'assistenza e all'organizzazione di una vita quotidiana il più possibile all'insegna dell'autodeterminazione

Quali obiettivi strategici sta perseguendo in questi primi anni? Ha un motto personale a cui ispirarsi?

Nei primi mesi ho deciso soprattutto di ascoltare e acquisire una comprensione globale delle esigenze nelle nostre strutture. Una delle mie principali priorità consiste nel ridurre il tasso delle assenze brevi. Un tasso di assenze elevato mette a dura prova i team e ha un impatto negativo sulla cultura aziendale. Un'altra questione fondamentale è la fluttuazione. Se i collaboratori cambiano spesso, vanno perse conoscenze preziose, che a lungo termine possono influire sulla qualità. Il mio motto? «Ogni struttura deve avere la volontà di creare, non solo di gestire.» Dobbiamo evolverci costantemente e non limitarci a mantenere le strutture esistenti.



Daniela de la Cruz:
COO

In qualità di Chief Operating Officer (COO) del Gruppo Tertianum dal settembre 2024, Daniela de la Cruz è responsabile della direzione operativa di tutte le regioni e vanta un'esperienza pluriennale nel settore sanitario. Prima di entrare a far parte di Tertianum, è stata CEO della Lega svizzera contro il cancro dal 2019. In precedenza, è stata direttrice delle cliniche Hirslanden Birshof e Beau-Site nonché membro della direzione operativa. Ha lavorato anche presso l'ospedale universitario di Basilea e il dipartimento delle finanze e della sanità del Cantone di Glarona. È titolare di un diploma in fisioterapia, ha seguito una formazione in economia aziendale e ha conseguito un master in Health Service Management.

«Ai nostri collaboratori serve stabilità: è questo uno dei miei compiti principali.»

Daniela de la Cruz
Chief Operating Officer

Quali sono attualmente le sue priorità operative?

Si tratta di utilizzare consapevolmente il margine d'intervento regionale. Ogni struttura ha le proprie sfide e i propri punti di forza, che devono essere riconosciuti e favoriti. Un aspetto che mi sta particolarmente a cuore: le persone devono potersi identificare con il proprio lavoro. Se i collaboratori hanno solo la sensazione di lavorare attraverso dei processi, è difficile che conservino la motivazione a lungo termine. Ecco perché è fondamentale che tutti sentano di poter fornire il proprio contributo.



Quali sono le maggiori sfide che sta affrontando come COO nel settore delle cure?

La carenza di manodopera qualificata è una delle sfide più pressanti. È sempre più difficile trovare personale qualificato e, contemporaneamente, le esigenze in termini di cure aumentano. Ciò significa che dobbiamo creare buone condizioni di lavoro per i nostri team. L'elevata fluttuazione del personale o i continui cambiamenti dei collaboratori comportano una perdita di conoscenze e di stabilità nelle strutture. Un altro problema è la crescente complessità delle situazioni di cura. I nostri ospiti sono sempre

più anziani e spesso hanno varie malattie. Questo ci pone di fronte alla sfida di garantire la migliore assistenza possibile nonostante le risorse limitate.

Il settore delle cure è sottoposto a pressioni finanziarie e sul personale.

Come si può affrontare questo problema?

Ogni azienda, anche se si tratta di cure, deve essere economicamente sostenibile. Ma questo non deve andare a scapito della qualità. Essendo un Gruppo di 100 strutture, abbiamo il vantaggio di poter assorbire meglio le oscillazioni economiche. Tuttavia, dobbiamo anche lavorare in modo efficiente e concentrarci sull'essenziale.

Personalmente, affronto la pressione concentrandomi su ciò che posso realmente influenzare. Se ci si focalizza troppo su circostanze esterne che non si possono cambiare, si spreca energia. Invece, mi concentro sullo sviluppo di soluzioni praticabili con i miei team.

Nel suo lavoro, che importanza hanno i valori del rispetto, della responsabilità e della passione?

La passione è essenziale: senza di essa, posso svolgere il mio lavoro solo a metà. Ti dà l'energia per dare il massimo giorno dopo giorno. Per me, rispetto significa comunicare in modo corretto e alla pari, sia con gli ospiti che con i collaboratori. Sono convinta che una cultura aziendale rispettosa sia fondamentale per il buon funzionamento di una struttura. Per me responsabilità significa soprattutto responsabilità personale. Chiunque assume un compito deve portarlo a termine con convinzione e impegno. Questo è valido a qualsiasi livello, dai dirigenti fino agli addetti alle pulizie.

Guardando al futuro, quali desideri e speranze nutre per Tertianum?

Spero che cresceremo insieme come Gruppo, che miglioreremo continuamente e che forniremo cure e assistenza positivi per i nostri ospiti. Ciò significa non solo avere successo economicamente, ma soprattutto consentire un'elevata qualità e gioia di vita per i nostri ospiti.

Orientamento strategico

Sulla base di un'analisi di mercato completa, l'orientamento strategico del Gruppo Tertianum per il periodo 2025-2028 è stato sviluppato congiuntamente dal Consiglio di amministrazione e dalla Direzione generale. Il percorso strategico prosegue chiaramente nella direzione di «One Tertianum» e si concentra sull'espansione dell'attività principale e sull'aumento della qualità e della professionalità dei processi gestionali, centrali e di supporto.

Il Gruppo Tertianum offre alle persone in età avanzata un ambiente personalizzato e sicuro per godersi la vita. Con spazio per l'indipendenza, lo sviluppo personale e l'interazione sociale, Tertianum promuove attivamente la fiducia dei suoi ospiti. La strategia collaudata e mirata si basa su quattro pilastri: «People», «Excellence», «Growth» e «Sustainability».

 **People:** la base strategica più importante per la crescita sana del Gruppo Tertianum è e rimane lo sviluppo e l'attuazione di una cultura aziendale basata sui valori, per tutti i collaboratori e a qualsiasi livello. Ecco perché l'attenzione si concentra sul proseguimento del processo di sviluppo culturale a livello di Gruppo e sul perfezionamento della cultura dirigenziale di Tertianum. Inoltre, sono importantissimi non solo la gestione interna dei talenti e il continuo miglioramento dell'attrattiva come datore di lavoro, per attirare i collaboratori migliori in un mercato occupazionale concorrenziale, ma anche la riduzione delle fluttuazioni e delle assenze.

 **Excellence:** un prerequisito centrale per uno sviluppo aziendale di successo è l'attenzione costante all'eccellenza operativa e alla continua ottimizzazione della qualità dei processi e degli

standard aziendali. Realizzando economie di scala e ottimizzando le capacità d'integrazione delle nuove strutture, si punta a raggiungere una struttura dei costi competitiva nel lungo periodo. L'ottimizzazione dei processi avviene sia attraverso progetti di gruppo sia tramite programmi di miglioramento dei collaboratori nell'ambito del loro lavoro quotidiano, un valido contributo allo sviluppo positivo dell'intero Gruppo.

 **Growth:** uno dei principali pilastri della strategia aziendale è il chiaro percorso di crescita dell'attività principale, incentrata sull'espansione organica e su acquisizioni mirate in tutta la Svizzera. Questo consoliderà ulteriormente la sua posizione di azienda leader in Svizzera nel settore residenziale e delle cure.

 **Sustainability:** il Gruppo Tertianum adempie così in modo trasparente all'obbligo di fornire un contributo positivo alla società e all'ambiente. La riduzione delle emissioni di CO₂ e del consumo di acqua, la gestione coerente dei rifiuti e la salute dei collaboratori sono aspetti fondamentali. Lo schema seguente illustra i quattro pilastri della strategia «One Tertianum» con i principali elementi chiave per ogni settore.



Principi aziendali

Al centro dei principi aziendali di Tertianum ci sono i valori «rispetto», «responsabilità» e «passione» nonché il «purpose» «Favoriamo la gioia di vivere».



I principi aziendali costituiscono i pilastri della cultura e della strategia del Gruppo Tertianum, nonché delle sue relazioni con i collaboratori, gli ospiti, i partner e la società nel suo complesso. L'obiettivo «Favoriamo la gioia di vivere» è incorporato nei principi aziendali, costituisce il comune denominatore e descrive

la ragion d'essere di Tertianum. Esso crea significato e fornisce un orientamento, sia all'interno che all'esterno. Insieme ai valori, lo scopo costituisce una base affidabile per l'identità aziendale di Tertianum.



Visione

A COSA aspiriamo.

Arricchiamo la vita delle persone fornendo qualità di vita attraverso la passione.



Missione

COSA facciamo e COME

Nel Gruppo Tertianum assistiamo i nostri ospiti con servizi personalizzati in tutte le fasi della terza età, per offrire loro una vita autodeterminata e sicura. In qualità di leader del mercato svizzero, abbiamo un forte orientamento al servizio e l'ambizione di rendere la vita delle persone anziane degna di essere vissuta: attraverso una varietà di attività, cure premurose, ristorazione di alta qualità e un'assistenza medica completa.



Filosofia

QUALI convinzioni ci animano.

Consideriamo tutte le persone come individui responsabili e rispettabili, indipendentemente dall'età, dal genere o dalla provenienza. Attraverso il nostro operato, vogliamo consentire alle persone che assistiamo di svolgere attività significative e di valore, permettendo loro di contribuire attivamente al proprio ambiente. Prendiamo sul serio tutte le persone con la loro storia di vita e rispettiamo il loro desiderio di massima autonomia e autodeterminazione – nella vita e nella morte.

FILM AZIENDALE

«DOVE LA GIOIA DI VIVERE È DI CASA»

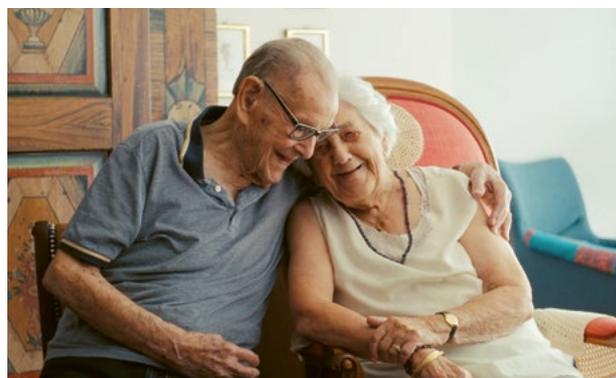
Dopo che l'anno scorso la promessa del marchio è stata allineata con coerenza allo scopo ed è stato introdotto il nuovo claim «Dove la gioia di vivere è di casa», nel 2024 anche per l'immagine del marchio c'è stata una bella ventata di novità. In questo contesto, dopo un periodo di produzione durato quasi un anno e mezzo, abbiamo realizzato il nuovo filmato aziendale, anch'esso incentrato sullo scopo aziendale di Tertianum. Il filmato parla di questo grande passo e delle sfide che si devono affrontare quando si pensa di trasferirsi in un appartamento per la terza e la quarta età. Allo stesso tempo, trasmette in modo tangibile il valore di una vita all'insegna dell'autodeterminazione.

I protagonisti del film, tutti ospiti delle strutture Tertianum, raccontano questo passaggio e le loro sfide personali. Con emozione e umorismo condividono come si sentono dopo il trasferimento e come riescono a vivere la gioia di vivere in questa nuova fase della loro esistenza. Anche i collaboratori di Tertianum raccontano come accompagnano gli ospiti in questo processo, offrendo loro empatia e supporto.

A questo punto desideriamo esprimere nuovamente il nostro più sentito ringraziamento ai nostri ospiti, che

ci hanno aperto le porte delle loro case e ci hanno concesso toccanti scorci delle loro vite.

Rivolgiamo un sincero grazie di cuore anche a tutti i collaboratori e collaboratrici che, davanti e dietro le quinte, hanno contribuito con passione, impegno e dedizione alla pianificazione, organizzazione e realizzazione del film.



Link al film aziendale
«DOVE LA GIOIA
DI VIVERE È DI CASA»

tertianum.ch/it/unternehmensfilm



«Sono una ragazza di città»

Ursula Böhler

Ospite nella Residenza Enge, Zurigo

Le pareti sono decorate con quadri eleganti, i libri allineati sullo scaffale spazioso del soggiorno: da alcuni anni, Ursula Böhler chiama la Residenza Tertianum Enge la sua casa.

Dopo la morte del compagno, l'ex segretaria di banca si è ritrovata da sola nel suo grande appartamento a Zumikon e ha capito subito che serviva un cambiamento. «Dovevo fare tutto da sola, dipendevo dall'auto, non mi andava più.»

Ursula Böhler ha fatto domanda per un appartamento nella Residenza Tertianum Enge molto presto, pensando che sarebbero passati alcuni anni prima di poter entrare. Ma poi è arrivata la lettera: c'è un appartamento libero. Essendo cresciuta nel quartiere Enge di Zurigo si è decisa subito: «Sono una ragazza di città. Per me è stato un ritorno alle origini!»

Tuttavia, il trasloco è stato un taglio radicale: ha lasciato la maggior parte dei mobili, che erano troppo grandi. Il giorno dopo il trasloco, si è seduta nel suo nuovo soggiorno: c'erano scatoloni dappertutto, la TV su un tavolino e ha pensato: «Fantastico!»

Oggi Ursula Böhler si è ambientata bene nella residenza: «Da quando vivo qui, mi sento un po' come la principessa sul pisello», praticamente non deve più preoccuparsi di nulla. Sebbene abbia sempre tenuto molto alla propria indipendenza, apprezza la libertà che le offre la vicinanza alla città e ai trasporti pubblici.

È molto attiva anche nella residenza. Frequenta regolarmente un circolo letterario: «Ma di solito non restiamo a lungo sui libri, iniziamo sempre a discutere di politica», ride l'86enne. Per Ursula Böhler, il trasferimento non è stato una rinuncia, bensì l'ingresso in una nuova fase di vita: «Per me è stato come tornare a casa.»



Ursula Böhler apprezza la libertà che le offre la vicinanza alla città e ai mezzi pubblici







«Tutti vogliono vedere come viviamo»

Coniugi Gassmann

Ospiti presso il centro abitativo e di cura Im Lenz, Lenzburg



La posizione centrale offre ai coniugi Gassmann indipendenza e libertà di muoversi a piedi o in bicicletta.



Insolito: si potrebbe descrivere così il trasferimento dei coniugi Gassmann nel centro abitativo e di cura Tertianum Im Lenz. In tutta la loro vita, non hanno mai avuto un'auto; quando hanno traslocato, hanno seguito il camion in bicicletta. La prima tappa di un viaggio che i due coniugi definiscono ora «una grande coincidenza.» Passati gli 80 anni, la coppia viveva ancora nella sua casa di famiglia. Non avevano mai pensato a un trasferimento durante la terza età. «Sono andata a trovare una conoscente da Tertianum e ho portato a casa una brochure», racconta Margrit Gassmann. Poco tempo dopo sono stati invitati a visitare la struttura.

L'appartamento, bello e luminoso, con vista sul castello di Lenzburg, ha attirato immediatamente l'attenzione della coppia, che era però ancora titubante, non voleva compiere il grande passo così presto. Tuttavia, il servizio di consulenza per gli ospiti di Tertianum li ha convinti: «Potete sempre provare: se non funziona, troveremo un'altra soluzione.» Tuttavia, al momento del trasloco erano un po' dubbiosi. Da una casa di proprietà a un appartamento: sarebbero riusciti ad andare d'accordo anche in spazi più ridotti? Hanno anche dovuto ridimensionare tutte le loro cose: «Ora so cosa ci sta in una benna», dice sorridendo Alfred Gassmann.

Il trasloco è stato impegnativo, ma ne è valsa la pena. Entrambi apprezzano la posizione centrale, che dà loro indipendenza e libertà. «Amo cucinare e fare dolci», dice Margrit Gassmann. Con la cucina luminosa, può ancora farlo e accogliere i suoi numerosi ospiti. «Tutti vogliono vedere come viviamo», sorride Alfred Gassmann. Anche lui va in palestra tutti i giorni: «L'offerta di attività è incredibile!» Dopo oltre 15 mesi trascorsi al Tertianum Im Lenz, la coppia può dire: «È andata molto meglio di quanto pensassimo.»

«Apprezzo l'atmosfera allegra che si respira qui»

Maja Wick

*Ospite al centro abitativo
e di cura Mitteldorfpark, Ostermundigen*

«Quando sono arrivata, in realtà ero moribonda.» Il trasferimento di Maja Wick nel centro abitativo e di cura Tertianum Mitteldorfpark è stato tutt'altro che pianificato. Dopo aver vissuto per qualche tempo in un'altra residenza per senior, la salute dell'allora 98enne è di colpo peggiorata drammaticamente.

Praticamente priva di sensi, è stata ricoverata nel reparto di cure palliative di Mitteldorfpark: «Erano sicuri che sarei morta, ma così non è stato», racconta sorridendo l'ormai 101enne. Dopo un anno, si era ripresa talmente bene che alla fine è persino riuscita a tornare a vivere nel suo appartamento. Quando l'ha visto per la prima volta, ha pensato: «Wow, è bellissimo, però non ho più mobili!» Ma è riuscita a mettere insieme un nuovo arredamento dal magazzino di Mitteldorfpark.

Tuttavia, il periodo fino ad allora non è stato facile. Soprattutto perché, dopo essere stata così male, aveva dovuto dare in affidamento la sua cagnolina a un'altra famiglia. «È stato terribile», racconta Maja Wick. Tuttavia, la nuova famiglia le invia sempre delle foto: è di grande conforto vedere che la sua Tiffany sta bene lì.

Maja Wick è stata creativamente attiva per tutta la vita. Realizzava statuette di porcellana, che esponeva riscuotendo grande successo e vendeva fino a Hollywood, persino alla famosa attrice Demi Moore. Maja Wick è molto felice al Tertianum Mitteldorfpark: «Sto bene e apprezzo l'atmosfera allegra e aperta che si respira qui.» Frequenta regolarmente i corsi di yoga ed è appassionata di canto. Ora l'attiva 101enne sta lavorando alle sue memorie, che sta raccogliendo con una piccola macchina da scrivere. Tutte le storie di una vita secolare devono essere ancora raccontate.



*Maja Wick ama le
statuette in porcellana -
e le ha persino
create lei stessa*



**Per saperne di più su
Maja Wick, guarda il nostro
reportage video:**



tertianum.ch/it/geschaeftsbericht





«È stata una decisione di famiglia»

Coniugi Nicoletti

*Ospiti al centro abitativo
e di cura Al Vigneto, Tenero*



*I coniugi Nicoletti sono
sposati da 60 anni.*

*Teresa Nicoletti usa
la propria cucina per
preparare piatti italiani*



Benedetto e Teresa Nicoletti, di modeste origini italiane, possono vantare una storia di vita ricca di avvenimenti. All'età di 19 anni, il giovane italiano si trasferisce in Francia per cercare fortuna come minatore. Si trasferisce poi in Svizzera con la moglie, dove viene assunto in una fabbrica di Baden. La vita della giovane famiglia è fatta di duro lavoro e ascesa sociale. Benedetto e la sua famiglia sono venuti in Ticino in cerca di tranquillità. Come mai hanno deciso di trasferirsi presso il centro abitativo e di cura Al Vigneto? «È stata una decisione di famiglia.» salute di Benedetto Nicoletti era peggiorata e soffriva di svenimenti. La moglie era parecchio sotto pressione e i figli erano molto preoccupati. «Il trasferimento nella struttura Al Vigneto è stato un grande sollievo per tutti.» Qui i coniugi Nicoletti si sentono al sicuro e, se lui si sente male, basta premere il pulsante di emergenza e i soccorsi arrivano immediatamente.

I due sono sposati da 60 anni e trascorrono quasi ogni minuto insieme. Avendo meno incombenze, finalmente hanno di nuovo tempo da dedicarsi l'un l'altra. «Mia moglie è un'ottima cuoca», dice entusiasta Benedetto Nicoletti. «Utilizza la cucina del nostro appartamento per preparare piatti italiani che poi mangiano insieme». L'84enne fa inoltre fisioterapia regolarmente e si diverte a giocare a carte con gli altri ospiti nel bistrò interno.

Benedetto Nicoletti, uomo di fede, ha trascorso tutta la vita a cercare di aiutare gli altri e, anche passati gli 80 anni, rimane fedele a questa convinzione. Quando può, è presente anche per gli altri ospiti di Al Vigneto. «Fai del bene e non dirlo a nessuno»: è stato questo il suo motto di vita.

«I viaggi erano la nostra grande passione»

Dieter Wetzel

*Ospite al centro abitativo e di cura
Le Bristol, Montreux*

Dieter Wetzel si è trasferito nel centro abitativo e di cura Tertianum Le Bristol a Montreux nel 2021. La scelta della sua nuova casa è stata molto consapevole: sua moglie, mancata nel 2023, era francese e lui cercava quindi un luogo in Svizzera dove si parlasse francese. Ripensa spesso a sua moglie, con la quale ha vissuto a lungo a Parigi e ha condiviso la passione per i viaggi.

Nato a Basilea, parla anche francese, inglese e spagnolo e ama incontrare altre persone. «Mi piace conoscere altre persone e culture. La Svizzera è bellissima, ma un po' piccolina, ecco perché abbiamo viaggiato parecchio per scoprire la diversità delle persone.»

I suoi viaggi lo hanno portato in giro per il mondo, anche grazie alla sua attività professionale nel campo della finanza. «Ho giocato come centrocampista centrale nella seconda squadra dell'FC Basel per circa cinque anni. Era impegnativo essere un giocatore», racconta l'ex calciatore professionista. In seguito, la sua carriera lo ha portato a Londra e poi a Parigi. Dieter Wetzel conserva un bel ricordo di questo periodo in cui ha incontrato molte persone interessanti.

Anche se ora non gioca più a calcio, è una persona allegra che ama ridere e partecipare alle numerose escursioni. Di recente Ana Coelho, apprendista del reparto attivazione, ha organizzato una gita a Basilea. Il gruppo ha pernottato alla residenza Tertianum St. Jakob-Park, proprio accanto allo stadio. Domenica hanno assistito a una partita dell'FC Basel, prima di tornare sulla riviera di Montreux. Che sia basilese o un'altra lingua, per Dieter Wetzel una cosa è e rimane certa: «Basilea è la città più bella della Svizzera.»



*Ana, un'apprendista
del reparto attivazione,
ha organizzato una
gita a Basilea.*

**Per saperne di più su
Dieter Wetzel, guarda il
nostro reportage video:**



tertianum.ch/it/geschaeftsbericht



Crescita continua

Anche nel 2024 il Gruppo Tertianum è riuscito a crescere continuamente attraverso acquisizioni strategiche, ampliando così il suo portfolio di servizi ed estendendo coerentemente la sua presenza in Svizzera. Nei prossimi anni sono in programma ulteriori acquisizioni e aperture nella Svizzera tedesca e francese.

APERTURE

Nel 2024 sono state aperte due strutture.

- **Centro abitativo e di cura Tertianum Usego-Park a Olten/SO**

Il nuovo edificio sostitutivo del centro abitativo e di cura Tertianum Usego-Park di Olten/SO è stato inaugurato puntualmente nell'aprile del 2024 e costituisce una nuova sede per il Tertianum Brunnematt di Wangen bei Olten. L'edificio amplia l'offerta esistente nella regione con 25 posti di cura (per un totale di 60 posti di cura) e 24 appartamenti assistiti.

- **Residenza Du Lac a Lugano-Paradiso/TI**

L'apertura dell'esclusiva Residenza Du Lac è avvenuta come previsto nell'estate del 2024. Sorgono direttamente sul Lago di Lugano 56 appartamenti spaziosi da 2,5 a 3,5 locali, due attici di lusso e 40 suite di cura individuali.



Centro abitativo e di cura Tertianum
Usego-Park, Olten/SO



Centro
Schönberg
a Berna/BE

ACQUISIZIONI

Anche nel 2024 sono state concluse altre acquisizioni. L'integrazione delle strutture avverrà entro l'inizio del 2026.

- **Zentrum Schönberg a Berna/BE**

Dal 2018, Zentrum Schönberg AG (ZSB) è una holding del Gruppo Tertianum. Tertianum ha rilevato il 100% delle azioni il 1° gennaio 2024. Lo ZSB combina assistenza, supporto, consulenza e formazione sotto un unico tetto e dispone di 166 letti di assistenza. Oltre ai suoi punti di forza nella demenza e nella geriatria palliativa, il centro offre assistenza mista a lungo termine, soggiorni temporanei e assistenza in situazioni complesse, anche per i pazienti più giovani.

- **Centro abitativo e di cura Clair-Logis a Delémont/JU**

Il centro abitativo e di cura Clair-Logis, con sede a Delémont, è stato integrato nel Gruppo Tertianum il 1° maggio 2024. La struttura offre 54 posti di cura (di cui 16 per la demenza), due letti diurni e nove appartamenti con assistenza. L'acquisizione rafforza la presenza di Tertianum sul mercato nella regione del Giura.

meier+associés architectes/visualisation @imagineweverate



Tertianum Clair-Logis, Delémont/JU

- **Residenza per senior Kursana a Spisertor a San Gallo/SG**

La residenza per senior Kursana a Spisertor, San Gallo, è stata incorporata nel Gruppo Tertianum il 1° gennaio 2025. Con quasi 60 collaboratori, la rinomata residenza per senior è attiva da oltre 30 anni e sorge in una posizione centrale ai margini del centro storico di San Gallo. La struttura offre 64 posti di cura autorizzati. Vengono inoltre gestite dodici camere d'albergo. Nell'ambito dell'integrazione, a partire dal 2026 si procederà a ristrutturare integralmente l'edificio, che rimarrà comunque in funzione. L'edificio rinnovato rimarrà incentrato sul settore delle cure e verrà mantenuto il comprovato standard di elevata qualità presente a Tertianum. L'acquisizione rafforzerà la presenza di Tertianum sul mercato nella Svizzera orientale.



Residenza per
senior Kursana a
Spisertor,
San Gallo/SG



Centro abitativo e di cura Tertianum Schnyderareal a Bienne/Be



«La nostra motivazione principale è e rimarrà di offrire cure e assistenza di prima classe anche in futuro.»

Nicolas Crognaletti
Chief Development Officer

CALENDARIO DEI PROGETTI

Il calendario dei progetti del Gruppo Tertianum è molto fitto, con vari edifici che saranno sostituiti e nuove aperture. Altri progetti sono in fase avanzata di acquisizione o di pianificazione:

- **Centro abitativo e di cura Tertianum Seerose a Egnach/TG**

Il nuovo edificio sostitutivo per Tertianum Seerose a Egnach/TG comprenderà 56 letti di cura e 17 appartamenti nel nuovo sito, ben inserito e in posizione centrale. L'apertura è prevista per il 2027.

- **Centro abitativo e di cura Tertianum Schnyder-Areal a Biel/BE**

Entro il 2027, sul sito Schnyder di Bienne sarà costruito un nuovo centro abitativo e di cura con un totale di 54 camere di cura, di cui sette appositamente pensate per persone affette da demenza. Il progetto sarà completato con un grattacielo di 28 appartamenti, che offrirà una vita moderna in una posizione centrale.



Centro abitativo e di cura Tertianum Seerose, Egnach/TG

- **Centro abitativo e di cura Tertianum Le Rolliet a Plan-les-Ouates/GE**

Il nuovo centro abitativo e di cura proporrà 80 letti di assistenza e 19 appartamenti. L'apertura è prevista per il 2027.

Il progetto «Centro abitativo e di cura tertianum Gublerpark a Unterengstringen/ZH», la cui apertura era prevista per il 2027, non è stato realizzato.

Il Gruppo Tertianum continua a seguire un percorso di crescita coerente, con una strategia attiva di acquisizione, e valuta costantemente l'acquisizione di strutture che si adattino strategicamente al suo portfolio di crescita.



Centro abitativo e di cura Tertianum Le Rolliet, Plan-les-Ouates/GE

Pipeline dei progetti

Stato: 31 dicembre 2024

A

Acquisizione

B

Sostituzione

E

Nuova apertura



**ZENTRUM
SCHÖNBERG,
BERNA/BE**
GENNAIO 2024

166 letti di cura



**TERTIANUM
CLAIR-LOGIS,
DELÉMONT/JU**
MAGGIO 2024

54 letti di cura
9 appartamenti



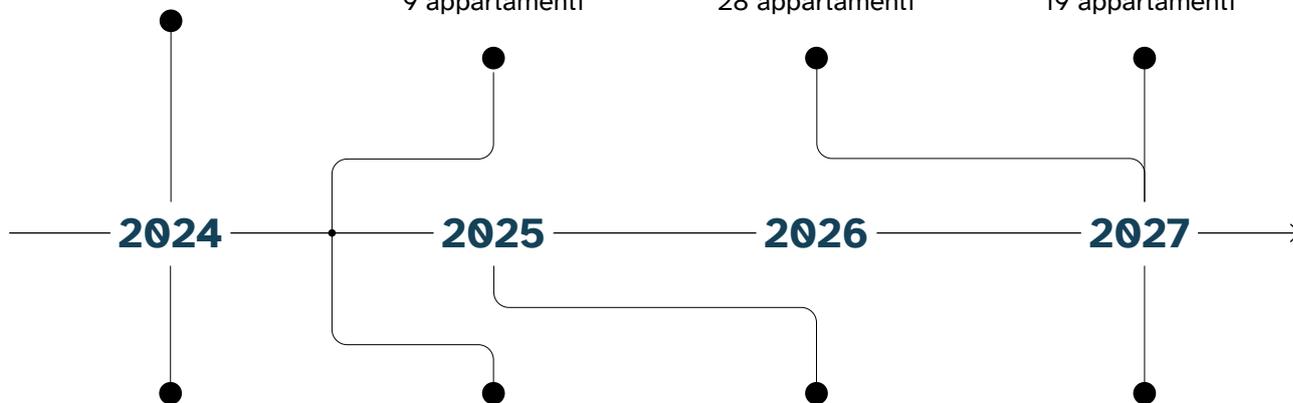
**TERTIANUM
SCHNYDER-AREAL,
BIENNE/BE**
2027

54 letti di cura
28 appartamenti



**TERTIANUM
LE ROLLIET, PLAN-
LES-OUATES/GE**
2027

80 letti di cura
19 appartamenti



**TERTIANUM
USEGO-PARK,
OLTEN/SO**
APRILE 2024

60 letti di cura
24 appartamenti



**RESIDENZA DU LAC,
LUGANO-PARADISO/TI**
LUGLIO 2024

40 letti di cura
58 appartamenti



**RESIDENZA PER
SENIOR KURSANA,
SAN GALLO/SG**
GENNAIO 2025

64 letti di cura



**TERTIANUM
SEEROSE,
EGNACH/TG**
2027

56 letti di cura
17 appartamenti

La sostenibilità da Tertianum

Ambiente, società e gestione aziendale: sono questi i tre pilastri su cui si fonda la strategia di sostenibilità del Gruppo Tertianum, che è parte integrante della strategia aziendale dal 2023. L'attenzione si concentra su cinque priorità generali a lungo termine.

Il Gruppo Tertianum prende assolutamente sul serio la propria responsabilità nei confronti delle persone, della società e dell'ambiente. Nelle nostre attività aziendali e nei nostri servizi, ci concentriamo sui massimi standard di qualità e ci impegniamo a rispettare tutti gli standard ambientali e sociali in materia, sia a livello nazionale che internazionale. Le nostre strutture sono gestite in modo etico e conforme alla legge. Inoltre, ci ispiriamo agli Obiettivi di sviluppo sostenibile (OSS) delle Nazioni Unite e ogni anno realizziamo almeno un progetto che contribuisce a raggiungere questi obiettivi globali.

Da quando la sostenibilità è stata integrata nella strategia aziendale nel 2023, il Consiglio di amministrazione ha adottato cinque priorità a lungo termine. La responsabilità dell'attuazione di questi obiettivi spetta alla direzione della sostenibilità a livello di Gruppo. Sul piano operativo, gli esperti responsabili in vari ambiti – tra cui le risorse umane, la ristorazione, le pulizie e gli acquisti – provvedono a implementare e a integrare gli aspetti della sostenibilità nelle attività quotidiane.

STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ E OBIETTIVI

La strategia di sostenibilità di Tertianum si basa su tre pilastri centrali allineati ai criteri internazionali ESG (Environmental, Social, Governance):

- ambiente (Environmental): si concentra sull'efficienza energetica, sulla protezione del clima e sulla gestione delle risorse;
- società (Social): responsabilità per la qualità delle cure nonché per lo sviluppo e la salute dei collaboratori;
- gestione aziendale (Governance): ancorare i principi di sostenibilità nella gestione aziendale.

Su questa base, perseguiamo i seguenti cinque obiettivi generali a lungo termine.

AMBIENTE

OBIETTIVO 1:

GESTIONE DELL'ENERGIA E DEL CO₂

Attribuiamo grande importanza alla riduzione dei nostri consumi energetici e delle nostre emissioni di CO₂. Dal 2023 abbiamo istituito una gestione sistematica dell'energia a livello di Gruppo, che serve da guida per le misure di efficienza energetica in tutte le sedi. Nel 2024 l'attenzione si è concentrata sull'implementazione di misure concrete di risparmio energetico e sulla sensibilizzazione di tutti i collaboratori. Contemporaneamente, abbiamo valutato le possibili aree d'intervento per la decarbonizzazione e migliorato la qualità dei nostri dati, al fine di sviluppare una strategia solida a livello di Gruppo e ridurre la nostra impronta di CO₂ a partire dal 2025.

CIFRE CHIAVE

Intensità energetica

79,2 MWh
/CHF M fatturato

4,9 MWh
Ø FTE e ospiti

Intensità di gas serra*

95,2 tCO₂e
/CHF M fatturato

* Aumento rispetto all'anno precedente dovuto a una qualità dei dati notevolmente migliorata per le emissioni Scope 3

FORMAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA

599

APPRENDISTI

170

APPRENDISTATI
COMPLETATI

51%

TASSO DI OCCUPAZIONE DEGLI APPRENDISTI

28

STUDENTI SUP

13

NUMERO DI POSSIBILI
FORMAZIONI
PROFESSIONALI

QUALITÀ E PROCESSI

ISO 9001:2015

RISPETTO DELLA CERTIFICAZIONE
A LIVELLO DI GRUPPO

OBIETTIVO 2:

GESTIONE DEI RIFIUTI E DELLE RISORSE

L'uso efficiente e consapevole delle risorse costituisce una parte importante della nostra strategia di sostenibilità. La maggior parte delle nostre emissioni di CO₂ è causata dall'acquisto di beni e servizi. Per questo motivo, nel 2024 abbiamo iniziato a sviluppare una linea guida a livello di Gruppo per la protezione delle risorse e la gestione dei rifiuti. Tale documento sarà implementato nel 2025 insieme a misure mirate per la riduzione dei rifiuti e a campagne di sensibilizzazione per i nostri collaboratori in tutte le strutture.

SOCIETÀ

OBIETTIVO 3:

QUALITÀ DELLE CURE

Il nostro obiettivo è consentire ai nostri ospiti di godersi la vita ogni giorno, garantendo al contempo la massima qualità delle cure. Miglioriamo continuamente i nostri servizi tramite l'impiego coerente di piani di cura professionali. I nostri standard di qualità sono verificati periodicamente, anche nell'ambito della nostra certificazione ISO-9001:2015, che ci è stata riconfermata nel 2024.

OBIETTIVO 4:

SVILUPPO E SALUTE DEI COLLABORATORI

I nostri collaboratori sono il cuore della nostra azienda. Investiamo in modo mirato nella loro formazione continua e promuoviamo la loro salute attraverso misure sostenibili. Oltre a un programma di formazione continua interna e alla possibilità di frequentare corsi esterni, puntiamo sempre di più sulla formazione di

nuovi specialisti. Nel 2024 contavamo 599 apprendisti, a riprova del nostro impegno per la promozione delle nuove leve. Per sviluppare ulteriormente la nostra cultura dirigenziale, abbiamo ampliato il programma «Leadership@Tertianum» a livello di Gruppo. Particolare attenzione è stata dedicata al tema della sana (auto)gestione e alla sensibilizzazione per adottare un comportamento etico all'interno dell'azienda. Nel 2024 abbiamo quindi realizzato una serie di corsi di formazione a livello di Gruppo dedicati a mobbing, molestie sessuali e discriminazione, per garantire un ambiente di lavoro sicuro e rispettoso per tutti i collaboratori. Inoltre, sviluppiamo continuamente il nostro programma di gestione della salute al lavoro (GSL), che comprende misure di prevenzione per la salute fisica e mentale.

GESTIONE AZIENDALE

OBIETTIVO 5:

INTEGRAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA AZIENDALE

Ci impegniamo per una gestione aziendale etica, conforme alla legge e trasparente. Dal 2021, a livello di Gruppo abbiamo implementato alcune linee guida vincolanti, che includono la nostra direttiva in materia di sostenibilità (ESG Policy), i nostri nuovi termini e condizioni generali per i fornitori, il nostro codice di condotta, le nostre linee guida per la lotta alla corruzione, la gestione dei regali, le segnalazioni d'irregolarità, la sicurezza dei dati e quella informatica. Nel corso dell'ultimo anno abbiamo inoltre condotto un'analisi approfondita del codice di condotta e dei futuri requisiti per i fornitori in termini di sostenibilità. In tale contesto, per il 2025 si prevede di radicare in maniera ancora più profonda questi aspetti nelle procedure.



**«Ci assumiamo la responsabilità – per gli ospiti che assistiamo,
per le persone che lavorano con noi e per l'ambiente
che vogliamo proteggere insieme.»**

Luca Stäger
CEO



Dalla cura di sé al successo di tutti

La gestione della salute al lavoro (GSL) da Tertianum viene perfezionata a qualsiasi livello. Il 2024 ha segnato importanti traguardi.

Lo schermo del cellulare indica le ore 6:55 del mattino. Poco prima del cambio di turno, Ana, collaboratrice sanitaria di 22 anni, imbecca rapidamente il vialetto dei giardini bucolici in cui è immersa un'antica villa, da tempo adibita a centro abitativo e di cura di Tertianum. Con le cuffie nelle orecchie, Ana si dirige verso il suo posto di lavoro.

La tranquillità mattutina nel quartiere contrasta con il pieno fermento che già agita la villa. Un ospite della camera 3 vorrebbe alzarsi e ha bisogno di aiuto. È di cattivo umore quando Ana entra. Nel corridoio incontra la responsabile del suo team, che la informa dell'assenza di una collega ammalata. Ana deve sostituirla all'ultimo momento. Inoltre, un ospite disabile deve essere spostato dalla camera 4, ma l'ascensore si trova in un altro edificio. Per risparmiare tempo, Ana decide di effettuare il trasferimento dal letto alla sedia a rotelle senza supporto tecnico.

ESPANSIONE STRATEGICA DELLA GESTIONE DELLA SALUTE IN AZIENDA

Queste condizioni reali e talvolta difficili nel lavoro di cura quotidiano, possono influire non solo sulla motivazione al lavoro e sul clima che si respira, ma anche favorire gli errori, incrementare il tasso di assenze e, nel peggiore dei casi, aumentare il rischio d'incidenti.

Per tale motivo, nel 2023 il Gruppo Tertianum ha introdotto la gestione della salute al lavoro (GSL). La strategia, approvata dalla Direzione generale nel 2024, si basa su tre ambiti d'intervento fondamentali: responsabilità personale, sviluppo dei dirigenti e condizioni quadro favorevoli alla salute.

«Con la GSL vogliamo prenderci cura delle persone che lavorano in azienda», spiega Katrin Bucher, che si occupa della GSL. L'obiettivo è di rafforzare i collaboratori nella loro cura e organizzazione individuali, per facilitare la crescita professionale e personale e creare un ambiente di lavoro che favorisca la salute.

SOSTEGNO PER I DIRIGENTI

Particolare attenzione è rivolta ai dirigenti, che svolgono un ruolo centrale per il benessere dei loro team. L'attenzione si concentra su uno stile di direzione attento alla salute e sul ruolo di modello.

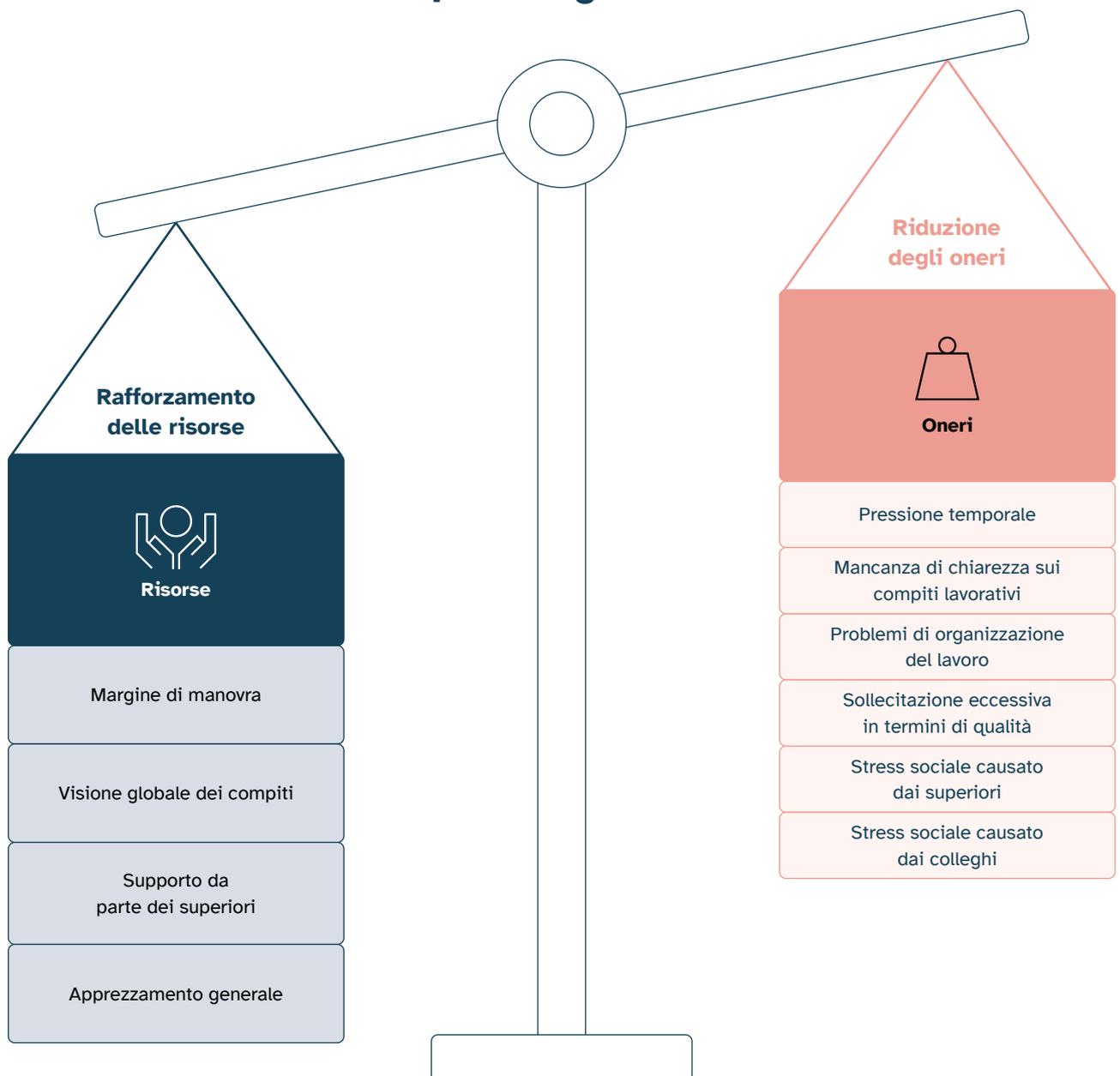
Il programma già esistente «Leadership@Tertianum» consente ai dirigenti di partecipare attivamente alla creazione di una sana cultura aziendale attraverso corsi di e-learning, webinar e workshop. Dall'estate 2024 sono disponibili anche sessioni di coaching individuale per riflettere su questioni di leadership e promuovere lo sviluppo personale.

«Con la GSL vogliamo prenderci cura delle
persone che lavorano in azienda.»

Katrin Bucher
Gestione della salute al lavoro

La bilancia GSL

Le risorse devono superare gli oneri





Inoltre, Tertianum collabora con un servizio di contatto esterno che fornisce ai collaboratori consulenza sulle sfide personali o professionali in maniera del tutto confidenziale.

CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO PER UNA SALUTE SOSTENIBILE

La sostenibilità della GSL richiede l'impegno di tutti. «La GSL funge da catalizzatore per una cultura aziendale sana», afferma Katrin Bucher. Per avviare un cambiamento organizzativo, si è quindi lavorato maggiormente sulla sensibilizzazione dei dirigenti e sulla comunicazione dei temi legati alla salute.

La GSL presuppone una maggiore responsabilità personale, ma allo stesso tempo consente più margine di manovra. La praticità delle misure è garantita dal

coinvolgimento dei collaboratori nell'organizzazione dei processi e dei luoghi di lavoro. Il concetto stabilisce le linee guida organizzative e designa i responsabili della GSL in tutte le discipline, regioni e a qualsiasi livello gerarchico. In questo modo il successo diventa un impegno comune.

«Noi di Tertianum guardiamo alle persone nel loro insieme, comprese anche le loro esigenze private, che spesso sono legate al lavoro», spiega Katrin Bucher. Questa filosofia si riflette, ad esempio, nella pianificazione dei turni e delle ferie.

Per incoraggiare ancora di più l'iniziativa personale, tramite i canali di comunicazione interni vengono diffusi attivamente i successi e gli esempi di buone pratiche, oltre ai consigli su come gestire lo stress e la salute.

«Noi di Tertianum consideriamo le persone nel loro insieme, comprese anche le loro esigenze private, che spesso sono legate al lavoro.»

Katrin Bucher
Gestione della salute al lavoro

MISURAZIONE DEL SUCCESSO E PROSPETTIVE FUTURE

Raramente le misure per la GSL hanno un effetto sul successo dell'azienda a breve termine, quanto piuttosto a medio-lungo termine. Per questo motivo, nel 2024 la direzione generale ha definito i seguenti indicatori chiave fondamentali: soddisfazione sul lavoro, tassi di assenza e di fluttuazione, legame aziendale e soddisfazione per le opportunità di sviluppo individuali.

Per capire ancora meglio le fonti di stress per i collaboratori, nel 2025 verrà effettuata un'analisi dello stress lavorativo in diverse strutture e unità organizzative. L'indagine identifica i fattori di stress individuali e fornisce raccomandazioni per gestire le risorse. L'indagine verificherà anche il giudizio dei collaboratori sull'azienda e i miglioramenti auspicati.

Con queste misure esaustive, Tertianum assicura che la GSL contribuisca a un ambiente di lavoro sano e motivante a lungo termine e, quindi, a un successo aziendale sostenibile.



Katrin Bucher
Gestione della salute al lavoro

Katrin Bucher ha assunto la direzione del programma GSL a livello di Gruppo su incarico di Franko Behrendt nel 2024. Dopo aver lavorato per 10 anni presso l'istituto per la formazione continua della scuola universitaria pedagogica di Berna, quindici anni fa è passata alle cure di lunga durata e ha gestito per diversi anni un'organizzazione Spitex nell'Emmental. Negli ultimi sette anni, Katrin Bucher ha diretto un centro di cure specializzato in demenza e geriatria palliativa. Ha conseguito un EMBA e, come formazione continua, un master in coaching e sviluppo organizzativo.

Con energia per aumentare l'efficienza

Nel 2024 è stata implementata l'ottimizzazione energetica dei processi in tutto il Gruppo. L'illustrazione mostra le più importanti misure di gestione dell'energia delle 50 complessive avviate.

1

Spazi abitativi e sale comuni, ristorante

Adattare il livello d'illuminazione alle esigenze effettive: vecchi tubi fluorescenti e lampadine vengono sostituiti da moderne luci LED.

Mantenere il calore nell'edificio tenendo chiusi porte, portoni e finestre: spalancare le finestre per cinque minuti anziché tenerle aperte a ribalta.

Limitare la temperatura con il termostato nelle aree pubbliche: ogni grado in più di calore aumenta il consumo del 3% circa.

Regolare correttamente le ventilazioni: migliora la qualità dell'aria ambiente e fa risparmiare energia.

Sensibilizzare personale e visitatori:

le campagne d'informazione favoriscono un consumo d'energia consapevole.

3

Spazi di lavoro, uffici

Attivare le funzioni di risparmio energetico dell'hardware: spegnere gli apparecchi elettrici anziché tenerli in modalità stand-by.

In estate, non raffrescare eccessivamente gli spazi di lavoro: una temperatura ambientale gradevole è al massimo sei gradi più bassa rispetto alla temperatura esterna.

2

Camere da letto, bagni

Sfiatare i radiatori una volta all'anno: si può ottenere fino al 15% di riduzione del consumo di energia.

Verificare la tenuta di finestre e portefinestre: evita fughe di calore.

Ridurre al minimo indispensabile la quantità d'acqua per lo scarico del WC: riduce la quantità di acque reflue nell'impianto di depurazione.

Montare un regolatore di flusso a risparmio idrico su lavelli e docce: fa risparmiare l'energia termica.

Cucina interna della struttura

Buona pianificazione in cucina: riduce i tempi di funzionamento degli elettrodomestici da cucina.

Sostituire gli apparecchi vecchi e ad alto consumo energetico alla fine della durata utile: gli apparecchi nuovi consumano meno elettricità.

Evitare di riscaldare e raffreddare contemporaneamente: se aria condizionata e riscaldamento funzionano simultaneamente, è come lasciare aperta la porta del frigorifero.



Adattare i tempi di funzionamento della ventilazione alla necessità effettiva: se la ventilazione è disattivata per 10 ore di notte, il suo consumo di energia si riduce del 40%.

Mantenere asciutti frigoriferi e congelatori / celle frigorifere e freezer e sbrinarli periodicamente: gli accumuli di ghiaccio inutili fanno aumentare il consumo di energia.

**Tetto con impianto fotovoltaico,
Lago nelle vicinanze della struttura**

Grazie alla collaborazione con i proprietari degli immobili, diverse strutture Tertianum coprono già oggi una parte del fabbisogno energetico con l'energia solare.

Nel 2024, è stato completato il risanamento energetico dell'azienda di Zollikerberg tramite la AXA Fondazione d'investimento. Questo risanamento ha incluso impianti fotovoltaici su tetti piani, l'installazione di 27 sonde geotermiche e l'ammodernamento degli impianti di ventilazione, riscaldamento e sanitari. In tal modo è possibile generare l'energia termica sul posto in maniera praticamente CO₂ neutrale.

Nel 2024 è stata inaugurata la Residenza du Lac, sul lago di Lugano, in Ticino. Questa dispone di un moderno impianto di approvvigionamento energetico mediante pompa di calore, che per climatizzare l'edificio sfrutta l'energia del suolo e del lago, in modo CO₂ neutrale. La proprietà è di Swiss Prime Site.



Cantina, riscaldamento

Adattare la temperatura d'ingresso del riscaldamento alla temperatura esterna e ottimizzare l'isolamento delle condutture di riscaldamento e acqua calda:

l'impostazione corretta della curva di riscaldamento genera risparmi che arrivano fino al 6%.

Ottimizzare il recupero del calore nella ventilazione:

dissipare meno aria calda possibile se, nello stesso momento, nell'edificio c'è bisogno di calore.

«Freecooling» nei mesi estivi caldi:

sfruttare l'aria esterna fresca tramite la ventilazione per raffrescare l'edificio.

In estate disattivare completamente il riscaldamento ovvero utilizzarlo soltanto per la produzione di acqua calda: con la pausa del riscaldamento, è possibile ottenere fino al 5% di riduzione del consumo di energia.

Facciata dell'edificio, giardino

In estate, ombreggiare sistematicamente l'edificio con avvolgibili, tapparelle e tende da sole: per ogni grado Celsius di raffrescamento della temperatura ambiente, il consumo energetico della climatizzazione aumenta del 3%.

Limitare le quantità e i tempi di irrigazione nel giardino:

fa risparmiare acqua potabile come risorsa preziosa.

Nella gestione dell'energia, Tertianum si basa sulla norma ISO 50001. Dalla fine del 2023, viene praticato sistematicamente il monitoraggio dell'energia.

Meno è meglio: Il nuovo volto degli acquisti

L'amore passa per lo stomaco, compreso quello per la sostenibilità. Tuttavia, non è solo con gli alimenti che il Gruppo Tertianum ha compiuto progressi significativi nell'organizzazione centralizzata degli acquisti.



L'EFFICIENZA PASSA PER LA CENTRALIZZAZIONE

In linea con il principio «one supply – one service», dal 2023 Tertianum si affida agli acquisti gestiti centralmente per ottimizzare il valore e la sostenibilità del suo paniere. L'obiettivo è rendere più efficienti i processi operativi e raggruppare i volumi da acquistare. Sono ben 8'000 i fornitori che attualmente riforniscono le strutture Tertianum in tutta la Svizzera di alimenti, prodotti non alimentari, articoli medici e servizi tecnici. I tragitti necessari per le consegne causano non solo costi elevati, ma anche notevoli emissioni di CO₂.

Nel 2024 si è ottenuto un miglioramento significativo nel gruppo di prodotti alimenti e bevande. Il passaggio a due grandi fornitori di carne e a un nuovo fornitore di caffè ha permesso di ottimizzare la logistica. «Siamo riusciti ad aumentare del 35% i valori di scarico per viaggio e a ridurre del 15% il numero di viaggi», ha calcolato Martin Lemke, responsabile Supply Chain Management (cfr. grafico).

DIRETTIVE PER ACQUISTI SOSTENIBILI

Tertianum s'ispira agli Obiettivi di sviluppo sostenibile (OSS) e al Global Compact delle Nazioni Unite. Questo si riflette nelle seguenti misure:

- contenitori riutilizzabili per ridurre il materiale degli imballaggi;
- obbligo di trasparenza per i fornitori grazie alle nuove condizioni per gli acquisti dal 2023;
- esclusione dei prodotti non sostenibili, come alimenti geneticamente modificati e carne trattata con ormoni;
- attenzione al benessere degli animali attraverso l'uso di uova provenienti da allevamenti all'aperto o a terra.

Ove possibile, il Gruppo Tertianum privilegia i prodotti svizzeri ed evita le merci trasportate in aereo. In questo modo, mira a fornire i propri servizi in modo socialmente, ecologicamente ed economicamente sostenibile e prevede gli stessi requisiti per i propri fornitori. Tuttavia, le nuove regole presuppongono un



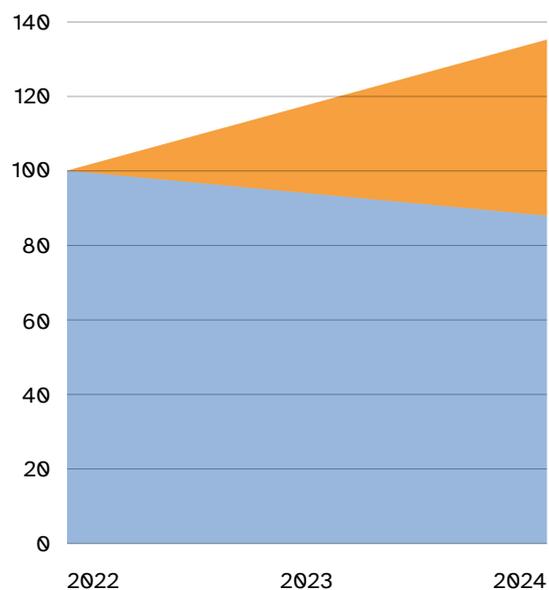
Un'intelligente combinazione delle consegne riduce il numero di viaggi del 15%.

ripensamento dei processi nelle cucine di Tertianum. «Molte delle nuove creazioni offrono varietà e sono molto apprezzate», afferma Martin Lemke.

MAGGIORE TRASPARENZA GRAZIE ALLA DIGITALIZZAZIONE

In futuro (2026/2027), gli acquisti avverranno tramite un'apposita piattaforma di ordinazione digitale che automatizzerà l'intero processo, dall'ordine, passando per l'approvazione e fino al pagamento. Ad esempio, i materiali per le cure possono essere ordinati direttamente a nome dei singoli ospiti. Il progetto stabilisce nuovi standard in termini di trasparenza ed efficienza nel sistema di acquisti del Gruppo Tertianum. Inoltre, rende più facile il confronto tra i fornitori in termini di criteri di sostenibilità.

«Dopo due anni, i progressi sono già molto promettenti», riassume Martin Lemke. La redditività delle strutture è aumentata e le ottimizzazioni stanno contribuendo in modo significativo a ridurre l'impronta ecologica.



■ Partenze in %
 ■ Valori di scarico per viaggio in %

Effetto positivo per gli alimenti e le bevande dopo l'introduzione degli acquisti centralizzati: si effettuano meno viaggi presso le strutture e si raggruppano le consegne.

Formazione e formazione continua come fattore di successo

Anche nel 2024, la formazione e la formazione continua hanno continuato a essere il cardine nello sviluppo del personale del Gruppo Tertianum. In totale, 170 apprendisti hanno completato la propria formazione in vari settori professionali all'interno del Gruppo. Di questi, 83 sono stati poi assunti, un tasso di assorbimento che si attesta stabilmente al 51%.

Le attività di formazione registrano ottimi risultati: 213 apprendisti hanno iniziato l'apprendistato presso Tertianum nel 2024 e altri 28 infermieri SSS hanno completato la formazione presso le nostre strutture. Alla fine dell'anno, il 31 dicembre 2024, in totale 599 apprendisti lavoravano da Tertianum.

Il campo estivo a Savognin è stato ancora una volta un momento particolarmente significativo, che ha visto la partecipazione di 107 apprendisti di dieci diverse professioni provenienti da tutta la Svizzera. Oltre ai workshop tecnici e al lavoro pratico in montagna per le funivie di Savognin, l'attenzione si è concentrata sulla socializzazione e sull'incontro con la direzione. I giovani talenti hanno potuto perfezionare le proprie competenze, riflettere sul loro futuro professionale e presentare i risultati del workshop alla direzione generale e a quella regionale.

Per Tertianum è importantissimo che tutti i collaboratori siano costantemente aggiornati sulle ultime conoscenze. Il programma di formazione continua è stato molto gettonato anche nel 2024: su 572 corsi previsti, se ne sono tenuti 506, un aumento di 90 corsi rispetto all'anno precedente. La soddisfazione dei partecipanti ha registrato un nuovo record di 3,82 su 4 punti. Oltre ai corsi di formazione interni, ai nostri collaboratori sono proposti anche moduli di formazione continua esterni. Con un dato invariato rispetto all'anno precedente, i collaboratori hanno partecipato in media a circa tre giornate di formazione continua.



Cerimonia di consegna dei diplomi di apprendistato sul Lago dei Quattro Cantoni



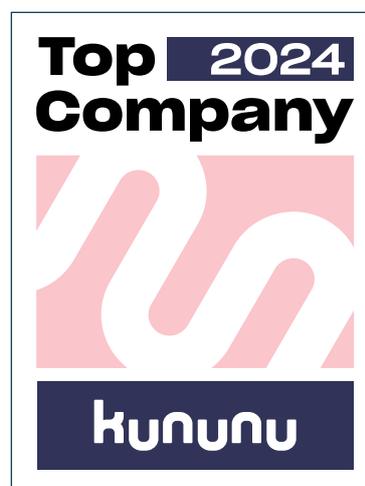
Apprendisti all'opera al campo estivo di Savognin.



170 apprendisti provenienti dalla Svizzera tedesca, dalla Svizzera francese e dal Ticino hanno concluso con successo il loro apprendistato presso il Gruppo Tertianum nel 2024.

Tertianum ottiene il riconoscimento Top Company 2024 da kununu

Nel 2024 Tertianum ha ricevuto il riconoscimento Top Company da kununu. Solo il 5% delle aziende più apprezzate presenti sulla piattaforma si aggiudica questa distinzione. Kununu è una piattaforma indipendente di valutazione dei datori di lavoro, dove i collaboratori possono esprimere il loro giudizio sui loro datori di lavoro in forma anonima e gratuita. Questo riconoscimento sottolinea il forte impegno di Tertianum per un ambiente di lavoro rispettoso e distinguere chiaramente l'azienda dai suoi concorrenti.



Sviluppo olistico della cultura e delle capacità di leadership

Nel 2024 lo sviluppo culturale si è concentrato sul tema della «sana (auto)gestione». In tale contesto si è tenuta una nuova edizione del Leadership Day, alla quale hanno partecipato circa 530 dirigenti di tutti i livelli gerarchici. Al centro del dibattito la salute mentale e la resilienza nella gestione quotidiana.

Lanciato nel 2023, il programma di formazione continua per dirigenti «Leadership@tertianum» è stato portato avanti anche nel 2024. Questo formato interattivo combina l'e-learning e i webinar per ottenere il più ampio impatto possibile in tutta l'azienda. L'obiettivo è instaurare una cultura manageriale uniforme e allineata ai valori aziendali di Tertianum. La seconda serie di webinar era dedicata alla gestione dello stress e alla costruzione della resilienza.

Un altro progetto importante ha riguardato l'introduzione del programma di e-learning «Lavorare insieme per sensibilizzare sul bullismo, le molestie sessuali e la discriminazione». Questa misura di prevenzione è rivolta in particolare ai dirigenti, per i quali la formazione è obbligatoria. I collaboratori senza responsabilità manageriali sono liberi di seguire il programma, disponibile su intranet.



Circa 530 dirigenti hanno partecipato al Leadership Day 2024



Workshop al Leadership Day 2024





Il coach sportivo Marcel Rebsamen mette in moto i dirigenti al Leadership Day.



Luca Stäger,
CEO

Il perfezionamento della gestione della salute al lavoro (GSL), lanciata nel 2023, procede come da programma. Oltre alla creazione di un centro di coordinamento GSL, è stato istituito anche un comitato tecnico con alcuni rappresentanti di tutte le regioni, per garantirne l'implicazione pratica. Nel novembre 2024, la direzione generale ha approvato il programma di GSL come base strategica.

All'inizio del 2025 è previsto un primo sondaggio di prova per analizzare lo stress lavorativo in determinate unità organizzative. A partire dal 2025, inoltre, la GSL offrirà corsi di formazione mensili sul management delle assenze, rivolti ai dirigenti.



Ritorno alla vita passo dopo passo

Nove volte campionessa svizzera di duathlon nella sua categoria di età, Priska Buob ha ritrovato la sua strada passo dopo passo a seguito di un grave incidente e della perdita del lavoro. Con una passione incrollabile e un'infinita forza di volontà, non solo ha riacquisito la mobilità, ma ha anche trovato un datore di lavoro nella residenza Tertianum Bellerive che la sostiene nel suo percorso. Il suo nuovo inizio è fonte d'ispirazione e dimostra in modo impressionante come il destino possa portare a nuove opportunità



Lezioni settimanali di ginnastica.

Il corridoio del suo appartamento è tappezzato di trofei: nove volte campionessa svizzera di duathlon nella sua categoria di età, numerose medaglie d'oro e foto di gare. Priska Buob è una sportiva entusiasta e di grande successo. «Per me lo sport è praticamente tutto!», dice la lucernese. «È il massimo del lusso nella mia vita.» Quasi quattro anni fa, era sul punto di raggiungere il suo grande obiettivo sportivo: si stava

preparando intensamente per i campionati europei di duathlon. «Ero in ottima forma», dice la 62enne. «Volevo arrivare tra i primi tre ai campionati europei – e credo che ci sarei anche riuscita.»

UN GRAVE INCIDENTE

Ma poi la grande svolta. «All'epoca lavoravo per Spitem e mi spostavo sempre in bicicletta.» Un giorno, mentre si recava da un paziente, è stata investita da un'automobilista. «È uscita dal passo carraio e mi è venuta addosso.» Quando Priska Buob è stata ricoverata in ospedale dopo l'incidente, l'atleta appassionata ha capito che non avrebbe potuto partecipare ai campionati europei: «Mi è crollato il mondo addosso.»

INDIETRO PASSO DOPO PASSO

Priska Buob ha iniziato un lungo e difficile percorso per riconquistare la sua mobilità e la sua vita. «Mi faceva male tutto, non riuscivo più a muovermi correttamente, avevo dolori dappertutto», racconta la lucernese. Piange ancora quando ripensa a quel periodo. Non sapeva se sarebbe mai stata in grado di praticare di nuovo il suo amato sport. Seguirono numerosi trattamenti, esami, terapie e lunghe riabilitazioni. Ma ha lottato per tornare. Passo dopo passo, è migliorata sempre di più e gradualmente ha riacquisito parte della sua mobilità.

NUOVE OPPORTUNITÀ DI CARRIERA

Ma poi ecco un altro colpo. Dopo due anni, quando si sentiva di nuovo un po' meglio, è stata licenziata. «Improvvisamente mi sono ritrovata per strada», ricorda. Ma Priska Buob non si è persa d'animo e ha iniziato a candidarsi per vari posti di lavoro, tra cui anche il reparto «Attivazione» della residenza Tertianum Bellerive di Lucerna. Alla fine, le è stata data una possibilità e ha potuto assumere una posizione completamente inedita per lei.

PIÙ GIOIA DI VIVERE GRAZIE ALL'ESERCIZIO FISICO

Con grande motivazione ed energia, ha iniziato a condividere la sua passione per l'esercizio fisico con gli anziani. «Ho instaurato subito un legame speciale con loro: sapevo esattamente come ci si sente quando improvvisamente non si riesce più a fare nulla.» Dopo qualche tempo, la direttrice generale Sabine Erni le ha chiesto se le sarebbe piaciuto essere istruttrice per le lezioni di ginnastica settimanali. «Naturalmente ho risposto: no, non posso farlo. Faccio sport per me stessa e non per gli altri!» Ma ci ha provato e ha iniziato a fare esercizi con gli ospiti per rafforzare i loro muscoli e la loro mobilità, al fine d'incoraggiarli a fare più esercizio. «Mi sono seduta, ho iniziato e mi è venuto tutto naturalmente.»

Le lezioni settimanali di ginnastica hanno riscosso talmente tanto entusiasmo che ora vengono organizzate più volte alla settimana in diverse varianti. I risultati sono sorprendenti: alcuni ospiti raccontano di essere riusciti a recuperare la mobilità e quindi l'indipendenza e la voglia di vivere. «Se ci si avvicina alle persone anziane senza riserve e le si incoraggiano, si rimane sempre stupiti da ciò che è ancora possibile fare», afferma entusiasta Priska Buob. Anche gli ospiti in sedia a rotelle possono usufruire di un allenamento di forza adattato.

RITORNO ALLO SPORT

Anche Priska ha iniziato a sentirsi meglio: «Fare ginnastica con gli ospiti di Tertianum è stato un ottimo allenamento anche per me.» A poco a poco, le tornavano le forze e riusciva a eseguire sempre più movimenti da sola. E con il movimento è tornata la gioia: per lo sport, per il movimento, per la vita. «Niente è più come prima dell'incidente, ma ho ritrovato la mia strada nella vita e riesco ad affrontarla bene giorno dopo giorno», dice.

Può anche riprendere a gareggiare. Solo l'anno scorso ha partecipato a 44 competizioni, arrivando sul podio 32 volte e nella top ten 12 volte. «Dopo il grave incidente in cui ho perso il lavoro e gran parte della mia mobilità, sono davvero riuscita a rimettermi in piedi.» Priska Buob è fiduciosa per il futuro ed è particolarmente grata ai suoi medici, ai suoi terapisti e al suo ambiente personale. «Ho un lavoro fantastico, come non ne ho mai avuti prima.» Anche dal punto di vista sportivo è convinta di poter raggiungere il suo grande obiettivo: «Voglio ancora partecipare a un campionato europeo o mondiale!» E, ovviamente, anche salire sul podio.

**Per saperne di più
su Priska Buob, guarda il
nostro reportage video:**

tertianum.ch/it/priskabuob



Priska Buob è una sportiva
appassionata e di successo.



Attivazione senza confini

Dall'estate del 2022, Hugo Fernandes svolge un apprendistato come operatore socioassistenziale nel centro abitativo e di cura Tertianum Les Lauriers a Saint-Imier.

Nel corso di un progetto, ha avuto un'idea straordinaria: organizzare un viaggio a Parigi per gli ospiti. La sua iniziativa è la dimostrazione più eloquente dei risultati che è possibile ottenere con impegno, empatia e creatività.

UN'IDEA DIVENTA REALTÀ

L'idea di questo particolare progetto è nata quando un ospite ha raccontato i suoi ricordi di Parigi e ha spiegato che un giorno sognava di poterci tornare. Per Hugo Fernandes è stata una vera illuminazione: perché non realizzare questo sogno e organizzare un viaggio nella città dell'amore insieme agli ospiti interessati?

L'attuazione, tuttavia, si è rivelata una vera sfida logistica. «Dovevamo mobilitare i partecipanti, informarli sugli aspetti medici, finanziari e organizzativi e, nel contempo, prendere in seria considerazione i loro dubbi», racconta Hugo Fernandes. I preparativi sono stati intensi, ma presto tre ospiti entusiasti si sono detti pronti a prendere parte a quest'avventura. «Parigi, tuttavia, non è assolutamente la città più agevole da percorrere con il deambulatore. Dovevamo essere flessibili, utilizzare i taxi ed essere pronti ad affrontare gli imprevisti. Ma, per fortuna, è andato tutto per il meglio.»

SFIDE ED ESPERIENZE INDIMENTICABILI

Le sfide principali non sono state solamente l'accessibilità limitata di molti edifici o il tempo piovoso, che rendeva le strade scivolose. Anche uscire dall'ambiente consueto e soggiornare in un hotel

costituivano un notevole cambiamento per i viaggiatori. Grazie a una pianificazione minuziosa e alla presenza di tre assistenti, tra cui un'infermiera, tuttavia, è stato possibile garantire la sicurezza necessaria in ogni momento, rendendo questo viaggio un'esperienza straordinaria. A prima vista, un viaggio a Parigi per persone in età avanzata potrebbe apparire un progetto quasi impossibile da realizzare. Ma Hugo Fernandes ha affrontato questa sfida con entusiasmo. Per qualche partecipante questo era il primo viaggio dal loro ingresso nel centro abitativo e di cura, per altri rappresentava invece il ritorno in una città

«Questo progetto ha rafforzato la mia convinzione che un'assistenza personalizzata è la chiave per un rapporto di fiducia. Ogni persona ha i propri desideri e bisogni. Ed è nostro compito ascoltarli e soddisfarli»

Hugo Fernandes

RAPPORTO DI GESTIONE 2024

SVILUPPO DEL PERSONALE

che avevano visitato molti anni prima. «Questa generazione spesso non aveva tante possibilità di viaggiare. Questo viaggio è stato quindi una novità», spiega Hugo Fernandes. Anche dopo il ritorno nel centro di cura, i tre viaggiatori continuano a parlare con entusiasmo delle esperienze vissute insieme.

UNO SGUARDO AL FUTURO

Per Hugo Fernandes, il viaggio non è stato solo il clou della sua formazione, ma anche una conferma della sua scelta professionale. «Questo progetto ha rafforzato la mia convinzione che un'assistenza personalizzata è la chiave per un rapporto di fiducia. Ogni persona ha i propri desideri e bisogni. Ed è nostro compito ascoltarli e soddisfarli.»

Il suo prossimo obiettivo? Sviluppare ulteriormente l'idea di viaggiare con gli anziani e, forse, di realizzare perfino un progetto di viaggio comune con più strutture Tertianum. «E perché non andare ancora oltre e viaggiare in aereo? Potremmo mostrare ai nostri ospiti le capitali europee», pensa. Hugo Fernandes ha dimostrato che l'attivazione non conosce confini. E che conviene pensare in grande.



Preparativi per il viaggio

Parigi può essere una vera sfida per i deambulatori



«Una buona squadra è la cosa più importante»

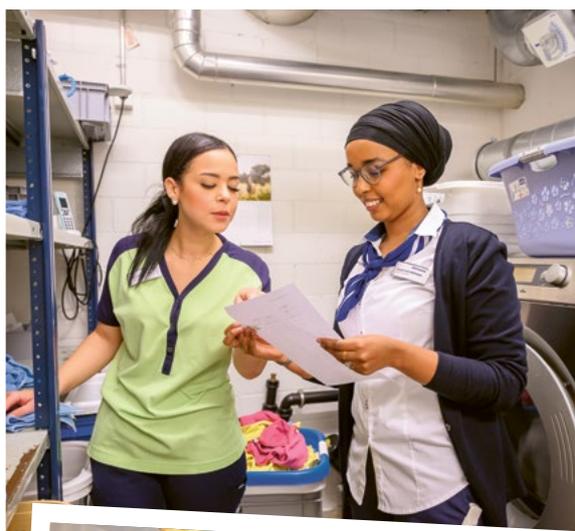
Hooda Farah Abdilkader
*Collaboratrice presso la
 Residenza Enge, Zurigo*

Quasi dieci anni fa Hooda Farah Abdilkader varcava per la prima volta le porte della residenza Tertianum Enge. L'allora quindicenne, appena arrivata in Svizzera, iniziava la sua carriera come praticante nell'economia domestica. «All'epoca pensavo: faccio il mio apprendistato e poi proseguo.» Ma ben presto si è affezionata all'azienda e alle persone, ed è rimasta. Nata in Somalia, ha svolto un apprendistato come specialista e poi un corso per diventare responsabile di reparto. Quando la sua capa ha lasciato la residenza, ha potuto seguire le sue orme e oggi dirige un team di sette collaboratori.

«Una buona squadra è la cosa più importante», sottolinea Hooda Farah. Del resto, è proprio questo team che ha facilitato la sua ascesa: «Siamo cresciuti insieme, mi hanno semplicemente accettata.» Come manager, inoltre, attribuisce particolare importanza a un'interazione aperta: «Per me è essenziale che siano soddisfatti gli ospiti, ma anche i collaboratori.» Dopo tutto, spesso trascorrono più tempo nella residenza che a casa.

Hooda Farah s'impegna anche a instaurare relazioni con gli ospiti. Per lei è importante costruire un rapporto di fiducia, soprattutto con i nuovi ospiti della residenza. Alcuni ci mettono un po' ad abituarsi al nuovo ambiente. «Vado da loro e spiego tutte le procedure e quello che facciamo.» La maggior parte di loro è sollevata per il fatto di non dover più svolgere buona parte dei lavori domestici.

L'apprezzamento che riceve ogni giorno per il suo lavoro significa molto per Hooda Farah. Quando gli ospiti hanno saputo della sua promozione, ha ricevuto parecchi incoraggiamenti. «Mi hanno spronato e mi hanno detto: «Puoi farcela! Sappiamo che puoi farcela!» E che cosa direbbe la 29enne di oggi alla giovane Hooda? «Continua così, stai andando bene!»



Per Hooda Farah Abdilkader, gli ospiti e i collaboratori sono al centro dell'attenzione





«Certe cose si imparano solo con l'esperienza.»

Hélène Montipietra

*Collaboratrice al centro abitativo e di cura
Les Vergers, Aproz/Nendaz*



*Hélène Montipietra
apprezza il contatto
stretto con gli ospiti*

Dopo nove anni, trascorsi a lavorare con Tertianum come operatrice sociosanitaria, Hélène Montipietra è ancora convinta: è sempre una vocazione! L'operatrice sociosanitaria ha già completato la sua formazione presso Tertianum e da due anni lavora presso il centro abitativo e di cura Les Vergers di Aproz, dove si occupa degli ospiti per soggiorni di breve durata o periodi di riposo che vanno da due settimane a quattro mesi. «È un settore molto dinamico, ed è questo che lo rende particolarmente interessante. Di sicuro, c'è molto lavoro amministrativo da svolgere, ma è bello vedere come le persone fanno progressi e riescono a tornare a casa dopo un breve soggiorno.»

Ciò che apprezza di più è il contatto stretto con gli ospiti, che si tratti di una conversazione, di un sorriso o di un aiuto nella vita quotidiana. Per lei questi momenti costituiscono una parte speciale del suo lavoro. «Alcune cose non s'imparano durante la formazione, ma solo con l'esperienza. Dopotutto, non si tratta solo di persone che necessitano di cure, ma di personalità individuali con una propria storia di vita. Il mio obiettivo è di conoscere queste persone e le loro biografie, in modo tale da poter offrire loro un'assistenza individuale.»

Per Hélène Montipietra la gioia di vivere degli ospiti è sempre al centro dell'attenzione. Allo stesso tempo, è convinta: «È importante svolgere il proprio lavoro con gioia per poter essere presenti per gli altri.» La gioia per lo sport la ritrova anche nella vita privata: insieme alla sorella gemella Amanda, gioca attivamente a calcio nell'FC Fully. Non condividono solo la passione per lo sport, ma anche la vocazione a sostenere le persone meno giovani. Anche se le due sorelle non lavorano sullo stesso piano, talvolta al Tertianum Les Vergers si ha la sensazione di vedere doppio.



«L'eccellenza è importante per me»

Diego Bertona
*Collaboratore presso la
 Residenza Du Lac, Lugano*

Ogni mossa è coordinata, gli occhi dei collaboratori sono tutti puntati sul capocuoco Diego Bertona che, come si vede, ha sotto controllo la frenesia e il tram-busto delle attività quotidiane nella cucina di un ristorante di alto livello. Diego Bertona lavora con Tertium già da circa un anno: un periodo movimentato ed emozionante. L'esperto capocuoco italiano ha accompagnato la riapertura del ristorante della lussuosa Residenza Du Lac. Diego Bertona vanta un'esperienza pluriennale nel settore dell'alta ristorazione e ha lavorato per diversi ristoranti in Europa e in Asia, compresi ristoranti stellati Michelin. «Cucinare è la mia passione.» L'eccellenza nel lavoro quotidiano è essenziale per questo cuoco appassionato.

Diego Bertona guida un team di 14 collaboratori nella Residenza Du Lac. «Per me è importante avere un ordine fisico e mentale sul posto di lavoro.» Al contempo, per lui è importante anche una buona atmosfera in cucina. «Voglio dare ai miei collaboratori abbastanza libertà, in modo tale che possano anche assumersi le proprie responsabilità. Solo così possono crescere.»

Ma anche il contatto con gli ospiti è importante per Diego Bertona: «Sono sempre alla ricerca di riscontri.» La sfida di riunire il settore della ristorazione con il settore delle cure l'ha attirato particolarmente: «Le esigenze sono diverse.» La sua filosofia: sapori naturali, contrasti forti e una cucina sofisticata che mantiene la propria autenticità. Per gli ospiti in cura, questo si traduce in piatti sani, gustosi e presentati in modo stuzzicante. Trovare un equilibrio tra lavoro e vita privata con tutte queste esigenze non è facile, come sa bene Diego Bertona, padre di un bambino di 5 anni. Anche a casa, però, cucina volentieri per la famiglia. «Mio figlio è il mio più grande critico», dice con un sorriso.



*Diego Bertona
 lascia libertà ai suoi
 collaboratori, affinché
 possano crescere*

**Per saperne di più su Diego
 Bertona, guarda il
 nostro reportage video:**



tertium.ch/it/geschaeftsbericht



Le cure viste al microscopio: Qual è l'apporto effettivo degli indica- tori medici di qualità

Gli indicatori medici di qualità (IMQ) sono argomento di discussioni molto accese nel settore delle cure. Dovrebbero rendere misurabile la qualità delle cure, ma che cosa si cela dietro in realtà? In un'intervista con Marion Helbling, co-responsabile delle cure nella divisione sviluppo delle cure del Gruppo, abbiamo fatto luce sul perché gli IMQ sono così importanti, su come sostengono le strutture di cura e sulle sfide che implicano.

CHE COSA S'INTENDE PER INDICATORI MEDICI DI QUALITÀ (IMQ)?

Gli indicatori medici di qualità sono uno strumento che si serve dei dati per rendere misurabili situazioni, risultati e aspetti medici legati alle cure. Lo scopo è identificare in quali ambiti i team addetti alle cure possono migliorare la loro qualità. L'Ufficio federale della sanità pubblica sta facendo rilevare in tutta la Svizzera una serie d'indicatori tra cui la polimedica-zione, la valutazione del dolore (sia in prima persona che da parte di esterni), le misure che limitano il movimento e la malnutrizione. Sono in fase di pianificazione ulteriori indicatori, tra cui la pianificazione sanitaria anticipata e la prevalenza del decubito.

IN CHE MODO GLI IMQ CONTRIBUISCONO A MIGLIORARE LA QUALITÀ NELLE STRUTTURE DI CURA?

Nella routine di cura quotidiana, spesso frenetica, c'è poco tempo per esaminare i processi fondamentali. È qui che gli IMQ offrono un orientamento prezioso: permettono di analizzare sistematicamente i dati re-

lativi alle cure e d'identificare le opportunità di miglioramento. Prendiamo ad esempio la polimedica-zione: un valore elevato potrebbe suggerire la necessità di ottimizzare la gestione delle dimissioni a seguito di un ricovero ospedaliero. Ad esempio, discutendo con il medico di famiglia se servono ancora tutti i medica-menti prescritti. Gli IMQ ci aiutano a formulare le do-mande giuste e ad adottare misure mirate.

PERCHÉ LE STRUTTURE DI CURA DOVONO OCCUPARSI DI IMQ?

I temi legati alle cure degli IMQ possono avere un im-patto sul benessere degli ospiti, spesso con un sus-seguirsi di effetti a catena. Ad esempio, un'eces-siva quantità di medicinali può influire sull'appetito, che a sua volta può portare a una perdita di peso, di energia e all'atrofia muscolare, il che aumenta il rischio di decubito, poiché la mobilità è limitata. È quindi essenziale considerare sempre questi indica-tori nel contesto generale, mantenere aggiornate le conoscenze specialistiche e rifletterci regolarmente all'interno dei team.

**QUALE IMQ È PARTICOLARMENTE
RILEVANTE SECONDO LEI?**

L'interazione tra gli indicatori è fondamentale, anche se per me l'IQM «Misure che limitano il movimento» è particolarmente significativo. Si tratta di un indicatore che riflette non solo la comprensione delle cure, ma che evidenzia anche la creatività delle persone addette alle cure nella ricerca di alternative per ridurre al minimo le limitazioni di movimento, sempre nell'interesse degli ospiti.

**CHE COSA NE PENSA DELLA POSSIBILITÀ DI
RENDERE VISIBILI GLI IMQ AGLI OSPITI O AI
FAMILIARI?**

Siccome in ogni caso i dati sono accessibili al pubblico, la considero un'opportunità. La pubblicazione dimostra che una struttura si occupa attivamente della qualità delle cure. Allo stesso tempo, crea trasparenza e permette di mostrare i limiti del sistema. Questo può creare fiducia e promuovere una discussione costruttiva.

Marion Helbling

Co-responsabile delle cure
del Gruppo Tertianum

Marion Helbling, MSc in cure infermieristiche, ha iniziato la carriera come operatrice sociosanitaria in formazione presso l'ospedale cantonale di San Gallo, per poi fare esperienza con Spitex. In tale occasione ha scoperto la sua passione per le cure a lungo termine e ha conseguito il bachelor d'infermiera diplomata SUP mentre lavorava. Dal 2016 collabora per il Gruppo Tertianum e ha assunto vari ruoli. La sua ambizione è integrare le conoscenze scientifiche con processi efficienti nelle cure quotidiane e di rendere le strutture di cura orientate alle risorse e attrattive.

«Gli indicatori medici di qualità sono uno strumento che, se usato correttamente, può migliorare in modo sostenibile la qualità delle cure.»

Marion Helbling

Co-responsabile delle cure





QUALI SONO LE SFIDE MAGGIORI NELL'INTRODUZIONE E NELL'IMPLEMENTAZIONE DEGLI IMQ NELLE CURE?

La sfida maggiore riguarda l'armonizzazione della preparazione dei dati, che si basa su diversi sistemi di valutazione dei bisogni, come RAI e BESA. Questi sistemi pongono talvolta domande contraddittorie, come ad esempio: «Per l'ospite è prevista una misura che limita la mobilità?» rispetto a «Per l'ospite non è prevista una misura che limita la mobilità?». Queste differenze rendono difficili i confronti oggettivi e richiedono la massima precisione nell'analisi dei dati per evitare di trarre conclusioni affrettate.

LE CRITICHE SI CONCENTRANO SUL FATTO CHE LA MISURAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ CREI PIÙ BUROCRAZIA INVECE CHE MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLE CURE. COME LA VEDE?

Questa critica è comprensibile se i dati vengono semplicemente raccolti senza trarne alcuna misura. Tuttavia, il vero vantaggio degli IMQ consiste nell'utilizzare i risultati per adottare miglioramenti mirati. Non si

tratta sempre di «abbassare» un valore, ma di visualizzare le aree problematiche, come la malnutrizione. Le misure adeguate possono essere utilizzate per influenzare gradualmente e in modo positivo tali problemi. Gli IMQ sono quindi uno strumento che, se usato correttamente, può migliorare in modo sostenibile la qualità delle cure.

Indicatori medici di qualità (IMQ)

Gli indicatori medici di qualità (IMQ) sono criteri misurabili per valutare la qualità dell'assistenza medica e infermieristica. Servono per analizzare e migliorare continuamente i processi di trattamento e di cura, i risultati dei pazienti e gli standard di sicurezza con la maggiore oggettività possibile. Gli IMQ sono utilizzati nel settore sanitario e nella ricerca per monitorare la qualità delle cure, confrontare i fornitori di servizi e promuovere miglioramenti basati sulle evidenze. Tuttavia, questi indicatori non potranno mai cogliere appieno la qualità di una casa di cura, ad esempio, in quanto non possono riflettere appieno la qualità complessiva della struttura o dei processi o altri aspetti legati alla qualità, come la soddisfazione dei pazienti o la qualità della vita all'interno della struttura stessa.

Gestione della qualità: garantire standard elevati per il futuro

Per il Gruppo Tertianum è essenziale una gestione professionale e coerente della qualità. Solo attraverso processi stabili e vissuti possiamo garantire che i nostri servizi nei settori della vita, degli alloggi e delle cure soddisfino i massimi standard. Le verifiche periodiche confermano i nostri standard elevati. Ecco perché da sette anni lavoriamo con un sistema di gestione integrato.

RICERTIFICAZIONE ISO 9001:2015

Nel 2024, la certificazione ISO 9001:2015 a livello di Gruppo è stata riconfermata in collaborazione con la società SGS (Société Générale de Surveillance). Nel Gruppo Tertianum, l'applicazione dei processi definiti e dei documenti associati nello strumento di gestione dei processi e di controllo dei documenti «QM Pilot» continua a ottenere risultati buoni o ottimi.

PROCESSI SOSTENIBILI COME BASE PER LA QUALITÀ

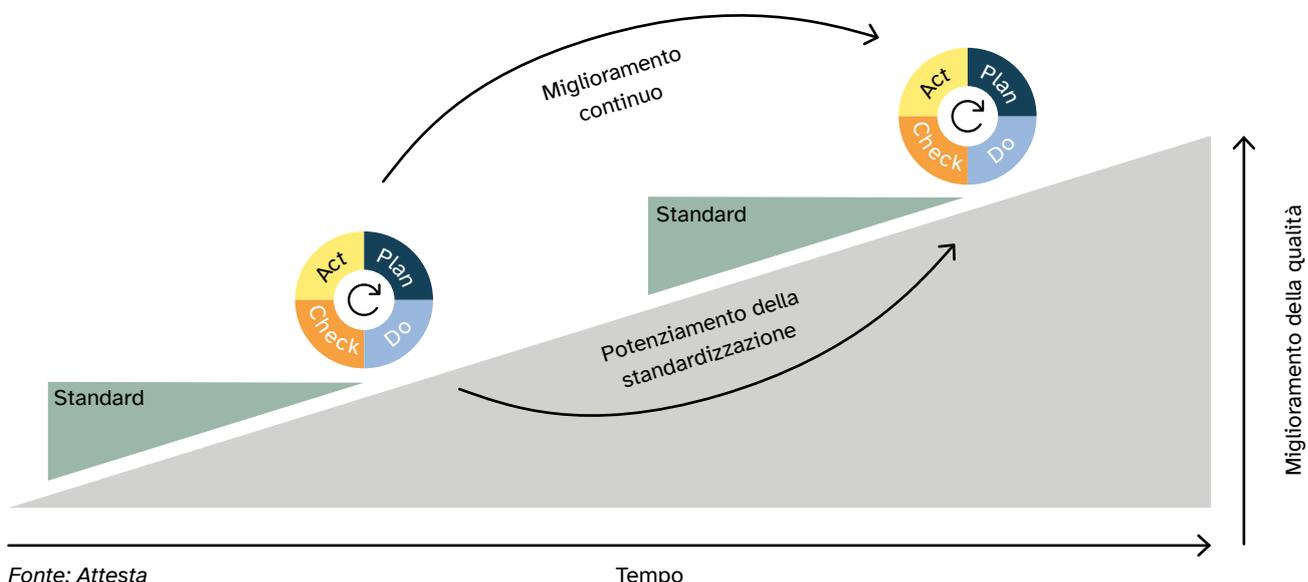
Siamo convinti che una struttura di processo stabile e sostenibile costituisca la base per un lavoro di elevata qualità. Oltre alla certificazione ISO e agli audit

ufficiali, sottoponiamo le nostre attività a regolari verifiche interne e interdisciplinari. Anche le ispezioni igieniche per la sicurezza alimentare assicurano che i nostri processi siano efficienti, efficaci e conformi alla legge.

I RISCONTRI DEI CLIENTI, IMPORTANTI INDICATORI DI QUALITÀ

Per comprendere ancora meglio le esigenze e le aspettative dei nostri ospiti e dei loro familiari, nella primavera del 2025 realizzeremo un sondaggio a livello di Gruppo. I riscontri di quasi tutte le strutture ci forniranno indicazioni preziose e ci aiuteranno a ottimizzare ulteriormente i nostri servizi.

SVILUPPO DEL SISTEMA DI GESTIONE



Fonte: Attesta

Tempo

Vivere più a lungo: In che modo la longevità plasma il futuro della terza e della quarta età

L'aspettativa di vita continua ad aumentare. Ma come facciamo a gestire l'invecchiamento in modo tale da mantenere la qualità della vita? La ricerca sulla longevità si dedica proprio a questa domanda: studia non solo come allungare la vita, ma anche come renderla più sana. Ma in che misura sono realistici questi sviluppi?

Quali sono le opportunità e le sfide che si presentano? La Prof. Dr. Sabina Misoch, membro del Consiglio di amministrazione del Gruppo Tertianum e famosa gerontologa presso la scuola universitaria professionale di Berna, offre un'affascinante panoramica sulle potenzialità e sui limiti della ricerca sulla longevità.

CHE COSA SIGNIFICA LONGEVITÀ E PERCHÉ L'ARGOMENTO È COSÌ RILEVANTE?

La longevità è un argomento attualmente molto discusso. Da sempre le persone cercano di allungare la propria vita e al contempo di restare in buona salute. La ricerca sulla longevità studia quindi i fattori che influenzano la durata della vita. Si occupa sia del prolungamento della vita sia del cosiddetto «Healthy Aging», ossia della possibilità di rimanere sani a lungo. I ricercatori sono particolarmente interessati alle persone che già oggi hanno raggiunto un'età avanzata in buona salute. Il loro stile di vita e le loro caratteristiche genetiche possono fornire preziosi indizi sui fattori che favoriscono la longevità.

QUALI PROGRESSI SCIENTIFICI POSSONO CONTRIBUIRE A PROLUNGARE LA VITA E CONTEMPORANEAMENTE A MIGLIORARNE LA QUALITÀ?

L'invecchiamento umano non è ancora del tutto chiaro. Esistono oltre 200 teorie sull'invecchiamento, alcune delle quali sono già state dimostrate scientificamente, mentre altre sono ancora allo studio. Per allungare in modo mirato la durata della vita, dobbiamo capire come funziona il processo d'invecchiamento. I fattori genetici svolgono un ruolo, ma influenzano la longevità solo per il 20% circa. Il restante 80% è determinato da fattori ambientali, tra cui le malattie, ma anche la dieta, l'esercizio fisico, la gestione dello stress e altre influenze psicosociali. Questi cosiddetti fattori di stile di vita offrono un potenziale enorme per prolungare la vita in modo sano.

Prof. Dr. Sabina Misoch

Sabina Misoch è esperta internazionale di ricerca sull'invecchiamento e docente presso l'istituto dell'invecchiamento della scuola universitaria professionale di Berna. Dopo aver conseguito il dottorato in sociologia, ha lavorato presso le università di Potsdam, Dresda e Lucerna prima d'insegnare come professoressa junior di studi sui media e sulla comunicazione a Mannheim. Dal 2014 al 2024 ha diretto l'istituto di ricerca sull'invecchiamento, da lei fondato presso la scuola universitaria professionale della Svizzera orientale. Le sue ricerche si concentrano sulla longevità e sulla robotica nella terza e nella quarta età. Da aprile 2023 fa parte del Consiglio di amministrazione del Gruppo Tertium



CHE IMPATTO HA L'AUMENTO DELL'ASPETTATIVA DI VITA SULLA SOCIETÀ E SULL'ECONOMIA?

L'aspettativa di vita media in Svizzera è attualmente di 85 anni per le donne e di 81 anni per gli uomini. 150 anni fa era ancora di circa 40 anni: un aumento enorme, dovuto soprattutto ai progressi dell'assistenza sanitaria. Alcuni ricercatori ritengono che in futuro si potrebbe vivere fino a 120 anni. Tuttavia, l'allungamento della vita comporta anche una serie di sfide: è necessario ripensare il finanziamento dei sistemi pensionistici, l'adattamento del mercato del lavoro e l'assistenza sanitaria a lungo termine. La medicina della longevità è anche un mercato in crescita in cui le aziende perseguono notevoli interessi economici. Sorge quindi la domanda: come possiamo trovare un equilibrio tra il prolungamento della vita e uno sviluppo sociale sostenibile?

LA RICERCA SULLA LONGEVITÀ SI OCCUPA ANCHE DELLE CONSEGUENZE ECONOMICHE E SOCIALI?

La ricerca sulla longevità si concentra principalmente sull'individuazione dei fattori che la influenzano. Le questioni economiche e sociali sono secondarie. Ma è proprio qui che sussiste una sfida fondamentale: come facciamo a finanziare una società che invecchia se le persone vivono sempre più a lungo? Come organizziamo le cure e l'assistenza? E quali sono le conseguenze del fatto che le persone non solo vivono più a lungo, ma devono anche lavorare più a lungo? Sarebbe ragionevole e immaginabile integrare maggiormente questi temi nella ricerca in futuro.

**ESISTONO LIMITI ETICI ALLA RICERCA
SULLA LONGEVITÀ?**

La persona più anziana conosciuta, Jeanne Calment, è arrivata a 122 anni. Attualmente il limite biologico sembra essere di circa 120 anni. Ma cosa significa che le persone sono sempre più longeve? Non credo che le persone ottengano davvero di più dalla vita se vivono fino a 150 anni. La natura finita della vita dà alle cose un valore speciale. Una vita infinita, invece, cambierebbe radicalmente il significato delle esperienze e delle fasi della vita. La limitatezza della vita è forse preziosa proprio perché non possiamo fare le cose un numero infinito di volte. Anche molti studenti con cui ne ho discusso erano scettici: se avessimo un tempo infinito, le decisioni e le esperienze perderebbero significato. Inoltre, sorgerebbero problemi ecologici ed economici che avrebbero conseguenze di vasta portata per la nostra società.

**LA RICERCA SULLA LONGEVITÀ PUÒ
CONTRIBUIRE A SUPERARE LE SFIDE DI
UNA SOCIETÀ CHE INVECCHIA?**

Sì, aiutando a mettere al centro la prevenzione. Nella nostra società ci concentriamo molto sulla medicina curativa, cioè sul trattamento delle malattie una volta che si sono già manifestate. Tuttavia, la ricerca sulla longevità può aiutare a mettere in atto misure di promozione della salute in una fase più precoce, come una dieta consapevole, l'esercizio fisico regolare, il giusto modo di affrontare lo stress e l'interazione sociale. Non si tratta di scoperte nuove, ma di confermare scientificamente questi fattori, in modo tale da poter adottare misure più mirate per promuovere un invecchiamento sano. In fin dei conti, a mio avviso, non si tratta solo di vivere più a lungo, ma d'invecchiare con un'elevata qualità di vita e con la massima gioia di vivere.

**«La nostra società deve prepararsi a un futuro in cui
le persone vivono più a lungo e questo significa non
solo opportunità, ma anche grandi sfide»**

Prof. Dr. Sabina Misoch



Gestione aziendale

Stato: 31 dicembre 2024

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



Dr. Ole Wiesinger
Presidente del Consiglio di
amministrazione



Boris Zoller
Vicepresidente del Consiglio
di amministrazione,
rappresentante di Capvis



Andreas Hugener
Membro del Consiglio di
amministrazione, rappresentante
di Capvis



Philippe Frutiger
Membro del Consiglio
di amministrazione



Prof. Dr. Sabina Misoch
Membro del Consiglio di
amministrazione

DIREZIONE GENERALE



1

2

3

4

5

6

7

1 Stefan Knabl
Chief Financial Officer

2 Dr. Alban Fischer
Chief Hospitality &
Services Officer

3 PD Dr. med. Ryan Tandjung
Chief Medical Officer

4 Barbara Schuler
Chief Human Resources Officer

5 Nicolas Crognalotti
Chief Development Officer

6 Daniela de la Cruz
Chief Operating Officer

7 Dr. Luca Stäger
CEO



1

2

3

4

5

6

7

8

1 Roger Zintl
Responsabile regionale
Altopiano

2 Hans Bühlmann
Responsabile regionale Zurigo

3 Christian Twerenbold
Responsabile regionale
Svizzera orientale

4 Luljeta Amza
Responsabile regionale
Partecipazioni

5 Dimitri Mocellin
Responsabile regionale
Svizzera francese

6 Mathias Knecht
Responsabile regionale Residenze

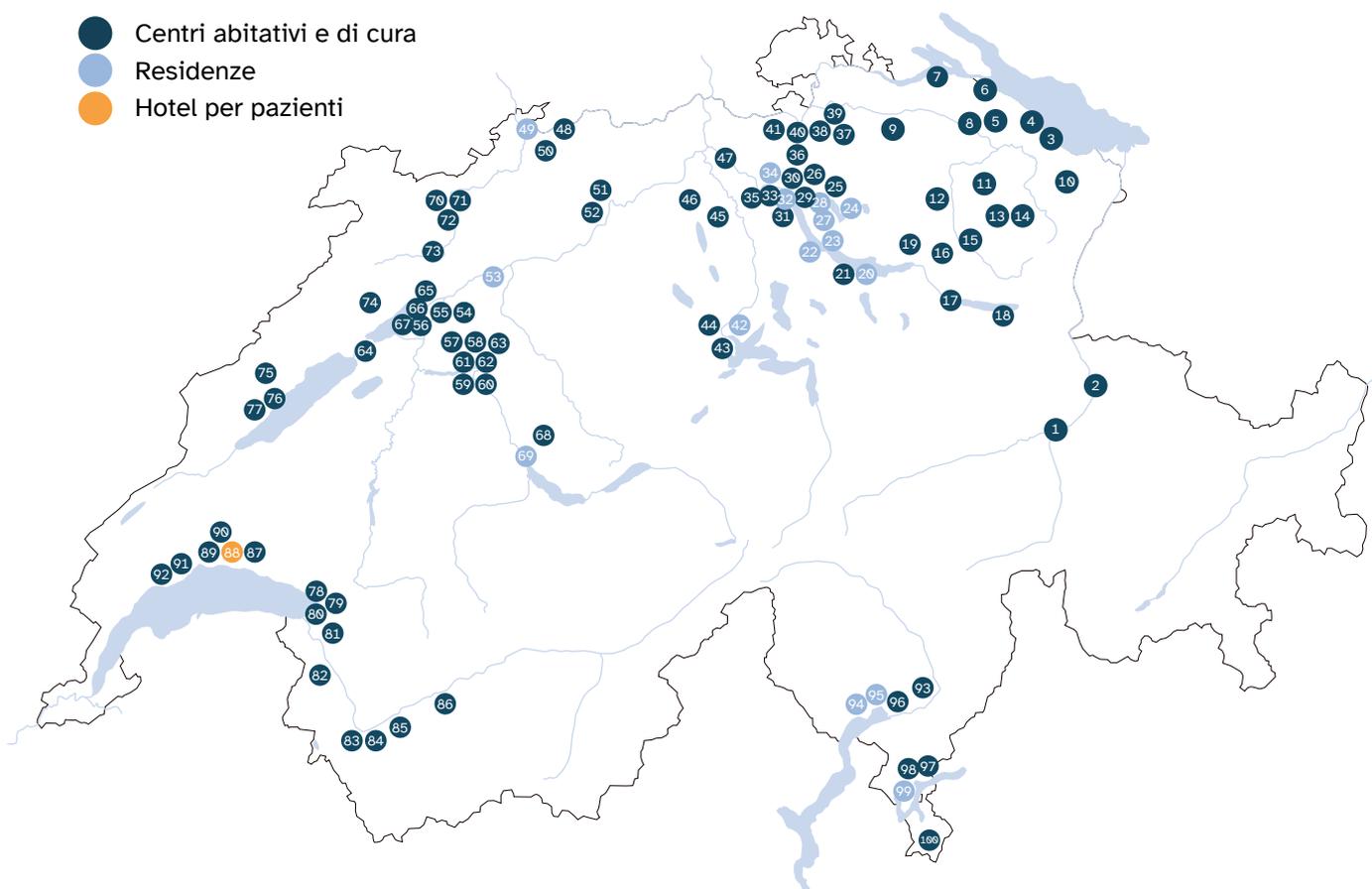
7 Stefan Brunner
Responsabile regionale
Ticino

8 Frank Nehlig
Responsabile Comunicazione,
Marketing & Public Affairs

Strutture del Gruppo Tertianum

Stato: 31 dicembre 2024

- Centri abitativi e di cura
- Residenze
- Hotel per pazienti



SVIZZERA TEDESCA

- | | |
|---|--|
| ● 1 Tertianum Villa Sarona, Coira | ● 11 Tertianum Christa, Oberuzwil |
| ● 2 Tertianum Casa Fiora, Zizers | ● 12 Tertianum Rosenau, Bazenheid |
| ● 3 Tertianum Seerose, Egnach | ● 13 Tertianum Steinegg, Degersheim |
| ● 4 Bodana, Salmsach | ● 14 Tertianum Feldegg, Degersheim |
| ● 5 Tertianum Schloss Berg, Berg TG | ● 15 Tertianum Krone, Wattwil |
| ● 6 Tertianum Meeresstern, Kreuzlingen | ● 16 Tertianum Park Ramendingen, Gommiswald |
| ● 7 Tertianum Neutal, Berlingen | ● 17 Tertianum Wismetpark, Weesen |
| ● 8 Tertianum Zedernpark, Weinfelden | ● 18 Tertianum Blumenapark, Unterterzen |
| ● 9 Tertianum Friedau, Frauenfeld | ● 19 Tertianum Grünegg, Wald |
| ● 10 Kursana Seniorenresidenz am Spisertor, St. Gallen | ● 20 Tertianum Residenz Huob, Pfäffikon SZ |

RAPPORTO DI GESTIONE 2024

STRUTTURE

- | | | | |
|----|---|----|---|
| 21 | Tertianum Etzelblick, Richterswil | 46 | Tertianum Im Lenz, Lenzburg |
| 22 | Tertianum Residenz Horgen, Horgen | 47 | Vivale Kirchdorf-Kappelerhof, Kirchdorf/Baden |
| 23 | Tertianum Parkresidenz, Meilen | 48 | Tertianum Salmenpark, Rheinfelden |
| 24 | Tertianum Residenz Brunnehof, Uster | 49 | Tertianum Residenz St. Jakob-Park, Basel |
| 25 | Tertianum Im Vieri, Schwerzenbach | 50 | Tertianum Rebgarten, Liestal |
| 26 | Tertianum Giessenturm, Dübendorf | 51 | Tertianum Oasis, Trimbach |
| 27 | Tertianum Residenz Zollikerberg, Zollikerberg | 52 | Tertianum Usego-Park, Olten |
| 28 | Tertianum Residenz Segeten, Zürich-Witikon | 53 | Tertianum Residenz Sphinxmatte, Solothurn |
| 29 | Tertianum Villa Böcklin, Zurigo | 54 | Tertianum Rägeboge, Dotzigen |
| 30 | Tertianum Villa Restelberg, Zurigo | 55 | Tertianum Waldhof, Dotzigen |
| 31 | Tertianum Etzelgut, Zurigo-Wollishofen | 56 | Tertianum Lyssbachpark, Lyss |
| 32 | Tertianum Residenz Zurigo Enge, Zurigo | 57 | Tertianum Lindenegg, Oberlindach |
| 33 | Tertianum Letzipark, Zurigo-Altstetten | 58 | Tertianum Bergsicht, Kirchlindach |
| 34 | Tertianum Residenz Im Brühl, Zurigo-Höngg | 59 | Tertianum Fischermätteli, Berna |
| 35 | Tertianum Am Rietpark, Schlieren | 60 | Tertianum Résidence, Berna |
| 36 | Tertianum Bubenzholz, Opfikon-Glattbrugg | 61 | Tertianum Viktoria, Berna |
| 37 | Vivale Neuhegi, Winterthur | 62 | Zentrum Schönberg, Berna |
| 38 | Tertianum Gartenhof, Winterthur-Wülflingen | 63 | Tertianum Mitteldorfpark, Ostermundigen |
| 39 | Tertianum Papillon, Winterthur | 64 | Tertianum Le Manoir, Gampelen |
| 40 | Tertianum Glasi, Bülach | 65 | Vivale Lindenhof, Orpund |
| 41 | Tertianum Zur Heimat, Stadel | 66 | Tertianum Villa Sutter, Nidau |
| 42 | Tertianum Residenz Bellerive, Lucerna | 67 | Geras Pflegehotel, Sutz-Lattrigen |
| 43 | Tertianum Sternmatt, Lucerna | 68 | Tertianum Schibistei, Heimenschwand |
| 44 | Vivale Sonnenplatz, Emmenbrücke | 69 | Tertianum Residenz Bellevue-Park, Thun |
| 45 | Tertianum Bärholz, Wohlen | | |

SVIZZERA FRANCESE

- | | | | |
|----|--|----|---------------------------------------|
| 70 | Tertianum Clair-Logis, Delémont | 82 | Tertianum La Venise, Monthey |
| 71 | Tertianum La Sorne, Delémont | 83 | Tertianum Les Tourelles, Martigny |
| 72 | Tertianum La Jardinerie, Delémont | 84 | Tertianum Les Marronniers, Martigny |
| 73 | Tertianum La Fontaine, Court | 85 | Tertianum Les Sources, Saxon |
| 74 | Tertianum Les Lauriers, Saint-Imier | 86 | Tertianum Les Vergers, Aproz |
| 75 | Tertianum Le Martagon, Les Ponts-de-Martel | 87 | Tertianum Les Boveresses, Losanna |
| 76 | Tertianum Domaine du Littoral, Bevaix | 88 | Hôtel des Patients, Losanna |
| 77 | Tertianum Chantevent, Fresens | 89 | Tertianum Bel-Horizon, Ecublens |
| 78 | Tertianum Le Bristol, Montreux-Territet | 90 | Tertianum Joli Automne, Ecublens |
| 79 | Tertianum L'Eaudine, Montreux-Territet | 91 | Tertianum Résidence La Gottaz, Morges |
| 80 | Tertianum Le Byron, Villeneuve VD | 92 | Tertianum Le Pacific, Etoy |
| 81 | Tertianum Le Bourg, Aigle | | |

TESSIN

- | | | | |
|----|---|-----|---|
| 93 | Tertianum Turruta, Bellinzona | 97 | Tertianum Cornaredo, Porza Lugano |
| 94 | Tertianum Residenza Al Lido, Locarno | 98 | Tertianum Parco Maraini, Lugano |
| 95 | Tertianum Residenza Al Parco, Muralto Locarno | 99 | Tertianum Residenza Du Lac, Lugano-Paradiso |
| 96 | Tertianum Al Vigneto, Tenero | 100 | Tertianum Comacini, Chiasso |

**CORPORATE SERVICE
CENTER DÜBENDORF**

Giessenplatz 1
8600 Dübendorf
Tel. 043 544 15 15
tertianum@tertianum.ch
www.tertianum.ch

**CORPORATE SERVICE
CENTER BERN**

c/o Tertianum
Viktoria
Schänzlistrasse 63
3000 Berna 22
www.tertianum.ch

**CORPORATE SERVICE
CENTER MONTREUX**

c/o Tertianum
Le Bristol
Avenue de Chillon 63
1820 Montreux
Tel. 021 962 60 60
romandie@tertianum.ch
www.tertianum.ch

**CORPORATE SERVICE
CENTER LOCARNO**

c/o Tertianum
Residenza Al Lido
Via della Posta 44
6600 Locarno
Tel. 091 759 12 10
ticino@tertianum.ch
www.tertianum.ch

dove la gioia di vivere è di casa